MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS

EDUKOLOGIJOS IR SOCIALINIO DARBO INSTITUTAS

INGA MIKALAUSKIENĖ

SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS IŠTĘSTINĖS STUDIJOS

SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ VAIDMUO, TEIKIANT PAGALBĄ MIRŠTANTIEMS KLIENTAMS

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas:

Docentas dr. J. Sadauskas

Vilnius, 2020

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

2020 - 04 - 27

Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitetas),

Edukologijos ir socialinio darbo instituto, socialinio darbo magistrantūros ištęstinių studijų programos studentė Inga Mikalauskienė patvirtinu, kad šis magistro baigiamasis darbas „Socialinių darbuotojų vaidmuo, teikiant pagalbą mirštantiems klientams“:

1. Yra atliktas savarankiškai ir sąžiningai;
2. Nebuvo pristatytas ir gintas kitoje mokslo įstaigoje Lietuvoje ar užsienyje;
3. Yra parašytas remiantis akademinio rašymo principais ir susipažinus su rašto darbų metodiniais nurodymais.

Man žinoma, kad už sąžiningos konkurencijos principo pažeidimą – plagijavimą studentas gali būti šalinamas iš Universiteto kaip už akademinės etikos pažeidimą.

_____ _____

(parašas) *(vardas, pavardė)*

TURINYS

SĄVOKŲ ŽODYNĖLIS 4
ĮVADAS... 5
1. MIRTIES SAMPRATOS KAITA VISUOMENĖJE 8
1.1. Mirties ir mirimo samprata 8
1.2. Požiūrio į mirtį ir mirštančiuosius kaita istorijos tėkmėje 12
1.3. Socialinės problemos, su kuriomis susiduria mirštantis asmuo ir jo artimieji 15
2. SOCIALINIO DARBUOTOJO VEIKLA, DIRBANT SU MIRŠTANČIAIS KLIENTAIS 18
2.1. Komandinis darbas, suteikiant pagalbą mirštantiems klientams 19
2.2. Teorinės socialinių darbuotojų veiklos prielaidos, teikiant pagalbą mirštantiesiems ir jų artimiesiems 21
2.3. Socialinių darbuotojų emociniai išgyvenimai, susiduriant su klientų mirtimi 31
3. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ VAIDMENS, TEIKIANT PAGALBĄ MIRŠTANTIEMS KLIENTAMS, EMPIRINIS TYRIMAS 36
3.1. Empirinio tyrimo metodologija 36
3.2. Empirinio tyrimo rezultatų analizė 41
3.2.1. Socialinio darbuotojo veiklos (socialinio darbo) ypatumai, teikiant pagalbą mirštantiems klientams ir jų artimiesiems 41
3.2.2. Socialinio darbuotojo profesinių vaidmenų realizavimas, teikiant pagalbą mirštantiems klientams ir jų artimiesiems 53
3.2.3. Socialinių darbuotojų, dirbančių su mirštančiais klientais, patiriami emociniai išgyvenimai 63
3.3. Empirinio tyrimo rezultatų apibendrinimas ir diskusija 67
IŠVADOS 71
REKOMENDACIJOS 73
LITERATŪROS SĄRAŠAS 74
SANTRAUKA 79
SUMMARY 80
PRIEDAI.. 81

SĄVOKŲ ŽODYNĖLIS

Mirtis – tai „ypač subtilus biologinis, psichologinis bei socialinis gyvybės baigties fenomenas, reikalaujantis iš socialinio darbuotojo specialių žinių ir gebėjimų“ (Bubnys ir Norkus, 2004, p. 141).

Mirimas – tai procesas, kuris atsiranda tuomet, kada gydymas negali ligos sustabdyti (liga yra nepagydoma), todėl gydymas gali tik palengvinti nepagydomos ligos sąlygojamus simptomus. Tai negrįžtamas procesas, vedantis į mirtį (Bozė, 1997, p. 12).

Netektis – tai „dėl kito žmogaus mirties vykstantis, procesas, kuris gali baigtis labai greitai arba nesibaigti niekada“ (Liobikienė, 2004, p. 174).

Sielvartas – tai visuotinis, daugialypis, natūralus ir normalus atsakas, sužinojus, kad žmogus miršta ar mirė. Sielvartas gali būti išoriškai paslėptas, jei šeimos narys baiminasi, kad jo sielvartas bus laikomas netinkamu ir/arba socialiai nepriimtinu (Bethel, 2005, p. 197-213).

Gera mirtis – tai tokia mirtis, kuri yra priimtina gyviesiems ir jų toleruojama. Gera mirtis yra be skausmo, lengva, ori (Aries, cit. pagal Čekanauskaitė, 2000, p. 72).

Socialinis darbas – tai organizuota profesinė veikla, padedanti asmeniui, grupei ir bendruomenei sustiprinti jų socialinę gerovę, taip pat išmokyti juos padėti sau patiems, naudojant šiame procese įvairias profesines strategijas (Dhavaleshwar, 2016, p. 61).

Socialinis darbuotojas – tai „specialistas, siekiantis sustiprinti socialiai pažeidžiamų individų ar grupių savarankiškumą, atstatyti ir padėti kurti socialinius ryšius, padėti integruotis į visuomenę“ (Skubiejūtė ir Petružytė, 2016, p. 45).

Stresas darbe – tai visuma emocinių, pažintinių, elgesio ir fiziologinių darbuotojo reakcijų į nemalonius darbo turinio, darbo organizavimo ir darbo aplinkos veiksnius. Stresas nėra liga, tačiau ilgalaikis stresas gali mažinti darbo našumą ir tapti prastėjančios sveikatos priežastimi (Burba, Sitnikovas ir Lankaitė, 2014, p. 15-16).

Profesinis perdegimas – tai sindromas, kuris reiškia intereso atliekamai profesinei veiklai praradimą. Profesinio perdegimo riziką jaučia su mirštančiais klientais dirbantys darbuotojai (Икорский, 2015, p 103).

Streso įveikimas – tai „procesas, kurio metu individas kognityvine ir fizine veikla stengiasi suvaldyti jį apsunkinančiai veikiančią aplinkos įtaką“ (Lazarus, 1993, cit. pagal Burba ir kt., 2014, p. 16).

ĮVADAS

Aktualumas. Mirtis yra vienas iš įprastinių ir neišvengiamų žmogaus gyvenimo etapų. Socialiniams darbuotojams tenka dirbti su mirštančiais klientais. Kaip rodo tyrimai, profesinėje praktikoje su mirtimi susiduria beveik 2/3 socialinių darbuotojų (Bubnys ir Norkus, 2004). Su klientų mirtimi socialiniai darbuotojai susiduria sveikatos priežiūros įstaigose (Raudeliūnaitė ir Buškevičiūtė, 2014; Davidson & Foster, 1995), socialinės globos namuose (Gudžinskienė ir Mačiuikienė, 2011; Davidson & Foster, 1995). Atkreiptinas dėmesys, jog dažnai senyvo amžiaus asmenis, gyvenančius socialinės globos namuose, kamuoja mirties baimė (Gudžinskienė ir Mačiuikienė, 2011), nes šios amžiaus tarpsnio žmonėms būdingas natūralus ir neišvengiamas artėjimas link gyvenimo pabaigos.

Viena sunkiausių priedermių dirbančiųjų su mirštančiais klientais veikloje − padėti išeinančiajam (Sand ir kt., 2008; Drungilienė ir Mockienė, 2014; Matzo & Sherman, 2015). Socialinių darbuotojų pagalba reikalinga ne tik senyvo amžiaus žmonėms, kuriems mirtis yra natūrali paskutinė gyvenimo stadija, bet ir įvairiomis nepagydomomis ligomis sergantiems žmonėms (Butkevičienė ir Pudžemienė, 2012; Valiulienė, 2013; Skubiejūtė ir Petružytė, 2016; Loiselle & Sterling, 2011). Butkevičienė ir Pudžemienė (2012) akcentuoja socialinio darbo ypatumus su vaikais, sergančiais nepagydomomis onkologinėmis ligomis, ir ruošiant juos mirčiai. Pagalbos prireikia ne tik mirštantiems vaikams, bet ir jų tėvams (Butkevičienė ir Pudžemienė, 2012; Skubiejūtė ir Petružytė, 2016).

Mirštančiojo šeimai taip pat reikia socialinės ir dvasinės pagalbos iš socialinio darbuotojo pusės. Mirštančiojo artimoji aplinka – šeima – išgyvena didelį stresą, šeimos nariams, artimiesiems reikia padėti, įtraukti, kiek įmanoma, juos į pagalbos mirštančiajam teikimą (Rudalevičienė ir Narbekovas, 2005). Taigi socialiniams darbuotojams yra itin aktualu gebėti suteikti veiksmingą socialinę, pagalbą mirštantiesiems klientams ir jų šeimos nariams.

Naujumas. Lietuvoje gausu mokslinių publikacijų, kuriose atskleidžiamos slaugytojų patirtis, teikiant pagalbą mirštantiems pacientams (Čivinskienė, Riklikienė ir Blaževičienė, 2014; Drungilienė ir Mockienė, 2014). Visgi reikia akcentuoti faktą, kad mirštantiems asmenims ir jų artimiesiems pagalbą teikia skirtingų sričių profesionalų komanda. Šios komandos nariai yra tarpusavyje priklausomi, padeda vieni kitiems, veiklą vykdo kartu, turėdami bendrą tikslą, reguliariai susitikdami ir aptardami darbą (Čivinskienė ir kt., 2014). Bubnys ir Norkus (2004) nurodo, kad teikdamas pagalbą mirštančiajam, socialinis darbuotojas veikia tiek individualiai, tiek kaip tarpdisciplininės komandos narys. Socialiniai darbuotojai yra visaverčiai šios daugiaprofesinės komandos nariai. Jeigu jie negebės efektyviai suteikti pagalbos mirštantiems klientams, mažės ir visos komandos darbo efektyvumas. Nežiūrint to,

kad socialiniai darbuotojai yra savo srities profesionalai, jiems kartais būna sunku emociškai atsiriboti nuo mirštančių klientų. Todėl vis daugiau dėmesio skiriama profesionalų išgyvenimų tyrimams (Raudeliūnaitė ir Buškevičiūtė, 2014; Sadauskas & Benošytė, 2016; Skubiejūtė ir Petružytė, 2016; Икорский, 2015).

Ištirtumas. Socialinis darbas su mirštančiais klientais yra sritis, kurioje atliekami įvairūs moksliniai tyrimai. Wenrich ir kt. (2003) akcentuoja individualizuoto požiūrio į mirštantįjį ir emocinės paramos mirštančiam asmeniui svarbą. Čekanauskaitė (2000) teigia, kad mirtis yra perkeliama į ligoninę, iš mirštančiojo atimama teisė rinktis, kur ir kaip mirti. Kadangi daug žmonių miršta ligoninėse, tai didėja socialinių darbuotojų, dirbančių su mirštančiais klientais ligoninėse, poreikis. Davidson & Foster (1995) suformulavo esmines socialinio darbo su mirštančiais klientais problemas. Schaeffer (2013) analizuoja socialinių darbuotojų vaidmenį mirštančiųjų pasirinkimo, kaip ir kur mirti, procese.

Iš lietuvių autorių darbų išsiskiria Bubnio ir Norkaus (2004) tyrimas apie socialinių darbuotojų parengtį suteikti pagalbą mirštančiajam.

Socialinių darbuotojų patirtį, bendraujant su mirštančiais klientais, iš dalies tyrinėjo Sadauskas & Benošytė (2016), Raudeliūnaitė ir Buškevičiūtė (2014), Sand, Strang & Milberg (2008). Sadauskas ir Benošytė (2016) vertino socialinių darbuotojų, teikiančių pagalbą mirštantiems klientams paliatyviosios slaugos įstaigose, patirtį ir jų taikomus streso įveikimo būdus. Ikorskis (Икорский 2015) pabrėžė socialinių darbuotojų perdegimo, dirbant su mirštančiais klientais, problematiką. Fulton (2012) nurodė būtinumą išmokyti socialinio darbo studentus tinkamai elgtis su mirštančiais klientais. Rudalevičienė ir Narbekovas (2005) akcentavo socialinių darbuotojų pagalbos poreikį mirštančiųjų šeimos nariams.

Pristatyti tyrimai atskleidžia, jog profesinėje veikloje socialiniai darbuotojai susiduria su mirštančiais klientais, šie susidūrimai yra emociškai sunkiai išgyvenami, reikalauja tinkamo pasirengimo. Literatūros apžvalga atskleidė, jog socialinio darbuotojo susidūrimo su mirtimi tema lietuvių mokslininkų nėra išsamiai tyrinėta, stokojama sisteminės analizės.

Mokslinė problema. Kylančių reikalavimų socialiniams darbuotojams kontekste labai svarbus yra socialinių darbuotojų gebėjimas suteikti pagalbą mirštantiems klientams (Bubnys ir Norkus, 2004). Susidūrimas su mirimo ir mirties procesais, vidinis kaltinimas sau dėl nepakankamos pagalbos suteikimo mirštančiajam, nuolatinės moralinės dilemos gali būti siejamos su nesėkme, lemti didelį socialinių darbuotojų stresą darbe (Danusevičienė ir Jurkuvienė, 2010; Valiulienė, 2013; Skubiejūtė ir Petružytė, 2016; Икорский, 2015). Socialiniai darbuotojai, dirbantys sveikatos priežiūros srityje, išgyvena nemažai stresų, nes kasdieninėje veikloje susiduria su sunkiai sprendžiamais klausimais, pavyzdžiui, bendraujant su mirštančiais klientais (Raudeliūnaitė ir Buškevičiūtė, 2014). Bubnys ir Norkus (2004)

konstatuoja opią problemą – nemaža dalis socialinių darbuotojų neturi pakankamai žinių apie mirties ir mirimo procesą, mirštančiojo poreikius. Dalis socialinių darbuotojų stokoja įgūdžių padėti mirštančiųjų klientų šeimos nariams (Rudalevičienė ir Narbekovas, 2005; Butkevičienė ir Pudžemienė, 2012; Skubiejūtė ir Petružytė, 2016).

Remiantis tuo, kas išdėstyta, mokslinę problemą galima suformuluoti šiais klausimais:

1. Kokius profesinius vaidmenis realizuoja socialiniai darbuotojai, padėdami mirštantiems klientams?
2. Kokius emocinius išgyvenimus su mirštančias klientais dirbantys socialiniai darbuotojai patiria, realizuodami skirtingus profesinius vaidmenis?
3. Kaip, socialinių darbuotojų požiūriu, reikėtų tobulinti pagalbos mirštantiems klientams teikimą / teikimo sistemą?

Darbo objektas – socialinių darbuotojų vaidmuo, teikiant pagalbą mirštantiems klientams.

Darbo tikslas – teoriškai ir empiriškai ištirti socialinių darbuotojų vaidmenį, teikiant pagalbą mirštantiems klientams.

Darbo uždaviniai:

1. Išanalizuoti mirimo ir mirties fenomeno apibrėžtis.
2. Teoriniame lygmenyje išanalizuoti socialinių darbuotojų vaidmenį pagalbos mirštantiems asmenims teikimo procese.
3. Atskleisti socialinio darbuotojo, dirbančio su mirštančiais klientais, realizuojamus profesinius vaidmenis ir patirtis.

Tyrimo metodai:

- Teoriniai: mokslinės literatūros lyginamoji ir sisteminė analizė.
- Empiriniai: socialinių darbuotojų giluminis interviu (kokybinis tyrimas), interviu turinio analizė.

1. MIRTIES SAMPRATOS KAITA VISUOMENĖJE

Visuomenės požiūris į mirtį, daro įtaką tos visuomenės narių, kurie susiduria su mirtimi, elgsenai. Socialiniai darbuotojai yra tos pačios visuomenės nariai, todėl požiūris, pasireiškiantis visuomenėje, daro poveikį ir jų nuostatoms, pažiūroms bei elgsenai. Todėl, prieš analizuojant socialinių darbuotojų vaidmenį, teikiant pagalbą mirštantiems klientams ir jų artimiesiems, reikia išanalizuoti mirties fenomeno supratimą / priėmimą šiuolaikinėje visuomenėje.

Siekiant geriau suvokti situaciją, kurioje atsiduria mirštantysis ir tai, kaip visuomenės nariai (aplinkiniai) elgiasi mirštančiojo atžvilgiu pirmame poskyryje bus nagrinėjama šiuolaikinė mirties ir mirimo samprata. Bus siekiama atskleisti, kaip mokslininkai supranta tokias sąvokas, kaip mirtis ir mirimas.

Antrame poskyryje bus nagrinėjama ir atskleidžiama visuomenės požiūrio į mirtį ir mirštančiuosius istorinė kaita. Ši analizė yra prasminga, norint parodyti, kad visuomenės požiūris į mirtį ir mirštančiuosius priklauso nuo istorinio konteksto. Šis požiūris laiko tėkmėje išgyveno pokyčius: dabartinis visuomenės požiūris į mirtį ir mirštančiuosius yra ankstesnių požiūrį į mirtį ir mirštančiuosius kitimo pasekmė.

Trečiame poskyryje bus analizuojamos socialinės problemos, su kuriomis susiduria mirštantis asmuo ir jo artimieji. Būtent minėtų problemų sprendimas yra tai, į ką turėtų būti orientuota socialinio darbuotojo, dirbančio su mirštančiais klientais ir jų artimaisiais, veikla. Socialinių problemų, su kuriomis susiduria mirštantis asmuo ir jo artimieji, supratimas yra svarbus dabartinėje visuomenėje, siekiant geriau patenkinti šios visuomenės lūkesčius ir poreikius dėl to, kaip minėtos problemos turėtų būti sprendžiamos.

1.1. Mirties ir mirimo samprata

Mirties ir mirimo sąvokos įvairiuose šaltiniuose skirtingai interpretuojamos. Visgi sutariama, kad mirtis yra paskutinis žmogaus gyvenimo etapas. Tikslinga įsigilinti į tai, kaip įvairūs autoriai suvokią mirtį ir mirimą, nes tai padės geriau suvokti patį mirties fenomeną. Tenka sutikti su mintimi, kad mirties ir mirimo supratimas yra svarbus socialiniams darbuotojams, jeigu norima mirštantiems ir netektį patyrusiems žmonėms suteikti kvalifikuotą ir tinkamą pagalbą (Drungilienė ir Mockienė, 2014).

Mąstant apie žmogaus vystymąsi ir gyvenimo trukmę, dažnai mirtis siejama su vyresniais, silpnais ar sergančiais žmonėmis (Konrad, 2010). Visgi mirtis gali ištikti bet kokio amžiaus žmogų ir bet kuriuo metu. Mirtis gali ištikti dėl įvairių priežasčių – natūralių, ligos,

nelaimingo atsitikimo, žmogžudystės ar savižudybės (Fulton, 2012). Taigi mirtis yra neatsiejama žmogaus gyvenimo dalis ir visuomenę lydintis reiškinys.

Polukordienė (2008, p. 8) samprotauja, kad mirtis – tai „visuomet kažkieno netektis, kuri įvyksta visiems laikams ir jos negrįžtamume ir amžinume slypi pats didžiausias dramatizmas, kurį išgyvena žmogus“. Galima teigti, kad mirtis yra negrįžtamas ir sukrečiantis dalykas, kuris reiškia, kad kažkas netenka sau artimo žmogaus. Todėl reikia pripažinti, kad mirtis yra sudėtingas fenomenas – fizinis, dvasinis ir sociokultūrinis reiškinys (Fulton, 2012), kuris paliečia žmogaus egzistenciją (Liesis, 2011).

Mirtis, kaip teigia Bubnys ir Norkus (2004), yra vienas iš įprastinių žmogaus gyvenimo etapų. Nuo kitų gyvenimo etapų mirtis skiriasi tuo, kad mirties proceso, kaip objektyviai egzistuojančio, žmogus negali iki galo pažinti, nes pažinimas įgyjamas per subjektyvią patirtį. Anot Liesio (2011), žmonės, kalbėdami apie mirtį, iš tikrųjų kalba apie gyvenimą (apie mirties santykį su gyvenimu). Žmonės neturi mirties patirties, nebent tie, kurie išgyveno klinikinę mirtį, todėl mirtį sunku suvokti ir įprasminti. Negalėjimas pažinti mirties jai suteikia fatališkumo ir neišvengiamumo aureolę: mirtis visuomenėje suvokiama kaip „fatališkas, neišvengiamas ir nebegrąžinamai panardinantis žmogų į nebūtį reiškinys“ (Чичинскайте, 2011, p. 40). Bubnys ir Norkus (2004) pripažįsta, kad mirtis savo nepažinumu iš esmės skiriasi nuo kitų, įprastinių žmogaus gyvenimo etapų.

Mirtis, anot Čekanauskaitės (2000, p. 67), „paneigia šiuolaikinio mokslo pretenziją maksimaliai užvaldyti gamtą ir nepalikti vietos jokiems atsitiktinumams bei neprognozuotiems įvykiams“. Vadinasi, mirtis paneigia materialų gyvenimą, kuriuo siekiama „maksimaliai užvaldyti gamtą“ ir parodo gyvenimo ir žmogaus būties laikinumą. Mirtis reiškia baigtį, kadangi ji yra „ypač subtilus biologinis, psichologinis bei socialinis gyvybės baigties fenomenas“ (Bubnys ir Norkus, 2004, p. 141). Polukordienė (2008, p. 15) reziumuoja, jog „mirtis liudija, kad gyvenimas, kurį gyvename, baigtinis“

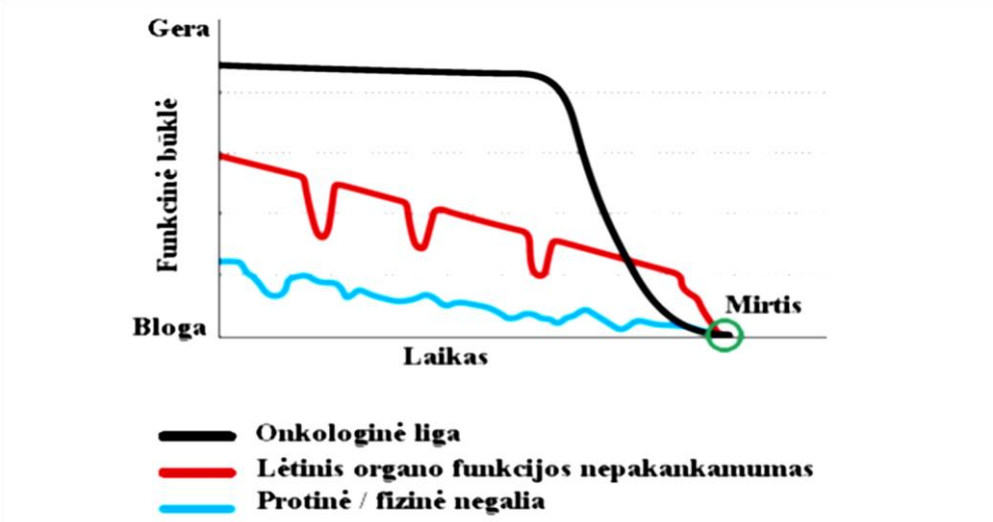
Mirtis betarpiškai susijusi su mirimo procesu, nes mirimas veda į mirtį. Šiame procese „pagrindinį vaidmenį“ atlieka mirštantysis. Kaip teigia Liobikienė (2004), „mirštančiojo vaidmenį“ asmuo įgyja tuomet, kai jam diagnozuojama mirtina liga. Valiulienės (2013) pastebėjimu, mirimas dažnai yra visomis prasmėmis skausmingas procesas. Tai procesas, kurį kiekvienas žmogus išgyvena asmeniškai.

Kalish (1985, cit pagal. Liobikienė, 2004, p. 162) manymu, mirtis „yra procesas, prasidedantis mirimu ir pasibaigiantis mirtimi. <...> mirtis – galutinė ir negrįžtama mirimo stadija. Mirimas – procesas, per kurį organizmas praranda savo gyvybingumą“. Bozė (1997) teigia, kad mirimas atsiranda tuomet, kada gydymas negali ligos sustabdyti (liga yra

nepagydoma), todėl gydymas gali tik palengvinti nepagydomos ligos sąlygojamus simptomus. Tai negrįžtamas procesas, vedantis į mirtį.

Kūbler-Ross (2008) išskiria penkis mirimo (mirtinos ligos suvokimo proceso) etapus: neigimą ir izoliaciją (*aš nemirsiu, taip negali būti*), pyktį (*kodėl aš?*), derybas (*kaip išlošti daugiau laiko ir nutolinti mirtį?*), depresiją (*vistiek artėja mirties valanda*) ir susitaikymą (*mirtis neišvengiama, todėl priešindamasis nieko nepakeisiu*).

Murray & Skeikh (2008) pateikia pagrindines mirimo trajektorijas, sergant nepagydomomis ligomis (onkologine liga, lėtiniu organo funkcijų nepakankamumu ir protine ar fizine negalia) (1 pav.). Sergant onkologine liga, paskutinė mirimo stadija, kai stipriai pablogėja organizmo funkcinė būklė, įvyksta staiga. Esant lėtiniam organo funkcijų nepakankamumui, protinei ar fizinei negaliai, mirimo procesas yra lėtesnis ir ne toks staigus, t. y. numirštama pamažu. Nors galutinis mirimo rezultatas, esant skirtingoms neapgydomoms ligoms, išlieka toks pats, t. y. įvyksta mirtis, tačiau pats mirimo procesas organizmo funkcinės būklės ir laiko atžvilgiu pastebimai skiriasi (Murray & Skeikh, 2008). Taigi mirimo procesas gali būti labai skirtingos trukmės ir pasireikšti įvairiais simptomais.



1 pav. Trys pagrindinės mirimo trajektorijos, sergant nepagydomomis ligomis

Šaltinis: Murray & Skeikh, 2008, p. 958

Spekuliacija mirtimi yra tapusi šiuolaikinio gyvenimo kasdienybe (Liesis, 2011), t. y. vis labiau diskutuojama, kaip numirti, koks turi būti mirimo procesas (koks mirimas yra *geras* ir koks *blogas*). Didžiosios Britanijos Vaikų paliatyviosios priežiūros asociacijos nariai yra išsakę tokią mintį: „Mums rūpi padėti vaikui ir šeimai patirti *gerą* gyvenimą ir *gerą* mirtį <...> *Gera* mirtis svarbi ne tik sergančiam vaikui, bet ir visiems jį mylintiems ir juo besirūpinantiems“ (McNamara-Goodger, Cooke, 2008, cit. pagal Butkevičienė ir Pudžemienė,

2012, p. 46). Natūraliai iškyla filosofinių ir netgi egzistencinių klausimų grandinė. Kas tai yra *gera* mirtis? Kodėl taip svarbu *gerai* mirti? O gal nesvarbu? Gal tai svarbiau ne mirštančiajam, o pačiai visuomenei, siekiančiai „suniveliuoti“ mirties fenomeną iki (dalinai kontroliuojamo) žmogaus pasirinkimo, kaip mirti – *gerai* ar *blogai*, *gražiai* ar *negražiai*? Ar *gerą* mirtį galima laikyti priešingu poliumi *blogai* mirčiai?

Terminas „gera mirtis“ pradėtas vartoti XX amžiaus 8-ame dešimtmetyje (Fulton, 2012). Gera mirtis reiškia „mirties idealą, pagarbą, taiką, pasirengimą, sąmoningumą, koregavimą ir priėmimą“ (Hart ir kt., 1998, p. 65). Geros mirties samprata teigiamai vertinama už naudą, kurią suteikia, tenkinant mirštančių klientų ir jų šeimų psichosocialinius poreikius (Fulton, 2012). Aries (cit. pagal Čekanauskaitė, 2000, p. 72) teigimu, moderni medicinos ideologija reikalauja iš mirštančiojo deramos laikysenos mirties akivaizdoje: „Derama [gera] mirtis yra tokia mirtis, kuri būtų priimtina gyviesiems ir jų toleruojama. Jos priešingybė – negraži, sunki [bloga] mirtis <...>, kuri kelia nepatogumų gyviesiems, provokuojanti pernelyg stiprias emocijas“.

Liesio (2011) teigimu, *gera* mirtis yra *lengva, graži* ir *neskausminga* mirtis. Narbekovas (2008) nurodo asociacijas tarp *geros* mirties ir *orios* mirties, *gailestingos* mirties. Gera mirtis siejamas su mirštančio žmogaus pasirinkimu, kai jis nusprendžia pats kada išeiti iš gyvenimo – taip įprasminama eutanazijos būtinybė.

Kūbler-Ross (2008) teigimu, *geras* mirimas yra mirimas *išliekant oriam* iki pat galo, gero mirimo rezultatas – daugybinių baimių mažėjimas ir *rami* mirtis. Taigi *gera* mirtis yra *rami* mirtis. Valiulienės (2013) nuomone, *gera* mirtis tapatinama su procesu, kai mirštantysis miršta apsuptas gailestingumo, meilės ir su jam deramu orumu. Mirimas lengvesnis tiems klientams, kurie neslopino pykčio, įniršio ir širdgėlos dėl artėjančios mirties.

Šakalytė ir kt. (2014) teigia, kad *bloga* mirtimi reikėtų laikyti, matyt, tokią, kuri yra *beprasmiška*, jeigu ji staiga nutraukia gyvenimą. Paradoksalu, tačiau šiuolaikinė visuomenė neleidžia žmogui *oriai* (*gerai, gražiai*) numirti. Klientas iš paskutiniųjų turi kovoti už savo gyvybę, net ir kęsdamas skausmus ar praradęs viltį. Pasyvus ligonis tarsi netoleruojamas. Kaip pastebi Aries (cit. pagal Čekanauskaitė, 2000, p. 73), „ligonio pasyvumas smerkiamas ne vien todėl, kad demoralizuoja medicinos personalą“ bet ir todėl, kad „toks elgesys esą mažina paties ligonio rezistencinę galią. „Kovoti už gyvybę“ bet kokia kaina – vienas esmingiausių šiuolaikinės medicinos ideologijos postulatų“. Vadinasi, jeigu žmogus miršta, nekovodamas už gyvybę, tai nėra *gera* mirtis.

Apibendrinant galima teigti, kad mirtis yra neišvengiamas dalykas. Net ir didžiausios medikų ir artimųjų pastangos pratęsti žmogaus mirimo procesą, tik kuriam laikui atitolina jį nuo galutinės baigties. Mirtis yra savotiškai sakralinis dalykas, kuris įrodo materialinio pasaulio laikinumą. Mirtis yra fizinis, dvasinis ir sociokultūrinis reiškinys, paliečiantis žmogaus

egzistenciją. Mirtis yra baigtinis žmogaus gyvenimo etapas. Mirimas yra procesas, kuris veda į mirtį. Mirimo metu žmogaus organizmas praranda savo gyvybingumą. Visuomenėje vyrauja gero ir blogo mirimo sampratos. Geras mirimas yra ramus, orus, greitas, be didelio skausmo, taikus. Blogas mirimas, atvirkščiai, yra skausmingas, sunkus, žeminantis, ilgas, su baime ir pykčiu. Geros mirties samprata teigiamai vertintina už naudą, kurią suteikia, tenkinant mirštančiųjų ir jų šeimų psichosocialinius poreikius.

1.2. Požiūrio į mirtį ir mirštančiuosius kaita istorijos tėkmėje

Požiūris nėra stabili kategorija, todėl tenka pritarti teiginiui, kad žmonių požiūris į mirtį yra nepastovus ir, laikui bėgant, keičiasi (Drungilienė ir Mockienė, 2014).

Iki XVIII a. mirtis, Polukordienės (2008) teigimu, buvo natūralesnė žmogaus gyvenimo dalis, negu yra dabar. Mirtis būdavo vieša ir organizuota ceremonija. Nuo XVIII a. Vakarų visuomenėje mirčiai suteikiama nauja prasmė – ji dramatizuojama. XIX a. būdingas kapų ir kapinių kulto įsigalėjimas. Liobikienė (2004) akcentuoja, kad XIX a. – XX a. viduryje buvo paplitusi nuostata, kad mirštančiajam geriausia namų aplinka. Tuo laiku prieš mirtį viskam vadovaudavo ir įsakinėdavo mirštantysis, po mirties jis buvo aplankomas ir pagerbiamas kitų (Čekanauskaitė, 2000).

Laikui bėgant, namų aplinką pakeitė ligoninės aplinka, kuri tarsi „monopolizavo“ mirties vietą. Anot Polukordienės (2008), nuo XX a. vidurio mirtis pamažu išstumiama iš visuomenės gyvenimo: nuo mirštančiojo slepiama jo būklė, vis dažniau miršta ne namuose, bet ligoninėje. Pasak Liobikienės (2004), nuo prijaukintos mirties mirštančiojo namuose pereinama prie socialinės, psichologinės ir fizinės mirties slaugos ir medicinos įstaigose, senelių globos namuose. Šiuos pokyčius sąlygojo urbanizacija, senstančiųjų ir mirštančiųjų atskyrimas, medicinos technologijų pažanga, mirties masiškumas.

Polukordienė (2008) pastebi, kad vis dažniau mirštant ligoninėje, gydytojai, ligoninės personalas atlieka mirties aplinkybių šeimininkų vaidmenį. Tenka konstatuoti, kad tokia situacija yra labiausiai nepalanki mirštančiajam, nes jis, nors dar būdamas gyvas tarsi praranda savo teises ir aplinkinių mentaliniame, elgsenos ir socialiniame lygmenyse yra eliminuojamas iš visuomeninio gyvenimo.

Čekanauskaitės (2000) požiūriu, viena iš pamatinių problemų, su kuria susiduria mirštantysis, yra ta, kad, „patekęs į medicininių procedūrų verpetą jis nebetenka teisės apsispręsti <...>. Dažnai tiek medikai, tiek artimieji taip įsitraukia į „kovą už gyvybę“, kad paties ligonio valia ir apsisprendimas lieka neišgirsti“ (Čekanauskaitė, 2000, p. 66).

Ne tik istorinės, bet ir kultūrinės sąlygos, religinės dogmos lemia mirties ir mirštančiojo suvokimo skirtumus. Požiūris į mirtį priklauso ne tik nuo visuomenės, bet ir nuo artimiausios

aplinkos – šeimos – kultūros. Teigiama, kad kiekvienoje šeimoje nepagydoma liga ir mirtis gali būti suvokiami skirtingai, priklausomai nuo etninių, religinių, kultūrinių šeimos įsitikinimų (Jones, Weisenfluh, 2003, cit. pagal Butkevičienė ir Pudžemienė, 2012, p. 45).

Anot Schaeffer (2013), skirtingos kultūros ir religijos savaip interpretuoja mirtį, mirimą ir mirties būdus. Tai, kas gali būti priimtina vienai kultūrai ar religijai, gali būti nepriimtina kitai (pvz., savižudybė). Fulton (2012) pastebėjimu, ne visos kultūros ir tautos atsiriboja nuo mirties ar neigia ją. Iš tikrųjų yra daugybė religinių, dvasinių ir kultūrinių praktikų, kurios mirtį traktuoja kaip procesą, su kuriuo reikia susitaikyti ir kurį reikia mokėti priimti.

Rando (1984, cit. pagal Liobikienė, 2004, p. 158–159) akcentuoja tris vyraujančius požiūrius į mirtį:

- *Mirties priėmimas*, kuriuo pasižymi primityvios visuomenės. Mirtis suvokiama, kaip natūralus ir neišvengiamas gyvenimo baigties tarpsnis, todėl mirtis nėra dramatizuojama.
- *Mirties ignoravimas*, kuomet tikima, kad gyvenimas po mirties tęsiasi. Toks požiūris į mirtį buvo būdingas ankstyvajam Egiptui. Mirties nebuvo bijoma, nes manyta, kad ji yra pomirtinio gyvenimo tąsa.
- *Mirties neigimas*, kuriuo pasižymi Vakarų pasaulis. Žmonės vengia laidotuvių, nenori kalbėti apie jausmus, susijusius su mirties išgyvenimais ir pan.

Mokslininkai Vakarų pasaulį vertina kaip „mirtį neigiančias“ visuomenes (Waldrop, 2011), kurios socialiai ir kultūriškai elgiasi taip, lyg mirties nebūtų, arba taip, lyg mirtis būtų konkretaus žmogaus ir jo artimos aplinkos, bet ne visuomenės problema. Tokiose visuomenėse mirties tema yra „savotiškas tabu“ (Fulton, 2012).

Nepagydomą žmogaus ligą ir mirtį aplinkiniai išgyvena, kaip „neteisingą, nenatūralų įvykį“ (Butkevičienė ir Pudžemienė, 2012, p. 42). Šakalytė, Gečiauskas ir Risakovaitė (2014) aiškina, kad žmonės vengia mąstyti apie mirtį, nes šiuolaikinėje visuomenėje klesti „jaunystės, gyvenimo patogumo“ kultas. Mirtis aplinkiniams paprastai asocijuojasi su nemaloniu gyvenimo įvykiu, kurį jie stengiasi pamiršti dėl traumuojančios patirties. Tokią visuomenės poziciją mirties atžvilgiu lemia biomedicininis požiūris į ligą ir mirties medikalizacija (Bubnys ir Norkus, 2004), kai iš mirštančiojo atimamos teisės, viskam vadovauja medicinos personalas (Čekanauskaitė, 2000).

Intensyviai progresuojantis medicinos mokslas sugeba pratęsti žmogaus mirimo procesą – mirtis tapo ištęsta, dažnais atvejais ir skausminga agonija (Šakalytė ir kt., 2014). Aplinkiniams sunku stebėti skausmingą mirštančiojo agoniją, todėl jie stengiasi apie mirtį nekalbėti, savotiškai nusišalinti nuo jos.

Anot Liesio (2011), gyvenimas yra mirties neigimas, todėl žmonės nenori kalbėti apie mirtį, nes mirtis slegia, vargina, gąsdina nebūtimi. Nekalbėjimas apie mirtį visuomenėje „peraugo į kolektyvinį nebesugebėjimą prasmingai kalbėti apie gyvenimo pabaigą ir supratingai elgtis su mirštančiaisiais. Galutinis kolektyvinio mirties nureikšminimo rezultatas – tai viešo abejingumo ir asmeninio jautrumo netekusių artimųjų ir gedinčiųjų skausmo samplaika....“ (Čekanauskaitė, 2000, p. 69). Lietuvių kultūroje, kaip pastebi Butkevičienė ir Pudžemienė (2012), pokalbiai su aplinkiniais (ypač vaikais) apie mirtį, netektį, gedėjimą ir kitus išgyvenimus vis dar yra neįprastas reiškinys.

Pastaruoju metu situacija Vakarų visuomenėse pamažu keičiasi (Matzo & Sherman, 2015), kadangi humaniška visuomenė siekia suprasti problemas, su kuriomis susiduria mirštantysis, stengiasi jam padėti (Bubnys ir Norkus, 2004). Šie pokyčiai palietė ir medicinos sritį, nes joje kinta požiūris į mirštantį klientą. Susirgęs žmogus ne tik įgyja kliento statusą, tačiau iki pat mirties išlieka socialine būtybe, kuria privalu rūpintis (Danusevičienė ir Jurkuvienė, 2010). Pradėta suvokti, kad mirštančiam klientui labai reikia žmogiškos globos (Šakalytė ir kt., 2014).

Visuomenėje vis atviriau ir dažniau kalbama ne tik apie pagalbos mirštančiajam teikimą, bet ir apie eutanazijos įteisinimo būtinybę (Liesis, 2011; Šakalytė ir kt., 2014). Liesio (2011) teigimu, mirštančiojo merdėjimo procesas gali užsitęsti, atnešdamas jam dideles kančias. Kenčiantis žmogus gali norėti mirties, ypač greitos ir lengvos – eutanazijos. Taigi žmogus nori numirti lengvai ir greitai, išvengti skausmo ir kančių.

Gera tendencija yra ta, kad mirtis, kurį laiką buvusi uždrausta tema, savotišku tabu, vėl tampa diskusijų objektu visuomenėje (Čekanauskaitė, 2000). Visuomenė labiau atsiveria mirties fenomenui, kaip natūraliam procesui, ir vis geriau supranta, kad mirštančiajam reikia *padėti jo mirimo procese,* o ne izoliuoti nuo neigiamos informacijos srauto ir slėpti nuo jo mirties faktą. Mirtis iškrenta iš religijos ir medicinos „monopolio“ ir grįžta į visuomenę, keisdama visuomenės narių supratimą, kad mirštančiajam reikia padėti, o ne jo šalintis, kad sirgti nepagydoma liga ir mirti nėra gėda (vis dar didelis stereotipas), nes visi kažkada neišvengiamai mirs. Mirtis nėra vien tik paties mirštančiojo, jo artimųjų bei medicinos personalo reikalas, tai ir pažangios visuomenės susirūpinimo objektas, ieškant būdų, kaip padėti mirštančiajam sunkią akimirką.

Apibendrinant galima teigti, kad požiūris į mirtį ir mirštantįjį istorinėje tėkmėje ne kartą keitėsi. Anksčiau dėl menko medicinos išsivystymo lygio mirtis būdavo laikoma natūraliu dalyku, žmogus dažniausiai mirdavo namų aplinkoje. Šiuolaikinė Vakarų visuomenė savo elgesiu neigia mirtį, kuo mažiau apie ją kalba ir jos šalinasi. Mirtis nėra laikoma natūraliu dalyku, ji suprantama kaip neteisingumas. XX a. medicinos technologijų pažanga labai paveikė

visuomenės požiūrį į mirtį ir mirštančiuosius. Namų aplinką pakeitė ligoninės aplinka, kuri tapo dažniausia žmogaus mirties vieta, pats mirimo procesas, pasitelkiant medicinos technologijas, tapo maksimaliai ištęstas. Biomedicininis požiūris į ligą ir mirties medikalizacija atėmė teisę iš mirštančiojo priimti su mirtimi ir mirimu susijusius sprendimus. Nuo to labiausiai nukenčia pats mirštantysis, nes medicinos personalas visą dėmesį koncentruoja į mirimo procesą prailginimą, todėl nuošalyje lieka mirštančiojo kaip žmogaus socialinių poreikių tenkinimas. Pastaruoju metu Vakarų visuomenė atsigręžia į mirštantįjį, suvokdama, kad iki pat mirties mirštančiajam reikia užtikrinti kuo aukštesnę gyvenimo kokybę, tinkamai tenkinant jo socialinius ir emocinius poreikius, rūpinantis juo ir teikiant visokeriopą pagalbą. Socialinė pagalba tampa būdu geriau tenkinti mirštančiojo poreikius ir paruošti jį mirčiai.

1.3. Socialinės problemos, su kuriomis susiduria mirštantis asmuo ir jo artimieji

Kad socialinis darbuotojas galėtų tinkamai padėti mirštančiam klientui, jis turi gerai žinoti ir suprasti, kokios socialinės problemos kyla mirimo procese, ir būti pasiruošęs veiksmingai šalinti ar švelninti šias problemas.

Kaip minėta, socialinių problemų, su kuriomis susiduria mirštantis asmuo ir jo artimieji, supratimas yra aktualus šių dienų visuomenėje, siekiant tinkamiau patenkinti šios visuomenės poreikius dėl to, kaip minėtos problemos turėtų būti sprendžiamos.

Žmogus, sužinojęs apie artėjančią mirtį, visada išgyvena gilią krizę. Tai neišsprendžiama krizė – asmuo yra joje atsidūręs, bet negali iš jos išeiti (Liobikienė, 2004). Krizę pagilina tai, kad mirimo procese iškyla įvairios, tarp jų ir socialinės, problemos. Žmogui tampa sunku susidoroti su socialinėmis problemomis, nes aiškiai suvokiama mirties neišvengiamybė, kuri turi įtakos mirštančiojo socialinei elgsenai. Anot Drungilienės ir Mockienės (2014, p. 56), „žmogus yra vienintelė būtybė, turinti galimybę suvokti savo mirties neišvengiamumą. Būtent ši situacija ir sukuria nuolatinį nerimo dėl mirties potencialą“.

Artėjanti mirtis, stiprėjantys ir negrįžtami nepagydomos ligos simptomai, kontrolės ir savarankiškumo praradimas, izoliacija ir neapibrėžtumo jausmas mirštantiems klientams sukuria bejėgiškumo situaciją. Tokie klientai patiria egzistencinę vienatvę ir beviltiškumą, jiems pasireiškia nesugebėjimas kontroliuoti jausmų ir susidoroti su situacija, kuri susijusi su grėsmingai artėjančia mirtimi (Sand ir kt., 2008). Nepagydomai sergančiam žmogui sunkiausia ištverti bejėgiškumą, priklausomybę nuo kitų ir kęsti skausmą (Šakalytė ir kt., 2014). Valiulienės (2013) akcentavimu, dažniausi nepagydomų klientų psichikos sveikatos simptomai yra nerimas ir depresija, kurie susiję su didžiule emocine kančia, efektyvaus bendravimo sutrikimu, negebėjimu tinkamai susidoroti su kylančiomis problemomis.

Mirštantis žmogus jaučia tradicinius, bet kokiam kitam žmogui būdingus maisto, aprangos, pastogės, poilsio ir šilumos poreikius. Visgi jis turi ir specifinių, tik mirštančiam asmeniui būdingų poreikių: nejausti skausmo, būti artimųjų ir draugų aplinkoje, turėti dvasinių reikmių (Liobikienė, 2004). Nepagydoma liga sergančiam klientui atsiranda rimtų socialinių problemų – mirštantysis atsitraukia nuo įprastų socialinių vaidmenų bei atsakomybių, sunkiai susitaiko su mirties faktu, iš esmės pasikeičia mirštančiojo gyvenimas, kadangi sutrinka įprastinė kasdieninė socialinė veikla (Galginaitė ir Virbalienė, 2018).

Mirštančiam klientui sunku palaikyti socialinius ryšius, nors tai labai svarbu, kadangi socialiniai ryšiai yra „neatskiriama žmogaus gyvenimo kokybės dalis. Žmogus nuo gimimo priklauso socialiniam tinklui, kurį sudaro emociškai artimi žmonės, einantys kartu su juo per gyvenimą, kaip lydintys asmenys“ (Danusevičienė ir Jurkuvienė, 2010, p. 9). Mirštantiems klientams iškyla sunkumų bendraujant su aplinkiniais, jiems tampa sunku reikšti emocijas, išsakyti nuomonę, patenkinti savo poreikius, pasidaro sudėtinga atlikti socialinius vaidmenis (Valiulienė, 2013).

Šeškevičiaus (2008) akcentavimu, svarbu laiku pastebėti mirštančių klientų socialines problemas, nes neišsprendus jų gali kilti ar padidėti kitos (fizinės, psichologinės, dvasinės ir kt.) problemos. Mirimo procese iškyla tokios socialinės problemos, kaip tarpasmeninių santykių sunkumai, vaidmens pokyčiai, finansinės ar teisinės pagalbos poreikis. Raudeliūnaitė ir Buškevičiūtė (2014) nurodo, kad asmenys, turintys ilgalaikių, sunkių sveikatos sutrikimų, susiduria su daugybe socialinių problemų, kurios formuoja socialinės pagalbos poreikį: sumenksta socialiniai ryšiai, suprastėja socialiniai įgūdžiai, atsiranda savęs realizavimo sunkumai, kyla problemų susitvarkyti kasdienėje veikloje, sumažėja socialinis aktyvumas, dėl to nukenčia asmens gyvenimo kokybė ir socialinė gerovė.

Mirštantis klientas yra iki pat mirties socialinė būtybė, todėl socialinių poreikių tenkinimas yra kritiškai svarbus procesas. Klientas turi būti suvokiamas „ne kaip objektas, kuriam sutriko vienas iš organų, bet kaip žmogus, t. y. biologinė, psichinė ir socialinė būtybė, kuri išlieka tokia iki mirties. Žmogui, kaip socialinei būtybei, ypač svarbus socialinis kontaktas su aplinka, su kitais asmenimis“ (Danusevičienė ir Jurkuvienė, 2010, p. 8).

Nepagydoma liga sergantis klientas sveikatos priežiūros įstaigoje turi būti vertinamas kaip lygiavertis dalyvis, kuris iki mirties išlieka socialine būtybe, turinčia teisę į savo reikmių užtikrinimą, mirimo procese kylančių socialinių problemų sprendimą ar švelninimą (Čivinskienė, Riklikienė ir Blaževičienė, 2014; Gruodytė ir Šalčiūtė-Pratkienė, 2013). Galima teigti, kad socialinių problemų sprendimas yra būdas padėti mirštančiajam palaikyti kuo geresnę gyvenimo kokybę iki pat mirties.

Socialiniai darbuotojai, dirbantys su skirtingo amžiaus mirštančias klientais, gali susidurti su kitokiomis klientų socialinėmis problemomis. Kai miršta vaikas, ypač mažas, jis gal net nežinoti, kad serga nepagydoma liga. Kaip rodo praktika, tėvai bando apsaugoti vaiką nuo informacijos apie mirtį. Visgi ta nėra išeitis, nes suaugusiųjų siekis apsaugoti vaikus nuo informacijos apie neišvengiamą mirtį nepadeda vaikams išvengti nerimo, baimės (Butkevičienė ir Pudžemienė, 2012). Kai miršta senyvo mažiaus žmonės, mirtis gali būti suvokiama kaip ne tokia dramatiška, kaip natūrali paskutinė gyvenimo stadija. Kita vertus, net ir senyvo amžiaus žmonėms sunku susitaikyti su mirties faktu. Gudžinskienės ir Mačiuikienės (2011) tyrime atskleista, kad maždaug 1/5 senyvo amžiaus gyventojų, gyvenančių socialinės globos namuose, kamuoja nuolatinė mirties baimė.

Socialiniams darbuotojams tenka susidurti ne tik su mirštančių klientų, bet ir jų šeimos narių socialinėmis problemomis. Mirštančių klientų šeimos nariai turi priprasti prie jų vaidmens ir pareigų šeimoje pasikeitimo. Artimieji priversti valdyti savo emocinį sielvartą ir nerimą dėl ateities. Tokia stresinė patirtis daro negatyvą įtaką šeimos narių psichologinei bei fizinei sveikatai. Dalis jų jaučia emocines bei psichosomatines problemas, kurias kildina iš nevilties, žinant, kad artimas žmogus nepagydomai serga ir neišvengiamai mirs (Raudalevičienė ir Narbekovas, 2005).

Apibendrinant galima teigti, kad mirimo procese iškyla daug ir įvairių socialinių problemų, nes mirštantis klientas susiduria su efektyvaus bendravimo sutrikimu, atsitraukia nuo įprastų socialinių vaidmenų, jam sutrinka įprastinė kasdieninė socialinė veikla, sumenksta socialiniai ryšiai, suprastėja socialiniai įgūdžiai, sumažėja socialinis aktyvumas, atsiranda finansinės ar teisinės pagalbos poreikis ir kt. Mirštantis klientas iki pat mirties yra socialinė būtybė, todėl socialinis darbuotojas turi padėti jam spręsti ar švelninti kylančias socialines problemas, kurių ignoravimas gali pakenkti klientui ir pabloginti jo gyvenimo kokybę. Socialinių problemų sprendimas ar švelninimas yra būdas padėti mirštančiajam, palengvinti jo mirimo procesą. Socialinis darbuotojas turi kvalifikuotai įvertinti ir nustatyti reikiamos socialinės pagalbos apimtis ir suteikti kokybišką pagalbą mirštančiam klientui.

2. SOCIALINIO DARBUOTOJO VEIKLA, DIRBANT SU MIRŠTANČIAIS KLIENTAIS

Socialinis darbas kliento mirties akivaizdoje yra sudėtingas procesas, nes socialiniam darbuotojui tenka tiesiogiai susidurti su mirtimi, bendrauti su mirštančiu klientu, matyti jo mirimo procesą, taip pat palaikyti, jeigu reikia, betarpišką kontaktą su mirštančiojo kliento artimaisiais.

Siekiant geriau suvokti socialinio darbuotojo darbo su mirštančiais klientais specifiką, tikslinga atskleisti socialinio darbuotojo vaidmenį, teikiant pagalbą mirštantiems klientams. Socialinio darbuotojo vaidmuo, teikiant pagalbą mirštantiems klientams, yra labai svarbus, kadangi socialinio darbuotojo atliekama veikla sudaro sąlygas palaikyti kuo aukštesnę mirštančiųjų gyvenimo kokybę, t. y. adekvačią tiems mirštančių klientų socialiniams poreikiams, kurie egzistuoja konkrečiame mirimo proceso etape.

Pirmajame poskyryje bus analizuojamas komandinis darbas, suteikiant pagalbą mirštantiems klientams. Bus laikomasi nuostatos, kad siekiantiems kuo geriau tenkinti mirštančio kliento poreikius socialiniams darbuotojams, būtina mokėti dirbti komandoje, gebėti profesionaliai prisiimti komandinius vaidmenis.

Antrame poskyryje bus atskleidžiamas socialinio darbo vaidmuo kliento mirties kontekste. Šiuo atveju bus tikslinga pateikti socialinio darbo sampratą ir aptarti socialinio darbo savitumus, taip pat įvertinti žinių ir gebėjimų, kaip suteikti pagalbą mirštantiems klientams, poreikį socialiniame darbe. Bus laikomasi nuostatos, kad socialinių darbuotojų turimų žinių ir įgytų gebėjimų lygis bei turinys apsprendžia socialinės pagalbos teikimo mirštantiems klientams priemones ir galimybes.

Antrame poskyryje taip pat bus analizuojamos teorinės socialinių darbuotojų veiklos prielaidos, teikiant pagalbą mirštantiesiems ir jų artimiesiems. Šiuo atveju bus svarbu išnagrinėti socialines problemas, kylančias mirimo procese. Tai svarbu išanalizuoti, nes kliento mirimo procese socialinis darbuotojas yra atsakingas už pagalbą klientui spręsti socialines problemas. Taip pat bus vertinamas pagalbos mirštančių klientų šeimos nariams poreikis, nes mirštančiojo artimieji yra tie asmenys, kuriems socialinis darbuotojas, esant reikalui, turi suteikti reikiamą socialinę pagalbą. Bus laikomasi nuostatos, kad socialiniams darbuotojams yra svarbu gebėti spręsti problemas, kylančias tenkinant mirštančių klientų poreikius, ir suteikti reikiamą pagalbą mirštančių klientų šeimos nariams.

Trečiame poskyryje bus atskleidžiami socialinių darbuotojų emociniai išgyvenimai, susiduriant su klientų mirtimi. Bus laikomasi nuostatos, kad socialiniams darbuotojams svarbu mokėti kovoti su stresu, nes nuo to priklauso jų darbo kokybė.

2.1. Komandinis darbas, suteikiant pagalbą mirštantiems klientams

Socialinis darbuotojas, suteikdamas pagalbą sveikatos priežiūros įstaigoje mirštantiems klientams, dažniausiai neveikia kaip pavienis specialistas, o dirba komandoje, t. y. atlieka tam tikrus profesinius vaidmenis komandoje. Todėl komandinis darbas, suteikiant pagalbą mirštantiems klientams, yra labai svarbus, siekiant geriau patenkinti jų poreikius, kylančius įvairiuose mirimo proceso etapuose.

Žmogaus mirimo procese sąveikauja ne tik pats mirštantysis ir jo artimiausia aplinka – šeima ir draugai, bet ir įvairių specialistų komanda (Bubnys ir Norkus, 2004). Čivinskienė ir kt. (2014) nurodo, kad klientu jo gyvenimo pabaigoje rūpinasi daugiaprofesinė komanda, turinti aiškų lyderį ir tarpusavyje glaudžiai bendradarbiaujančius komandos narius. Pagrindiniu komandos nariu tampa mirštantis klientas (ir jo šeimos nariai), su juo bendradarbiaujama, siekiant išsaugoti kliento autonomiškumą.

Gulati, Dix & Klasses (2014) neįžvelgia efektyvesnės sveikatos priežiūros įstaigos veiklos galimybių be veiksmingo tarpdisciplininių komandų sąveikavimo sąlygos. Skubiejūtė ir Petružytė (2016) akcentuoja tarpdisciplininių komandų svarbą, suteikiant pagalbą mirštantiems klientams. Labai svarbus bendradarbiavimas tarp visų komandos narių, nes komandoje lengviau susitaikyti su kliento mirtimi, be to, artimas ir nuoširdus bendravimas gali padėti išvengti profesinio perdegimo. Matzo & Sherman (2015) pabrėžia tarpdisciplininės komandos ir specialistų bendradarbiavimo svarbą, dirbant su mirštančiais klientais. Skubiejūtė ir Petružytė (2016) neabejoja, kad socialinis darbuotojas yra reikšminga sveikatos priežiūros įstaigos komandos dalis. Tai psichosocialinės pagalbos specialistas, kuris dėl plataus savo darbo lauko, gali atlikti itin kompleksiškas užduotis.

Nors teikdamas pagalbą mirštančiajam, socialinis darbuotojas gali veikti individualiai arba kaip tarpdisciplininės komandos narys formalioje ir neformalioje aplinkoje (Bubnys ir Norkus, 2004), tačiau sveikatos priežiūros įstaigose dirbantys socialiniai darbuotojai dažniausiai laikomi komandos nariais, atsakingais už psichosocialinę priežiūrą (Schaeffer, 2013). Be to, tyrimai atskleidžia, kad patys socialiniai darbuotojai, atlikdami intervencijas mirties atvejais, pirmenybę linkę teikti komandiniam darbui (Bubnys ir Norkus, 2004).

LR sveikatos apsaugos ministro įsakyme Nr. V-14 socialinis darbuotojas pripažįstamas, kaip vienas iš komandos, teikiančios paliatyviosios pagalbos paslaugas suaugusiems ir vaikams, narių (Dėl paliatyviosios pagalbos paslaugų suaugusiems ir vaikams teikimo reikalavimų aprašo..., 2007) Taigi ir teisiškai socialinis darbuotojas sveikatos priežiūros (paliatyviosios pagalbos) įstaigoje laikomas komandos nariu.

Anot Skubiejūtės ir Petružytės (2016), sveikatos priežiūros įstaigų komandos formuojamos iš įvairių sričių medicinos ir psichologinės bei psichosocialinės pagalbos specialistų. Sklandi komunikacija ir kiekvieno komandos nario pripažinimas užtikrina kokybišką klientų priežiūrą. Kad komandinis darbas būtų efektyvesnis, būtinas konstruktyvus užduočių pasidalijimas, saugumo jausmo užtikrinimas, visokeriopa ir vienoda parama visiems komandos nariams. Gydytojų autoritetas neturi užgožti socialinių darbuotojų atliekamo darbo svarbos ir atsakomybės.

Sveikatos priežiūros įstaigų komandose socialinis darbuotojas gali atlikti įvairius vaidmenis. Vaicekauskienės ir Jankūnienės (2009) teigimu, sveikatos priežiūros įstaigų komandose socialinis darbuotojas daugeliu atvejų atlieka konsultavimo ir informavimo veiklą. Svarbiausi socialinio darbuotojo vaidmenys šiose veiklose yra: vykdytojo, darbo užbaigiančio asmens, koordinatoriaus ir komandos nario.

Jones & Weisenfluh (2003, cit. pagal Butkevičienė ir Pudžemienė, 2012, p. 47) teigia, kad socialinis darbuotojas atlieka tarpininko, mokytojo, advokato ir empatiško klausytojo vaidmenį. Bubnys ir Norkus (2004) akcentuoja, kad socialinis darbuotojas veikia kaip įgalintojas, mokytojas ir tarpininkas, savo profesinėje veikloje sujungia emocinę ir praktinę pagalbą, tarpininkavimą tarp mirštančiojo ir jo socialinės aplinkos ir atstovauja mirštančiojo interesams. Lebednykienės (2010) tyrimo duomenimis, socialinis darbuotojas paliatyviosios priežiūros komandoje atlieka tokius vaidmenis: komandos nario, tarpininko, koordinatoriaus ir organizatoriaus, patarėjo / vadovo, dialogo partnerio.

Jones (2005) socialinį darbuotoją mato, kaip tarpininką tarp mirštančio kliento ir šeimos, komandos ir išorinės aplinkos, nes kliento mirimas keičia jo santykį su išoriniu pasauliu ir sąveikavimo pobūdį su kitais asmenimis.

Currer (2001, cit. pagal Bubnys ir Norkus, 2004, p. 138) teigimu, svarbiausia socialinio darbuotojo užduotis – veikiant individualiai arba komandoje su kitais specialistais, maksimaliai atstatyti mirštančio žmogaus komunikacinę sąveiką su socialiniais konstruktais, tokiu būdu tenkinant mirštančiojo poreikius.

Fobair (2009) teigimu, ypač jaučiamas socialinių darbuotojų poreikis onkologijos srityje, suvokus, kad komandoje būtina turėti profesionalų specialistą, kuris padėtų spręsti klientams kylančias socialines problemas, užtikrinti šių klientų mirimo procese kylančius poreikius.

Sklandus komandinis darbas yra reikalingas ne tik suteikiant būtiną pagalbą mirštantiems klientams, bet ir socialiniams darbuotojams, nes juos geriau motyvuoja. Tyrimų duomenimis, gera komanda, tinkami darbo santykiai yra svarbus socialinių darbuotojų motyvacinis veiksnys (Šinkūnienė ir Katkonienė, 2010).

Jeigu į komandą sėkmingai neįsilieja kiti komandos nariai (tarp jų ir socialiniai darbuotojai), gali atsirasti vidinė atskirtis ir dėl to nukentėti komandinio darbo rezultatai (Gulati ir kt., 2014). Komandoje būtina suderinti gydytojų ir socialinių darbuotojų profesinės veiklos interesus. Geriausiai tenkinti mirštančio kliento ir jo šeimos narių poreikius galima sėkmingai bendradarbiaujant komandos nariams.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinių darbuotojų integravimas į tarpdisciplininių komandų veiklą sveikatos priežiūros įstaigose yra labai svarbus. Socialiniai darbuotojai sveikatos priežiūros įstaigose dažniausiai veikia kaip komandos nariai, atsakingi už psichosocialinę priežiūrą, atliekantys konsultavimo, informavimo veiklą. Sklandus komandinis darbas yra svarbus socialiniams darbuotojams, nes juos geriau motyvuoja. Visų sveikatos priežiūros įstaigos komandos narių bendradarbiavimo kokybė yra labai svarbi, siekiant bendro tikslo – kuo aukštesnio lygio pagalbos mirštančiam klientui suteikimo. Be socialinio darbuotojo pastangų ši pagalba nebūtų visavertė, nes mirštantis klientas reikalauja ne tik medikamentinio gydymo, bet ir kokybiškos socialinės paramos.

2.2. Teorinės socialinių darbuotojų veiklos prielaidos, teikiant pagalbą mirštantiesiems ir jų artimiesiems

Pirmiausiai tikslinga išanalizuoti socialinio darbo sampratą, kad būtų galima geriau suvokti, kas būdinga socialiniam darbui, po to atskleisti socialinio darbo specifiką, kuri kelia ypatingus iššūkius socialiniam darbuotojui, reikalauja iš jo plataus profesinių žinių ir kompetencijų bagažo, tenkinant mirštančiųjų socialinius poreikius.

Socialinis darbas yra specifinių kompetencijų ir gebėjimų, aukštų profesinių vertybių ir profesionalumo reikalaujanti veiklos sritis (Samoilova, 2007; Kavaliauskienė, 2013; Kavaliauskienė ir Nikolajenko, 2017).

Socialinis darbas moksliniuose šaltiniuose yra įvairiai apibūdinamas:

- Tai profesinė veikla, kurios paskirtis – padėti socialinio funkcionavimo sunkumų turintiems asmenims, grupėms ir bendruomenėms pagerinti santykius su visuomene (Kozlovas ir kt., 2007). Šiame apibūdinime nurodoma socialinio darbo misija, orientuota į tai, kad subjektai, kurie turi socialinių problemų, atkurtų/pagerintų santykius su visuomene. Kitaip sakant, socialinis darbas padeda tokiems asmenims socialiai integruotis.
- Tai organizuotas paslaugų teikimas socialiai remtiniems asmenims, įskaitant skurstančius asmenis, neįgaliuosius ir pan. (Kvieskienė, 2003, p. 229). Čia akcentuojama socialinio darbo kaip socialinių paslaugų teikimo sfera.

- Tai darbas, orientuotas į socialines problemas ir socialines intervencijas. Moksliniame lygmenyje socialinio darbo disciplina tiria atskirų žmonių, grupių, bendruomenės ir institucijų sąveikas, sprendžiant socialines problemas ir pasitelkiant tam socialines intervencijas. Praktiniame lygmenyje socialinis darbas pasireiškia, kaip socialinių darbuotojų praktinė veikla ir jų naudojamos socialinės intervencijos, kurių taikymas grindžiamas socialinėmis teorijomis ir mokslinės bendruomenės veikla (Ronald, Malar & Laavanya, 2013, p. 9). Taigi, socialinis darbas yra tiek mokslinė, tiek praktinė veikla, kuri grindžiama socialinių problemų sprendimu, tam pasitelkiant moksliškai ir praktiškai pagrįstas socialines intervencijas.
- Tai „profesionali veikla, kuria siekiama spręsti asmenines ir socialines visuomenės narių problemas“ (Dunajevas, 2011, p. 7). Čia pabrėžiamas profesionalumo požymis socialiniame darbe, kuris rodo, kad socialinį darbą turi atlikti šios srities profesionalai. Socialinių problemų sprendimas yra esminis socialinio darbo profesionalų veiklos laukas.
- Tai organizuota profesinė veikla, padedanti asmeniui, grupei ir bendruomenei sustiprinti jų socialinę gerovę, taip pat išmokyti juos padėti sau patiems, naudojant šiame procese įvairias profesines strategijas (Dhavaleshwar, 2016, p. 61). Taigi, socialinis darbas grindžiamas pagalbos asmeniui, grupei ir bendruomenei teikimu, taikant atitinkamas socialinio darbo profesines strategijas.

Kaip matyti, socialinį darbą galima apibūdinti, naudojant įvairius kriterijus ir išskiriant skirtingus prioritetinius veiksnius. Visgi visiems apibūdinimams bendra yra tai, kad socialinis darbas yra grindžiamas pagalbos teikimu sprendžiant socialines problemas su jomis susiduriantiems subjektams. Socialinių intervencijų taikymas padeda įvairiais būdais spręsti socialines problemas. Vadinasi, socialiniame darbe svarbu suteikti pagalbą tam žmogui, kuriam jos reikia. Socialinės pagalbos teikimas atspindi socialinio darbo specifiką, kuri inspiruoja „konstruktyviosios sąveikos, praktikoje dažniausiai realizuojamos bendravimu“ būtinybę, kai „bendravimas aprėpia visą įvairovę tik socialiniam darbui itin svarbių etinių nuostatų ir principų“ (Prakapas, 2007, p. 63).

Socialinių darbuotojų veiklos specifika – psichologinė, emocinė parama, problemų sprendimo ir socialinė pagalba (Gudžinskienė ir Mačiuikienė, 2011). Socialinio darbo esmė yra (Kozlovas ir kt., 2007):

- Remti asmenis ir grupes, eliminuoti asmeninio, socialinio, ekologinio ir dvasinio pobūdžio sunkumus.

- Eliminuoti/švelninti socialinius sunkumus, naudojant rėmimo, apsaugos bei reabilitacijos technologijas.
- Planuoti socialines paslaugas, ribojančias socialinių problemų kilimą.
- Ginti asmenis, atsidūrusius sudėtingose socialinėse gyvenimo situacijose.
- Skatinti kiekvieną asmenį maksimaliai pasinaudoti savo galimybėmis saugoti save.

Siekiant geriau suprasti socialinio darbo esmę, tikslinga pateikti ir socialinio darbuotojo profesinio vaidmens sampratą:

- Socialinis darbuotojas – tai „asmuo, kuris, dirbdamas bendruomenėje, padeda gerinti atskirų asmenų ar jų grupių socialines sąlygas“ (Kvieskienė, 2003, p. 229).
- Tai profesionalas, kuris dirba su žmonėmis, kad jie galėtų padėti patys sau, kad žmonės galėtų gyventi kasdienį gyvenimą pagarbiai ir oriai (Dhavaleshwar, 2016, p. 61).
- Tai „specialistas, siekiantis sustiprinti socialiai pažeidžiamų individų ar grupių savarankiškumą, atstatyti ir padėti kurti socialinius ryšius, padėti integruotis į visuomenę“ (Skubiejūtė ir Petružytė, 2016, p. 45).

Galima teigti, kad socialinis darbuotojas yra profesionalus socialinės pagalbos teikėjas, padedantis su socialinėmis problemomis susiduriantiems subjektams. Kadangi socialinių problemų spektras labai platus, tai iš socialinio darbuotojo reikalauja ypatingos kvalifikacijos ir įvairių sričių kompetencijos. Kavaliauskienė ir Nikolajenko (2017) socialinį darbuotoją įvardija kaip labiausiai kvalifikuotą socialinio darbo profesijos atstovą. Ivanauskienė ir Varžinskienė (2004) akcentuoja daugialypiškų ir kompleksiškų socialinio darbo žinių poreikį. Autorės daro išvadą, kad socialinio darbo žinios yra socialinių darbuotojų kompetencijos sudėtinė dalis. Kiaunytė (2008) pažymi, kad socialinis darbas yra specifinė veikla, kadangi šios profesijos atstovų vaidmenys dažnai yra sudėtingi, nes reikalauja gebėjimų suderinti asmens socialinių poreikių tenkinimą su ribotomis socialinio darbo galimybėmis.

Socialinių darbuotojų veikla yra ypač sudėtinga sveikatos priežiūrose įstaigose. Kaip rodo tyrimai, dažniausiai su mirtimi susiduria sveikatos priežiūros įstaigose dirbantys socialiniai darbuotojai (Bubnys ir Norkus, 2004, p. 139). Todėl tikslinga išanalizuoti socialinio darbo specifiką sveikatos priežiūrose įstaigose. Raudeliūnaitė ir Buškevičiūtė (2014) nurodo, kad socialinio darbo pobūdis yra daugiafunkcis, todėl socialinio darbuotojo veikla sveikatos priežiūros įstaigose yra daugiaplanė.

Sveikatos priežiūros įstaigų socialinių darbuotojų veiklos sveikatos priežiūros įstaigose nuostatuose (1999, 10 punktas) teigiama, kad socialiniai darbuotojai sveikatos priežiūros įstaigose vykdo šias funkcijas: įvertina kliento socialinę situaciją; teikia informaciją ir konsultuoja klientą; padeda tvarkyti globos, rūpybos, paslaugų namuose, pensijų gavimo

dokumentus; informuoja ir konsultuoja kliento artimuosius apie pagalbos poreikį ir priemones; organizuoja ir dirba su klientų savipagalbos grupėmis; bendradarbiauja ir koordinuoja savo veiklą su kitomis institucijomis; į pagalbos procesą įtraukia kliento šeimą ir artimuosius; kontroliuoja ir rekomenduoja socialinių paslaugų tęstinumą ir kt.

Skubiejūtė ir Petružytė (2016, p. 45–46), ištyrusios socialinio darbo su onkologinėmis ligomis sergančių vaikų situaciją Lietuvoje, išskiria tokias socialinių darbuotojų atliekamas funkcijas vaikų ligoninėse: išmokų organizavimą; transporto organizavimą; vaikų iš rizikos šeimų namų tikrinimą ir laikinos globos organizavimą; bendravimą su vaikais ir jų šeimomis, „vertėjavimą“ tėvams bendraujant su gydytojais; bendradarbiavimą su savanorių organizacijomis, vaikų teisių apsaugą, savivaldybėmis. Pateiktas socialinio darbuotojų funkcijų sąrašas rodo, koks specifiškas ir sudėtingas yra socialinis darbas, reikalaujantis iš jų vykdytojų įvairių sričių kompetencijų ir gebėjimų (bendravimo, bendradarbiavimo, organizavimo, medicinos išmanymo ir t. t.).

Žmogus yra socialinės aplinkos dalis, todėl labai svarbi socialinės aplinkos įtaka ir parama sergančiam klientui. Dėl to didėja socialinių darbuotojų darbo su klientais poreikis sveikatos priežiūros įstaigose (Raudeliūnaitė ir Buškevičiūtė, 2014). Schaeffer (2013) įžvelgia ypatingą socialinių darbuotojų vaidmenį, padedant mirštančiajam pasirinkti, kaip ir kur mirti. Stein & Fineberg (2013) teigia, kad socialinių darbuotojų turimų žinių bazė ir bendravimo įgūdžių rinkinys suteikia jiems unikalią galimybę padėti mirštantiems klientams, sprendžiant jų problemas ir veiksmingai rūpintis pagalbos teikimo planavimu. Socialiniai darbuotojai turi skatinti mirštančių klientų ir jų šeimų bendravimą, tenkinti mirštančiųjų poreikius ir gerbti jų bei artimųjų norus. Socialinio darbuotojo tikslas, perfrazuojant Valiulienės (2013, p. 25) mintis, yra padėti mirštančiam klientui ir jo šeimos nariams kartu iškęsti krizės laikotarpį, kad visi būtų pasiruošę susitaikyti su neišvengiamu likimu.

Kadangi sveikatos priežiūros įstaigose socialinis darbuotojas dažniausiai sprendžia mirštančiųjų socialines problemas, tai jis yra tas subjektas, kuris gali paveikti mirštančiųjų gyvenimo kokybę. Šakalytė ir kt. (2014) teigia, kad mirštantiems klientams siekiama ne kuo ilgiau pratęsti gyvenimą, bet padaryti jį kuo kokybiškesnį, kad netektų kęsti skausmo, natūrali mirtis ateitų rami, be kančios. Matzo & Sherman (2015) tyrimo duomenimis, daugelis mirštančių klientų, supratę savo neišvengiamą baigtį, nori kuo prasmingiau išnaudoti tą laiką, kuris dar jiems liko nugyventi. Drungilienės ir Mockienės (2014) teigimu, mirštantys klientai nori, kad būtų gerbiami jų norai ir tikslai, kad jiems būtų padedama išlaikyti orumą ir nepriklausomumą, kad būtų suteiktas kuo aukštesnis komforto lygis. Fulton (2012) neabejoja, kad labai svarbu, jog socialiniai darbuotojai, dirbantys sveikatos priežiūros įstaigose, galėtų tinkamai spręsti socialines problemas, kurios kyla klientų mirimo procese. Pagerinant

mirštančio kliento ir jo šeimos narių gyvenimo kokybę atsisveikinimo laikotarpiu, sprendžiant ne tik fizines, bet ir psichosocialines problemas, galima palengvinti kliento mirimo procesą (Rudalevičienė ir Narbekovas, 2005).

Socialiniai darbuotojai su mirimo procesu gali susidurti ne tik specifinėse sveikatos priežiūros įstaigose (pvz., onkologinėse ligoninėse) (Butkevičienė ir Solominienė, 2007; Fobair, 2009; Valiulienė, 2013; Skubiejūtė ir Petružytė, 2016), bet ir senyvo amžiaus asmenų socialinės globos namuose (Gudžinskienė, Mačiuikienė, 2011), kur mirtis dažnai yra natūrali baigtinė gyvenimo stadija. Socialiniai darbuotojai gali dirbti su labai skirtingo amžiaus mirštančiaisiais – vaikais onkologinėje ligoninėje ar senyvo amžiaus žmonėmis socialinės globos namuose ir pan. Abiem atvejais suteikiama socialinė pagalba mirštančiajam, tačiau gali kilti nevienodos ar skirtingo sunkumo socialinės problemos.

Socialinio darbuotojo, dirbančio su mirštančiais klientais, pagrindinis uždavinys – kvalifikuotai įvertinti ir nustatyti reikiamos psichosocialinės pagalbos apimtis, kad mirštantysis kokybiškai gyventų iki paskutinės gyvenimo akimirkos. Personalas turi būti pasirengęs jautriai paaiškinti mirštančiajam ir jo artimiesiems apie esamą situaciją ir gresiančią mirtį (Drungilienė ir Mockienė, 2014).

Pagalbos suteikimas mirštantiems klientams reikalauja ypatingo pasiruošimo, žinių ir gebėjimų iš socialinių darbuotojų. Jeigu jų stokojama, pagalbos suteikimas gali būti neefektyvus ir netenkinti mirštančiųjų poreikių. Mirtis – tai „ypač subtilus biologinis, psichologinis bei socialinis gyvybės baigties fenomenas, reikalaujantis iš socialinio darbuotojo specialių žinių ir gebėjimų“ (Bubnys ir Norkus, 2004, p. 141). Šiame apibūdinime akcentuojamas socialinio darbuotojo specialių žinių ir gebėjimų poreikis.

Socialinis darbas apskritai yra ta veiklos sritis, kuri reikalauja iš socialinio darbuotojo daug įvairių sričių žinių ir gebėjimų. Socialinio darbo gebėjimai yra reikšmingas socialinio darbuotojo profesinės veiklos komponentas (Kavaliauskienė ir Nikolajenko, 2017). Reikšmingas socialinio darbuotojo bruožas, kaip teigia Bankauskienė, Leliūgienė ir Baršauskienė (2003), yra gebėjimas tinkamai ir kūrybiškai derinti žinias ir gebėjimus. Kartu tai yra gebėjimas parinkti tam tikras, dažnai nesusijusias įvairių sričių žinias ir jas panaudoti socialiniame darbe. Samoilovos (2007) nuomone, svarbūs socialinio darbuotojo gebėjimai yra refleksija ir veiksmingas savo veiklos reguliavimas, esant probleminei situacijai.

Sveikatos priežiūros įstaigose įvairiems socialiniams darbuotojams tenka susidurti su mirimo procesu (Butkevičienė ir Solominienė, 2007; Valiulienė, 2013), dėl to ypač jautri veiklos sritis yra darbas su mirštančiu klientu ir jo šeimos nariais, kuris reikalauja iš socialinio darbuotojo ne tik profesinių gebėjimų, bet ir žmogiškųjų savybių (empatijos, jautrumo ir kt.). Kaip rodo tyrimai, apie 2/3 visų socialinių darbuotojų, nuolat susiduriančių savo veikloje su

mirties atvejais, neturi pakankamai žinių bei patirties, kaip suteikti kokybišką pagalbą mirštančiajam (Bubnys ir Norkus, 2004). Tai formuoja socialinių darbuotojų žinių ir gebėjimų, suteikiant pagalbą mirštantiems klientams, tobulinimo poreikį.

Socialiniams darbuotojams reikia mokėjimo bendrauti ir žmoniškumo – moralinės savybės, kuri išreiškia humanizmo principą, panaudojant jį kasdieniniams žmonių santykiams realizuoti (Prakapas, 2007). Moralinės savybės turi įtakos socialinių darbuotojų požiūriui į mirtį ir mirimo procesą, nuo kurio priklauso, kokia pagalba bus suteikta mirštančiajam. Tyrimai rodo, kad tikėjimas Dievu ir tvirti moraliniai įsitikinimai turi įtakos dirbančiųjų su mirštančiais klientais požiūriui į mirtį ir mirimą (Drungilienė ir Mockienė, 2014).

Bendravimo gebėjimas yra ypač svarbus socialiniam darbuotojui, nes bendraujant su nepagydomu klientu, galima tiksliau išsiaiškinti, kokios pagalbos jam reikia, ką jis žino apie savo būklę, kaip į tai reaguoja, kas kelia nerimą, ko bijo (Valiulienė, 2013). Socialinis darbuotojas, suteikdamas pagalbą mirštantiesiems, turi turėti aiškų gyvenimo ir mirties esmės supratimą, valios kalbėti mirties tema, įsąmoninti mirštančiojo ir gedinčių artimųjų poreikius (Bubnys ir Norkus, 2004).

Tyrimai atskleidžia, kad vyresnio amžiaus socialiniams darbuotojams gali būti sunkiau dirbti komandoje, tačiau jų pranašumas yra ilgametė darbo patirtis ir gebėjimas organizuoti veiklas. Jauni / nauji socialiniai darbuotojai yra įgiję socialinio darbo aukštąjį išsilavinimą, tačiau jiems dažnai trūksta specifinių žinių ir gebėjimų (Šinkūnienė ir Katkonienė, 2010).

Fulton (2012) nuomone, pradedantiems socialiniams darbuotojams, kurie turės dirbti akistatoje su mirtimi, būtinas išankstinis pasiruošimas mokėti priimti mirtį ir tenkinti mirštančių klientų poreikius. Treznevičiūtė (2012) nurodo būtinumą mirties temą įtraukti į sveikatos priežiūros studentų filosofijos užsiėmimus, kad atsidūrus mirties akivaizdoje jų neištiktų šokas.

Bubnio ir Norkaus (2004) pastebėjimu, socialiniai darbuotojai privalo turėti pakankamai žinių apie mirties procesą ir jo ypatumus bei mirštančiojo poreikius. Socialiniai darbuotojai turi gerai išmanyti darbo metodikas, kaip teikti mirštančio kliento psichosocialiniams poreikiams adekvačią pagalbą.

Socialiniai darbuotojai turi gebėti suteikti ne tik individualią, bet ir grupinę pagalbą mirštančiam asmeniui, jeigu tokios reikia. Skubiejūtė ir Petružytė (2016) nurodo grupinės terapijos svarbą, dirbant su mirštančiais klientais. Grupės sutelkimas, įtraukimas į ją mirštančių klientų, siekiant spręsti jų problemas, padėti jiems pasiruošti mirčiai, pasidalinti savo išgyvenimais su tokio paties likimo žmonėmis, susitaikyti su mirtimi, yra labai svarbus, nes „grupė tampa socialiniu mikrokosmosu, kuris leidžia klientams pamatyti save ir kitus, ir tokiu būdu sumažinti sumišimą, įkvėpti gyventi visavertiškai net ir gresiant ankstyvai mirčiai“ (Yalom, 1970, cit. pagal Skubiejūtė ir Petružytė, 2016, p. 37).

Raudeliūnaitė ir Buškevičiūtė (2014) teigia, kad socialiniai darbuotojai sveikatos priežiūros įstaigose turi organizuoti ir vesti savitarpio pagalbos grupes klientams, jų artimiesiems pavieniui arba kartu su kitais specialistais. Savitarpio pagalbos grupių dėka klientai gali sulaukti emocinės ir psichologinės paramos, suvokti, kad nėra vieninteliai, turintys šią problemą.

Nuolatinis tobulėjimas savo profesinėje srityje yra būtinas, siekiant socialiniams darbuotojams atnaujinti savo žinias, gebėjimus. Tobulėjimas padeda socialiniams darbuotojams koreguoti požiūrį į mirtį, mirimą ir mirštančius klientus. Drungilienė ir Mockienė (2014) teigia, kad dirbantieji su mirštančiaisiais gali pakeisti savo požiūrį į darbo su jais esmę, įgydami reikiamų žinių, kompetencijų ir gebėjimų bei stengdamiesi suprasti mirtį, kaip natūralų gyvenimo vyksmą. Cagle & Bolte (2009) nuomone, labai svarbu socialiniams darbuotojams ugdyti savo žinias, kompetencijas ir gebėjimus. Socialiniai darbuotojai turi atkreipti dėmesį į savo žinių spragas ir rūpintis kultūriniais, socialiniais, komunikaciniais gebėjimais, kad galėtų suteikti kokybišką pagalbą mirštantiems klientams. Anot Raudeliūnaitės ir Buškevičiūtės (2014), sveikatos priežiūros įstaigose dirbantys socialiniai darbuotojai savo profesinę veiklą gali tobulinti įvairiais būdais: dalyvaudami seminaruose ir kvalifikacijos kėlimo kursuose, studijuodami literatūrą, dalydamiesi gerąja patirtimi su kolegomis, konsultuodamiesi su specialistais, komandos nariais.

Socialiniams darbuotojams, siekiantiems kokybiškai tenkinti mirštančių klientų poreikius, reikia gebėti spręsti šiame procese iškylančias įvairias problemas. Anot Fulton (2012), socialinis darbuotojas turi gebėti veikti kaip pagalbininkas, kuris privalo suteikti kompetentingą paramą savo klientams, sprendžiant mirimo procese kylančias problemas ir tenkinant jų poreikius.

Savotiškas socialinių darbuotojų ir klientų santykių indikatorius yra klientų poreikiai, jų užtikrinimas ir įgyvendinimas (Prakapas, 2007). Viena iš socialinių darbuotojų veiklos problemų gali būti neadekvatus mirštančio kliento poreikių identifikavimas. Pagrindiniai mirštančio kliento poreikiai yra skausmo ir kitų fiziologinių, psichologinių, socialinių bei dvasinių simptomų kontrolė (Drungilienė ir Mockienė, 2014).

Jau ankstesnės teorinės analizės metu buvo išsiaiškinta, kad mirštančiojo psichosocialinių poreikių tenkinimas yra svarbi socialinio darbuotojo veiklos dalis. Mirštančiojo psichosocialiniai poreikiai gali apimti ir intymumo poreikius, kurie apibrėžiami, kaip emocinis ir fizinis artumas su artimaisiais (Cagle & Bolte, 2009).

Daugelis mirštančių klientų poreikių, pageidavimų gali būti vertinami kaip psicho-socialiniai, o ne fiziniai. Tai reiškia, kad socialinis darbuotojas turi daug dėmesio skirti tam, kaip padėti mirštantiems klientams patirti „gerą mirtį“, t. y. taip, kaip jie asmeniškai tokią mirtį

ir mirimą suvokia. Socialinio darbuotojo etinės vertybės ir įsipareigojimai išlaikyti mirštančio kliento orumą ir savarankiškumą formuoja poreikį kuo geriau tenkinti mirštančiojo poreikius (Fulton, 2012). Bubnys ir Norkus (2004) pastebi, kad mirštantysis stumiamas iš visų socialinių sistemų, pamažu slopstant jo komunikaciniams ryšiams, todėl nevisiškai arba iš viso nepatenkinami psichosocialiniai mirštančio asmens poreikiai. Todėl į šį procesą turi įsitraukti socialiniai darbuotojai, kurie turi pagal individualią situaciją nuspręsti, kaip ir kokius psichosocialinius mirštančio kliento poreikius reikia patenkinti, kad palaikyti, kiek įmanoma, aukštesnę jo gyvenimo kokybę.

Wenrich ir kt. (2003) ištyrė, kad mirštančių klientų poreikių tenkinimui yra svarbūs du aspektai – emocinė parama ir individualizavimas. Emocinė pagalba mirštantiems klientams gali padėti jiems susitaikyti su mirties neišvengiamybe ir lengviau kovoti su neigiamomis emocijomis. Individualizuotas požiūris leidžia specialistui geriau suvokti kiekvieno kliento poreikius ir juos tenkinti konkrečiam klientui geriausiu būdu. Čivinskienė ir kt. (2014) teigia, kad atsižvelgiant į mirštančio kliento vertybes, reikalingas ne tik jo psichosocialinių reikmių tenkinimas, bet ir užuojauta, supratimas, susitarimas, bendras sprendimų priėmimas. Bubnys ir Norkus (2004) mano, kad pagalbos mirštančiam žmogui esmė yra pagarbaus dėmesio demonstravimas, tolerancija ir mirštančiojo psichosocialinių poreikių tenkinimas.

Rando (1984, cit. pagal Liobikienė, 2004, p. 171-172) pateikia keletą svarbių rekomendacijų su mirštančiais dirbantiems socialiniams darbuotojams:

1. gerai išmanyti mirties stadijas ir netekties išgyvenimo tarpsnius, kad būtų galima tinkamai reaguoti ir veiksmingai tenkinti mirštančiojo poreikius;
2. mokėti įsijausti į mirštantį klientą, suprasti jo neverbalinę kalbą, naudoti empatiją savo darbe;
3. gerbti mirštančiojo požiūrius, įsitikinimus, nuostatas, remtis visiška tolerancija ir pakantumu.

Sprendžiant problemas, kylančias tenkinant mirštančiųjų klientų poreikius, socialiniams darbuotojams svarbu išlikti supratingiems ir dėmesingiems, mokėti užjausti mirštantįjį. Patartina gebėti atvirai kalbėti su mirštančiuoju apie viską, individualiai teikti pagalbą, atsižvelgiant į savitus mirštančiojo poreikius (Bubnys ir Norkus, 2004).

Kübler-Ross (2008) mano, kad bendraujant su mirštančiu klientu, reikia atkreipti dėmesį į kliento asmenybės pokyčius, dvasinę būseną, galėjimą priimti mirties realybę. Valiulienė (2013) pastebi, kad, jeigu nepagydoma liga sergantis klientas yra mirties neigimo etape, kalbėti apie mirties artėjimą – nevalia. Taip galima klientui pakenkti, sukelti didesnį stresą, pagilinti nenumaldomai artėjančios mirties jausmą. Visgi neigimo etapas dar nerodo, kad klientas ateityje nenorės pasišnekėti apie artėjančią mirtį.

Socialinis darbuotojas turi būti artimai „susidraugavęs su klientu“, kad galėtų su juo bendrauti mirties tema ir suteikti pagalbą (Butkevičienė ir Pudžemienė, 2012, p. 58). Tyrimai rodo, kad daugumai socialinių darbuotojų bendrauti su nepagydoma liga sergančiu asmeniu (vaiku) yra didelis iššūkis, kuriam jie nėra pasiruošę (Butkevičienė ir Solominienė, 2007).

Šeimos įtraukimas, sprendžiant problemas, kurios kyla tenkinant mirštančiojo kliento poreikius, yra labai svarbus. Tyrimai rodo, kad šeima, artimieji yra be galo svarbus paramos šaltinis mirštančiam klientui, todėl socialiniai darbuotojai stengiasi į socialinės pagalbos procesą integruoti kliento šeimos narius, artimuosius (Raudeliūnaitė ir Buškevičiūtė, 2014). Kita vertus, ne kiekviena šeima gali būti emociškai pasiruošusi padėti mirštančiajam, nes susitaikyti su mirtimi sunku ne tik mirštančiajam, bet ir jo šeimos nariams, aplinkiniams (Butkevičienė ir Pudžemienė, 2012; Skubiejūtė ir Petružytė, 2016). Todėl ne visada šeimos įtraukimas, tenkinant mirštančiojo poreikius, gali būti sėkmingas.

Socialinio darbuotojo pagalbos poreikį jaučia ne tik mirštantys klientai, bet ir jų šeimos nariai, kadangi artimojo mirimo procesas ir neišvengiamas artėjančios mirties suvokimas traumuoja šeimą emociškai ir psichologiškai. Taigi, socialinis darbuotojas turi gebėti suteikti pagalbą ne tik mirštančiam klientui, bet ir jo artimiesiems.

Mirštančio kliento artimieji patenka į unikalią situaciją, nes, iš vienos pusės, jie nori teikti ir teikia paramą mirštančiam klientui, iš kitos pusės, paramos reikia jiems patiems (Raudalevičienė ir Narbekovas, 2005; Valiulienė, 2013). Mirštančio kliento šeimos nariai patiria sielvartą. Sielvartas yra visuotinis, daugialypis, natūralus ir normalus atsakas, sužinojus, kad žmogus miršta ar mirė (Bethel, 2005).

Sielvartas gali pasireikšti žmogui dar nemirus, t. y. kaip reakcija į mirimo procesą. Tai gana dažnas reiškinys, vadinamas išankstiniu sielvartu (Fulton, 2012). Sielvartas gali būti išoriškai paslėptas, jei šeimos narys baiminasi, kad jo sielvartas bus laikomas netinkamu ir/arba socialiai nepriimtinu (Bethel, 2005). Sielvartas yra stresas, kuris gali pasireikšti tiek emociškai, tiek fiziškai (Fulton, 2012).

Socialinio darbuotojo užduotis yra suteikti šeimai reikiamą psichosocialinę pagalbą, kuri padėtų susidoroti su sielvartu, paaiškinti, kaip šeimos nariams tvarkytis su pakitusiais vaidmenimis šeimoje, identifikuoti psichosocialinių poreikių poreikį ir jų tenkinimo galimybes. Tai svarbu, nes kaip nurodoma, dėl patiriamo psichologinio ir fizinio diskomforto dažnai mirštančiųjų klientų šeimos nariams reikalingas moralinis ir dvasinis palaikymas. Pripažinę ligos baigtį, šeimos nariai turi priprasti prie pakitusio gyvenimo prasmės ir tarpusavio santykių (Drungilienė ir Mockienė, 2014).

Socialinio darbuotojo pagalbos poreikį akcentuoja mirštančių klientų šeimos nariai. Tyrimų duomenimis, ½ mirštančiųjų šeimos narių mano, kad mirštantiems klientams ir jų

artimiesiems labiausiai gali padėti socialinis darbuotojas. Tai antras svarbiausias specialistas po psichologo (Drungilienė ir Mockienė, 2014).

Pasitelkdamos vaikų onkologinių ligų atvejį, Skubiejūtė ir Petružytė (2016), teigia, kad, kai vaikai suserga onkologine liga, kartu su jais „suserga“ visa šeima, kuriai svarbu suteikti kokybišką pagalbą, taip pat ir psichosocialinę, kuri yra socialinę pagalbą teikiančių darbuotojų atsakomybė. Onkologinė liga yra susijusi su mirties grėsme, todėl jaučiamas pagalbos šeimai poreikis (Butkevičienė ir Solominienė, 2007).

Tyrimai rodo, kad tėvams dažnai būna sunku susitaikyti su neišvengiama onkologine liga sergančio vaiko netektimi. Dėl to jie dažnai nesuvaldo savo emocijų ir išsilieja ant socialinių darbuotojų (Skubiejūtė ir Petružytė, 2016). Tėvams dėl neišvengiamos vaiko mirties tenka išgyventi milžinišką stresą, lydimą skausmingų išgyvenimų ir specifinių poreikių (Butkevičienė ir Pudžemienė, 2012). Tėvai jaučia daug neigiamų emocijų – nusivylimą, skausmą, pyktį, tam tikrą laiką išgyvena šoko būseną (Skubiejūtė ir Petružytė, 2016). Socialiniai darbuotojai turi gebėti suvaldyti mirštančių vaikų šeimos narių emocijas, suteikti jiems reikiamą socialinę pagalbą, kad šeima galėtų prisidėti prie mirštančio vaiko psichosocialinių poreikių tenkinimo. Kaip rodo praktika, Šveicarijoje vaikų onkologai, diagnozavę vaiko onkologinę ligą, tėvus iš karto nukreipia pas socialinį darbuotoją (Butkevičienė ir Pudžemienė, 2012).

Mirštančio kliento šeimos nariai, išgyvenantys emocinius bei psichosomatinius sunkumus, jaučiantys depresiją ir nerimą, didžiulį stresą, su kuriuo negali susidoroti, vadinami „slaptaisiais klientais“ (Raudalevičienė ir Narbekovas, 2005). Rūpinantis mirštančiu klientu ir jo šeimos nariais, ganėtinai svarbu išsaugoti nesuardytą šeimos vientisumą ir palaikyti kiekvieno šeimos nario gerovę (Valiulienė, 2013).

Apibendrinant galima teigti, kad socialinis darbas yra specifinė profesinė veikla, grindžiama pagalbos teikimu, sprendžiant socialines problemas su jomis susiduriantiems subjektams ir šiame procese pasitelkiant socialines intervencijas. Socialinis darbuotojas yra profesionalus socialinės pagalbos teikėjas. Dėl plataus socialinių problemų spektro socialinis darbuotojas turi išmanyti įvairias socialinės veiklos sritis, turėti reikiamą žinių ir kompetencijų bagažą, pasižymėti aukšta kvalifikacija. Socialinių darbuotojų veikla yra ypač sudėtinga sveikatos priežiūrose įstaigose, kadangi čia susiduriama su mirštančiais klientais, kurių socialinių poreikių tenkinimas ir socialinių problemų sprendimas yra ganėtinai jautrus, emociškai sunkus procesas. Socialiniai darbuotojai turi mokėti bendrauti su mirštančiais klientais, palaikyti ryšį tarp jo ir aplinkinių, tenkinti mirštančiųjų socialinius poreikius, gerbti mirštančiųjų ir jų artimųjų norus.

Socialiniai darbuotojai, teikdami pagalbą mirštantiems klientams, turi turėti reikiamų asmeninių savybių, specialių žinių ir gebėjimų rinkinį. Iš asmeninių savybių svarbios tokios,

kaip empatija, jautrumas, žmoniškumas, tikėjimas Dievu. Labai svarbu socialiniams darbuotojams turėti pakankamai žinių apie mirimą, mirtį ir mirštančiojo psichosocialinius poreikius. Iš gebėjimų socialiniams darbuotojams svarbūs tokie aspektai, kaip gebėjimas bendrauti, gebėjimas dirbti komandoje, gebėjimas organizuoti veiklas, gebėjimas teikti individualią ir organizuoti grupinę pagalbą, socialiniai ir kultūriniai gebėjimai. Socialiniai darbuotojai, net ir turinys reikiamą žinių bei gebėjimų bagažą, turi jį nuolat tobulinti, kad galėtų savo veikloje pritaikyti naujausias darbo su mirštančiais klientais metodikas.

Socialiniams darbuotojams kyla problemų, tiek identifikuojant mirštančių klientų psichosocialinius poreikius, tiek parenkant adekvačias priemones šiems poreikiams tenkinti. Kai kada klientas apie savo poreikius gali nešnekėti, todėl reikėtų gauti informacijos iš šeimos. Labai svarbu socialiniams darbuotojams mokėti nuoširdžiai, jautriai ir šiltai bendrauti su mirštančiais klientais, nes tai leidžia ne tik geriau įsigilinti į jų poreikius, bet ir išsiaiškinti, kontroliuoti, kaip sėkmingai tie poreikiai tenkinami. Emocinė parama padeda socialiniams darbuotojams efektyviau spręsti problemas, kurios kyla tenkinant mirštančių klientų poreikius. Svarbus yra ir socialinių darbuotojų pasiruošimas dirbti ne tik su mirštančiuoju, bet ir gebėjimas pagal galimybes įtraukti šeimą į mirštančio kliento poreikių tenkinimo procesą. Galima teigti, kad socialinio darbuotojo pagalbos poreikį jaučia ne tik mirštantys klientai, bet ir jų šeimos nariai, kuriuos emociškai ir psichologiškai traumuoja artimo žmogaus mirimo procesas ir artėjančios neišvengiamos mirties faktas. Viena vertus, šeima nori padėti mirštančiajam, kita vertus, šeimai pačiai reikia pagalbos, nes tampa sunku susidoroti su problemomis, kurios atsiranda dėl mirštančio artimo žmogaus. Šeima jaučia sielvartą dėl artimojo praradimo. Socialinis darbuotojas turi suteikti mirštančio kliento šeimai būtiną psichosocialinę pagalbą, identifikuojant šeimos narių psichosocialinius poreikius ir ieškant priemonių, kaip juos geriau tenkinti.

2.3. Socialinių darbuotojų emociniai išgyvenimai, susiduriant su klientų mirtimi

Nuo gebėjimo įveikti stresą priklauso tiek socialinių darbuotojų, dirbančių su mirštančiais klientais, savijauta, tiek profesinės veiklos rezultatai, todėl svarbu išanalizuoti socialinių darbuotojų emocinių išgyvenimų priežastis, kovos su stresu būdus.

Socialinio darbo profesijos dilemiškumas jau seniai pripažintas. Viena iš dilemų (būdinga ir kitoms pagalbos profesijoms) yra balansavimas tarp artumo su klientu ir distancijos nuo jo (Švedaitė-Sakalauskė ir Gevorgianienė, 2011). Per didelis prisirišimas prie mirštančio kliento gali tapti socialinio darbuotojo patiriamo streso priežastimi. Davidson & Foster (1995) pažymi, kad socialiniai darbuotojai dirba artimoje sąveikoje su mirštančiu klientu. Artimos sąveikos

reikia, siekiant geriau suprasti ir efektyviau tenkinti kliento poreikius, adekvačiai rūpintis mirštančiuoju. Mirus klientui, socialinis darbuotojas dažnai išgyvena stresą ir patiria kaltės jausmą, kad galbūt ne viskuo padėjo, kuo galėjo.

Pasak Drungilienės ir Mockienės (2014), darbas su mirštančiuoju personalui kelia psichologinę įtampą, nes jis jaučia didelę atsakomybę už savo klientą. Sadauskas & Benošytė (2016) pripažįsta, kad bendravimas su mirštančiu klientu formuoja intymius, subtilius ir labai asmeninius santykius.

Dėl darbo su mirštančiais klientas patiriamo streso socialiniai darbuotojai gali jausti didelį nerimą (Drungilienė ir Mockienė, 2014). Tyrimai rodo, kad nerimas didžiajai daliai socialinių darbuotojų yra problema, su kuria jiems sunku tvarkytis. Socialiniai darbuotojai nurodo, kad darbas tampa mažai efektyvus, nes bandydami kontroliuoti nerimą, jie privalo pasitelkti daug valios pastangų (Alifanovienė, Vaitkevičiūtė ir Lučinskaitė, 2012).

Kadangi darbas su mirštančiais klientas kelia socialiniams darbuotojams didesnio streso riziką, tai jiems didėja tikimybė ir patirti daugiau kylančio nerimo (Matzo & Sherman, 2015).

Dirgelienės (2013) teigimu, socialiniams darbuotojams nerimą ir stresą sukelia nuolatinis konfrontavimas su sudėtingais egzistencinės patirties ir žmogaus problemų sprendimais.

Drungilienė ir Mockienė (2014) pastebi, kad kliento mirtis yra ir asmeninis, ir profesinis iššūkis socialiniam darbuotojui. Dirbantieji su mirštančiaisiais patiria netekties jausmą, jaučia gailestį, išgyvena dvasinį ir emocinį išsekimą, jiems būna sunku kalbėtis ir užjausti mirusiojo kliento šeimos narius.

Skubiejūtė ir Petružytė (2016), pasitelkdamos vaikų onkologinių ligų atvejį, pastebi, kad darbas mirties akivaizdoje vaikų onkologijos srityje dirbantiems darbuotojams yra tapęs kasdienybe. Visgi tai nepasaugo ir neizoliuoja socialinių darbuotojų nuo streso ir perdegimo, neleidžia visiškai atsiriboti nuo darbinės aplinkos. Mirtis socialiniams darbuotojams reiškia savotišką profesinę nesėkmę, kurios ištaisyti neįmanoma, kelia jiems moralines dilemas dėl galbūt per mažai įdėtų pastangų. Ypač skausmingą patirtį socialiniams darbuotojams sukelia vaikų mirtis. Vaikystė yra ankstyva žmogaus gyvenimo stadija, todėl mirtis tokiame amžiuje negali būti priimta kaip „natūrali“. Reikėtų sutikti su mintimi, kad socialiniams darbuotojams vaiko mirtis reiškia dvigubą nesėkmę: pirma, kompetencijos, reikalingos išgelbėti vaiką, stygių, antra, tėvų, kurie pasitikėjo specialistais, „išdavystę“ (Morgan, 2009, cit. pagal Butkevičienė ir Pudžemienė, 2012, p. 46).

Emocinis stresas, kurį patiria socialiniai darbuotojai, gali sukelti profesinio perdegimo sindromą (Drungilienė ir Mockienė, 2014; Икорский, 2015; Sadauskas & Benošytė, 2016; Skubiejūtė ir Petružytė, 2016). Profesinis perdegimo sindromas reiškia intereso atliekamai profesinei veiklai praradimą (Икорский, 2015).

Sadauskas & Benošytė (2016) konstatuoja, kad socialiniai darbuotojai, susidūrę su mirtimi, patiria skirtingas neigiamas emocijas – nerimą, nusivylimą, pyktį, liūdesį, baimę. Jie taip pat gali jausti fiziologinius pokyčius – galvos skausmą, nemigą, atminties problemas ir pan. Visa tai sukelia emocinį stresą, dėl kurio gali kilti profesinis perdegimas.

Anot Raudeliūnaitės ir Buškevičiūtės (2014), socialiniams darbuotojams, dirbantiems sveikatos priežiūros įstaigose, gresia profesinio perdegimo rizika, nes jie kasdieninėje veikloje susiduria su tokiais sunkiais sprendžiamais klausimais, kaip onkologiniai susirgimai, mirštantys ligoniai. Ikorskis (Икорский, 2015) nustatė, kad profesinis perdegimas labiausiai gresia ne ilgą laiką (iki 3 metų) sveikatos priežiūros srityje dirbantiems darbuotojams, kurie savo profesinėje veikloje susiduria su mirštančiais klientais. Didėjant darbo patirčiai, emocinio perdegimo ir streso galimybės mažėja dėl padidėjusio darbuotojų psichologinės apsaugos lygio, požiūrio į gyvenimo kokybę ir prasmę pasikeitimo. Ilgiau nei 3 metus su mirštančiais klientais dirbantys darbuotojai ima jausti didesnį pasitenkinimą savo gyvenimu, teigiamai vertinti jo rezultatus, prisiimti didesnę atsakomybę už asmeninius pasirinkimus, todėl visa tai mažina profesinio perdegimo galimybes.

Loiselle & Sterling (2011) teigia, kad ypač sunku su neigiamomis emocijomis dėl kliento mirties kovoti sveikatos priežiūros įstaigose dirbantiems nepatyrusiems darbuotojams, todėl būtinas atviras dialogas tarp naujų ir labiau patyrusių darbuotojų, kurie galėtų suteikti visokeriopą paramą mažiau patyrusiems kolegoms. Įgyjant daugiau patirties, darbuotojų požiūris į mirtį, gebėjimas kovoti su stresu keičiasi.

Socialinių darbuotojų darbas mirties akivaizdoje gali daryti jiems nebūtinai tik neigiamą, bet ir teigiamą įtaką, ypač kai įgyjama daugiau patirties, dirbant su mirštančiais klientais. Sadauskas & Benošytė (2016) nustatė, kad socialiniai darbuotojai, dirbantys su mirštančiais klientais ir jų artimaisiais, patiria tiek daug neigiamos patirties (pvz., kaltės, beviltiškumo, fizinės ir vidinės energijos praradimo, emocinės įtampos, streso), tiek ir teigiamos patirties (pvz., mokosi iš klientų kito požiūrio į gyvenimą ir mirtį, pradeda geriau įvertinti sveikatą). Skubiejūtė ir Petružytė (2016) pastebi, kad socialinių darbuotojų išgyvenimai, susidūrimas su kita realybe, nuolatinis žiūrėjimas į mirtį reikšmingai paveikia dirbančiųjų asmenines vertybes, pakeičia požiūrį į gyvenimą. Mirties suvokimas verčia permąstyti savo prioritetus, prisiimti atsakomybę už save, nepervertinti materialinių vertybių.

Atsparumas stresui, gebėjimas jį įveikti yra svarbi sąlyga nepatirti profesinio perdegimo ir kontroliuoti savo emocijas. Bubnys ir Norkus (2004) pažymi, kad atsparumas stresui yra svarbus socialiniams darbuotojams, savo veikloje nuolat susiduriantiems su mirties atvejais. Socialiniams darbuotojams iškyla poreikis išmokti kontroliuoti savo emocijas (Skubiejūtė ir Petružytė, 2016).

Danusevičienė ir Jurkuvienė (2010) nurodo, kad kiekvienas socialinis darbuotojas, susidurdamas su mirties faktu, jį išgyvena individualiai ir asmeniškai. Tam, kad apsaugotų save, rekomenduojama emociškai atsiriboti nuo mirštančio kliento. Emocinis atsiribojimas nuo mirštančio kliento padeda įveikti pastovų emocinį stresą.

Sadauskas & Benošytė (2016) nustatė, kad socialiniai darbuotojai nėra linkę kreiptis dėl pagalbos pas specialistus, komandos narius ar kitas kolegas. Dažniausiai jie stengiasi įveikti stresą, patiriamą darbe, savo asmeninėmis pastangomis: bando įsitraukti į mėgstamą veiklą, bendrauti su kitais žmonėmis. Išsiaiškinta, kad socialiniams darbuotojams reikalinga lengvai prieinama psichologo pagalba darbe.

Jones (2005) teigimu, siekiant padėti socialiniams darbuotojams susidoroti su stresu, būtinas specialus mokymas, kuris padėtų priimti tinkamus sprendimus, dirbant su mirštančiu klientu ir jo šeimos nariais, kas sumažintų streso kilimo galimybę. Davidson & Foster (1995) mano, kad glaudus komandinis darbas, vadovybės parama ir individualus socialinių darbuotojų darbas su savimi padeda geriau įveikti stresą.

Sadauskas & Benošytė (2016) akcentuoja, kad su stresu socialiniams darbuotojams padeda kovoti tinkamai organizuotas komandinis darbas, atviras ir nuoširdus bendravimas tarp kolegų, sudarytos galimybės kalbėti apie savo jausmus ir patirtį, taip pat, esant reikalui, lengvai prieinama psichologinė konsultacija.

Rovas, Lapėnienė ir Baltrušaitytė (2012) nurodo keturias pagrindines streso įveikimo strategijas: socialinės paramos, problemų sprendimo, emocinės iškrovos, vengimo. Socialinė paramos strategija apima instrumentinę ir emocinę socialinę paramą. Į problemos sprendimą orientuota strategiją yra siejama su problemos analize, sprendimo paieška, sprendimo įgyvendinimo planavimu ir žinių, padedančių spręsti problemą, generavimą. Emocinės iškrovos strategija apima bandymus įveikti stresinę situaciją, ieškant kaltųjų ir ant jų išliejant visas susikaupusias neigiamas emocijas. Psichologinio vengimo strategijos atveju yra pasitelkiami įvairūs dėmesio nukreipimo būdai arba pozityviai traktuojama situacija.

Skubiejūtė ir Petružytė (2016) rekomenduoja kurti savipagalbos grupes su klientų mirtimi susiduriantiems socialiniams darbuotojams. Grupėse jie galėtų pasidalinti savo patirtimis, įsisąmoninti, kad panašius jausmus išgyvena ne jie vieni, įprasminti patirtis ir sustiprinti savo vidinį stabilumą, kuris leistų užtikrinti aukštesnę socialinio darbo kokybę.

Apibendrinant galima teigti, kad per didelis prisirišimas prie mirštančio kliento, neadekvatus atsakomybės jausmas, konfrontavimas su sudėtingais egzistencinės patirties ir mirštančiojo problemų sprendimais, kaltės jausmas, patiriamas nuovargis darbe didina riziką socialiniams darbuotojams patirti nerimą, pajusti mirties baimę, patirti stresą ir profesinį perdegimą. Mažiausiai stresui ir profesiniam perdegimui yra atsparūs nepatyrę socialiniai

darbuotojai, kuriems susidūrimas su mirtimi yra naujas ir / ar retas reiškinys. Atsparumas stresui yra svarbi socialinio darbuotojo veiklos sąlyga, nes didina galimybes suteikti kokybiškesnę pagalbą mirštantiems klientams. Socialiniai darbuotojai stresui įveikti gali naudoti įvairias – socialinės paramos, problemų sprendimo, emocinės iškrovos, vengimo – strategijas. Glaudus komandinis darbas, vadovybės parama, atviras ir nuoširdus bendravimas tarp kolegų, išsikalbėjimas apie savo jausmus ir patirtį, psichologinė konsultacija ir asmeninės socialinių darbuotojų pastangos padeda geriau įveikti stresą.

3. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ VAIDMENS, TEIKIANT PAGALBĄ MIRŠTANTIEMS KLIENTAMS, EMPIRINIS TYRIMAS

Siekiant nustatyti, kaip tenkinami mirštančių klientų poreikiai, kokią pagalbą jiems suteikia socialiniai darbuotojai, atskleisti socialinių darbuotojų išgyvenimus, susiduriant su kliento mirtimi, atliktas empirinis tyrimas, leidęs identifikuoti socialinių darbuotojų požiūrį į jų vaidmenį, teikiant pagalbą mirštantiems klientams.

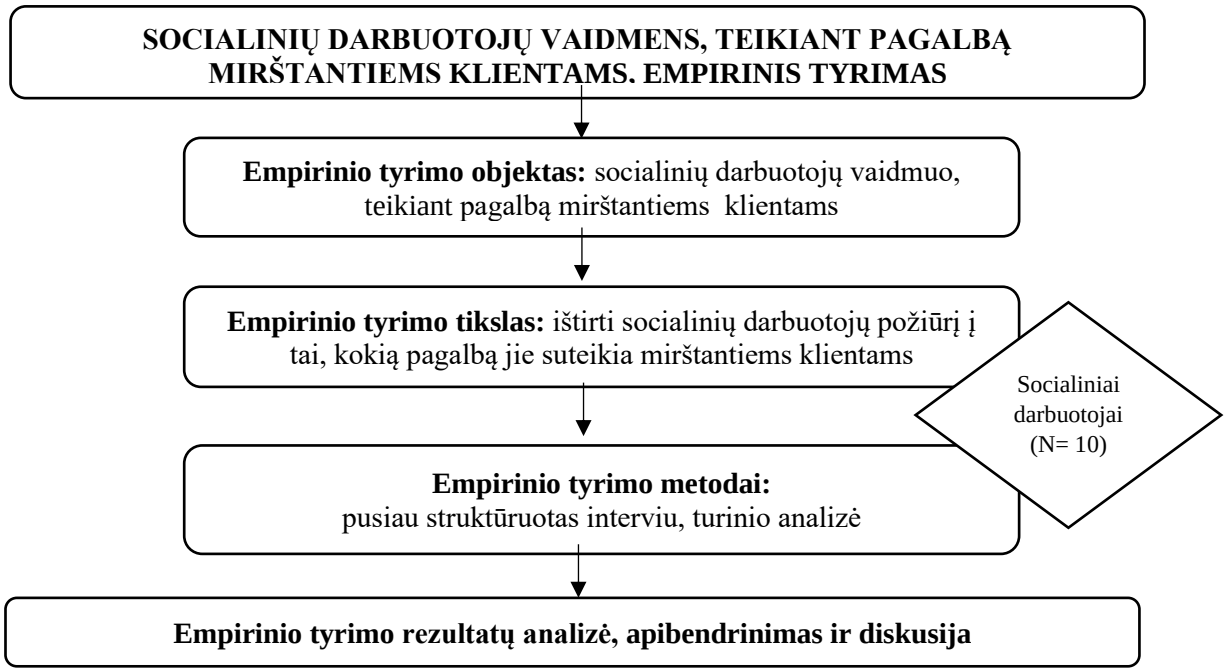
3.1. Empirinio tyrimo metodologija

Empirinio tyrimo tikslas: ištirti socialinių darbuotojų požiūrį į tai, kokią pagalbą jie suteikia mirštantiems klientams.

Empirinio tyrimo uždaviniai:

1. Atskleisti socialinio darbuotojo veiklos (socialinio darbo) ypatumus kliento mirties akivaizdoje.
2. Atskleisti profesinius vaidmenis, kuriuos socialiniai darbuotojai realizuoja, padėdami mirštantiems klientams ir jų artimiesiems.
3. Atskleisti socialinių darbuotojų, dirbančių su mirštančiais klientais, patiriamus emocinius išgyvenimus.

Empirinio tyrimo loginė schema pateikiama 2 paveiksle.



2 pav. Tyrimo loginė schema

Šaltinis: sudaryta darbo autorės

Empirinio tyrimo metodai: duomenų rinkimui pasitelktas pusiau struktūruoto interviu metodas. Duomenų analizei naudotas turinio analizės metodas. Pusiau struktūruotas interviu yra toks interviu tipas, kuriam atlikti iš anksto paruošiamas preliminarus klausimynas, tačiau interviu eigoje nėra būtina jo griežtai laikytis, kadangi tai yra savotiškos gairės kokybiškam interviu atlikti (Tracy, 2013).

Iš anksto paruošti klausimai pusiau struktūruoto interviu metu gali būti papildomi, eliminuojami, atsižvelgiant į bendrą interviu eigą ir tai, kokius atsakymus pateikia informantai (Creswell & Poth, 2017). Interviu turinio analizė grindžiama sisteminiu surinktos informacijos išdėstymu, atliekant kartotinį procesą (atskirų analitinių procedūrų vykdymą tiek kartų, kiek reikia), grupuojant interviu teiginius į atitinkamas kategorijas ir subkategorijas (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016, p. 315).

Empirinio tyrimo imtis. Kadangi dažniausiai su klientų mirtimi socialiniai darbuotojai susiduria sveikatos priežiūros įstaigose ir socialinės globos namuose (Raudeliūnaitė ir Buškevičiūtė, 2014; Gudžinskienė ir Mačiuikienė, 2011; Davidson & Foster, 1995), tai prioritetine tiriamųjų grupe laikomi būtent šiose įstaigose dirbantys socialiniai darbuotojai.

Tyrimo metu buvo apklausti socialiniai darbuotojai, dirbantys Vilniaus ir Varėnos miestų įstaigose, teikiančiose sveikatos priežiūros, socialinės globos ir paliatyviosios globos paslaugas. Buvo apklausti tie minėtose įstaigose dirbantys socialiniai darbuotojai, kuriems tenka dirbti klientų mirties akivaizdoje.

Informantų paieškai ir atrankai naudotas sniego gniūžtės metodas. „Sniego gniūžtės“ principu atliekama atranka naudojama tada, kai generalinės visumos dydis nėra tiksliai žinomas, tiriamieji yra sunkiai prieinami. Naudodamas „sniego gniūžtės“ metodą, tyrėjas iš pradžių pasirenka keletą žinomų asmenų. Kitus tiriamuosius tyrėjas parenka, atsižvelgdamas į anksčiau apklaustų informantų pateiktas nuorodas ir rekomendacijas (Telešienė, 2008).

Pirmiausiai informantų buvo ieškoma Vilniaus ir Varėnos miestų sveikatos priežiūros įstaigose (poliklinikose, ligoninėse), po to ir socialinės globos įstaigose, vėliau tiriamųjų ratas buvo praplėstas, naudojantis informantų nuorodomis ir rekomendacijomis. Tokiu būdu buvo apklausti ir socialiniai darbuotojai, dirbantys paliatyviosios slaugos įstaigose.

Atliekant tyrimą nebuvo siekiama apklausti kuo daugiau socialinių darbuotojų, dirbančių su mirštančiais klientais sveikatos priežiūros ir kitose socialines paslaugas teikiančiose įstaigose. Sudarant tiriamųjų imtį buvo siekiama kuo geriau įsigilinti į socialinių darbuotojų darbo specifiką ir atliekamą vaidmenį, suteikiant pagalbą mirštantiems klientams. Tai reiškia, kad atliekant tyrimą, buvo orientuojamasi ne į kiekybę, bet į kokybę (Tracy, 2013).

Buvo siekiama atlikti išsamius interviu, kad būtų kuo greičiau pasiektas tyrimo duomenų prisotinimas. Gaižauskaitės ir Valavičienės (2016, p. 41) teigimu, interviu reikėtų vykdyti tol,

kol informantų atsakymai pradės kartotis ir iš esmės neatskleis naujų su tyrimu susijusių aspektų, t. y. bus pasiektas duomenų prisotinimo efektas.

Duomenų prisotinimo efektas šiame tyrime buvo pasiektas, apklausus 10 informantų. Pagrindiniai tiriamųjų atrankos kriterijai:

- Asmenys, kurie dirba socialinį darbą.
- Socialiniai darbuotojai, kuriems tenka (dažnai, kartais) dirbti klientų mirties akivaizdoje.
- Socialiniai darbuotojai, dirbantys Vilniaus arba Varėnos miestų įstaigose (šios įstaigos buvo lengviau pasiekiamos tyrėjai).
- Socialiniai darbuotojai, dirbantys sveikatos priežiūros įstaigose, socialinės globos namuose ar paliatyviosios globos įstaigoje.

Taigi empiriniame tyrime dalyvavo dešimt informantų, su trimis iš jų interviu žodžiu neįvyko, todėl jiems buvo nusiųstas klausimynas. Tyrime dalyvavusių informantų charakteristika pateikiama 1 lentelėje.

1 lentelė. Informantų charakteristika

Eil. Nr.	Informanto kodinis pavadinimas	Lytis	Amžius	Stažas socialiniame darbe	Įstaigos, kurioje dirba, veiklos pobūdis
1.	*Tiriam_01*	Moteris	44 m.	11 m.	Sveikatos priežiūra
2.	*Tiriam_02*	Moteris	35 m.	10 m.	Socialinė globa
3.	*Tiriam_03*	Moteris	31 m.	7 m.	Socialinė globa
4.	*Tiriam_04*	Moteris	29 m.	4 m.	Sveikatos priežiūra
5.	*Tiriam_05*	Moteris	55 m.	16 m.	Paliatyvioji globa
6.	*Tiriam_06*	Moteris	53 m.	15 m.	Paliatyvioji globa
7.	*Tiriam_07*	Moteris	42 m.	9 m.	Sveikatos priežiūra
8.	*Tiriam_08*	Moteris	36 m.	7 m.	Socialinė globa
9.	*Tiriam_09*	Moteris	27 m.	3 m.	Socialinė globa
10.	*Tiriam_10*	Moteris	38 m.	9 m.	Sveikatos priežiūra

Šaltinis: sudaryta darbo autorės

Interviu dalyvavo vien moterys. Jų amžiaus vidurkis – 39 metai. Darbo stažo socialiniame darbe vidurkis – 9 metai. Keturios informantės buvo apklaustos iš sveikatos priežiūros įstaigų. Keturios informantės buvo apklaustos iš socialinės globos įstaigų. Dvi informantės buvo apklaustos iš paliatyviosios globos įstaigos. Visas informantes vienija tai, kad jos dirba socialinį darbą ir joms savo darbe tenka susidurti su klientų mirtimi. Dėl to šių tiriamųjų nuomonė buvo labai svarbi, siekiant sužinoti apie tai, kokį jos atlieka vaidmenį, suteikdamos pagalbą savo mirštantiems klientams.

Empirinių duomenų rinkimo instrumentas – interviu klausimynas (1 priedas). Klausimyną sudaro 9 klausimai. Klausimyno mokslinis pagrindimas pateikiamas 2 lentelėje.

2 lentelė. Interviu klausimyno mokslinis pagrindimas

Tyrimo uždaviniai	Klausimai	Ką siekiama sužinoti	Šaltiniai
1. Atskleisti socialinio darbuotojo veiklos (socialinio darbo) ypatumus kliento mirties akivaizdoje	Papasakokite, kokią konkrečią pagalbą Jūs teikiate mirštantiems klientams ir jų artimiesiems?	Siekiama nustatyti, kokią pagalbą mirštantiems klientams ir jų artimiesiems suteikia socialiniai darbuotojai, kokias mirštančių klientų ir jų artimųjų socialines problemas siekia išspręsti / palengvinti ir kokias mato pagalbos mirštantiems klientams ir jų artimiesiems teikimo / teikimo sistemos tobulinimo galimybes	Wenrich ir kt. (2003), Bubnys ir Norkus (2004), Bethel (2005), Fulton (2012), Valiulienė (2013), Drungilienė ir Mockienė (2014), Čivinskienė ir kt. (2014)
	Papasakokite apie tai, su kokiomis socialinėmis problemomis susiduria mirštantys klientai ir jų artimieji?		Bubnys ir Norkus (2004), Bethel (2005), Fulton (2012), Valiulienė (2013), Drungilienė ir Mockienė (2014), Čivinskienė ir kt. (2014)
	Kaip reikėtų tobulinti pagalbos mirštantiems klientams ir jų artimiesiems teikimą / teikimo sistemą Jūsų įstaigoje / Lietuvoje?		Raudeliūnaitė ir Buškevičiūtė (2014), Skubiejūtė ir Petružytė (2016
2. Atskleisti profesinius vaidmenis, kuriuos socialiniai darbuotojai realizuoja, padėdami mirštantiems klientams ir jų artimiesiems	Koks, Jūsų nuomone, yra ir koks turėtų būti socialinių darbuotojų vaidmuo pagalbos teikimo mirštantiems klientams procese?	Siekiama nustatyti, kokius profesinius vaidmenis socialiniai darbuotojai realizuoja, padėdami mirštantiems klientams ir jų artimiesiems	Bubnys ir Norkus (2004), Fobair (2009), Lebednykienė (2010), Čivinskienė ir kt. (2014), Gulati ir kt. (2014), Matzo & Sherman (2015), Skubiejūtė ir Petružytė (2016)
	Ką reiškia būti mirštančio žmogaus tarpininku, koordinatoriumi ir organizatoriumi, patarėju, dialogo partneriu? Papasakokite apie kiekvieną vaidmenį.		
	Kokiomis temomis kalbatės su savo mirštančiais klientais?		
	Kaip Jūs vertinate savo vaidmenį komandoje, suteikiant pagalbą mirštantiems klientams?		
	Koks yra Jūsų sąlytis su mirštančio asmens artimaisiais?		
3. Atskleisti socialinių darbuotojų, dirbančių su mirštančiais klientais, patiriamus emocinius išgyvenimus.	Kaip dažnai ir kokius emocinius išgyvenimus Jūs patiriate, dirbdami su mirštančiais klientais? Kaip kovojate su emociniais išgyvenimais?	Siekiama identifikuoti socialinių darbuotojų, dirbančių su mirštančiais klientais, patiriamus emocinius išgyvenimus ir kovos su jais būdus	Loiselle & Sterling (2011), Rovas ir kt. (2012), Dirgelienė (2013), Sadauskas & Benošytė (2016), Икорский (2015)

Šaltinis: sudaryta darbo autorės

Tyrimo organizavimas ir etika. Tyrimas buvo atliekamas 2020 metų kovo– balandžio mėnesiais Varėnos ir Vilniaus miestų sveikatos priežiūros, socialinės globos ir paliatyviosios globos paslaugas teikiančiose įstaigose, kuriose socialiniams darbuotojams tenka dirbti klientų mirties akivaizdoje.

Atsakymai į pateiktus klausimus dažniausiai buvo suvedami rankiniu būdu į kompiuterį. Kaip minėta, tris informantams elektroniniu paštu buvo nusiųstas klausimynas, kad jie jį galėtų užpildyti raštu.

Atliekant interviu, buvo remiamasi šiais socialinių tyrimų etikos principais:

- Informantai buvo asmeniškai supažindinami su tyrimu, buvo atsakyta į juos dominančius klausimus (informavimo principas).
- Interviu buvo atliekamas, remiantis anonimiškumo ir konfidencialumo principais. Tyrimas yra anoniminis. Tyrimo duomenys yra konfidencialūs. Informantų vardai ir pavardės nėra atskleidžiami. Užtikrinant interviu anonimiškumą, atsakymai nėra susiejami su informantais, naudojami kodai (*Tiriam_1, Tiriam_2* ir t. t.).
- Interviu buvo atliekamas, remiantis laisvanoriškumo principu. Informantai, susipažinę su tyrimo tikslu, turėjo galimybę apsispręsti dėl dalyvavimo jame, esant norui, bet kada galėjo pasitraukti iš tyrimo.

Empirinio tyrimo duomenų analizė. Interviu klausimų ir atsakymų suvestinė pateikiama 2 priede. Kaip minėta, tyrimo duomenų analizei atlikti pasitelktas turinio duomenų analizės metodas. Pasitelkiant šį metodą, prasminiu ir loginiu požiūriu apjungti teiginiai skirstomi į tam tikras kategorijas ir subkategorijas. Tai atliekama tokiu būdu (Creswell & Poth, 2017):

1. Tekste informantams suteikiami atitinkami kodai (*Tiriam_1, Tiriam_2* ir t. t.).
2. Tekstas daug kartų peržiūrimas, ieškant prasminiu ir loginiu požiūriu panašių teiginių.
3. Atrinkti teiginiai apjungiami į subkategorijas ir kategorijas.
4. Kategorijos integruojamos į tiriamo objekto kontekstą.

Interviu duomenų suskirstymas į kategorijas, subkategorijas ir teiginius pateikiamas 3 priede. Kokybinio tyrimo metu buvo išskirta 15 kategorijų, 69 subkategorijos ir 204 jas apibūdinantys teiginiai.

Empirinio tyrimo apribojimas. Kadangi interviu dalyvavo tik Varėnos ir Vilniaus miestų sveikatos priežiūros, socialinės globos ir paliatyviosios globos paslaugas teikiančiose įstaigose dirbantys socialiniai darbuotojai, negalima teigti, kad šių informantų požiūris atspindi visos generalinės visumos (visų Lietuvos socialinių darbuotojų, savo profesinėje veikloje

dažnai susiduriančių su klientų mirtimi) požiūrį. Dėl to išvadų visai socialinių darbuotojų populiacijai taikyti negalima.

Empirinio tyrimo rezultatų patikimumas. Interviu patikimumą užtikrina šie kriterijai (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017):

1. Duomenų rinkimo instrumento mokslinis pagrindimas.
2. Duomenų sisteminimas (sistemingas rinkimas ir grupavimas).
3. Detali duomenų analizė (kryptingas analizės procedūrų taikymas).
4. Planingas tyrimo organizavimas.

3.2. Empirinio tyrimo rezultatų analizė

3.2.1. Socialinio darbuotojo veiklos (socialinio darbo) ypatumai, teikiant pagalbą mirštantiems klientams ir jų artimiesiems

Socialinio darbuotojo teikiama pagalba yra holistinė, t. y. apima pasirūpinimą visais mirštančių klientų poreikiais. Tyrimas atskleidė, kad socialiniai darbuotojai stengiasi mirštantiems klientams suteikti visokeriopą pagalbą, orientuotą į jų emocinių, dvasinių, fizinių, socialinių poreikių tenkinimą:

> *Pagrindinis tikslas yra padėti, pagerinti, palengvinti paciento likusio gyvenimo kokybę. Todėl siekiame atkreipti dėmesį ne tik į mirštančiųjų ligonių skausmą, bet ir į jų emocijas, dvasinius, socialinius poreikius:*
> - *medikamentais palengvinamas fizinis skausmas, kiti kankinantys požymiai, stebima viso organizmo kontrolė;*
> - *kiek įmanoma stengiamasi pilnumoj patenkinti žmogaus fizinius poreikius;*
> - *teikti pagalbą dvasiai, protui, širdžiai, nes pacientas kankinamas didelės nežinios, daugybės baimių, kurios jam kelia didesnį skausmą nei fizinis skausmas (mirties baimė, nežinomybės baimė, išsiskyrimo nerimas, vienatvės baimė, nebaigti darbai, praeities klaidų baimė, jausmas, jog esi kitiems našta ir t. t.) (Tiriam_04).*

Socialiniams darbuotojams tenka spręsti įvairias socialines problemas, su kurioms susiduria mirštantys klientai: „*Mirštantys klientai susiduria su įvairiomis socialinėmis problemomis: psichologinėmis problemomis; finansinėmis problemomis...*“ (*Tiriam_04*); „*Mirštančiųjų socialinių problemų ratas yra ganėtinai didelis. Mirštantiesiems tenka padėti visapusiškai, siekiant patenkinti labai įvairius socialinius poreikius*“ (*Tiriam_10*).

Tyrimo duomenų analizė atskleidė, kad socialinis darbuotojas savo darbe turi atlikti labai įvairias veiklas („*Socialinis darbuotojas turi visokeriopai padėti mirštančiam klientui ir jo artimiesiems*“; *Tiriam_06; „...socialinis darbuotojas turi būti pasirengęs suteikti visas įmanomas socialines paslaugas“; Tiriam_01*), prisiimti tam tikrus profesinius vaidmenis,

įgyvendinti skirtingo pobūdžio (konsultavimo, informavimo, bendravimo ir kt.) funkcijas. Viena iš tiriamųjų kalbėjo taip:

> *Socialiniai darbuotojai prie paliatyvios slaugos kliento atlieka daug įvairių funkcijų:*
> - *ligonio poreikių vertinimo;*
> - *pokalbio su pačiu pacientu (apie įvairius rūpimus klausimus, norimą pagalbą, gyvenimo įvykius, savijautą t. t.);*
> - *pacientų konsultavimo dėl iškilusių socialinių klausimų;*
> - *paciento informavimo apie planuojamą pagalbą;*
> - *tarpininkavimo tarp ligonio ir artimųjų (ligonis ne viską kartais atvirai gali pasakyti savo artimam žmogui, nenorėdamas jo užkrauti ar bijodamas skaudinti) (Tiriam_04).*

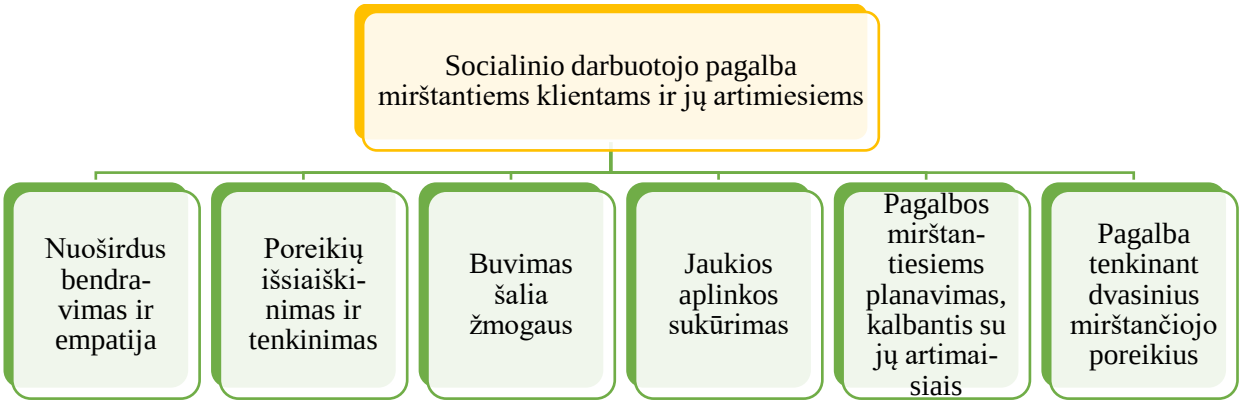
Interviu metu buvo išsakyta nuomonė, kad socialinio darbuotojo reikšmingumas pagalbos teikimo mirštantiems klientams procese gali būti skirtingo masto. Tai priklauso nuo įstaigos, kurioje dirba socialinis darbuotojas, pobūdžio:

> *Reiktų atsižvelgti, kokioje įstaigoje dirba socialinis darbuotojas. Jeigu jis dirba globos namuose, tai jo vaidmuo pagalbos teikimo mirštančiajam klientui yra didelis. Jeigu asmuo turi artimų giminaičių, kurie laidoja artimą asmenį, tai socialinis darbuotojas būna tik tarpininkas, patarėjas ir dialogo partneris. O jeigu artimų asmenų nėra, tai socialiniam darbuotojui taip pat tenka koordinatoriaus bei organizatoriaus vaidmenys (Tiriam_03).*

Socialinis darbuotojas, vienos informantės teigimu, turėtų atlikti labai įvairią ir nuoseklią veiklą, kad suteiktų pagalbą mirštančiam klientui ir jo artimiesiems:

> *„1) pasiūlyti pagalbą; 2) išsiaiškinti, ar pagalbos norima. Pasiūlymas turi būti konkretus; 3) sprendimą teikiant pagalbą pasiūlyti kliento artimiesiems, kuriems reikalingas palaikymas; 4) gauti tinkamą informaciją apie medicininę situaciją; 5) įvertinti kliento ir jo artimųjų <...> poreikius" (Tiriam_02).*

Teikdamos pagalbą socialinės darbuotojos turi išsiaiškinti mirštančiųjų poreikius ir stengtis juos patenkinti, pasitelkdamos empatiją palaikyti nuoširdų bendravimą su klientu ir jo artimaisiais, sukurti kiek įmanoma jaukesnę aplinką, kalbantis su mirštančiųjų artimaisiais planuoti pagalbą mirštantiesiems, ir kt. Visa tai iš socialinių darbuotojų reikalauja emocinės parengties, pasiruošimo ir atima daug jėgų (žr. 3 pav.).



3 pav. Socialinio darbuotojo pagalba mirštantiems klientams ir jų artimiesiems

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis interviu duomenimis

Socialinio darbuotojo pagalbą mirštantiems klientams ir jų artimiesiems atskleidžiantys teiginiai pateikiami 3 lentelėje.

3 lentelė. Kategorija: Socialinio darbuotojo pagalba mirštantiems klientams ir jų artimiesiems

Subkategorijos	Teiginiai	Kodai
Nuoširdus bendravimas ir empatija	1. Socialinio darbuotojo pagalba mirštantiems klientams ir jų artimiesiems yra mokėjimas nuoširdžiai išklausyti, deramai bendrauti su klientais, tiek verbaline, tiek ir neverbaline kalba, gebėjimas patarti, paaiškinti, užjausti, padrąsinti, sugebėti atsakyti į sunkius klausimus, įveikti klientų neigimą...	*Tiriam_01*
	2. Siekiu <...> bendravimu suteikti vilties gyventi, <...> gerbti kliento nuomonę...	*Tiriam_02*
	3. Kalbamės su jais, pranešame artimiesiems...	*Tiriam_03*
	4. Svarbu, kad būtų pastoviai palaikomas atviras bendravimo santykis, kuris pasireiškia supratimu, buvimu šalia, geranoriškumu, palaikymu, išklausymu.	*Tiriam_04*
	5. Su asmens, kuriam buvo teikiamos paslaugos 5 metus, artimaisiais buvo bendraujama visą laikotarpį, o po mirties palaikomi geri santykiai.	*Tiriam_05*
	6. Sergančiam klientui reikalinga nuoširdi užuojauta, kuri pasireiškia <...> dėmesiu, kantrybe, dialogu. Socialinis darbuotojas, dirbdamas su mirštančiais ligoniais, turi sugebėti empatiškai bendrauti ir rasti tinkamą paguodos žodį.	*Tiriam_01*
Poreikių išsiaiškinimas ir tenkinimas	7. Siekiu <...> rūpestingai atsižvelgti į poreikius...	*Tiriam_02*
	8. Mano darbe reikia įvertinti kliento fiziologinius, saugumo, priklausomybės, meilės, tikėjimo, savigarbos ir saviraiškos poreikius.	*Tiriam_02*
	9. Visų pirma išklausome ir užfiksuojame jų [klientų] norus, pageidavimus bei lūkesčius jų mirties atveju.	*Tiriam_03*
	10. Pagrindinis tikslas yra padėti, pagerinti, palengvinti paciento likusio gyvenimo kokybę. Todėl siekiame atkreipti dėmesį ne tik į mirštančiųjų ligonių skausmą, bet ir į jų emocijas, dvasinius, socialinius poreikius...	*Tiriam_04*
	11. Įvertiname pirmuosius poreikius, pradedame darbą...	*Tiriam_06*
	12. Stengiuosi išsiaiškinti, ko reikia mirštančiam asmeniui esamu momentu ir ko reikės netolimoje ateityje.	*Tiriam_07*
Buvimas šalia žmogaus	13. ...tiesiog pabūti su žmogumi ir įsijausti į jo skausmą, parodant jam dėmesį.	*Tiriam_01*
	14. Buvimas šalia, labai svarbu atidžiai klausyti.	*Tiriam_02*
	15. Su <...> ligoniu labai svarbu buvimas šalia, kad jis nesijaustų vienišas, bejėgis, be pagalbos.	*Tiriam_04*
	16. ...klientui reikalinga nuoširdi užuojauta, kuri pasireiškia buvimu šalia...	*Tiriam_01*
	17. Kartais tiesiog paprašo pasėdėti šalia.	*Tiriam_03*
	18. ...kartais tyla ir buvimas šalia yra geriau už bereikšmius žodžius.	*Tiriam_07*
	19. Kartais užtenka tik pabūti šalia žmogaus, kad jis suprastų, kad yra ne vienas, kad manęs buvimas šalia jį nors kiek nuramintų.	*Tiriam_09*
Jaukios aplinkos sukūrimas	20. Siekiu sukurti jaukią aplinką, saugią aplinką, <...> rūpestingai atsižvelgti į poreikius...	*Tiriam_02*
	21. Pagal galimybes stengiuosi formuoti mirštančiojo palatoje kuo jaukesnę atmosferą, kad ji nebūtų slogi...	*Tiriam_10*
Pagalbos mirštantiesiems planavimas, kalbantis su jų artimaisiais	22. Su artimaisiais siekiu sudaryti slaugos, lankymo, bendravimo, kalbėjimo, kiek tiesos gali žinoti, planą, kad klientas galėtų visavertiškai ir oriai gyventi iki pat paskutinės akimirkos.	*Tiriam_02*
	23. Reikia nuolat palaikyti kontaktą su mirštančiojo giminaičiais, kad būtų aiškiau, kokią pagalbą jam galima suteikti.	*Tiriam_08*
Pagalba tenkinant dvasinius mirštančiojo poreikius	24. ...kviečiame kunigą, jeigu mirštantysis jo pageidauja (jeigu asmens būklė sunki ir jis to išreikšti negali, atsižvelgiame į tai, ar jis tokią valią buvo išreiškęs anksčiau, būdamas sveikesnis).	*Tiriam_03*

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis interviu duomenimis

Socialiniai darbuotojai siekia palaikyti nuoširdų bendravimą su mirštančiais klientais ir jų artimaisiais, stengiasi empatiškai juos atjausti. Viena vertus, per didelis įsijautimas į kliento ir jo artimųjų situaciją, skausmą, ir pan. gali lemti socialinių darbuotojų emocinį „perdegimą“, kita vertus, nenaudojant empatijos, sunku palaikyti nuoširdų bendravimą ir geriau tenkinti mirštančiojo poreikius. Informantai nurodė, kad **nuoširdus bendravimas** – tai viena iš svarbiausių pagalbos mirštantiems klientams ir jų artimiesiems formų: „*Socialinis darbuotojas, dirbdamas su mirštančiais ligoniais, turi sugebėti empatiškai bendrauti ir rasti tinkamą paguodos žodį*“ (*Tiriam_01*).

Mirštančiojo poreikių išsiaiškinimas ir tenkinimas yra labai svarbus, siekiant suteikti pagalbą mirštantiesiems, nes socialinių darbuotojų „*pagrindinis tikslas yra padėti, pagerinti, palengvinti paciento likusio gyvenimo kokybę*“ (*Tiriam_04*); „*Poreikių patenkinimas yra būdas padėti mirštančiajam palengvinti jo būseną*“ (*Tiriam_07*). Mirštančiojo poreikių išsiaiškinimas yra sudėtingas, jeigu pats mirštantysis nepasako, kokių poreikių patenkinimo jam reikia: „*Ne visi mirštantieji geba ar nori kalbėtis apie savo poreikius. Tada tenka kalbėtis su artimaisiais, profesinės komandos nariais, iš patirties įvertinti, ko reikia mirštančiajam ir suteikti jam tų poreikių tenkinimo galimybes*“ (*Tiriam_08*).

Planuojant pagalbą, kad būtų patenkinti mirštančiųjų poreikiai, socialiniams darbuotojams tenka **kalbėtis su jų artimaisiais**, sudaryti „*planą, kad klientas galėtų visavertiškai ir oriai gyventi iki pat paskutinės akimirkos*“ (*Tiriam_02*). Artimųjų pagalba, tenkinant mirštančiojo poreikius, yra labai svarbi, nes „*artimieji gali labai padėti, <...> jie gali suteikti žinių apie specifinius mirštančiojo poreikius, galų gale jo charakterį, psichologiją, socialinius ypatumus*“ (*Tiriam_08*).

Kartais socialiniams darbuotojams tiesiog užtenka pabūti šalia mirštančiojo kliento. **Buvimas šalia žmogaus** padeda mirštantiesiems nusiraminti, suvaldyti baimę ar tiesiog jausti žmogiškąjį rūpestį jais: „*Būna, kad kartais nežinai, ką pasakyti žmogui, arba intuityviai jauti, kad ką jam besakytum, tai neturės reikšmės. Todėl kartais tyla ir buvimas šalia yra geriau už bereikšmius žodžius*“ (*Tiriam_07*). Patys mirštantieji kartais paprašo, kad šalia jų pabūtų kiti žmonės: „*Kartais tiesiog paprašo pasėdėti šalia*“ (*Tiriam_03*).

Būdamas šalia mirštančio žmogaus socialinis darbuotojas prisiima atsakomybę u**ž jaukios aplinkos** kūrimą: „*Pagal galimybes stengiuosi formuoti mirštančiojo palatoje kuo jaukesnę atmosferą, kad ji nebūtų slogi, kad nors kiek būtų galima praskaidrinti mirties laukimo aplinką, nors tai galima padaryti tik iš dalies ir tik trumpam momentui, kai mirštantieji užsimiršta*“ (*Tiriam_10*). Socialiniams darbuotojams tenka **suteikti pagalbą, tenkinant dvasinius mirštančiojo poreikius**. Galima teigti, kad socialiniai darbuotojai padeda tenkinti ne tik mirštančiųjų socialinius, fiziologinius, psichologinius, bet ir dvasinius poreikius.

Socialiniams darbuotojams kartais tenka ir slaugyti, prižiūrėti mirštantįjį asmenį (priklausomai nuo to, kokioje įstaigoje dirba): „*Sulėtėjus mirštančiojo kraujo apykaitai, šąla galūnės – užklojau antklode; sumažėjus skysčiams – atgaivinau šaltu kompresu, kurį uždėjau ant kaktos. Iškviestas kunigas, kvalifikuota medicininė pagalba, artimųjų prašiau nepalikti mirštančiojo vietos*“ (*Tiriam_05*).

Pagrindiniai iššūkiai, su kuriais susiduria socialiniai darbuotojai, teikiantys socialinę pagalbą, priklauso nuo to, kurioje mirimo stadijoje yra klientas, kaip dažnai su mirštančiaisiais savo darbo praktikoje susiduria socialiniai darbuotojai, iššūkių sukelia ir dažnai kintanti klientų elgsena (žr. 4 pav.).

4 pav. Iššūkiai, kylantys socialiniams darbuotojams, teikiantiems socialinę pagalbą

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis interviu duomenimis

Darbas su žmonėmis pasižymi neapibrėžtumu, jame neįmanoma neįmanoma iš anksto visiškai pasiruošti visoms stresinėms situacijoms ir aplinkybėms. Socialinės problemos, su kuriomis susiduria mirštantieji, tiesiogiai susijusios su tuo, kaip pats asmuo priima žinią apie artėjančią mirtį. Nuo to, kaip asmuo priima žinojimą apie artėjančią mirtį, priklausys, ar tame etape jam daugiau reikės bendravimo su aplinkiniais, priežiūros poreikio ir pan.:

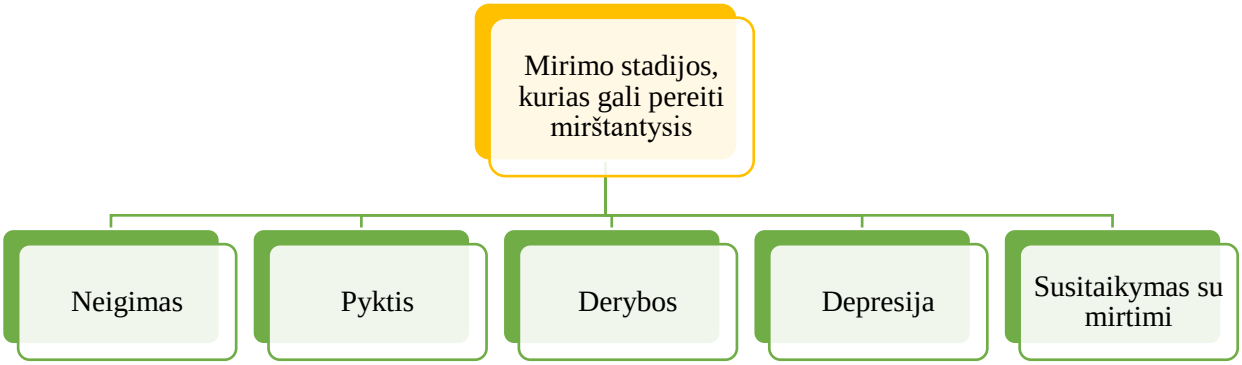
> *Socialinės problemos priklauso nuo konkretaus žmogaus. Kiekvienas mirštantysis skirtingai priima mirtį – vieni stengiasi kovoti su mirtimi, kiti pasidaro pikti, įnoringi, agresyvūs. Kiti, suprasdami savo metų svorį ir situaciją, net spėja atsisveikinti su mumis ir artimaisiais, susitvarkyti <...> palikimo klausimus (Tiriam_06).*

Tai, kokios iškyla mirštančiajam socialinės problemos ir kaip reikia tenkinti mirštančiojo poreikius, priklauso nuo to, kokioje mirimo stadijoje jis yra ir kaip elgiasi:

> *Žmogus turi praeiti įvairius mirimo etapus, kurių vienas yra psichologinė apatija arba susierzinimas, dirglumas, pyktis. Po to eina derybos, depresija ir susitaikymas. Socialinis darbuotojas turi reaguoti į šias stadijas ir suteikti adekvačią pagalbą mirštančiajam, nes žmogus elgiasi vienaip, kai būna pykčio stadijoje, ir kitaip, jei yra pasiekęs susitaikymo stadiją (Tiriam_08).*

Galima teigti, kad mirštantieji gali pereiti penkias mirimo stadijas („*Kai žmogus sužino, jog greitai mirs, kad „jo dainelė beveik sudainuota“, jis dažniausiai pereina penkias stadijas,*

kurios paprastai būna tipiškos mirimo procese“; *Tiriam_07*): **neigimą, pyktį, derybas, depresiją, susitaikymą su mirtimi** (žr. 5 pav.).



5 pav. Mirimo stadijos, kurias gali pereiti mirštantysis

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis interviu duomenimis

Pirmoji stadija – **neigimas**: „*Mirštantysis įsijungia neigimo mygtuką. Jis laikosi atokiai nuo bet kokios informacijos apie diagnozę ir mirtį. Taip yra dėl to, kad žmogus būna nepasirengęs priimti tokią informaciją, jis būna išsigandęs ir nežino, ką daryti*“ (*Tiriam_07*). Galima teigti, kad neigimo stadijoje žmogus stengiasi atsiriboti nuo informacijos, kuri susijusi su mirimu ir mirtimi. Tai rodo, kad žmogus nėra pasiruošęs priimti tokią informaciją.

Antroji stadija – **pyktis**: „*Kai žmogus pagaliau įsiklauso į jam teikiamą informaciją apie mirtiną diagnozę, jis turi pripažinti situaciją tokią, kokia yra. Tuomet įjungiamas pykčio mygtukas. Toks žmogus pyksta ant visų, dėl ko jam teko toks likimas. Pyksta ir ant savęs, kad atsidūrė tokioje beviltiškoje padėtyje*“ (*Tiriam_07*).

Trečioji stadija – **derybos:** „*Žmogus tarsi derasi su aplinkiniais dėl galimybių jam prailginti gyvenimą. Bet kokiu atveju šios derybos pasmerktos „pralaimėjimui“. <...> labai sunku derybas „pralošti“ statusą visuomenėje turintiems, turtingiems asmenims, kurie galbūt pirmąkart gyvenime savo statusu, galia, finansais nieko negali pakeisti*“ (*Tiriam_07*).

Ketvirtoji stadija – **depresija:** „*Depresijoje atsiduria beveiki visi mirštantys klientai. Nemažai jų toje stadijoje ir lieka, neišsikapanoja*“ (*Tiriam_07*).

Penktoji stadija – **susitaikymas**: „*Šiai stadijai būdingas susitaikymas ir adekvatus situacijos priėmimas. Susitaikymas su neišvengiamybe nuveda mirštantįjį į ramią mirtį. Tokie žmonės tarytum miršta kitaip: jie patiria mažiau vidinio skausmo, dvasiškai pasiruošia priimti lemtį, kurios pakeisti jau negalima. Neeikvoja jėgų kovai su tuo, kas vistiek įvyks...*“ (*Tiriam_07*). Šią stadiją pereina ne visi mirštantieji.

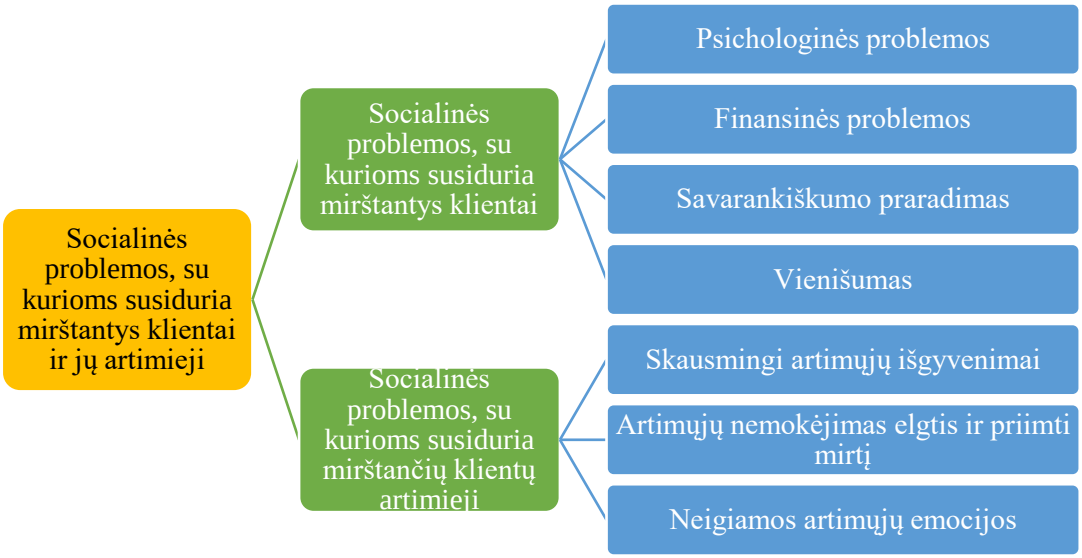
Taigi socialinis darbuotojas turi atsižvelgti į tai, kokioje mirimo stadijoje yra jų klientas, kad galėtų suteikti jam adekvačią pagalbą. Socialinis darbuotojas turi gebėti atpažinti mirimo stadijas ir suvokti joms būdingus ypatumus.

Nors prie mirties neįmanoma priprasti, tačiau socialiniams darbuotojams, retai susiduriantiems su kliento mirtimi, šie susidūrimai ypač skausmingi: „*Metuose kartą, du tenka susidurti su mirštančiais klientais. Kiekvienas toks atvejis man yra skausmingas, neįmanoma prie to priprasti. Sunku tenkinti mirštančiojo poreikius, kai su tuo susiduriama retai“ (Tiriam_06).*

Vienas iš iššūkių, su kuriuo susiduria socialiniai darbuotojai, dirbantys su mirštančiais klientais, tai klientų nenoras priimti pagalbos, o socialinis darbuotojas privalo ją teikti. Viena iš tyrimo dalyvių išsamiai papasakojo vieną istoriją, kuri parodo, kokiomis sudėtingomis sąlygomis tenka dirbti kai kuriems socialiniams darbuotojams, kai jie privalo teikti pagalbą, kai klientai jos nenori priimti:

> *Buvo toks Jonas, išsiskyręs, <...> patyręs insultą, nevaldė vienos kojos, tapo neįgalus. Rūkė, gėrė, bet tvarkingas. Negana to, pritapo dar ir gerklės liga – vėžys. <...> Dažnai atsisakydavo daktarų pagalbos. <...> Vistiek gėrė, rūkė, vaikų nenorėjo matyti. Bendraut pas jį užeit reikėdavo per prievartą, nes darbuotojas nebuvo apsaugotas nuo smarvės, rizika susirgti: kosėjo, spjaudėsi pūliais, rūkė, tualetas - kibiras. Kviečiau greitąją pagalbą, atsisakydavo net būti apžiūrimas. Beveik metus teko pas jį slaugyti, prižiūrėti. <...>*
> *Pradėjo nepraryt maisto – badas. Viena ranka užsikišą žande skylę, kita pila gerti. <...> Išvydavo darbuotojas, tai vėl rodydavo, prašydavo padėti. Pradėjo vemt pilka mase kelias dienas. Vis tiek niekur nevažiuos, atsikabinkite. Smarvė iš žmogaus vidaus... Baisu <...>. Momentas – atsisukau, guli Jonas kaip gulėjęs, tik į vieną tašką žiūri. Uždegėm žvakę, užmerkėm akis, iškvietėm greitąją pagalbą, paskambinom artimiesiems... Tokiomis sudėtingomis sąlygomis, kai dažnai keičiasi mirštančiojo elgsena, labai sunku tenkinti jo poreikius (Tiriam_06).*

Tyrimo duomenų analizė leido identifikuoti socialines problemos, su kurioms susiduria mirštantys klientai ir jų artimieji (žr. 6 pav.).



6 pav. Socialinės problemos, su kurioms susiduria mirštantys klientai ir jų artimieji

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis interviu duomenimis

Informantų teigimu, mirštantys klientai susiduria su psichologinėmis ir finansinėmis problemomis, iššūkiu tampa savarankiškumo praradimas, vienišumas, kylantis dėl to, kad asmuo neturi artimųjų arba dėl jų emigracijos (žr. 4 lent.).

4 lentelė. Kategorija: Socialinės problemos, su kurioms susiduria mirštantys klientai

Subkategorijos	Teiginiai	Kodai
Mirštančių klientų psichologinės problemos	1. Mirštantieji dažniausiai patiria artėjančios mirties ir nežinomybės baimę.	*Tiriam_01*
	2. Sergantis žmogus dažnai susiduria su įvairiomis psichologinėmis problemomis, sunkiausia jiems susitaikyti su liga ir kad mirtis yra neišvengiama.	*Tiriam_01*
	3. Mirštančius asmenis kamuoja depresija, baimė, neviltis.	*Tiriam_09*
	4. Mirštantiems klientams būdingos psichologinės socialinės problemos: neigimas, derybos, pyktis, nerimas, neviltis, skausmas, baimė, depresija, pažeidžiamumas, liūdesys, kliento susitaikymas.	*Tiriam_02*
	5. Įvairios psichologinės problemos, pasireiškiančios negatyviomis emocijomis, yra natūrali reakcija į esamą būseną, kai neišvengiamai artėja mirtis. Žmogus turi praeiti įvairius mirimo etapus, kurių vienas yra psichologinė apatija arba susierzinimas, dirglumas, pyktis.	*Tiriam_08*
Finansinės problemos	6. Dažniausiai mirštantys klientai ir jų artimieji susiduria su tokiomis problemomis kaip mažos pajamos...	*Tiriam_03*
	7. Klientai <...> baiminasi dėl mažų pajamų, nes tai gali įtakoti laidojimo ceremonijos įvairias detales.	*Tiriam_03*
Savarankiškumo praradimas	8. Jiems sunku pasirūpinti savimi. Kuo labiau artėja mirtis, tuo sunkiau. Juos apima bejėgiškumo jausmas.	*Tiriam_05*
	9. Ateina laikas, kuomet kai kurie mirštantieji negali savimi pasirūpinti.	*Tiriam_07*
Vienišumas	10. Jeigu asmuo vienišas ir neturi artimųjų, jo problemų ratas dar labiau prasiplečia ir tų problemų sprendime pagrindinį vaidmenį atlieka socialiniai darbuotojai.	*Tiriam_04*
	11. Labai sunku būna, kai mirštantysis neturi artimųjų. Toks žmogus miršta vienatvėje, nes be mūsų, socialinių darbuotojų, taip pat kitų specialistų (medicinos darbuotojų), kunigo jam nebūtų, kas padėtų.	*Tiriam_07*
	12. Skaudu, kai nėra artimojo žmogaus šalia tada, kai to labiausiai reikia.	*Tiriam_08*
	13. Būna labai liūdna, kai mirštantys žmonės būna niekam nereikalingi, be svetimų žmonių niekas netenkina jų poreikių. Tada apima gilios emocijos. Tokius žmones liūdniausia išlydėti į jų „paskutinę kelionę“.	*Tiriam_10*
	14. Klientai <...> bijo to, kad išvykę į užsienį artimieji nespės ar neturės galimybės grįžti į laidotuves.	*Tiriam_03*

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis interviu duomenimis

Mirties ir nežinomybės baimė dažnai sukelia daugybę psichologinių problemų: „*Mirštančius asmenis kamuoja depresija, baimė, neviltis. Kai kada šie jausmai atslūgsta, kai kada jie dar labiau paaštrėja. Būna atvejų, kai klientai, laikui bėgant, su jais sugeba susidoroti*“ (*Tiriam_09*); „*Įvairios psichologinės problemos, pasireiškiančios negatyviomis emocijomis, yra natūrali reakcija į esamą būseną, kai neišvengiamai artėja mirtis*“ (*Tiriam_08*). Psichologinės problemos gali paaštrėti klientui mirštant ne namuose:

> *Anksčiau mirtis vykdavo namuose. Dabar mirtis tapo „benamė“, nes labai dažnai miršta ligoninės palatose, kai mirštančio žmogaus agoniją bandoma pratęsti iki maksimumo, apkarsto jį šlangutėmis, vamzdeliais, ūžiančiais aparatais. Tokiu būdu nuo mirties nuplėšiama sakralumo skraistė. Žmogui daug sunkiau mirti ne namuose. Dėl to jo ir emocijos, psichologinė būklė pablogėja. Namuose jis, manau, labiau nusiramintų, nes vistiek žinotų, kad miršta. Kai kurie klientai pasiprašo namo (Tiriam_10).*

Klientams kartais **būna sunku pasirūpinti savimi**: „*Kuo labiau artėja mirtis, tuo sunkiau* [pasirūpinti savimi]“ (*Tiriam_05*); „*Ateina laikas, kuomet kai kurie mirštantieji negali savimi pasirūpinti. Tokia situacija juos gniuždo, nes jiems parodo, kad mirtis yra vis arčiau ir arčiau...*“ (*Tiriam_07*). Klientai susiduria ir su **finansinės problemomis** – mažomis pajamomis (*Tiriam_03*). **Artimųjų neturėjimas** sukelia papildomų problemų, kurias privalo spręsti socialiniai darbuotojai: „*Labai sunku būna, kai mirštantysis neturi artimųjų. Toks žmogus miršta vienatvėje...*“ (*Tiriam_07*).

Informantų teigimu, mirštančių klientų artimieji susiduria su tokiomis socialinėmis problemomis, kaip skausmingi išgyvenimai, nemokėjimas elgtis ir priimti mirtį, neigiamos emocijos (žr. 5 lent.).

5 lentelė. Kategorija: Socialinės problemos, su kurioms susiduria mirštančių klientų artimieji

Subkategorijos	**Teiginiai**	**Kodai**
Skausmingi artimųjų išgyvenimai	1. Sunkiai sergančių klientų artimieji susiduria su skausmingais išgyvenimais.	*Tiriam_01*
	2. Artimieji patiria liūdesį, bejėgiškumą, nežinią...	*Tiriam_02*
	3. Artimieji patiria liūdesį, didelį gailestį.	*Tiriam_08*
	4. Sielvartas yra ta būsena, kuri būdinga beveik visiems artimiesiems to asmens, kuris miršta.	*Tiriam_09*
Artimųjų nemokėjimas elgtis ir priimti mirtį	5. Mirti nėra lengva. Priimti mirtį - taip pat. Artimieji nemoka priimti mirties, dėl to jiems tik dar sunkiau...	*Tiriam_07*
	6. Artimieji sunkiai priima tai, kad jiems artimas žmogus tuoj mirs. Jiems tai sunku pakelti emociškai.	*Tiriam_08*
	7. Artimieji patiria nežinią, kaip bendrauti, prieiti, o tai klientui sukelia vienatvės, izoliacijos jausmą.	*Tiriam_02*
	8. Mirtis yra ne tik iššūkis tam, kuris miršta, ar man kaip socialinei darbuotojai, bet ir giminaičiams, kurie tam būna nepasiruošę. Jie išgyvena gilų sielvartą ir nežino, ką daryti, kaip toliau elgtis.	*Tiriam_09*
	9. Dalis artimųjų puola į depresiją dėl nežinojimo, kuo gali padėti ar kad negali padėti savo artimajam.	*Tiriam_10*
	10. Artimieji dažnai nežino, kaip elgtis su mirštančiuoju, nežino, kaip su juo bendrauti. Artimieji nemoka tinkamai sureaguoti į mirštančiojo situaciją, bijo kalbėti apie mirtį.	*Tiriam_07*
Neigiamos artimųjų emocijos	11. Jie [artimieji] išgyvena neigiamas emocijas, patiria pyktį, nerimą, nežinią.	*Tiriam_01*
	12. Artimieji patiria kaltės jausmą, sveikatos sutrikimus, depresiją, nuovargį, nesutarimus.	*Tiriam_02*
	13. Pyktis, bejėgiškumas, depresija kyla iš dėl to, kad artimieji nesugeba padėti mirštančiajam.	*Tiriam_10*
	14. Susierzinimas, dirglumas, pyktis, netgi agresija - artimųjų emocinės reakcijos į jiems artimo žmogaus mirtį yra labai įvairios.	*Tiriam_07*

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis interviu duomenimis

Susidūrimas artėjančia su artimo žmogaus mirtimi sukelia **skausmingus išgyvenimus**. Mirštančiojo artimieji patiria sielvartą, liūdesį įvairias **neigiamas emocijas** tokias kaip kaltė, bejėgiškumas, ir kt.), tai net gali sukelti jiems sveikatos sutrikimus.

Informantų teigimu, artimieji dažnai **nemoka elgtis su mirštančiuoju, priimti jo mirtį**: „*Artimieji nemoka priimti mirties, dėl to jiems tik dar sunkiau...*“ (*Tiriam_07*); „*Artimieji sunkiai priima tai, kad jiems artimas žmogus tuoj mirs...*“ (*Tiriam_08*).

Tyrimo duomenų analizė leido identifikuoti pagalbos teikimo tobulinimo gaires. Tobulinant pagalbos mirštantiems klientams ir jų artimiesiems sistemą, informantų teigimu, reiktų daugiau dėmesio skirti: kompleksinių paslaugų teikimui; socialinių darbuotojų, dirbančių su mirštančiais klientais, žinių ir įgūdžių tobulinimui; socialinės pagalbos teikimo gerinimui; didesniam dėmesiui mirštantiesiems ir jų artimiesiems; psichologinės pagalbos organizavimui; savanorių veiklos plėtrai; paslaugų gavėjų informavimo gerinimui (žr. 7 pav.).

7 pav. Pagalbos mirštantiems klientams ir jų artimiesiems tobulinimo gairės

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis interviu duomenimis

Pagalbos mirštantiems klientams ir jų artimiesiems tobulinimo gaires atskleidžiantys teiginiai pateikiami 6 lentelėje.

Socialinis darbas su mirštančiais klientais reikalauja iš socialinių darbuotojų specifinio pasirengimo. Tyrimo dalyvių teigimu, jaučiamas žinių ir gebėjimų dirbti su mirštančiais klientais tobulinimo poreikis: „*Kartais <...> trūksta gebėjimų ir žinių pagalbos mirštančiam klientui teikimo procese*“ (*Tiriam_06*). Vienos tyrimo dalyvės teigimu, ji „*nuolat tobulina savo žinias*“ (*Tiriam_05*). Viena informantė teigė, kad „*...nuolatinis tobulėjimas yra svarbi socialinių darbuotojų aukštos kompetencijos išlaikymo / didinimo sąlyga, užtikrinanti geresnį pagalbos teikimo mirštančiam klientui procesą*“ (*Tiriam_08*).

6 lentelė. Kategorija: Pagalbos mirštantiems klientams ir jų artimiesiems tobulinimo gairės

Subkategorijos	Teiginiai	Kodai
Kompleksinių paslaugų derinimas	1. Mirtis gali ir turi būti ori. Tokia turi būti teikiama pagalba: artimiesiems – psichologinė; klientui – paliatyvioji, stacionari (namuose), medicininės paslaugos.	*Tiriam_02*
Socialinių darbuotojų, dirbančių su mirštančiais klientais, žinių ir įgūdžių tobulinimas	2. Socialinis darbuotojas turi turėti atitinkamų medicininės srities žinių. Šių žinių panaudojimas reikalingas, priimant sprendimus dėl socialinės pagalbos poreikio ir socialinių paslaugų teikimo	*Tiriam_01*
	3. Reikėtų atnaujinti žinias, kad būtų galima realizuoti socialinio darbo vertybes pagalbos teikimo mirštančiam klientui procese.	*Tiriam_05*
	4. Reikėtų ugdyti socialinius darbuotojus, kurie dirba / dirbs mirties akivaizdoje, atsižvelgiant į tobulinimą tų gebėjimų ir kompetencijų, kurių reikia konkrečiai dirbant su mirštančiais klientais ir jų artimaisiais.	*Tiriam_06*
	5. Būtina tobulinti žinias ir įgūdžius, nes taip galima geriau patenkinti mirštančiųjų poreikius, suteikti jiems visokeriopą pagalbą.	*Tiriam_10*
	6. Manau, kad nuolatinis tobulėjimas yra svarbi socialinių darbuotojų aukštos kompetencijos išlaikymo / didinimo sąlyga, užtikrinanti geresnį pagalbos teikimo mirštančiam klientui procesą.	*Tiriam_08*
	7. Pastebėjau, kad dalis socialinių darbuotojų stokoja žinių ir gebėjimų, kaip elgtis su mirštančiuoju, kokią pagalbą jiems suteikti.	*Tiriam_09*
Socialinės pagalbos (bendravimo, empatijos) teikimo gerinimas	8. Reikėtų pasitelkti į pagalbą dvasinę slaugą, kuria jos darbuotojas būtų pasiryžęs lydėti klientą iki mirties, turėtų subtiliausius terapinio bendravimo įgūdžius: 1) aktyvų klausymąsi; 2) aiškinimąsi; 3) empatiją. Svarbu klientą skatinti prabilti, išreikšti savo jausmus, susikaupusias emocijas, kad jam būtų galima suteikti dvasinę pagalbą	*Tiriam_02*
	9. Mirštantieji labiausiai stokoja dvasinės ramybės. Siekiant, kad jie susitaikytų su mirtimi, kad neišpriešintų jai ir viską ramiai priimtų, reikia užmegzti su jais dvasinį ryšį. Tai padaryti padeda šiltas bendravimas, buvimas šalia, empatija... Žodžiu, reikia gerinti tokią socialinę pagalbą.	*Tiriam_09*
Didesnis dėmesys mirštantiesiems ir jų artimiesiems	10. Daugiau darbo valandų skirti mirštančiam klientui ir šeimos nariams.	*Tiriam_05*
	11. Kai kurie socialiniai darbuotojai skiria nepakankamai dėmesio mirštančiųjų artimiesiems, manydami, kad mirštantysis yra tik tas, kuriam reikia pagalbos. Toks požiūris yra ydingas. Būtina dirbti ir su mirštančiojo asmens artimais žmonėmis, kad ir jiems suteikti tą socialinę pagalbą, kurios jiems reikia.	*Tiriam_08*
	12. Būna atvejų, kai mirštančiųjų artimiesiems reikia pagalbos, tačiau jie to nepasako. Todėl socialinis darbuotojas turi skirti daugiau dėmesio jų poreikių išsiaiškinimui.	*Tiriam_09*
Psichologinės pagalbos organizavimas	13. Labai svarbu organizuoti savipagalbos grupes ligonio artimiesiems, kurios padėtų įveikti vienišumo bei atskirties jausmą.	*Tiriam_01*
	14. Reikia organizuoti psichologinę pagalbą artimiesiems.	*Tiriam_02*
	15. Manau, kad trūksta specialistų psichologų, teikiančių emocinę paramą tiek mirštančiam ligoniui, tiek jo artimiesiems, priežiūrą ir pagalbą teikiančiam personalui.	*Tiriam_04*
	16. Mirštantiesiems ir jų artimiesiems reikia psichologinės paramos. Didesnis psichologų įtraukimas į tokios pagalbos teikimą būtų labai reikalingas...	*Tiriam_09*
Savanorių veiklos plėtra	17. Labai svarbu didinti visuomenės supratimą apie savanorišką veiklą pagalbos mirštantiems ir jų artimiesiems teikime. Teikiant paslaugas į šią veiklą daugiau įtraukti savanorių. <...> Kadangi savanoriškas darbas pagerina mirtinomis ligomis sergančių žmonių gyvenimo kokybę.	*Tiriam_01*
	18. Labai praverstų savanorių veikla. Mums reikia žmonių, kurie neatlygintinai padėtų.	*Tiriam_09*
	19. Savanorystė yra vienas iš veiksmingų būdų įtraukti visuomenę į pagalbos mirštantiems asmenims teikimą.	*Tiriam_07*
Paslaugų gavėjų informavimo gerinimas	20. Informuoti paslaugų gavėjus apie socialinio darbo reikšmę, jo tikslus, priemones ir etikos principus, teikiant pagalbą mirštantiems klientams.	*Tiriam_05*

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis interviu duomenimis

Tyrimo dalyvės teigė, kad „*socialinis darbuotojas privalo turėti pakankamai teisinių, psichologinių, sociologinių ir kitų žinių*“ (*Tiriam_01*); „*socialinis darbuotojas yra ir turi būti kompetentingas ir suinteresuotas padėti klientui įveikti jo gyvenimo sunkumus, pasitelkdamas į pagalbą specialistus ir artimuosius*“ (*Tiriam_05*). Socialiniams darbuotojams reikia ypatingų žinių ir gebėjimų:

> *Ypatingos žinios ir gebėjimai yra tai, ko reikia šių dienų socialiniams darbuotojams. Ypatingos žinios ir gebėjimai yra tie, kurie padeda suvokti tai, ko realiai reikia mirštančiajam ir žinoti, numanyti, kaip jam būtų galima padėti. Tai reiškia, kad reikia žinoti ir mokėti identifikuoti socialinius mirštančio kliento poreikius bei panaudoti adekvačias priemones tų poreikių tenkinimui (Tiriam_08).*

Socialinės pagalbos teikimo gerinimas siejamas su šiltesniu bendravimu, empatija: „*...užmegzti su jais* [mirštančiaisiais] *dvasinį ryšį <...> padeda šiltas bendravimas, buvimas šalia, empatija... Žodžiu, reikia gerinti tokią socialinę pagalbą*“ (*Tiriam_09*).

Socialiniai darbuotojai turi skirti dėmesį mirštančiojo artimiesiems, kad išsiaiškintų jų poreikius ir suteiktų pagalbą: „*Būna atvejų, kai mirštančiųjų artimiesiems reikia pagalbos, tačiau jie to nepasako. Todėl socialinis darbuotojas turi skirti daugiau dėmesio jų poreikių išsiaiškinimui*“ (*Tiriam_09*).

Psichologinės pagalbos organizavimas siejamas su savipagalbos grupių mirštančio ligonio artimiesiems organizavimu, kuris padėtų artimiesiems įveikti vienišumą. Informančių teigimu, papildomų psichologų etatų įsteigimas įstaigose, kuriose miršta daug žmonių, padėtų suteikti mirštantiesiems ir jų artimiesiems didesnę emocinę paramą.

Visuomenės įtraukimas į pagalbos mirštantiems asmenims ir jų artimiesiems teikimo procesą yra dar vienas veiksnys, kuris galėtų pagerinti pagalbos teikimą mirštantiems asmenims. Labai svarbi savanorystės plėtra: „*Teikiant paslaugas į šią veiklą* [reikia] *daugiau įtraukti savanorių. <...> Kadangi savanoriškas darbas pagerina mirtinomis ligomis sergančių žmonių gyvenimo kokybę*“ (*Tiriam_01*); „*To reikia tam, kad visuomenė neliktų nuošalyje, kad gebėtų suvokti, kad mirštantieji yra čia pat, šalia. Visada šalia mūsų...*“ (*Tiriam_07*).

Apibendrinant galima teigti, kad socialiniams darbuotojams tenka teikti holistinę pagalbą mirštantiems klientams ir jų artimiesiems – išsiaiškinti mirštančiųjų poreikius ir juos tenkinti, palaikyti nuoširdų bendravimą, pasitelkiant empatiją, sukurti kuo jaukesnę aplinką, planuoti pagalbą mirštantiesiems, kalbantis su jų artimaisiais ir kt. Socialiniai darbuotojai padeda tenkinti mirštančių klientų socialinius, fiziologinius, fizinius, psichologinius, emocinius, dvasinius poreikius. Visa tai iš socialinių darbuotojų reikalauja visapusiško pasiruošimo. Problemos, kurios kyla, socialiniams darbuotojams, teikiantiems socialinę pagalbą, priklauso nuo to, kurioje mirimo stadijoje yra klientas, kaip dažnai su mirštančiaisiais savo darbo

praktikoje susiduria socialiniai darbuotojai, kiek mirštantys klientai pasiruošę priimti jiems teikiamą pagalbą.

Mirštantieji gali pereiti įvairias stadijas mirimo procese: nuo neigimo, pykčio iki derybų, depresijos, susitaikymo. Socialiniams darbuotojams tenka spręsti socialines problemas, su kurioms susiduria mirštantys klientai ir jų artimieji. Socialinės problemos, su kurioms susiduria mirštantys klientai, yra: psichologinės problemos, finansinės problemos, savarankiškumo praradimas, vienišumas. Mirštantys asmenys patiria artėjančios mirties ir nežinomybės baimę, jiems sunku susitaikyti su mirtimi. Mirštančiojo artimieji patiria nemažą skausmingų išgyvenimų ir neigiamų emocijų naštą, jie nežino, kaip elgtis su mirštančiuoju, jiems sunku susitaikyti su artimo žmogaus mirtimi.

Pagalbos mirštantiems klientams teikimo proceso / sistemos tobulinimas yra būdas pagerinti mirštančių klientų ir jų artimųjų poreikių tenkinimą. Svarbiausios tobulinimo priemonės: socialinių darbuotojų, dirbančių su mirštančiais klientais, žinių ir įgūdžių tobulinimas; psichologinės pagalbos organizavimas; savanorių veiklos plėtra.

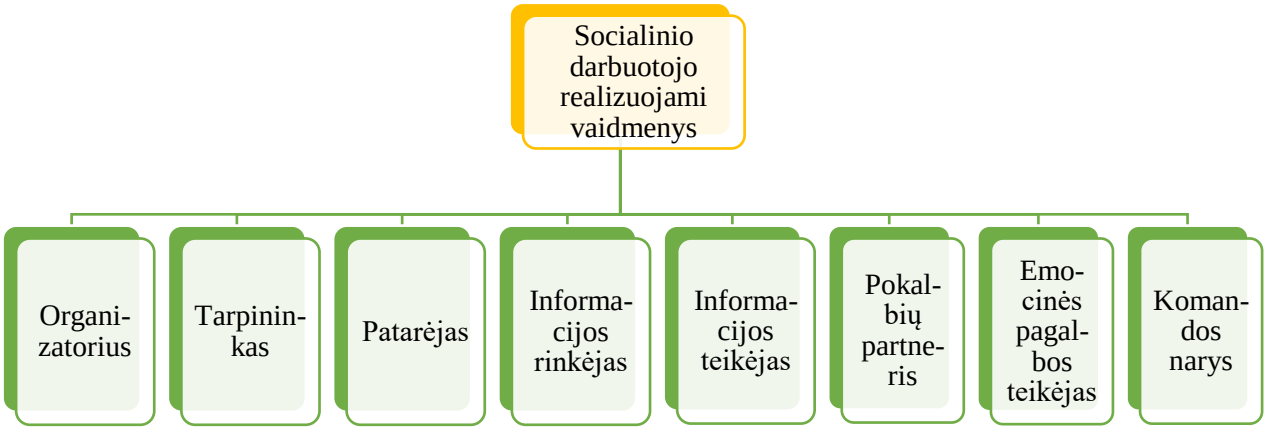
3.2.2. Socialinio darbuotojo profesinių vaidmenų realizavimas, teikiant pagalbą mirštantiems klientams ir jų artimiesiems

Tyrimo duomenų analizė atskleidė socialinių darbuotojų teikiamos pagalbos mirštančiam asmeniui svarbą: *„[mirštančiam] žmogui mes reikalingi, kaip įrankis, kaip oras, kaip pagalvė ar atrama. Ateidami pas žmogų, mes turime atsinešti šypseną, nuotaiką, net apsikabinimą*“ (*Tiriam_06*).

Socialiniams darbuotojams, dirbantiems su mirštančiais klientais ir jų artimaisiais, tenka atlikti įvairius veiksmus reikalauja iš jų prisiimti atitinkamus vaidmenis, kurių reikia konkrečioje situacijoje, esant tam tikroms aplinkybėms (pvz., tarpininko, informacijos teikėjo, organizatoriaus, dialogo partnerio ir kt. vaidmenis):

> *Mano socialiniame darbe pagal galimybes atliekami tokie veiksmai: asmeniniai pokalbiai su ligoniu, paciento informavimas jam rūpimais klausimas, tarpininkavimas su reikiamomis institucijomis, arba artimaisiais, pagal poreikį ritualinių paslaugų organizavimas ir t. t. (Tiriam_04).*

Socialiniai darbuotojai, dirbdami su mirštančiais klientais ir jų artimaisiais, realizuoja organizatoriaus, tarpininko, patarėjo, informacijos rinkėjo, informacijos teikėjo, poklabių partnerio, psichologo, komandos nario – vaidmenis. Tai iš socialinio darbuotojo reikalauja plataus spektro įvairių sričių žinių ir įgūdžių, kurie apsprendžia rimtus profesinius iššūkius socialinio darbo praktikoje (žr. 8 pav.).



8 pav. Socialinio darbuotojo realizuojami vaidmenys

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis interviu duomenimis

Organizatoriaus vaidmuo iš socialinių darbuotojų reikalauja organizacinių įgūdžių, kadangi jie turi organizuoti tas socialines ar kitokio pobūdžio paslaugas, kurių reikia mirštantiems klientams ir jų artimiesiems: organizuoti paslaugų teikimą, organizuoti kliento laidojimą, organizuoti socialinės pagalbos teikimą, organizuoti dokumentų tvarkymą (žr. 7 lent.).

7 lentelė. Kategorija: Socialinio darbuotojo realizuojamas organizatoriaus vaidmuo

Subkategorijos	Teiginiai	Kodai
Organizuoja paslaugų teikimą	1. Socialinis darbuotojas yra visa ko organizatorius <...>, kuris organizuoja paslaugas suderintu laiku...	*Tiriam_01*
Organizuoja kliento laidojimą	2. Būti mirštančiojo kliento organizatoriumi: tai tiesiog organizuoti kliento laidotuves.	*Tiriam_03*
	3. ...pagal poreikį ritualinių paslaugų organizavimas...	*Tiriam_04*
	4. ...tai, kai klientas neturi artimųjų ar jie atsisako jį laidoti ir kliento laidotuvėmis rūpinasi įstaiga, koordinatoriaus pagrindinis rūpestis būtų tinkamai panaudoti laidotuvėms skirtas lėšas.	*Tiriam_03*
Organizuoja socialinės pagalbos teikimą	5. Reikia organizuoti socialinės pagalbos teikimą mirštančiam asmeniui ir jo artimiesiems.	*Tiriam_10*
	6. Socialinis darbuotojas turi organizuoti tokios pagalbos teikimą, kuri padėtų adekvačiai tenkinti mirštančiojo poreikius.	*Tiriam_08*
	7. Socialinis darbuotojas yra organizacinių gebėjimų reikalaujantis subjektas, nes jam tenka organizuoti tai, ko reikia mirštančiam klientui.	*Tiriam_09*
Organizuoja dokumentų tvarkymą	8. Esant reikalui, tenka organizuoti įvairius dalykus. Pavyzdžiui, organizuoti dokumentų tvarkymą	*Tiriam_08*

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis interviu duomenimis

Kaip rodo atliktas tyrimas, **tarpininko** vaidmuo socialiniame darbe specifinis tuo, kad socialiniai darbuotojai, veikdami tarp mirštančio asmens ir jo artimųjų, įstaigų, padeda spręsti įvairias socialines problemas, gali prisiimti atsakomybę (bent jau moralinę) už mirštančiojo pageidavimų įvykdymą (žr. 8 lent.).

8 lentelė. Kategorija: Socialinio darbuotojo realizuojamas tarpininko vaidmuo

Subkategorijos	Teiginiai	Kodai
Tarpininkauja tarp kliento ir artimųjų	1. Tarpininkauti – tai teikti pagalbą klientui ir artimiesiems. Kalbėjimas su artimuoju apie jo jausmus prieš kliento mirtį, įveikti tas emocijas.	*Tiriam_02*
	2. Būti mirštančiojo žmogaus tarpininku: tai <...> derinti su artimaisiais mirštančiojo paskutinę valią.	*Tiriam_03*
	3. Socialinis darbuotojas atlieka tarpininko vaidmenį tarp šeimos ir kliento, nes tai padeda geriau tenkinti tiek mirštančiojo, tiek jo šeimos poreikius.	*Tiriam_09*
	4. ...tarpininkavimas tarp ligonio ir artimųjų (ligonis ne viską kartais atvirai gali pasakyti savo artimam žmogui, nenorėdamas jo užkrauti ar bijodamas skaudinti).	*Tiriam_04*
	5. Mirštančiojo artimiesiems telefonu pranešu, kad jų artimas asmuo labai silpnos sveikatos, pageidauja juos pamatyti ir pakviečiu atvykti, palinkiu stiprybės bei paraginu kreiptis visais rūpimais klausimais.	*Tiriam_03*
	6. Mirštančiam ligoniui svarbu jausti artimųjų buvimą šalia. Kartais mirštančio ligonio artimiems žmonėms tenka perduoti mirštančiojo neišdrįstus pasakyti pageidavimus, prašymus jiems.	*Tiriam_04*
	7. Su artimaisiais siekiu sudaryti slaugos, lankymo, bendravimo, kalbėjimo, kiek tiesos gali žinoti, planą, kad klientas galėtų visavertiškai ir oriai gyventi iki pat paskutinės akimirkos.	*Tiriam_02*
Tarpininkauja tarp kliento ir įstaigų	8. Būti mirštančiojo žmogaus tarpininku: tai pakviesti kunigą...	*Tiriam_03*
	9. Dažnai tenka būti tarpininku tarp klientų ir įvairių įstaigų, kai reikia derinti biurokratinius formalumus.	*Tiriam_10*
	10. ...tarpininkavimas su reikiamomis institucijomis...	*Tiriam_04*
	11. Reikia koordinuoti įvairių socialinių paslaugų teikimą su kitomis įstaigomis.	*Tiriam_10*

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis interviu duomenimis

Svarbi socialinių darbuotojų atliekama tarpininkavimo funkcija, palaikant ryšį tarp mirštančiojo ir jo artimųjų, būnant tarp jų „savotišku tiltu“. Todėl galima teigti, kad socialinio darbuotojo veikla yra labai svarbi ne tik mirštantiems klientams, bet ir jų artimiesiems.

Konsultavimas yra jautri socialinio darbuotojo veiklos sritis. Konsultuodamas socialinis darbuotojas duoda mirštančiam klientui patarimus: „*Jiems* [socialiniams darbuotojams] *priimtinas ir konsultanto vaidmuo, duoti patarimus, nepažeidžiant klientų psichosocialinių, religinių įsitikinimų bei vertybių*“ (*Tiriam_01*); „*Mirštančiajam reikia patarimų, kuriuos kartais gali suteikti tik socialinis darbuotojas, jeigu tik juo pasitiki mirštantis asmuo*“ (*Tiriam_10*). Duodamas mirštančiam klientui patarimus socialinis darbuotojas „*turi sugebėti išklausyti pacientą ir atsakyti į jo pateiktus klausimus...*“ (*Tiriam_01*).

Socialinis darbuotojas konsultuoja klientą ir jo artimuosius visais gyvenimo klausimais: „*Mano darbe dažnai tenka konsultuoti <...> praktiškai visais gyvenimo klausimais. Ypač jeigu mirštantys klientai ir jo artimieji įgyja mano pasitikėjimą*“ (*Tiriam_07*).

Socialinis darbuotojas konsultuoja klientą ir jo artimuosius mirties, laidotuvių klausimais: „*Būti mirštančiojo kliento <...> patarėju: tai galimybė patarti <...> įvairiais klausimais, susijusiais tiek su mirtimi, tiek su pačiomis laidotuvėmis*“ (*Tiriam_03*) (žr. 9 lent.).

9 lentelė. Kategorija: Socialinio darbuotojo realizuojamas patarėjo vaidmuo

Subkategorijos	Teiginiai	Kodai
Duoda klientui patarimus	1. Jiems [socialiniams darbuotojams] priimtinas ir konsultanto vaidmuo, duoti patarimus, nepažeidžiant klientų psichosocialinių, religinių įsitikinimų bei vertybių.	*Tiriam_01*
	2. Jis [socialinis darbuotojas] turi būti <...> patarėjas.	*Tiriam_01*
	3. Mirštančiajam reikia patarimų, kuriuos kartais gali suteikti tik socialinis darbuotojas, jeigu tik juo pasitiki mirštantis asmuo.	*Tiriam_10*
	4. ...pacientų konsultavimas dėl iškilusių socialinių klausimų...	*Tiriam_04*
	5. Socialinio darbuotojo kaip patarėjo vaidmuo parodo, kad jis turi sugebėti išklausyti pacientą ir atsakyti į jo pateiktus klausimus...	*Tiriam_01*
Konsultuoja klientą ir jo artimuosius visais gyvenimo klausimais	6. Mano darbe dažnai tenka konsultuoti ne tik socialiniais klausimais, bet praktiškai visais gyvenimo klausimais. Ypač jeigu mirštantys klientai ir jo artimieji įgyja mano pasitikėjimą.	*Tiriam_07*
	7. Patarėjas – iškilus dvasinėms, psichologinėms, socialinėms ir ekonominėms problemoms pagalba suteikiama, atsižvelgus į kliento išsipasakojimą, artimųjų resursus ir pageidavimus.	*Tiriam_02*
	8. Dažnais atvejais artimiesiems tenka patarti, kaip elgtis su mirštančiuoju, kaip su juo kalbėtis.	*Tiriam_09*
	9. Artimiesiems tenka patarti, kaip elgtis vienoje ar kitoje situacijoje, nes jie būna „išmušti iš vėžių“, nežino, ką daryti.	*Tiriam_10*
Konsultuoja klientą ir jo artimuosius mirties, laidotuvių klausimais	10. Būti mirštančiojo kliento <...> patarėju: tai galimybė patarti tiek artimiesiems, tiek mirštančiajam klientui įvairiais klausimais, susijusiais tiek su mirtimi, tiek su pačiomis laidotuvėmis.	*Tiriam_03*

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis interviu duomenimis

Informacijos rinkėjo vaidmuo iš socialinių darbuotojų reikalauja gebėjimo rinkti informaciją, kad galėtų geriau tenkinti klieno poreikius. Informacijos apie tai, kaip padėti mirštančiam klientui, galima gauti iš jo artimųjų: „...iš *artimųjų galima gauti daugiau informacijos apie tai, kaip būtų galima padėti mirštančiajam, kokius poreikius reikia tenkinti ir pan.“* (*Tiriam_07*) (žr. 10 lent.).

10 lentelė. Kategorija: Socialinio darbuotojo realizuojamas informacijos rinkėjo vaidmuo

Subkategorijos	Teiginiai	Kodai
Renka informaciją, kad galėtų geriau tenkinti klieno poreikius	1. Dirbant tenka surinkti visą reikiamą informaciją apie mirštantį klientą, kad jam būtų galima suteikti adekvačią socialinę pagalbą.	*Tiriam_08*
	2. ...gauti tinkamą informaciją apie mediciniņę situaciją...	*Tiriam_02*
Renka informaciją iš artimųjų	3. ...iš artimųjų galima gauti daugiau informacijos apie tai, kaip būtų galima padėti mirštančiajam, kokius poreikius reikia tenkinti ir pan.	*Tiriam_07*
	4. Reikia nuolat palaikyti kontaktą su mirštančiojo giminaičiais, kad būtų aiškiau, kokią pagalbą jam galima suteikti.	*Tiriam_08*
	5. Artimieji gali labai padėti, nes jie gali suteikti žinių apie specifinius mirštančiojo poreikius, galų gale jo charakterį, psichologiją, socialinius ypatumus.	*Tiriam_08*

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis interviu duomenimis

Informacijos teikėjo vaidmuo iš socialinių darbuotojų reikalauja gebėjimo teikti informaciją mirštančiam klientui ir jo artimiesiems. Socialiniai darbuotojai informuoja klientą

jam rūpimais klausimais („*...paciento informavimas apie planuojamą pagalbą...*“; *Tiriam_04*), biurokratiniais reikalais („*Informavimas apima ir įvairius biurokratinius reikal*us“, *Tiriam_10*). Informacijos teikimas mirštančio kliento artimiesiems leidžia informuoti „*apie jų mirštantį artimą žmogų, apie jo savijautą, emocinę būseną ir pan.*“ (*Tiriam_09*) (žr. 11. lent.).

11 lentelė. Kategorija: Socialinio darbuotojo realizuojamas informacijos teikėjo vaidmuo

Subkategorijos	Teiginiai	Kodai
Informuoja klientą jam rūpimais klausimais	1. Paciento informavimas jam rūpimais klausimais.	*Tiriam_04*
	2. Socialinis darbuotojas visada turi informuoti savo klientą visais įmanomais socialiniais klausimais, kad šis suvoktų, kuo jam bus galima padėti.	*Tiriam_07*
	3. ...paciento informavimas apie planuojamą pagalbą...	*Tiriam_04*
Informuoja klientą biurokratiniais reikalais	4. Informavimas apima ir įvairius biurokratinius reikalus. Toks informavimas būtinas, bet, sakyčiau, nemalonus. Jis tėra formalus, oficialus.	*Tiriam_10*
Teikia informaciją kliento artimiesiems	5. Artimiesiems reikia informacijos apie jų mirštantį artimą žmogų, apie jo savijautą, emocinę būseną ir pan. Tokią informaciją aš jiems ir suteikiu.	*Tiriam_09*
	6. Netektį išgyvenantiems ligonio artimiesiems yra <...> [svarbios] ir žinios, kurios padeda mirštančiojo asmens artimiesiems suteikti visas įmanomas paslaugas.	*Tiriam_01*

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis interviu duomenimis

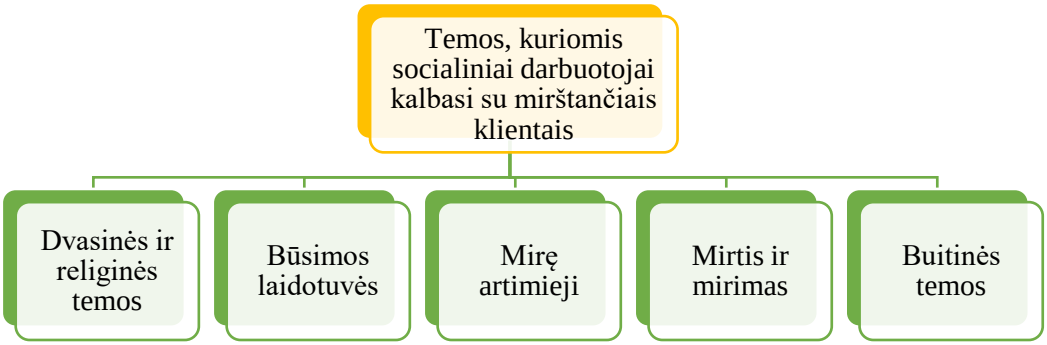
Pokalbiai su mirštančiais klientais yra jautri socialinio darbuotojo veiklos sritis. Būti **pokalbių partneriu** – tai nuoširdžiai kalbėtis su mirštančiuoju, t. y. palaikyti dialogą. Kalbėjimas su mirštančiais klientais jiems „*kartais padeda. Nuramina juos, padeda pasiruošti mirčiai*“ (*Tiriam_02*). Realizuodamas pokalbių partnerio vaidmenį, socialinis darbuotojas palaiko dialogą, siekdamas nuraminti klientą, padėti klientui išsikalbėti, užmegzti su juo grįžtamąjį ryšį, taip pat palaiko dialogą, kad patenkintų kliento poreikius (žr. 12 lent.).

12 lentelė. Kategorija: Socialinio darbuotojo realizuojamas pokalbių partnerio vaidmuo

Subkategorijos	Teiginiai	Kodai
Padeda klientui išsikalbėti, nuraminti	1. ...tai pasikalbant su mirštančiuoju, jo nuraminimu, kad lemtingą valandą jis neliks vienas...	*Tiriam_03*
	2. Tai turėtų padėti mirštančiajam nusiraminti, užsimiršti, pagerinti jo emocinę būseną.	*Tiriam_07*
	3. Pokalbių metu paaiškėja, daug dalykų, kurie slegia ligonį: ką žmogus turi atlikti, ar kam ką pasakyti...	*Tiriam_04*
	4. Reikia kalbėtis su mirštančiuoju, palaikyti su juo visavertį dialogą, kad būtų gaunamas grįžtamasis ryšys.	*Tiriam_07*
	5. Dialogo partneris – buvimas šalia, prisitaikymas, supratimas, pokalbių laukimas, kol prabils, atsakymai į visus kliento klausimus būtini. Nevalia primesti savo dvasinių problemų.	*Tiriam_02*
Kalbasi, kad patenkintų kliento poreikius	6. ...tapti dialogo partneriu, siekiant patenkinti jo [kliento] svarbiausius poreikius.	*Tiriam_01*
Kalbasi su mirštančio kliento artimaisiais	7. Su mirštančiojo artimaisiais nuoširdžiai bendraujama, padedama suvokti tikrovę ir su ja susitaikyti.	*Tiriam_02*
	8. Nuolatinis bendravimas padeda geriau suprasti artimųjų poreikius.	*Tiriam_08*
	9. Bendravimas padeda užtikrinti artimųjų pasitikėjimą manimi...	*Tiriam_07*
	10. Su artimaisiais palaikomi kiek galima glaudesni santykiai.	*Tiriam_04*
	11. Su artimaisiais stengiuosi palaikyti betarpišką kontaktą, kad būtų galima geriau padėti tiek jiems, tiek mirštančiam klientui.	*Tiriam_10*

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis interviu duomenimis

Tyrimo duomenų analizė atskleidė dažniausias socialinių darbuotojų ir mirštančių klientų pokalbių temas. Bendraudami su mirštančiais klientais socialiniai darbuotojai kalbasi dvasinėmis ir religinėmis temomis, apie būsimas laidotuves, mirusius artimuosius, mirtį ir mirimą, buitines temas (žr. 9 pav.).



9 pav. Socialinio darbuotojo realizuojami vaidmenys

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis interviu duomenimis

Temas, kuriomis socialiniai darbuotojai kalbasi su mirštančiais klientais, atskleidžiantys teiginiai pateikiami 13 lentelėje.

13 lentelė. Kategorija: Temos, kuriomis socialiniai darbuotojai kalbasi su mirštančiais klientais

Subkategorijos	**Teiginiai**	**Kodai**
Dvasinės ir religinės temos	1. Labai svarbi dvasinė pagalba, kuri nuramina mirštantįjį. Todėl ypatingą vietą kliento gyvenime užima religinės temos.	*Tiriam_01*
	2. Apie <...> religinį tikėjimą, maldas, apie malonę tiems, kurie kenčia, ir tiems, kurie kenčiančiais rūpinasi.	*Tiriam_02*
	3. Šiame etape mirštantysis bando derėtis su Dievu, su pačiu savimi, nors dauguma sandėrių sudaroma su Dievu, dažniausiai jie laikomi paslaptyje arba apie juos pasakoma asmeniškame pokalbyje.	*Tiriam_04*
	4. Prieš mirtį nemažai klientų tampa labai religingi. Todėl su jais daug tenka klabėtis religinėmis temomis.	*Tiriam_10*
	5. Religija yra ta tema, kuri domina daugelį mirštančiųjų.	*Tiriam_08*
	6. Apie dvasingumą, gyvenimo tikrąją prasmę, religinį tikėjimą, maldas...	*Tiriam_02*
Būsimos laidotuvės	7. Dažniausiai klientas pasitikslina, ar bus pranešta jo artimiesiems, ar bus tinkamai pašarvotas, ar bus atlaikytos šv. Mišios.	*Tiriam_03*
	8. Kai kurie prašo jiems mirus, uždegti šventintą žvakę, sukalbėti maldą.	*Tiriam_03*
Mirę artimieji	9. Dažnai jie prisimena jau mirusius savo artimuosius, su kuriais netrukus susitiks.	*Tiriam_03*
	10. Dažnai ligonis pasakoja, kad jį sapne lankė jau mirę jo artimieji, jis su jais bendravo ir jam dabar ramiau.	*Tiriam_04*
	11. Mirštantieji kalba apie savo mirusius giminaičius ir sako, kad norės su jais pasimatyti.	*Tiriam_08*
Mirtis ir mirimas	12. ...daug tenka kalbėtis apie mirtį. Kalbantis pastebėjau, kad mirštantysis bijo ne paties mirties momento, o jo laukimo, bijo, kad mirimas nebūtų skausmingas procesas ir nori, kad mirtis įvyktų greitai.	*Tiriam_07*
	13. Kalba sukasi apie tai, koks bus mirimo procesas - skausmingas ar ne, taip pat apie tai, kas laukia po mirties.	*Tiriam_09*
	14. Mirštantieji dažnai nori tiesos: kiek jiems liko laiko gyventi, kaip jie mirs, ar mirimas suteiks daug fizinio skausmo ir pan.	*Tiriam_10*
Buitinės temos	15. Kartais kalbamės apie paprastus buitinius dalykus, jeigu tai padeda mirštančiajam nusiraminti, užsimiršti.	*Tiriam_07*

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis interviu duomenimis

Dalis tyrimo dalyvių nurodė, kad su mirštančiais klientais kalbasi labai įvairiomis temomis. Temų pasirinkimą sąlygoja mirštančiojo poreikiai: „*Priklauso nuo to, kokių temų pageidauja mirštantysis*“ (*Tiriam_05*), tam tikra situacija ir aplinkybės, kiti subjektyvūs veiksniai. Kalbėdami įvairiomis temomis, mirštantieji būna atviri, laukia palaikymo, pateisinimo dėl to, kaip jie elgėsi gyvenime: „*Mirštantys klientai kalbasi įvairiomis temomis, jie būna atviri ir sako viską kas juos slegia. Visada laukia palaikymo, pateisinimo jų gyvenimo įvairiuose įvykiuose*“ (*Tiriam_04*).

Dažniausiai pokalbiuose vyrauja religinės temos. Kaip pažymėjo viena socialinė darbuotoja, būna, kad „*mirštantysis bando derėtis su Dievu...*“ (*Tiriam_04*).

Neišvengiamai vyksta ir pokalbiai apie mirtį, būsimą laidojimą, mirusiuosius. Mirštantiems klientams svarbu žinoti, kaip jie bus palydimi į mirtį, kaip bus palaidoti, dažnai jie prisimena mirusius savo artimuosius, su kuriais netrukus susitiks. Mirštantiems klientams svarbu žinoti tiesą apie tai, kiek liko laiko gyventi, kaip jie mirs, ir to klausia socialinio darbuotojo, nes su juo mirštantįjį dažnai sieja artimesni ryšiai nei su kitais sveikatos priežiūros įstaigos personalo nariais:

> *Mirštantieji dažnai nori tiesos: kiek jiems liko laiko gyventi, kaip jie mirs, ar mirimas suteiks daug fizinio skausmo ir pan. Kartais jie to nedrįsti paklausti medicinos darbuotojų ar slaugančio personalo, kuris tarsi palaikio distanciją nuo jų, o socialinis darbuotojas visada stengiasi būti arčiau, būti šalia žmogaus, nes tik taip galima geriau išsiaiškinti ir patenkinti jo socialinius poreikius (Tiriam_10).*

Galima teigti, kad kliento artėjimas link mirties lemia intymių pokalbių apie mirimą ir mirtį, laidojimą turinį. Remiantis tyrimo duomenimis, galima kelti prielaidą, kad socialinis darbuotojas turi būti pagarbus kultūrinei įvairovei, skirtingoms žmonių pažiūroms:

> *Socialinis darbuotojas turi būti tolerantiškas bet kokiai mirštančiojo nuomonei, kokia ji bebūtų. Socialinio darbuotojo užduotis yra ne ginčytis ar diskutuoti su mirštančiuoju, bet suteikti jam pagalbą. Nuoširdus, tolerantiškas, pagarbus pokalbis yra vienas iš patikimų būdų suteikti tokią pakalbą (Tiriam_07).*

Pokalbiai su mirštančiais klientais iš socialinių darbuotojų reikalauja gero psichologinio pasiruošimo: „*Tokiomis temomis* [mirtį, mirimą] *kalbėtis nėra lengva, reikia būti gerai pasiruošus psichologiškai, sakyti tai, ką nori išgirsti mirštantis asmuo, nes tai gali padėti jį nuraminti*“ (*Tiriam_09*). Galima teigti, kad pokalbiai su mirštančiaisiais yra svarbi socialinių darbuotojų darbo dalis, nes kalbėdami su mirštančiais klientais įvairiomis temomis, socialiniai darbuotojai padeda jiems nusiraminti, palaiko dialogą, tenkina klientų bendravimo poreikius.

Socialiniams darbuotojams tenka būti ir **emocinės pagalbos teikėjais**, kadangi jie mirštantiems klientams ir jų artimiesiems psichologiškai padeda įveikti bejėgiškumą, pyktį, baimę, padeda nuimti emocinę įtampą, kartais apkabina, nušluosto ašaras, paguodžia (žr. 14 lent.).

14 lentelė. Kategorija: Socialinio darbuotojo realizuojamas emocinės pagalbos teikėjo vaidmuo

Subkategorijos	Teiginiai	Kodai
Psichologiškai padeda klientams ir jų artimiesiems įveikti bejėgiškumą, pyktį, baimę	1. Jis [socialinis darbuotojas] turi būti <...> psichologas, <...> kaip įveikti bejėgiškumą, pyktį, baimę.	*Tiriam_01*
	2. Kartais atlieku savotišką psichologės vaidmenį. Kiek esu mačiusi, žmonės dažnai nori tiesiog išsikalbėti, nusiimti nuo savęs tą emocinę įtampą.	*Tiriam_07*
	3. Labai dažnai jaučiuosi kaip psichologė, kuri turi emociškai padėti mirštančiam klientui ir jo šeimai, <...> nuraminti, patarti.	*Tiriam_08*
Apkabina, nušluosto ašaras, paguodžia	4. Labai dažnai jaučiuosi kaip psichologė, kuri turi <...> apkabinti juos, nušluostyti ašaras...	*Tiriam_08*
	5. Netektį išgyvenantiems ligonio artimiesiems yra svarbūs <...> paguodos žodžiai...	*Tiriam_01*
	6. ...palinkiu stiprybės bei paraginu kreiptis visais rūpimais klausimais.	*Tiriam_03*
	7. Artimuosius labai dažnai tenka guosti, nes jiems sunku išgyventi artimo žmogaus mirimo procesą, sunku susitaikyti su tuo, kas nutiko ir kas neišvengiamai atsitiks.	*Tiriam_09*

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis interviu duomenimis

Socialiniams darbuotojams savo praktinėje veikoje tenka guosti mirštančiojo artimuosius („*...artimiesiems yra svarbūs <...> paguodos žodžiai...*“; *Tiriam_01*), suteikiant psichologinę paramą, stengtis nuoširdžiai su jais bendrauti („*...nuoširdžiai bendraujama, padedama suvokti tikrovę ir su ja susitaikyti*“; *Tiriam_02*).

Kaip ir mirštančiam asmeniui, taip ir jo artimiesiems reikalinga psichologinė pagalba, grindžiama nuoširdžiu bendravimu, paremtu empatija.

Interviu analizė atskleidė, jog teikdamas pagalbą mirštantiems klientams socialinis darbuotojas privalo gebėti dirbti komandoje, t.y. jis atlieka **komandos nario** vaidmenį. Socialinis darbuotojas kaip komandos narys yra labai svarbus, nes atlieka daug funkcijų / vaidmenų komandoje, įtraukia komandos narius, supranta savo vietą komandoje, komanda juo pasitiki, dėl to socialiniam darbuotojui lengviau integruotis į komandą (žr. 15 lent.).

15 lentelė. Kategorija: Socialinio darbuotojo vaidmens komandoje vertinimas

Subkategorijos	Teiginiai	Kodai
Lygiavertis kitiems komandos nariams vaidmuo	1. Dirbant komandoje mano vaidmuo vertinamas: pasitikėjimu, profesionalumu, parama, dėmesingumu, ramybe, gebėjimu neauklėti ir nemoralizuoti, švelnumu, jautrumu.	*Tiriam_02*
	2. Aš jaučiuosi kaip lygi kitiems komandos nariams dalyvė. Jiems reikia mano socialinių žinių ir įgūdžių, o man reikia jų žinių ir įgūdžių, kad būtų galima adekvačiai padėti klientui.	*Tiriam_07*
Geriau tenkina mirštančiųjų poreikius	3. Komandinis darbas turi pagrindinį tikslą kaip bendradarbiavimą klientams ir jų poreikiams patenkinti.	*Tiriam_01*
	4. Komandinis darbas yra orientuotas į adekvačios pagalbos mirštančiajam suteikimą. Tai yra mūsų prioritetas. To ir siekiame.	*Tiriam_08*
	5. Manau, per komandinius veiksmus mes užtikriname geresnį kliento ir jo artimųjų poreikių tenkinimą.	*Tiriam_09*
	6. Mano veikla yra prasminga komandiniu požiūriu, nes tik aš komandoje gebu tinkamiausiai patenkinti socialinius kliento poreikius, kas ir yra mano funkcija.	*Tiriam_09*

15 lentelės tęsinys kt. puslapyje

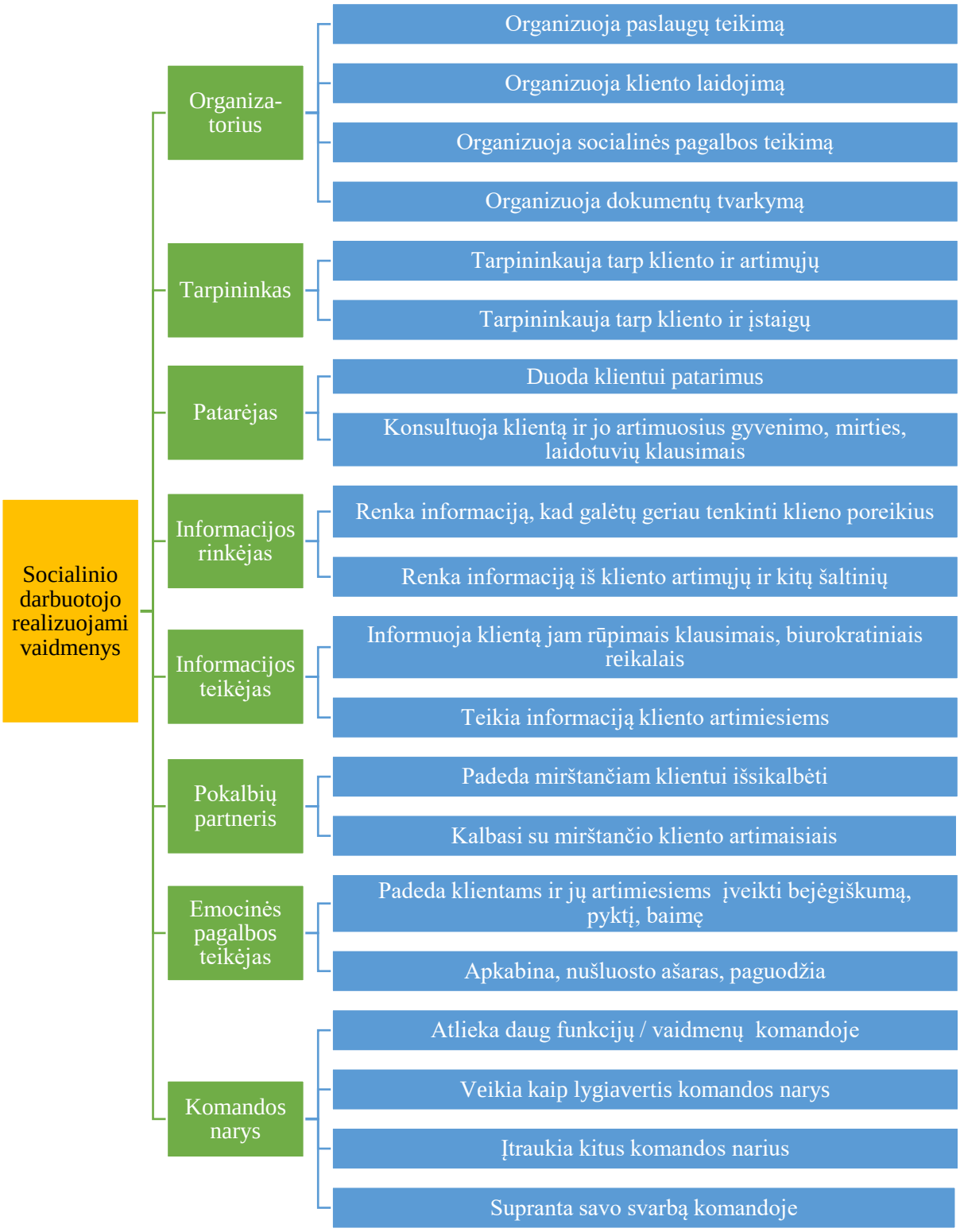
15 lentelės tęsinys

Subkategorijos	Teiginiai	Kodai
Atlieka daug funkcijų / vaidmenų komandoje	7. Socialinių darbuotojų vaidmuo <...> yra didelė, nes jis atlieka daug funkcijų, kurių ligonis pats atlikti negali, jis gali tik paprašyti padėti jam jas dalinai arba pilnumoj atlikti.	*Tiriam_04*
	8. ...dirbdamas kartu su kitais specialistais jis [socialinis darbuotojas] prisiima įvairius profesinius vaidmenis. Jis būna ir tarpininku, ir koordinatoriumi, ir organizatoriumi, ir t. t.	*Tiriam_01*
Įtraukia komandos narius	9. Socialinis darbuotojas yra visa ko <...> koordinatorius, kuris <...> koordinuoja savo veiklą, įtraukdamas ir kitus komandos narius.	*Tiriam_01*
Supranta savo svarbą komandoje	10. Aš jaučiuosi, kad atlieku reikšmingą darbą savo komandoje.	*Tiriam_10*
	11. Socialinio darbuotojo vaidmuo yra labai reikšmingas...	*Tiriam_01*
Komanda pasitiki socialiniu darbuotoju	12. Komandos nariai pasitiki manimi kaip socialine darbuotoja, tiki mano gebėjimais ir profesionalumu...	*Tiriam_10*
Lengva integracija į komandą	13. ...lengvai integravausi į profesinę komandą, kad galėčiau suteikti tinkamą pagalbą mirštantiesiems.	*Tiriam_10*

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis interviu duomenimis

Interviu metu buvo akcentuojamas lygiavertis socialinio darbuotojo vaidmuo kitiems komandos nariams, kadangi dirbant komandoje socialinio darbuotojo vaidmuo yra vertinamas, pasitikima jo profesionalumu. Darbas komandoje padeda geriau tenkinti mirštančiųjų poreikius, nes „*komandinis darbas turi <...> tikslą kaip bendradarbiavimą klientams ir jų poreikiams patenkinti*“ (*Tiriam_01*). Tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai geba veiksmingai prisiimti komandos narių vaidmenį, moka įsilieti į komandą ir įgalina komandiniais veiksmais pagerinti, kiek įmanoma, mirštančiojo gyvenimo kokybę.

Socialinių darbuotojų realizuojami vaidmenys detalizuojami 10 paveiksle. Apibendrinant galima teigti, kad socialiniai darbuotojai, dirbdami su mirštančiais klientais ir jų artimaisiais, atlieka labai įvairius vaidmenis, o tai iš jų reikalauja plataus žinių, įgūdžių ir kompetencijų bagažo. Socialiniai darbuotojai pagal situaciją turi prisiimti skirtingus vaidmenis: organizatoriaus, tarpininko, patarėjo, informacijos rinkėjo, informacijos teikėjo, pokalbių partnerio, emocinės pagalbos teikėjo, komandos nario. Būdami organizatoriais, socialiniai darbuotojai organizuoja paslaugų teikimą, organizuoja kliento laidojimą, socialinės pagalbos teikimą, dokumentų tvarkymą. Atlikdami tarpininkų vaidmenį, socialiniai darbuotojai tarpininkauja tarp kliento ir aplinkos, tarp kliento ir įstaigų. Socialiniai darbuotojai stengiasi būti „savotišku tiltu“ tarp mirštančiojo ir jo artimųjų. Būdami patarėjais, socialiniai darbuotojai duoda klientui patarimus, konsultuoja klientą ir jo artimuosius visais gyvenimo, mirties, laidotuvių klausimais. Kai atlieka informacijos rinkėjų vaidmenį, socialiniai darbuotojai renka informaciją, kad galėtų geriau tenkinti klieno poreikius, renka informaciją iš kliento artimųjų ir kitų šaltinių. Kai atlieka informacijos teikėjų vaidmenį, socialiniai darbuotojai informuoja mirštantį klientą jam rūpimais klausimais, biurokratiniais reikalais, teikia informaciją mirštančio kliento artimiesiems.



10 pav. Socialinio darbuotojo realizuojami vaidmenys

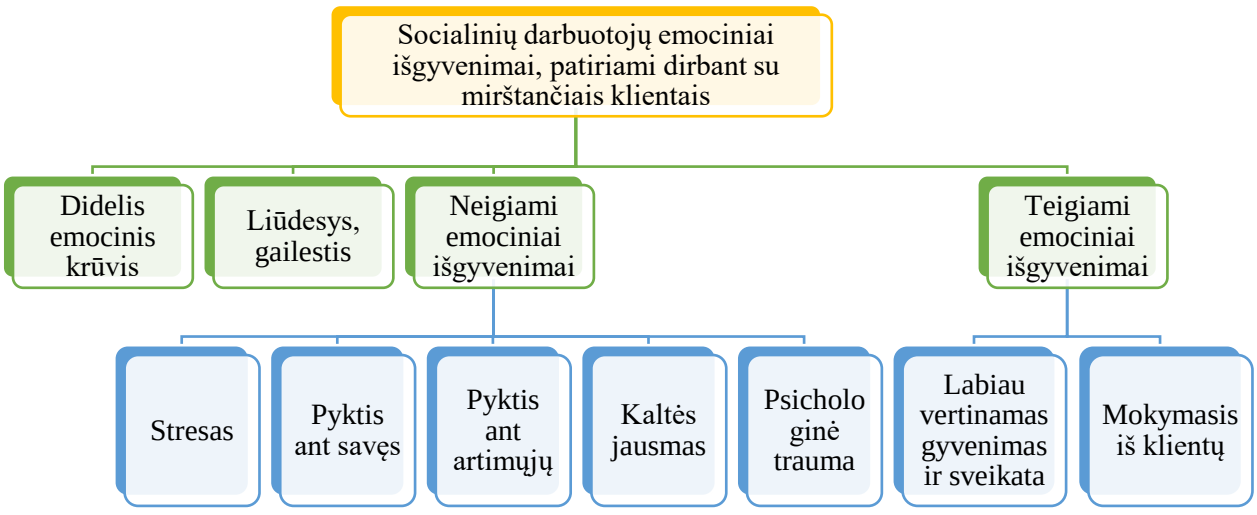
Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis interviu duomenimis

Pokalbiai su mirštančiais klientais ir jų artimaisiais yra svarbi socialinių darbuotojų darbo dalis. Nors kalbėdami su mirštančiais klientais, socialiniai darbuotojai paliečia įvairias temas, tačiau dažniausiai pokalbiai apima religinę, taip pat mirties, būsimojo laidojimo, mirusiųjų temas. Temų pasirinkimą pokalbiuose lemia mirštančiojo poreikiai, t. y. tai, kokių temų

pageidauja mirštantysis. Būdami pokalbių partneriais, socialiniai darbuotojai bendrauja su mirštančiais klientais, siekdami jiems padėti išsikalbėti, kalbasi su mirštančių klientų artimaisiais. Kai atlieka emocinės pagalbos teikėjų vaidmenį, socialiniai darbuotojai stengiasi padėti mirštantiems klientams ir jų artimiesiems įveikti bejėgiškumą, pyktį, baimę, kartais apkabina juos, nušluosto ašaras, paguodžia. Būdami komandos nariais, socialiniai darbuotojai atlieka daug funkcijų / vaidmenų komandoje, veikia kaip lygiaverčiai komandos nariai, įtraukia kitus komandos narius, supranta savo svarbą komandoje. Darbas komandoje padeda geriau tenkinti mirštančiųjų poreikius.

3.2.3. Socialinių darbuotojų, dirbančių su mirštančiais klientais, patiriami emociniai išgyvenimai

Socialinių darbuotojų emociniai išgyvenimai, patiriami dirbant su mirštančiais klientais, dažnai turi neigiamą krūvį – pasireiškia neigiamomis emocijomis dėl klientų mirties ir dėl artimųjų elgesio. Socialiniai darbuotojai kartais patiria didelį emocinį krūvį, kadangi „*mirštančiojo palydėjimas, paleidimas iš šio pasaulio*“ reikalauja „*daug emocinių, psichologinių jėgų*“ (*Tiriam_04*). Galima teigti, kad, viena vertus, socialiniai darbuotojai dirba padidinto jautrumo ir emocinės įtampos sąlygomis. Kita vertus, jie patiria ir teigiamų emocinių išgyvenimų (labiau vertina gyvenimą ir sveikatą, mokosi iš klientų) (žr. 11 pav.).



11 pav. Socialinių darbuotojų emociniai išgyvenimai, patiriami dirbant su mirštančiais klientais

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis interviu duomenimis

Socialinių darbuotojų emocinius išgyvenimus, kurie patiriami dirbant su mirštančiais klientais, atskleidžiantys teiginiai pateikiami 16 lentelėje.

16 lentelė. Kategorija: Socialinių darbuotojų emociniai išgyvenimai, patiriami dirbant su mirštančiais klientais

Subkategorijos	Teiginiai	Kodai
Didelis emocinis krūvis	1. Visada mirštančiojo palydėjimas, paleidimas iš šio pasaulio yra didelis iššūkis ir reikalaujantis daug emocinių, psichologinių jėgų,	*Tiriam_04*
	2. Reikia geros ir stabilios emocinės būsenos, kad būtų galima pakelti didelį krūvį ir tuos išbandymus, kurių daug iškyla dirbant klientų mirties akivaizdoje.	*Tiriam_07*
	3. Tai kainuoja labai daug emocinių jėgų. Kartais būna sunku emociškai pakelti tokį krūvį.	*Tiriam_08*
	4. Visas šis darbas reikalauja daug emocinių pastangų.	*Tiriam_09*
Liūdesys, gailestis	5. Slaugydama mirštančius, patiriu liūdesį, susirūpinimą, nuovargį.	*Tiriam_02*
	6. Liūdna būna kai miršta vienišas klientas...	*Tiriam_03*
	7. Susidūrusi su klientų mirtimi ir jų artimaisiais netekties akivaizdoje, patyriau liūdesį, sielvartą, emocinę reakciją į netektį.	*Tiriam_05*
	8. Išgyvenu liūdesį. Sunku pripažinti kliento netektį.	*Tiriam_10*
	9. Man būna gaila mirusio žmogaus. Sunku nuo to atsiriboti.	*Tiriam_09*
	10. Neretai jaučiu gailestį, kad mes jų netekome.	*Tiriam_08*
	11. Sunku susitaikyti su tuo, kad žmogaus, su kuriuo bendravai tam tikrą laiką, jau nėra... Bet toks gyvenimas, ir toks mano darbas.	*Tiriam_10*
Stresas	12. Stresas lydi mums kelias savaites.	*Tiriam_06*
	13. Kartais tenka patirti nemažai streso. Išlydėjimas į mirtį yra emociškai sunkus išbandymas.	*Tiriam_07*
Pyktis ant savęs	14. Kartais kyla pyktis, kad nespėjau palydėti žmogaus į paskutinę kelionę. Ateinu į palatą, jis jau miręs, nors vakar dar atrodė, kad šiandien dar pasimatysime.	*Tiriam_09*
Pyktis ant artimųjų	15. [Pikta, kai] artimieji visiškai atsisako atvykti prie savo mirštančio artimo, nes, pasak jų kažkada susipyko, įžeidė vieni kitus ir net prižadėjo nedalyvauti vieni kitų laidotuvėse.	*Tiriam_03*
	16. Kartais jaučiu pyktį, kad klientas mirė vienatvėje, šalia nebuvo nė vieno artimo žmogaus.	*Tiriam_09*
Kaltės jausmas	17. Būna, kad išgyvenu kaltės jausmą, kad negalėjau padėti klientui taip, kaip turėjau.	*Tiriam_08*
Psichologinė trauma	18. ...matyti, kaip žmogus užgęsta, yra trauma ir mums, ir artimiesiems.	*Tiriam_06*
Labiau vertinamas gyvenimas ir sveikata	19. Pradėjau kitaip vertinti gyvenimą. Suteikiau jam daugiau prasmės.	*Tiriam_07*
	20. Pradėjau labiau vertinti savo sveikatą, suvokiau, kad ji gyvenime yra svarbiausias dalykas.	*Tiriam_08*
	21. Įgijau ir teigiamos patirties, nes supratau, koks gyvenimas trapus ir kaip reikia vertinti kiekvieną dieną, kai esi čia, šiame pasaulyje, sveika ir laiminga.	*Tiriam_10*
Mokymasis iš klientų	22. Iš klientų išmokau lengviau atlaikyti gyvenimo sunkumus.	*Tiriam_09*

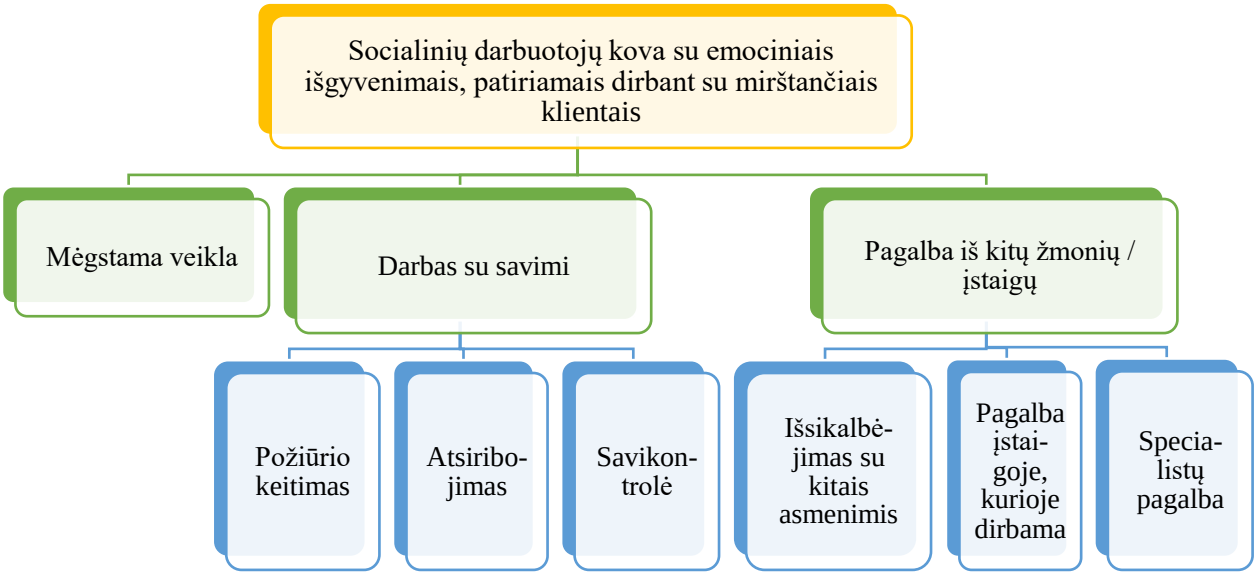
Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis interviu duomenimis

Socialiniai darbuotojai, dirbdami su mirštančiaisiais, patiria liūdesį, gailestį. Kliento netektis sukelia atitinkamą emocinę reakciją. Ne veltui buvo akcentuojama, kad „*...matyti, kaip žmogus užgęsta, yra trauma ir mums* [socialiniams darbuotojams]*, ir artimiesiems*“ (*Tiriam_06*). Pasitaiko, kad dėl klientų mirties socialinius darbuotojus „*stresas lydi <...> kelias savaites*“ (*Tiriam_06*). Socialiniai darbuotojai kartais pyksta ant savęs, patiria kaltės jausmą. Socialiniai darbuotojai patiria neigiamas emocijas ne tik dėl klientų mirties, bet ir dėl jų artimųjų elgesio. Artimųjų pykčiai, nesutarimai net ir jų giminaičio mirties akivaizdoje sukuria papildomą psichologinę įtampą, kuri trukdo socialiniams darbuotojams geriau atlikti savo funkcijas ir labiau susikoncentruoti į pagalbos mirštančiam klientui teikimą. Akivaizdu, kad

darbui su mirštančiais klientais reikia ne tik tinkamo profesinio, bet ir emocinio, psichologinio pasiruošimo. Dirbdami su mirštančiais klientais, socialiniai darbuotojai pradeda labiau vertinti savo gyvenimą ir sveikatą, iš klientų išmoksta lengviau atlaikyti gyvenimo sunkumus.

Gebėjimas priimti emocinius išgyvenimus, patiriamus susiduriant su kliento mirtimi, yra svarbus, siekiant užtikrinti aukštesnę darbo su mirštančiais klientais ir jų artimaisiais kokybę, išvengti streso, psichologinės įtampos, emocinio „perdegimo“.

Kaip parodė tyrimas, interviu būdu apklaustos socialinės darbuotojos stengiasi naudoti tokias kovos su emociniais išgyvenimais priemones, kaip mėgstama veikla, darbas su savimi ir pagalba iš kitų žmonių / įstaigų (žr. 12 pav.).



12 pav. Socialinių darbuotojų kova su emociniais išgyvenimais, patiriamais dirbant su mirštančiais klientais

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis interviu duomenimis

Socialinių darbuotojų kovos su emociniais išgyvenimais, patiriamais dirbant su mirštančiais klientais, būdus atskleidžiantys teiginiai pateikiami 17 lentelėje.

Siekdami kovoti su kylančiais emociniais išgyvenimais, socialiniai darbuotojai pasitelkia tokią mėgstamą veiklą, kaip skaitymas, muzikos klausymasis, dainavimas, fizinis aktyvumas, buvimas su artimais žmonėmis ir draugais ir kt. Turiningas laisvalaikis padeda tyrimo dalyvėms atsiriboti nuo sudėtingo darbo sąlygų ir jo keliamos įtampos.

Dar viena svarbi kovos su emociniais išgyvenimais priemonė yra darbas su savimi, t. y. požiūrio į mirtį ir mirimą keitimas, savikontrolė, atsiribojimas nuo klientų mirties. Kaip teigė viena tyrimo dalyvė, „...*suvokimas, kad tai* [kliento mirtis] *neišvengiamas procesas, padeda sutelkti visą dėmesį į visapusišką <...> pagalbą mirimo proceso metu*“ (*Tiriam_04*). Socialiniai darbuotojai stengiasi išlaikyti emocinį balansą savo darbe: „*Dirbant šį darbą visada stengiuosi*

išlaikyti balansą santykiuose su klientais, kad „neperdegti“ pačiai, bet ir neatstumti paciento“ (*Tiriam_01*). Savikontrolė leidžia ne tik susitvardyti, suvaldyti savo emocijas, bet ir geriau atlikti tiesioginį darbą: „*Susikaupi, įkvėpi oro ir darai, ką privalai daryti: padedi oriai atsisveikinti su gyvenimu*“ (*Tiriam_06*).

17 lentelė. Kategorija: Socialinių darbuotojų kova su emociniais išgyvenimais, patiriamais dirbant su mirštančiais klientais

Subkategorijos	Teiginiai	Kodai
Mėgstama veikla	1. Siekiant atsiriboti nuo darbo rūpesčių visada padeda skaitymas, užsiėmimas kokia nors širdžiai malonia veikla, muzikos pasiklausymas ir kartu dainavimas su visais šeimos nariais.	*Tiriam_01*
	2. Palaikau fizinį aktyvumą...	*Tiriam_02*
	3. ...laisvalaikiu užsiimu mėgstama veikla.	*Tiriam_03*
	4. Man asmeniškai atsiriboti nuo slogių minčių padeda turiningas laisvalaikio praleidimas, buvimas su mylimais žmonėmis, draugais.	*Tiriam_04*
	5. Skaitau daug knygų.	*Tiriam_07*
	6. Daug sportuoju. Tai padeda išsikrauti ir užsimiršti.	*Tiriam_08*
	7. Stengiuosi prasmingai praleisti laisvalaikį, nes mano darbas parodo, koks trapus yra šis gyvenimas. Dėl to kiekvieną dieną reikia praleisti prasmingai.	*Tiriam_10*
	8. Žiūriu mėgstamas TV laidas.	*Tiriam_09*
Savikontrolė	9. Savireguliacija padeda atsipalaiduoti, sumažinti įtampą, valdyti fiziologinius procesus. Atsipalaidavimo įgūdžius bandau perkelti ir pritaikyti į kasdienines darbines situacijas.	*Tiriam_05*
	10. ...suvokimas, kad tai [kliento mirtis] neišvengiamas procesas, padeda sutelkti visą dėmesį į visapusišką medicininę pagalbą mirimo proceso metu. Visas dėmesys sutelkiamas, kad mirtis būtų mažiau skausminga, pagarbi ir ori.	*Tiriam_04*
	11. Susikaupi, įkvėpi oro ir darai, ką privalai daryti: padedi oriai atsisveikinti su gyvenimu.	*Tiriam_06*
	12. Dirbant šį darbą visada stengiuosi išlaikyti balansą santykiuose su klientais, kad „neperdegti“ pačiai, bet ir neatstumti paciento.	*Tiriam_01*
	13. Kontroliuoju savo emocijas ir mintis, nes kitu atveju nebūtų įmanoma kokybiškai dirbti savo darbo.	*Tiriam_08*
	14. Manau, būtina save nuolat kontroliuoti.	*Tiriam_10*
Požiūrio keitimas	15. ...keičiu požiūrį į situaciją, <...>, atsiranda daugiau vilties, pasitikėjimo savimi.	*Tiriam_02*
	16. Keičiu požiūrį į gyvenimą, mirtį. Viskas aplinkui atrodo taip trapu ir laikina, tačiau su tuo reikia susitaikyti. Toks gyvenimas...	*Tiriam_07*
Atsiribojimas	17. Darbuotojai turi mokėti atsiriboti, nuo darbo problemų ir persiorientuoti į savo asmeninį gyvenimą.	*Tiriam_04*
	18. Stengiuosi atsiriboti nuo to, kas vyksta darbe. Noriu palikti tai už durų, nors nėra taip paprasta. Reikia nuolat dirbti su savimi ties tuo.	*Tiriam_09*
Išsikalbėjimas su kitais asmenimis	19. ...stengiamės išsikalbėti su kolegomis, kitais klientais, taip jiems pranešdami žinią, kad vis mes ten nukeliausime.	*Tiriam_06*
	20. Paprastas, nuoširdus pokalbis kartais gali „sukurti stebuklus“ ir suteikti jėgų toliau dirbti savo darbą.	*Tiriam_09*
	21. Komandoje aptariame įvykius, sėkmes ir nesėkmes...	*Tiriam_03*
Pagalba įstaigoje, kurioje dirbama	22. Pas mus vedami seminarai ir mokymai, kaip geriau susidoroti su kylančiu stresu.	*Tiriam_07*
Specialistų pagalba	23. Kartais tenka ir raminamųjų vaistų išgerti.	*Tiriam_10*
	24. Pačioje darbo pradžioje, susidūrus su pirmais mirties atvejais, teko lankytis kelis kartus pas psichologą. Jis man labai padėjo.	*Tiriam_07*

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis interviu duomenimis

Išsikalbėjimas su kitais asmenimis padeda sušvelninti emocinių išgyvenimų foną. Išsikalbėjimas gali vykti profesiniu pagrindu, aptariant socialinio darbo pasekmes su kolegomis

ir komandos nariais („*Komandoje aptariame įvykius, sėkmes ir nesėkmes*...“; *Tiriam_03*; „...*stengiamės išsikalbėti su kolegomis*...“; *Tiriam_06*). Įstaigoje vedami seminarai ir mokymai, kaip geriau susidoroti su kylančiu stresu, specialistų (psichologų) pagalba yra pagalbos iš išorės būdai, kurie padeda socialiniams darbuotojams kovoti su kylančiais emociniais išgyvenimais.

Apibendrinant galima teigti, kad socialiniai darbuotojai dirba padidinto jautrumo ir emocinės įtampos sąlygomis. Socialiniams darbuotojams, kuriems tenka dirbti su mirštančiais klientais, toks darbas sukelia didelį emocinį krūvį, liūdesį ir gailestį, neigiamus emocinius išgyvenimus (stresą, pyktį ant savęs ir / ar ant artimųjų, kaltės jausmą), kai kada ir teigiamus emocinius išgyvenimus (socialiniai darbuotojai pradeda labiau vertinti gyvenimą ir sveikatą, mokosi ši savo klientų pakelti gyvenimo sunkumus). Socialiniams darbuotojams, kuriems tenka dirbti su mirštančiais klientais, reikia ne tik tinkamo profesinio, bet ir emocinio, psichologinio pasiruošimo. Su emociniais išgyvenimais kovojama, pasitelkiant mėgstamą veiklą, darbą su savimi, sulaukiant pagalbos iš kitų žmonių / įstaigų (išsikalbant su kitais asmenimis, gaunant pagalbą įstaigoje, kurioje dirba, specialistų pagalbą). Gebėjimas kovoti su stresu, patiriamu klientų mirties akivaizdoje, padeda socialiniams darbuotojams sušvelninti emocinių išgyvenimų foną ir leidžia teikti kokybiškesnę pagalbą mirštantiems klientams ir jų artimiesiems.

3.3. Empirinio tyrimo rezultatų apibendrinimas ir diskusija

Atlikus empirinį tyrimą, paaiškėjo, kokie specifiniai ypatumai yra būdingi socialinio darbuotojo veiklai (socialiniam darbui) kliento mirties akivaizdoje. Socialinių darbuotojų teikiama pagalba mirštantiems klientams ir jų artimiesiems apima platų įvairių priemonių spektrą: socialiniams darbuotojams, teikiantiems pagalbą, tenka išsiaiškinti mirštančiųjų poreikius ir juos kokybiškai tenkinti, palaikyti nuoširdų bendravimą, pasitelkiant empatiją, sukurti kuo jaukesnę aplinką, planuoti pagalbą mirštantiesiems, kalbantis su jų artimaisiais ir kt. Socialinių darbuotojų teikiama pagalba mirštantiems klientams yra holistinė, nes padeda tenkinti jų socialinius, fiziologinius, fizinius, psichologinius, emocinius, dvasinius, religinius ir kitus poreikius. Mirštančių klientų poreikių tenkinimas kelia iššūkį socialiniams darbuotojams būti savo srities profesionalais. Socialinių darbuotų veikla dirbant su mirštančiais klientais ir jų artimaisiais, yra labai įvairi ir apima skirtingas veiklos sferas, tai darbo sąlygas daro sudėtingas. Skubiejūtės ir Petružytės (2016) tyrimas patvirtina socialinių darbuotojų, dirbančių su onkologinėmis ligomis sergančiais vaikais, platų atliekamų funkcijų spektrą ir akcentuoja sudėtingas darbo sąlygas, keliančias socialiniams darbuotojams rimtus profesinius iššūkius.

Mokslininkų požiūriu, socialinis darbas yra darbas, orientuotas į socialines problemas ir socialines intervencijas (Ronald, Malar & Laavanya, 2013). Socialinis darbas yra tam tikra profesionali veikla, kuria siekiama kokybiškai spręsti kylančias socialines problemas (Dunajevas, 2011). Šiame darbe atlikto tyrimo duomenimis, socialinių darbuotojų teikiama pagalba apima sprendimą / švelninimą įvairių socialinių problemų, su kurioms susiduria mirštantys klientai ir jų artimieji. Mirštantys asmenys dažniausiai susiduria su tokiomis problemomis, kaip psichologinės problemos (mirštantieji patiria artėjančios mirties ir nežinomybės baimę, jiems sunku susitaikyti su mirtimi), sumažėjęs savarankiškumas, prie viso to prisideda skausmingi artimųjų išgyvenimai. Įvairūs autoriai nurodo panašaus pobūdžio ar daugiau problemų– mirštančių asmenų bejėgiškumą, nerimą ir depresiją (Valiulienė, 2013; Šakalytė ir kt., 2014; Galginaitė ir Virbalienė, 2018), mirštančių asmenų bendravimo sunkumus, socialinių vaidmenų atlikimo problemas / pokyčius (Valiulienė, 2013; Šeškevičius, 2008), mirštančių asmenų sumenkusius socialinius ryšius, suprastėjusius socialinius įgūdžius, sumažėjusį socialinį aktyvumą (Raudeliūnaitė ir Buškevičiūtė, 2014).

Atlikus tyrimą, identifikuota, kad mirštančių klientų artimieji patiria neigiamų emocijų (liūdesį, kaltę, bejėgiškumą, depresiją, nežinią ir kt.). Mokslininkai pripažįsta, kad mirštančiojo artimieji jaučia sielvartą, neviltį ir nerimą (Raudalevičienė ir Narbekovas, 2005; Bethel, 2005; Fulton, 2012). Atlikus tyrimą, nustatyta, kad papildomų socialinių problemų socialiniame darbe kyla tuomet, kai mirštantis klientas neturi artimųjų (arba jie gyvena emigracijoje).

Šiame darbe atliktame tyrime nustatyta, kad mirštantieji gali pereiti įvairias mirtinos ligos suvokimo proceso stadijas: nuo neigimo, pykčio iki derybų su savimi, depresijos, susitaikymo su mirtimi. Kūbler-Ross (2008) išskiria penkias mirimo (mirtinos ligos suvokimo proceso) stadijas: neigimą ir izoliaciją, pyktį, derybas, depresiją ir susitaikymą. Galima teigti, kad mirimas prasideda neigimo stadija, o baigiasi depresija arba susitaikymu su mirtimi.

Atlikus empirinį tyrimą, paaiškėjo, kokius profesinius vaidmenis realizuoja socialiniai darbuotojai, padėdami mirštantiems klientams ir jų artimiesiems. Nustatyta, kad socialiniai darbuotojai savo darbe turi vykdyti įvairias veiklas, pagal situaciją prisiimti skirtingus vaidmenis, kurių atlikimui socialiniai darbuotojai turi turėti pakankamą įvairių sričių žinių ir įgūdžių bagažą. Kai kurie socialiniai darbuotojai (nedidelė dalis) jų stokoja. Įvairūs mokslininkai nurodo ypatingą kompleksinių žinių ir įgūdžių poreikį socialiniame darbe. Ivanauskienė ir Varžinskienė (2004) teigia, kad socialiniai darbuotojai turi disponuoti daugialypiškomis ir kompleksiškomis socialinio darbo žiniomis. Kavaliauskienė ir Nikolajenko (2017) socialinį darbuotoją mato kaip labiausiai kvalifikuotą socialinio darbo profesijos atstovą, kuris savo praktinėje veikloje naudoja platų žinių ir įgūdžių arsenalą. Kavaliauskienė ir Nikolajenko (2017), Bankauskienė, Leliūgienė ir Baršauskienė (2003) akcentuoja socialinių

darbuotojų ypatingų žinių ir įgūdžių turėjimo būtinybę. Kai kurie tyrimai rodo, kad apie 2/3 visų socialinių darbuotojų, susiduriančių savo darbe su mirties atvejais, neturi pakankamai žinių, kaip suteikti kokybišką pagalbą mirštančiajam (Bubnys ir Norkus, 2004). Šiame darbe atliktas tyrimas nerodo, kad tokia situacija būtų būdinga tyrime dalyvavusiems socialiniams darbuotojams, tačiau faktas, kad žinių ir įgūdžių tobulinimas – tai būdas gerinti pagalbos teikimo mirštantiems klientams ir jų artimiesiems procesą.

Šiame darbe atliktas tyrimas parodė, kad socialiniai darbuotai atlieka organizatoriaus, tarpininko, patarėjo, informacijos rinkėjo, informacijos teikėjo, pokalbių partnerio, emocinės pagalbos teikėjo, komandos nario vaidmenis. Šie vaidmenys iš dalies sutampa su mokslininkų nurodomais socialinių darbuotojų vaidmenimis. Jones & Weisenfluh (2003, cit. pagal Butkevičienė ir Pudžemienė, 2012) išskiria socialinio darbuotojo atliekamus tarpininko, mokytojo, advokato ir empatiško klausytojo vaidmenis. Bubnys ir Norkus (2004) nurodo įgalintojo, mokytojo ir tarpininko vaidmenis. Lebednykienė (2010) išskiria koordinatoriaus ir organizatoriaus, komandos nario, tarpininko, patarėjo / vadovo, dialogo partnerio vaidmenis. Jones (2005) akcentuoja socialinio darbuotojo kaip tarpininko vaidmenį.

Šiame darbe atliko tyrimo duomenimis, socialiniai darbuotojai yra komandos nariai, kurių veikla komandoje yra vertinama, pasitikima jų profesionalumu. Darbas komandoje padeda geriau tenkinti mirštančiųjų poreikius, nes socialiniai darbuotojai geba įsilieti į komandos darbą, atlieka daug funkcijų / vaidmenų komandoje, įtraukia komandos narius, supranta savo svarbą komandoje. Skubiejūtė ir Petružytė (2016), Matzo & Sherman (2015) pripažįsta tarpdisciplininės komandos ir socialinių darbuotojų bendradarbiavimo svarbą, dirbant su mirštančiais klientais. Nustatyta, kad socialiniai darbuotojai, atlikdami intervencijas mirties atvejais, pirmenybę teikia komandiniam darbui (Bubnys ir Norkus, 2004).

Stein & Fineberg (2013) pabrėžia, kad socialiniai darbuotojai turi skatinti mirštančių klientų ir jų šeimų bendravimą. Sadauskas & Benošytė (2016) nurodo, kad bendravimas su mirštančiu klientu formuoja labai asmeninius santykius. Šiame darbe atliktas tyrimas parodė, kad bendravimas su mirštančiais klientais ir jų artimaisiais yra socialinių darbuotojų darbo dalis. Pokalbių temų, bendraujant su mirštančiais klientais, pasirinkimą lemia mirštančiojo poreikiai: dažniausiai pokalbiai apima religijos, mirties, būsimo laidojimo, mirusiųjų temas.

Šiame tyrime nustatyta, kad socialiniai darbuotojai geba palaikyti glaudų sąlytį su mirštančio asmens artimaisiais, juos guosdami, nuoširdžiai ir atvirai bendraudami, tarpininkaudami. Socialiniai darbuotojai atlieka „savotiško tilto“ tarp mirštančiojo ir jo artimųjų vaidmenį. Tokio vaidmens atlikimas padeda geriau tenkinti mirštančiųjų poreikius. Mokslininkai pripažįsta, kad socialinis darbuotojas turi padėti mirštančiojo artimiesiems susidoroti su sielvartu, nustatyti psichosocialinių poreikių poreikį ir jų tenkinimo galimybes.

(Drungilienė ir Mockienė, 2014). Socialiniai darbuotojai turi mokėti suvaldyti mirštančių klientų artimųjų emocijas, suteikti jiems pagalbą (Butkevičienė ir Pudžemienė, 2012).

Atlikus empirinį tyrimą, paaiškėjo, kokius emocinius išgyvenimus patiria socialiniai darbuotojai, dirbdami klientų mirties akivaizdoje. Jie savo darbe jaučia didelį emocinį krūvį, patiria liūdesį ir gailestį, neigiamus emocinius išgyvenimus (stresą, pyktį ant savęs ir / ar ant artimųjų, kaltės jausmą). Mokslininkai išskiria panašias problemas, su kuriomis susiduria socialiniai darbuotojai, dirbdami su mirštančiais klientais: socialiniai darbuotojai patiria stresą ir kaltės jausmą, jaučia psichologinę įtampą ir nerimą (Davidson & Foster, 1995; Drungilienė ir Mockienė, 2014; Matzo & Sherman, 2015), išgyvena dvasinį ir emocinį išsekimą, gailestį (Drungilienė ir Mockienė, 2014). Sadauskas & Benošytė (2016) teigia, kad socialiniai darbuotojai, susidūrę su klientų mirtimi, patiria nusivylimą, pyktį, liūdesį, baimę, neviltį, nerimą, kaltę, jaučia fizinės ir vidinės energijos praradimą. Tai sukelia emocinį stresą, kuris gali sukelti profesinio perdegimo sindromą (Drungilienė ir Mockienė, 2014; Икорский, 2015; Sadauskas & Benošytė, 2016; Skubiejūtė ir Petružytė, 2016). Šiame darbe atliktas tyrimas neparodė, kad kuris nors iš socialinių darbuotojų savo darbe būtų patyręs profesinio perdegimo sindromą, tačiau tyrimo imtis yra per maža, kad būtų galima daryti patikimas išvadas.

Šiame darbe atlikus tyrimą, identifikuota, kad socialiniai darbuotojai su emociniais išgyvenimais kovoja įvairiomis formomis: naudodami mėgstamą veiklą, darbą su savimi, gaudami pagalbą iš kitų žmonių / įstaigų (išsikalbėdami su kitais asmenimis, gaudami pagalbą įstaigoje, specialistų pagalbą). Kitų autorių atlikti tyrimai atskleidžia panašias socialinių darbuotojų kovos su emociniais išgyvenimais formas. Sadauskas & Benošytė (2016) nustatė, kad dažniausiai socialiniai darbuotojai bando įsitraukti į mėgstamą veiklą, bendrauti su kitais žmonėmis. Autoriai sutinka su nuostata, kad kovai su emociniais išgyvenimais socialiniams darbuotojams padeda tinkamai organizuotas komandinis darbas, nuoširdus bendravimas tarp kolegų. Davidson & Foster (1995) akcentuoja glaudaus komandinio darbo svarbą. Skubiejūtė ir Petružytė (2016) akcentuoja poreikį socialiniams darbuotojams išmokti kontroliuoti savo emocijas. Danusevičienė ir Jurkuvienė (2010) nurodo emocinio atsiribojimo nuo mirštančių klientų būtinumą. Kaip matyti iš šiame darbe atlikto tyrimo, dalis socialinių darbuotojų savo darbe stengiasi išlaikyti emocinę distanciją tarp savęs ir mirštančių klientų, t. y. naudojasi emocinio atsiribojimo, taip pat savikontrolės, požiūrio keitimo veiksmais.

Socialinių darbuotojų darbas su mirštančiais klientais ir jų artimaisiais yra subtilus, jautrus, daug emocinių ir fizinių jėgų atimantis procesas, kuris reikalauja iš socialinių darbuotojų ne tik gero profesinio, bet ir emocinio, psichologinio pasiruošimo, gebėjimo tinkamai spręsti socialines problemas, kurios iškyla klientų mirimo procese.

IŠVADOS

1. Mirtis yra fizinis, dvasinis ir sociokultūrinis reiškinys, paliečiantis žmogaus egzistenciją. Mirimas yra procesas, kuris veda į mirtį. Mirimo metu žmogaus organizmas praranda savo gyvybingumą. Požiūris į mirtį ir mirštantįjį istorinėje tėkmėje ne kartą keitėsi. Iki XX amžiaus dėl menko medicinos išsivystymo lygio mirtis būdavo laikoma natūraliu dalyku, žmogus dažniausiai mirdavo namų aplinkoje. XX amžiuje namų aplinką pakeitė ligoninės aplinka, kuri tapo dažniausia žmogaus mirties vieta, pats mirimo procesas, pasitelkiant medicinos technologijas, tapo ištęstas. Vakarų visuomenė savo elgesiu neigia mirtį, kuo mažiau apie ją kalba ir jos šalinasi. Pastaruoju metu Vakarų visuomenė atsigręžia į mirštantįjį, suprasdama, kad iki pat mirties mirštančiajam reikia užtikrinti kuo aukštesnę gyvenimo kokybę.
2. Mirimo procese iškyla daug ir įvairių socialinių problemų, nes mirštantysis atsitraukia nuo įprastų socialinių vaidmenų, kasdieninės rutininės socialinės veiklos, suprastėja socialiniai įgūdžiai ir kt. Mirštantis klientas iki pat mirties yra socialinė būtybė, todėl socialinis darbuotojas turi padėti jam spręsti socialines problemas. Socialiniai darbuotojai turi gebėti bendrauti, dirbti komandoje, organizuoti įvairias veiklas, teikti reikiamą pagalbą. Svarbus yra socialinių darbuotojų gebėjimas pagal galimybes įtraukti artimuosius į mirštančiojo poreikių tenkinimą. Socialinis darbuotojas turi gebėti suteikti būtiną pagalbą stresą ir neigiamas emocijas patiriantiems mirštančio asmens artimiesiems.
3. Atlikus empirinį tyrimą, nustatyta, kad socialiniai darbuotojai, dirbdami su mirštančiais klientais, atlieka įvairius profesinius vaidmenis. Būdami organizatoriais, socialiniai darbuotojai organizuoja paslaugų teikimą, socialinės pagalbos teikimą ir kt. Atlikdami tarpininkų vaidmenį, socialiniai darbuotojai tarpininkauja tarp kliento ir aplinkos, tarp kliento ir įstaigų. Būdami patarėjais, socialiniai darbuotojai duoda klientui patarimus, konsultuoja klientą ir jo artimuosius gyvenimo, mirties, laidotuvių klausimais. Kai atlieka informacijos rinkėjų vaidmenį, socialiniai darbuotojai renka informaciją, kad galėtų geriau tenkinti klieno poreikius, renka informaciją iš kliento artimųjų ir kitų šaltinių. Realizuodami informacijos teikėjų vaidmenį, socialiniai darbuotojai informuoja mirštantį klientą jam rūpimais klausimais, teikia informaciją mirštančio kliento artimiesiems. Būdami pokalbių partneriais, socialiniai darbuotojai bendrauja su mirštančiais klientais, padėdami jiems išsikalbėti, kalbasi su mirštančių klientų artimaisiais. Socialiniai darbuotojai su mirštančiais klientais dažniausiai kalbasi religijos, mirties, mirusiųjų, būsimų laidotuvių temomis. Kai atlieka emocinės pagalbos teikėjų vaidmenį, socialiniai darbuotojai stengiasi padėti mirštantiems klientams ir jų artimiesiems įveikti bejėgiškumą,

pyktį, baimę, kartais apkabina juos, nušluosto ašaras, paguodžia. Būdami komandos nariais, socialiniai darbuotojai veikia kaip lygiaverčiai komandos nariai, įtraukia kitus komandos narius, supranta savo svarbą komandoje. Darbas komandoje padeda geriau tenkinti mirštančiųjų poreikius. Su mirštančias klientais dirbantys socialiniai darbuotojai, realizuodami skirtingus profesinius vaidmenis, patiria didelį emocinį krūvį, liūdesį ir gailestį, neigiamus emocinius išgyvenimus (stresą, pyktį ant savęs ir / ar ant artimųjų, kaltės jausmą), kai kada patiria ir teigiamus emocinius išgyvenimus (pradeda labiau vertinti gyvenimą ir sveikatą, išmoksta pakelti gyvenimo sunkumus). Su emociniais išgyvenimais socialiniai darbuotojai kovoja, pasitelkdami mėgstamą veiklą, darbą su savimi, gaudami pagalbą iš kitų žmonių / įstaigų (išsikalbėdami su kitais asmenimis, gaudami pagalbą įstaigoje, kurioje dirba, specialistų pagalbą).

REKOMENDACIJOS

Remiantis atliktu tyrimu, siekiant patobulinti pagalbos mirštantiems klientams ir jų artimiesiems teikimą Lietuvos sveikatos priežiūros, socialinės globos, paliatyviosios globos įstaigose, teikiamos šios rekomendacijos:

1. Sveikatos priežiūros, socialinės globos, paliatyviosios globos įstaigose dirbantiems socialiniams darbuotojams, dažnai susiduriantiems su klientų mirtimi: tobulinti savo žinias ir įgūdžius, studijuojant tinkamą literatūrą, semiantis gerosios patirties iš kolegų, konsultuojantis su atitinkamų sričių specialistais, komandos nariais.
2. Sveikatos priežiūros, socialinės globos, paliatyviosios globos įstaigų vadovybei: dažniau organizuoti atitinkamo profilio seminarus ir kvalifikacijos kėlimo kursus, kuriuose socialiniai darbuotojai, dažnai susiduriantys su klientų mirtimi, galėtų tobulinti savo žinias ir įgūdžius. Tai, kad kai kurie socialiniai darbuotojai savo darbe stokoja žinių ir įgūdžių, kaip geriau padėti mirštantiems klientams ir jų artimiesiems, leidžia daryti prielaidą, kad tokie seminarai ir kvalifikacijos kėlimo kursai įstaigose nėra veiksmingai rengiami arba yra per retai organizuojami.
3. Sveikatos priežiūros, socialinės globos, paliatyviosios globos įstaigų vadovybei: organizuoti papildomą psichologinę pagalbą jų vadovaujamose įstaigose, įsteigiant papildomus psichologų etatus, kad būtų geriau tenkinami psichologiniai ir emociniai mirštančiųjų ir jų artimųjų poreikiai, nuimant dalį krūvio nuo socialinių darbuotojų.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Alifanovienė, D., Vaitkevičiūtė, A., ir Lučinskaitė, L. (2012). Socialinių darbuotojų ir socialinių pedagogų išgyvenamo nerimo ypatumų analizė: specialistų nuomonės aspektas. *Tiltai,* 4, 135–149.
2. Bankauskienė, N., Leliūgienė, I., ir Baršauskienė, V. (2003). Socialinių darbuotojų profesionalizacijos ir nuovargio problemos. *Specialusis ugdymas,* 1(8), 155–169
3. Bethel, J. C. (2005). Teaching a combined course on grief and bereavement for BSWand MSW students: Strategies, content, and evaluation. *Journal of Teaching in Social Work,* 25(3/4), 197–215.
4. Bozė, H. J. (1997). *Ligų mokslas*. Vilnius: Avicena.
5. Bubnys, R., ir Norkus, A. (2004). Socialinių darbuotojų pasirengimas suteikti pagalbą mirštančiajam. *Jaunųjų mokslininkų darbai,* 3, 138–142.
6. Burba, B., Sitnikovas, O., ir Lankaitė, D. (2014). Streso pasireiškimas, dažniausi stresą sukeliantys veiksniai, distreso valdymas tarp Lietuvos apsaugos darbuotojų. *Medicinos teorija ir praktika,* 20(1), 14–20.
7. Butkevičienė, R., ir Pudžemienė, I. (2012). Ar turėtų nepagydoma onkologine liga sergantis paauglys žinoti savo ligos diagnozę ir baigtį? Tėvų patirtis ir požiūris. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai,* 10(2), 41–63.
8. Butkevičienė, R., ir Solominienė, V. (2007). Vaikų onkologijos sektoriuje dirbančių slaugytojų susidūrimo su vaiko mirtimi patirtis. *Sveikatos mokslai,* 17(5), 1197-1204.
9. Cagle, J. G., & Bolte, S. (2009). Sexuality and lifethreatening illness: Implications for social work and palliative care. *Health & Social Work,* 34(3), 223–232.
10. Creswell, J. W., & Poth, Ch. N. (2017). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Fourth Edition. SAGE Publications, Inc.
11. Čekanauskaitė, A. (2000). Mirtis ir gyvybės nutraukimo problemos modernioje visuomenėje. *Problemos,* 57, 66–75.
12. Čivinskienė, V., Riklikienė, O., ir Blaževičienė, A. (2014). Slaugytojų vaidmenys, slaugant pacientus jų gyvenimo pabaigoje. *Slauga: mokslas ir praktika*, 7–8(211–212), 8–10.
13. Danusevičienė, L., ir Jurkuvienė, R. (2010). Požiūrio į pacientą intensyviosios terapijos skyriuje transformacijos savitumai. *Medicina (Kaunas),* 46(1 priedas), 8–15.
14. Davidson, K. W., & Foster, Z. (1995). Social Work with Dying and Bereaved Clients. *Social Work in Health Care,* 2, 1–16.

15. Dhavaleshwar, C. U. (2016). The Role of Social Worker in Community Development. *International Research Journal*, 5(10), 61–63.
16. Dirgėlienė, I. (2013). Profesinio streso rizika socialinio darbo procese: supervizijos taikymo perspektyva. *Sveikatos mokslai*, 23(1), 31–36.
17. Drungilienė, D., ir Mockienė, V. (2014). Psichologiniai mirštančių pacientų slaugos aspektai. *Visuomenės sveikata,* 1 priedas, 53–58.
18. Dunajevas, E. (2011). *Asmeninių socialinių paslaugų sistemos raida pokomunistinėje Lietuvoje* (daktaro disertacija). Prieiga per internetą: https://epublications.vu.lt/object/elaba:2046246/.
19. Fobair, P. (2009). Historical Threads in the Development of Oncology Social Work. *Journal of Psychosocial Oncology,* 27(2), 155–215.
20. Fulton, A. (2012). Dealing with Client Death and Dying: A Letter to Social Work Practicum Students. *Reflections*, 18(2), 69–76.
21. Gaižauskaitė, I., ir Valavičienė, N. (2016). *Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu*. Vilnius: Registrų centras.
22. Galginaitė, E., ir Virbalienė, A. (2018). Onkologinėmis ligomis sergančių asmenų psichosocialinės problemos. *Verslas, technologijos, biomedicina: inovacijų įžvalgos,* 1(9), 116–125.
23. Gruodytė, E., ir Šalčiūtė-Pratkienė, L. (2013). Informuoto paciento sutikimo doktrinos samprata ir svarba sveikatos priežiūroje. *Teisės apžvalga*, 1(10), 136–170.
24. Gudžinskienė, V., ir Mačiuikienė, D. (2011). Senyvo amžiaus asmenų, gyvenančių socialinės globos namuose, socialinių darbuotojų teikiamos pagalbos vertinimas. *Socialinis ugdymas*, 15(26), 41–51.
25. Gulati, S., Dix, D., & Klasses, A. (2014). Demands and Rewards Working Within Multidisciplinary Teams in Pediatric Oncology: The Experiences of Canadian Health Care Providers. *Qualitative Report,* 19, 1–15.
26. Hart, B., Sainsbury, P., & Short, S. (1998). Whose dying? A sociological critique of the 'good death'. *Mortality*, 3(1), 65–77.
27. Ivanauskienė, V., ir Varžinskienė, L. (2004). Socialinio darbo žinios – socialinių darbuotojų kompetencijos sudėtinė dalis. *Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos*, 8, 64–71.
28. Jones, B. L. (2005). Pediatric Palliative and End-Of-Life Care: The Role of Social Work in Pediatric Oncology. *Journal of Social Work in End-of-Life & Palliative care*, 1(4), 35–61.

29. Kavaliauskienė, V. (2013). Socialinių darbuotojų nuostatų dėl savo gebėjimų ir aplinkos raiška profesinėje veikloje. *Andragogika*, 1(4), 187–198.
30. Kavaliauskienė, V., ir Nikolajenko, E. (2017). Nuostatos kaip socialinio darbuotojo profesinės veiklos motyvaciją skatinantis veiksnys. *Tiltai*, 2, 41–52.
31. Kiaunytė, A. (2008). Pokyčius patiriantys socialiniai darbuotojai: supervizijos taikymo galimybės. *Socialinis darbas*, 7(2), 119–130.
32. Konrad, S. C. (2010). Relational learning in social work education: Transformative education for teaching a course on loss, grief and death. *Journal of Teaching in Social Work,* 30(1), 15–28.
33. Kozlovas, A. A., ir kt. (2007). *Socialinis darbas: profesinės veiklos įvadas (tarptautinis projektas).* Vilnius: Vilniaus universiteto Specialiosios psichologijos laboratorija, 2007.
34. Kvieskienė, G. (2003). *Socializacija ir vaiko gerovė*. Vilnius: VPU leidykla.
35. Kübler-Ross, E. (2008). *Apie mirtį ir mirimą: pašnekesiai su mirtinais ligoniais*. 2 leidimas. Vilnius: Katalikų pasaulio leidiniai.
36. Lebednykienė, D. (2010). *Socialinio darbuotojo vaidmuo paliatyvios pagalbos komandoje* (magistro baigiamasis darbas). Prieiga per internetą: http://vddb.library.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:E.02~2013~D_20130626_185301-15339/DS.005.0.01.ETD
37. Liesis, M. (2011). Eutanazija diskusijų spąstuose. *Kultūros barai*, 7/8, 16–22.
38. Liobikienė, N. (2004). Mirtis, mirimas, netektis ir našlystė. Iš N. Večkienė, ir kt., *Socialinė gerontologija: ištakos ir perspektyvos* (p. 158–175). Kaunas: Vytauto Didžiojo Universitetas, Socialinio darbo institutas.
39. LR sveikatos apsaugos ministro 2007 m. sausio 11 d. įsakymas Nr. V-14 „Dėl paliatyviosios pagalbos paslaugų suaugusiems ir vaikams teikimo reikalavimų aprašo patvirtinimo“ (2007). *Valstybės žinios*, 7(290).
40. Loiselle, C. G., & Sterling, M. M. (2011). Views on death and dying among health care workers in an Indian cancer care hospice: Balancing individual and collective perspectives. *Palliative Medicine*, 26(3), 250–256.
41. Matzo, M., & Sherman, D. W. (2015). *Palliative Care Nursing. Quality Care to the End of Life.* 4th edition. Springer Publishing Company.
42. Murray, S, & Skeikh, A. (2008). Care for all at the end of life. *BMJ,* 336, 958–959.
43. Narbekovas, A. (2008). Eutanazijos terminų vartojimo bioetikoje bei teisėje problematika Lietuvoje. *Jurisprudencija*, 12(114), 27–35.
44. Polukordienė, K. O. (2008). *Netekčių psichologija*. Vilnius.

45. Prakapas, R. (2007). Socialinių darbuotojų santykiai su klientais: vertybinis aspektas. *Socialinis darbas*, 6(1), 62–67.
46. Raudeliūnaitė, R., ir Buškevičiūtė, E. (2014). Socialinių darbuotojų veiklos ypatumai teikiant socialines paslaugas sveikatos priežiūros įstaigose: socialinių darbuotojų patirties analizė. *Socialinis darbas*, 13(2), 204–220.
47. Ronald, Y., Malar, S., & Laavanya, P. V. (2013). *Social Work. An Introductory Text Book.* New Delhi: Regal Publications.
48. Rovas, L., Lapėnienė, J., ir Baltrušaitytė, R. (2012). Slaugytojų darbe patiriamas stresas ir jo įveika. *Visuomenės sveikata*, 1 priedas, 80–85.
49. Rudalevičienė, P., ir Narbekovas, A. (2005). Slaptieji pacientai – mirštančiųjų šeimos nariai. *Sveikatos mokslai,* 3, 100–103.
50. Sand, L., Strang, P., & Milberg, A. (2008). Dying cancer patients' experiences of powerlessness and helplessness. *Support Care Cancer*, 16, 853–862.
51. Sadauskas, J., & Benošytė, S. (2016). Experiences of social workers providing palliative care for dying patients in the institutions of palliative care and their ways to overcome stress. Int. *Conf. Society. Health. Welfare: SHS Web of Conferences*, 30, 1–12.
52. Samoilova, V. A. (2007). *Socialinis darbas, profesinės veiklos įvadas*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
53. Schaeffer, J. (2013). Supporting end-of-life decisions: The social worker's role in advance directives. *Social Work Today (Special White Paper Report)*, 1–5.
54. Skubiejūtė, G., ir Petružytė, D. (2016). Darbas su onkologinėmis ligomis sergančiais vaikais ir jų šeimomis: socialinę pagalbą teikiančių darbuotojų patirtys. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai*, 17(1), 35–54.
55. Stein, G. L., & Fineberg, I. C. (2013). Advance care planning in the USA & UK: A comparative analysis of policy, implementation, and the social work role. *British Journal of Social Work*, 43(2), 233-248.
56. *Sveikatos priežiūros įstaigų socialinių darbuotojų veiklos sveikatos priežiūros įstaigose nuostatai*, patvirtinti Sveikatos apsaugos ministro ir socialinės apsaugos ir darbo ministrės 1999 m. spalio 6 d. įsakymu Nr. 432/77. Prieiga per internetą: https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.88042?jfwid=rivwzvpvg
57. Šakalytė, D., Gečiauskas, E., ir Risakovaitė, I. (2014). Slaugytojų, dirbančių pirminio lygio sveikatos priežiūros įstaigose, požiūrio į eutanaziją vertinimas. *Slauga: mokslas ir praktika,* 7–8(211–212), 13–17.
58. Šeškevičius, A. (2008). *Paliatyvioji slauga*. Kaunas.

59. Šinkūnienė, J. R., ir Katkonienė, A. (2010). Socialinių darbuotojų profesinės veiklos motyvacijos veiksniai. *Socialinis darbas*, 9(1), 64–73.
60. Švedaitė-Sakalauskė, B., ir Gevorgianienė, V. (2011). Socialinių darbuotojų moralinės dilemos dirbant su sunkiai pasiekiamais klientais: tarptautinis kokybinis tyrimas. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai*, 8(2), 39–57.
61. Telešienė, A. (2008). *Mišrių metodų prieiga*. Prieiga per internetą: http://www.lidata.eu/index.php?file=files/mokymai/NVivo/nvivo.html&course_file=nvivo_II_2_9.html
62. Tracy, S. J. (2013). *Qualitative Research Methods: Collecting Evidence, Crafting Analysis, Communicating Impact*. 1st Edition. Wiley-Blackwell.
63. Treznevičiūtė, D. (2012). Mirties temos integravimas į sveikatos priežiūros studentų filosofijos užsiėmimus. *Šiuolaikinio specialisto kompetencijos: teorijos ir praktikos dermė,* 6(2), 21–26.
64. Vaicekauskienė, V., ir Jankūnienė, I. (2009). Socialinio darbuotojo veiklos komandoje ypatumai gydant pacientą. *Pedagogika*, 93, 38-46.
65. Valiulienė, Ž. (2013). *Onkologinėmis ir širdies ligomis sergančių paliatyviųjų pacientų sveikatos sutrikimai ir jų sąsajos su dvasingumu* (daktaro disertacija). Prieiga per internetą: https://repository.lsmuni.lt/bitstream/handle/1/70144/08.05Disertacija%20--%20Zaneta%20Valiuliene%20%5b2013-08-21%5d%20--%20web.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
66. Žydžiūnaitė, V., ir Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai: principai ir metodai.* Vilnius: Vaga.
67. Waldrop, D. P. (2011). Denying and defying death: The culture of dying in 21st century America. *The Gerontologist*, 51(4), 571–576.
68. Wenrich, M. D., Curtis, J. R., Ambrozy, D. A., Carline, J. D., Shannon, S. A., & Ramsey, P. G. (2003). Dying Patients' Need for Emotional Support and Personalized Care from Physicians. *Journal of Pain and Symptom Management*, 25(3), 236–246.
69. Икорский, А. А. (2015). Особенности эмоционального выгорания у специалистов, работающих с умирающими больными. *Вестник ПСТГУ IV: Педагогика. Психология,* 1(36), 102–121.
70. Чичинскайте, Р. (2011). Смерть как проблема жизни: Юрий Лотман, Роландас Павилёнис, Александр Пятигорский. *Literatūra*, 53(2), 32–41.

SANTRAUKA

Darbo pavadinimas: Socialinių darbuotojų vaidmuo, teikiant pagalbą mirštantiems klientams

Darbo tikslas – teoriškai ir empiriškai ištirti socialinių darbuotojų vaidmenį, teikiant pagalbą mirštantiems klientams. Tikslui pasiekti numatyti šie uždaviniai: 1) išanalizuoti mirimo ir mirties fenomeno apibrėžtis; 2) teoriniame lygmenyje išanalizuoti socialinių darbuotojų vaidmenį pagalbos mirštantiems asmenims teikimo procese; 3) atskleisti socialinio darbuotojo, dirbančio su mirštančiais klientais, realizuojamus profesinius vaidmenis ir patirtis.

Tikslui pasiekti buvo atlikta mokslinės literatūros lyginamoji ir sisteminė analizė bei taikytas kokybinio tyrimo metodas – socialinių darbuotojų giluminis interviu. Giluminio interviu metu, naudojant „sniego gniūžtės“ metodą, apklausta dešimt socialinių darbuotojų, dirbančių Vilniaus ir Varėnos sveikatos priežiūros, socialinės globos, paliatyviosios globos įstaigose ir susiduriančių su klientų mirtimi. Interviu metu gauti duomenys buvo apdoroti kokybinės turinio analizės metodu, išskiriant kategorijas, subkategorijas ir teiginius.

Teorinė ir empirinė duomenų analizė atskleidė, kad socialiniai darbuotojai, dirbdami su mirštančiais klientais, atlieka įvairius profesinius vaidmenis. Būdami organizatoriais, socialiniai darbuotojai organizuoja paslaugų teikimą, socialinės pagalbos teikimą ir kt. Atlikdami tarpininkų vaidmenį, socialiniai darbuotojai tarpininkauja tarp kliento ir aplinkos, tarp kliento ir įstaigų. Būdami patarėjais, socialiniai darbuotojai duoda klientui patarimus, konsultuoja klientą ir jo artimuosius gyvenimo, mirties, laidotuvių klausimais. Kai atlieka informacijos rinkėjų vaidmenį, socialiniai darbuotojai renka informaciją, kad galėtų geriau tenkinti klieno poreikius, renka informaciją iš kliento artimųjų ir kitų šaltinių. Kai atlieka informacijos teikėjų vaidmenį, socialiniai darbuotojai informuoja mirštantį klientą jam rūpimais klausimais, teikia informaciją mirštančio kliento artimiesiems. Būdami pokalbių partneriais, socialiniai darbuotojai bendrauja su mirštančiais klientais, padėdami jiems išsikalbėti, kalbasi su mirštančių klientų artimaisiais. Kai atlieka emocinės pagalbos teikėjų vaidmenį, socialiniai darbuotojai stengiasi padėti mirštantiems klientams ir jų artimiesiems įveikti bejėgiškumą, pyktį, baimę, kartais apkabina juos, nušluosto ašaras, paguodžia. Būdami komandos nariais, socialiniai darbuotojai veikia kaip lygiaverčiai komandos nariai, įtraukia kitus komandos narius, supranta savo svarbą komandoje. Darbas komandoje padeda geriau tenkinti mirštančiųjų poreikius.

Raktiniai žodžiai: mirštantys klientai, socialiniai darbuotojai, socialinių darbuotojų realizuojami profesiniai vaidmenys, pagalba mirštantiems klientams, mirštančių klientų poreikių tenkinimas.

SUMMARY

Work title: The role of social workers in providing assistance to dying clients

The aim of work – theoretically and empirically discover the role of social workers in providing assistance to dying clients. To achieve the aim, the following tasks are planned: 1) to analyze the definitions of the phenomenon of death and dying; 2) to analyze at the theoretical level the role of social workers in the process of providing assistance to dying persons; 3) to reveal the experiences and professional roles realized by a social worker working with dying clients. To reach aim, comparative and systematic analysis of scientific literature was done, also the qualitative research – deep interview of social workers – was applied.

During the deep interview, using the "snowball" method, ten social workers working in Vilnius and Varėna health care, social care, palliative care institutions and facing the death of clients were interviewed. The data received from interview was treated with qualitative analysis method, excluding categories, subcategories and statements.

Theoretical and empirical analysis of the data revealed, that social workers play a variety of professional roles when working with dying clients. As organizers, social workers organize the provision of services, the provision of social assistance, and so on. In their role as intermediaries, social workers mediate between the client and the environment, between the client and the institutions. As counselors, social workers give advice to the client, advise the client and his relatives on life, death, funeral issues. When acting as information gatherers, social workers gather information to better meet the needs of the client, gathering information from the client's relatives and other sources. When acting as information providers, social workers inform the dying client about issues of concern to him, provide information to the dying client's relatives. As chat partners, social workers interact with dying clients, helping them talk, chatting with the dying client's relatives. When they play the role of emotional helpers, social workers try to help dying clients and their relatives overcome helplessness, anger, fear, sometimes hugging them, wiping away tears, comforting. As team members, social workers act as equal team members, involve other team members, and understand their importance in the team. Teamwork helps to better meet the needs of the dying clients.

Key Words: dying clients, social workers, professional roles realized by social workers, assistance to dying clients, meeting the needs of dying clients.

PRIEDAI

1 PRIEDAS

Interviu klausimynas

Gerb. Tyrimo dalyvi,

Šiuo metu yra atliekamas tyrimas, kurios tikslas yra ištirti socialinių darbuotojų požiūrį į tai, kokią pagalbą jie suteikia mirštantiems asmenims.

Mums labai svarbi Jūsų nuomonė, todėl pašome atsakyti į toliau užduodamus klausimus. Interviu eigoje galite pateikti savo pastabas, pasiūlymus, papildyti anksčiau išsakytas mintis. Dėkojame už dalyvavimą interviu.

1. Papasakokite, kokią konkrečią pagalbą Jūs teikiate mirštantiems klientams ir jų artimiesiems.

2. Papasakokite apie tai, su kokiomis socialinėmis problemomis susiduria mirštantys klientai ir jų artimieji.

3. Kaip reikėtų tobulinti pagalbos mirštantiems klientams ir jų artimiesiems teikimą / teikimo sistemą Jūsų įstaigoje / Lietuvoje?

4. Koks, Jūsų nuomone, yra ir koks turėtų būti socialinių darbuotojų vaidmuo pagalbos teikimo mirštantiems klientams procese?

5. Ką reiškia būti mirštančio žmogaus tarpininku, koordinatoriumi ir organizatoriumi, patarėju, dialogo partneriu? Papasakokite apie kiekvieną vaidmenį.

6. Kokiomis temomis kalbatės su savo mirštančiais klientais?

7. Kaip Jūs vertinate savo vaidmenį komandoje, suteikiant pagalbą mirštantiems klientams?

8. Koks yra Jūsų sąlytis su mirštančio asmens artimaisiais?

9. Kaip dažnai ir kokius emocinius išgyvenimus Jūs patiriate, dirbdami su mirštančiais klientais? Kaip kovojate su emociniais išgyvenimais?

Dar kartą dėkojame už dalyvavimą interviu ☺

2 PRIEDAS

Interviu klausimų ir atsakymų suvestinė

Kodinis tyrimo dalyvio pavadinimas: *Tiriam_01*

1. **Papasakokite, kokią konkrečią pagalbą Jūs teikiate mirštantiems klientams ir jų artimiesiems.**
   - Socialinio darbuotojo konkreti pagalba mirštantiems klientams ir jų artimiesiems yra mokėjimas nuoširdžiai išklausyti, deramai bendrauti su klientais, tiek verbaline, tiek ir neverbaline kalba, gebėjimas patarti, paaiškinti, užjausti, padrąsinti, sugebėti atsakyti į sunkius klausimus, įveikti klientų neigimą, tiesiog pabūti su žmogumi ir įsijausti į jo skausmą parodant jam dėmesį.
2. **Papasakokite apie tai, su kokiomis socialinėmis problemomis susiduria mirštantys klientai ir jų artimieji.**
   - Sunkiai sergančių klientų artimieji susiduria su skausmingais išgyvenimais. Jie išgyvena neigiamas emocijas, patiria pyktį, liūdesį, nerimą. Mirštantieji klientai dažniausiai patiria artėjančios mirties ir nežinomybės baimę.
3. **Kaip reikėtų tobulinti pagalbos mirštantiems klientams ir jų artimiesiems teikimą / teikimo sistemą Jūsų įstaigoje / Lietuvoje?**
   - Labai svarbu didinti visuomenės supratimą apie savanorišką veiklą pagalbos mirštantiems ir jų artimiesiems teikime. Teikiant paslaugas į šią veiklą daugiau įtraukti savanorių.
4. **Kodėl reikia įtraukti daugiau savanorių?**
   - Kadangi savanoriškas darbas pagerina mirtinomis ligomis sergančių žmonių gyvenimo kokybę.
5. **Ką dar siūlytumėte tobulinti?**
   - Socialinis darbuotojas turi turėti atitinkamų medicininės srities žinių. Šių žinių panaudojimas reikalingas, priimant sprendimus dėl socialinės pagalbos poreikio ir socialinių paslaugų teikimo. Labai svarbu organizuoti savipagalbos grupes ligonio artimiesiems, kurios padėtų įveikti vienišumo bei atskirties jausmą.
6. **Koks, Jūsų nuomone, yra ir koks turėtų būti socialinių darbuotojų vaidmuo pagalbos teikimo mirštantiems klientams procese?**
   - Socialinis darbuotojas privalo turėti pakankamai teisinių, psichologinių, sociologinių ir kitų žinių. Jis turi būti geras tarpininkas tarp asmens ir jo aplinkos, psichologas, patarėjas kaip įveikti bejėgiškumą, pyktį, baimę.
7. **Ką reiškia būti mirštančio žmogaus tarpininku, koordinatoriumi ir organizatoriumi, patarėju, dialogo partneriu? Papasakokite apie kiekvieną vaidmenį.**
   - Socialiniai darbuotojai privalo turėti ypatingas žinias, įgūdžius bei vertybes. Bendraudami su mirštančiais pacientais socialiniai darbuotojai dažnai atlieka tarpininko vaidmenį, tarp asmens ir jo aplinkos, padėdami spręsti įvairius sunkumus. Jiems priimtinas ir konsultanto vaidmuo, duoti patarimus, nepažeidžiant klientų psichosocialinių, religinių įsitikinimų bei vertybių. Socialinis darbuotojas yra visa ko organizatorius bei koordinatorius, kuris organizuoja paslaugas suderintu laiku ir koordinuoja savo veiklą įtraukdamas ir kitus komandos narius. Socialinio darbuotojo kaip patarėjo vaidmuo parodo, kad jis turi sugebėti išklausyti pacientą ir atsakyti į jo pateiktus klausimus bei tapti dialogo partneriu, siekiant patenkinti jo svarbiausius poreikius. Sergantis žmogus dažnai susiduria su įvairiomis psichologinėmis problemomis, sunkiausia jiems susitaikyti su liga ir kad mirtis yra neišvengiama. Taigi socialinis darbuotojas turi būti pasirengęs suteikti visas įmanomas socialines paslaugas.

8. **Kokiomis temomis kalbatės su savo mirštančiais klientais?**
    - Sergančiam klientui reikalinga nuoširdi užuojauta, kuri pasireiškia buvimu šalia, dėmesiu, kantrybe, dialogu. Socialinis darbuotojas, dirbdamas su mirštančiais ligoniais, turi sugebėti empatiškai bendrauti ir rasti tinkamą paguodos žodį. Labai svarbi dvasinė pagalba, kuri nuramina mirštantįjį. Todėl ypatingą vietą kliento gyvenime užima religinės temos.
9. **Kaip Jūs vertinate savo vaidmenį komandoje, suteikiant pagalbą mirštantiems klientams?**
    - Komandinis darbas turi pagrindinį tikslą kaip bendradarbiavimą klientams ir jų poreikiams patenkinti. Socialinio darbuotojo vaidmuo yra labai reikšmingas, kadangi dirbdamas kartu su kitais specialistais jis prisiima įvairius profesinius vaidmenis.
10. **Koks yra Jūsų sąlytis su mirštančio asmens artimaisiais?**
    - Netektį išgyvenantiems ligonio artimiesiems yra svarbūs ne tik paguodos žodžiai, bet ir žinios, kurios padeda mirštančiojo asmens artimiesiems suteikti visas įmanomas paslaugas.
11. **Kaip dažnai ir kokius emocinius išgyvenimus Jūs patiriate, dirbdami su mirštančiais klientais?**
    - Dirbant šį darbą visada stengiuosi išlaikyti balansą santykiuose su klientais, kad „neperdegti“ pačiai, bet ir neatstumti paciento.
12. **Kaip kovojate su emociniais išgyvenimais?**
    - Siekiant atsiriboti nuo darbo rūpesčių visada padeda skaitymas, užsiėmimas kokia nors širdžiai malonia veikla, muzikos pasiklausymas ir kartu dainavimas su visais šeimos nariais.

Kodinis tyrimo dalyvio pavadinimas: *Tiriam_02*

1. **Papasakokite, kokią pagalbą Jūs teikiate mirštantiems klientams ir jų artimiesiems.**
    - Siekiu sukurti jaukią aplinką, saugią aplinką, bendravimu suteikti vilties gyventi, rūpestingai atsižvelgti į poreikius, gerbti kliento nuomonę. Su artimaisiais siekiu sudaryti slaugos, lankymo, bendravimo, kalbėjimo, kiek tiesos gali žinoti, planą, kad klientas galėtų visavertiškai ir oriai gyventi iki pat paskutinės akimirkos. Buvimas šalia, labai svarbu atidžiai klausyti.
2. **Papasakokite apie tai, su kokiomis socialinėmis problemomis susiduria mirštantys klientai ir jų artimieji.**
    - Mano darbe reikia įvertinti kliento ir jo artimųjų fiziologinius, saugumo, priklausomybės, meilės, tikėjimo, savigarbos ir saviraiškos poreikius. Mirštantiems klientams būdingos psichologinės socialinės problemos: neigimas, derybos, pyktis, nerimas, neviltis, skausmas, baimė, depresija, pažeidžiamumas, liūdesys, kliento susitaikymas.
3. **Ką patiria artimieji?**
    - Artimieji patiria liūdesį, bejėgiškumą, nežinią, kaip bendrauti, prieiti, o tai klientui sukelia vienatvės, izoliacijos jausmą. Reikalinga kvalifikuotų medicinos darbuotojų ir socialinių darbuotojų pagalba. Artimieji patiria kaltės jausmą, sveikatos sutrikimus, depresiją, nuovargį, nesutarimus.
4. **Kaip reikėtų tobulinti pagalbos mirštantiems klientams ir jų artimiesiems teikimą / teikimo sistemą Jūsų įstaigoje / Lietuvoje?**
    - Reikėtų pasitelkti į pagalbą dvasinę slaugą, kuria jos darbuotojas būtų pasiryžęs lydėti klientą iki mirties, turėtų subtiliausius terapinio bendravimo įgūdžius: 1) aktyvų klausymąsi; 2) aiškinimąsi; 3) empatiją. Svarbu klientą skatinti prabilti, išreikšti savo jausmus, susikaupusias emocijas, kad jam būtų galima suteikti dvasinę pagalbą. Reikia organizuoti psichologinę pagalbą artimiesiems. Mirtis gali ir turi būti ori. Tokia turi būti teikiama pagalba: artimiesiems – psichologinė; klientui – paliatyvioji, stacionari (namuose), medicininės paslaugos.
5. **Koks, Jūsų nuomone, yra ir koks turėtų būti socialinių darbuotojų vaidmuo pagalbos teikimo mirštantiems klientams procese?**

- Mano nuomone, socialinis darbuotojas turėtų: 1) pasiūlyti pagalbą; 2) išsiaiškinti, ar pagalbos norima. Pasiūlymas turi būti konkretus; 3) sprendimą teikiant pagalbą pasiūlyti kliento artimiesiems, kuriems reikalingas palaikymas; 4) gauti tinkamą informaciją apie medicininę situaciją; 5) įvertinti kliento ir jo artimųjų žemesnius ir aukštesnius poreikius.

6. **Ką reiškia būti mirštančio žmogaus tarpininku, koordinatoriumi ir organizatoriumi, patarėju, dialogo partneriu? Papasakokite apie kiekvieną vaidmenį.**
   - Tarpininkauti – tai teikti pagalbą klientui ir artimiesiems. Kalbėjimas su artimuoju apie jo jausmus prieš kliento mirtį, įveikti tas emocijas. Koordinavimas – leisti klientui išreikšti savo sielvartą, susitaikyti su likimu, pajusti, kad yra vertingas žmogus, kuriuo rūpinamasi. Patarėjas – iškilus dvasinėms, psichologinėms, socialinėms ir ekonominėms problemoms pagalba suteikiama atsižvelgus į kliento išsipasakojimą, artimųjų resursus ir pageidavimus. Dialogo partneris – buvimas šalia, prisitaikymas, supratimas, pokalbių laukimas, kol prabils, atsakymai į visus kliento klausimus būtini. Nevalia primesti savo dvasinių problemų.
7. **Kokiomis temomis kalbatės su savo mirštančiais klientais?**
   - Apie dvasingumą, gyvenimo tikrąją prasmę, religinį tikėjimą, maldas, apie malonę tiems, kurie kenčia, ir tiems, kurie kenčiančiais rūpinasi.
8. **Ar kalbėjimas su mirštančiais klientais jiems padeda?**
   - Taip, kartais padeda. Nuramina juos, padeda pasiruošti mirčiai.
9. **Kaip Jūs vertinate savo vaidmenį komandoje, suteikiant pagalbą mirštantiems klientams?**
   - Dirbant komandoje mano vaidmuo vertinamas: pasitikėjimu, profesionalumu, parama, dėmesingumu, ramybe, gebėjimu neauklėti ir nemoralizuoti, švelnumu, jautrumu.
10. **Koks yra Jūsų sąlytis su mirštančio asmens artimaisiais?**
    - Su mirštančiojo artimaisiais nuoširdžiai bendraujama, padedama suvokti tikrovę ir su ja susitaikyti.
11. **Kaip dažnai ir kokius emocinius išgyvenimus Jūs patiriate, dirbdami su mirštančiais klientais? Kaip kovojate su emociniais išgyvenimais?**
    - Slaugydama mirštančius, patiriu liūdesį, susirūpinimą, nuovargį. Palaikau fizinį aktyvumą, keičiu požiūrį į situaciją, kontroliuoju savo mintis, atsiranda daugiau vilties, pasitikėjimo savimi.

Kodinis tyrimo dalyvio pavadinimas: *Tiriam_03*

1. **Papasakokite, kokią konkrečią pagalbą Jūs teikiate mirštantiems klientams ir jų artimiesiems.**
   - Visų pirma išklausome ir užfiksuojame jų norus, pageidavimus bei lūkesčius jų mirties atveju. Kalbamės su jais, pranešame artimiesiems bei kviečiame kunigą jeigu mirštantysis jo pageidauja (jeigu asmens būklė sunki ir jis to išreikšti negali, atsižvelgiame į tai, ar jis tokią valią buvo išreiškęs anksčiau, būdamas sveikesnis).
2. **Papasakokite apie tai, su kokiomis socialinėmis problemomis susiduria mirštantys klientai ir jų artimieji.**
   - Dažniausiai mirštantys klientai ir jų artimieji susiduria su tokiomis problemomis kaip mažos pajamos ir emigracija. Klientai ne taip baiminasi dėl mažų pajamų (nes tai gali įtakoti tik laidojimo ceremonijos įvairias detales), bet labiau bijo to, kad išvykę į užsienį artimieji nespės ar neturės galimybės grįžti į laidotuves. O artimieji baiminasi, kad jų artimieji bus palaidoti be jų, o jeigu kartais būtų nuspręsta jų laukti ir saugoti kūną, tai išaugtų laidojimo išlaidos.
3. **Kaip reikėtų tobulinti pagalbos mirštantiems klientams ir jų artimiesiems teikimą / teikimo sistemą Jūsų įstaigoje / Lietuvoje?**
   - Šiuo klausimu pasiūlymų neturiu.

4. **Koks, Jūsų nuomone, yra ir koks turėtų būti socialinių darbuotojų vaidmuo pagalbos teikimo mirštantiems klientams procese?**
    - Reiktų atsižvelgti, kokioje įstaigoje dirba socialinis darbuotojas. Jeigu jis dirba globos namuose, tai jo vaidmuo pagalbos teikimo mirštančiajam klientui yra didelis. Jeigu asmuo turi artimų giminaičių, kurie laidoja artimą asmenį, tai socialinis darbuotojas būna tik tarpininkas, patarėjas ir dialogo partneris. O jeigu artimų asmenų nėra, tai socialiniam darbuotojui taip pat tenka koordinatoriaus bei organizatoriaus vaidmenys.
5. **Ką reiškia būti mirštančio žmogaus tarpininku, koordinatoriumi? Papasakokite apie kiekvieną vaidmenį.**
    - Būti mirštančiojo žmogaus tarpininku: tai pakviesti kunigą, derinti su artimaisiais mirštančiojo paskutinę valią; koordinatoriumi: tai, kai klientas neturi artimųjų ar jie atsisako jį laidoti ir kliento laidotuvėmis rūpinasi įstaiga, koordinatoriaus pagrindinis rūpestis būtų tinkamai panaudoti laidotuvėms skirtas lėšas.
6. **Ką reiškia būti mirštančio žmogaus organizatoriumi, patarėju, dialogo partneriu? Papasakokite apie kiekvieną vaidmenį.**
    - Būti mirštančiojo kliento organizatoriumi: tai tiesiog organizuoti kliento laidotuves; patarėju: tai galimybė patarti tiek artimiesiems, tiek mirštančiajam klientui įvairiais klausimais, susijusiais tiek su mirtimi, tiek su pačiomis laidotuvėmis; dialogo partneriu: tai pasikalbant su mirštančiuoju, jo nuraminimu, kad lemtingą valandą jis neliks vienas (nes dažnai jie bijo mirti, nori nuolat laikyti šalia esančio žmogaus ranką), bus uždegta žvakė, sukalbėta malda, o jis pats palaidotas vadovaujantis jo išreikšta valia.
7. **Kokiomis temomis kalbatės su savo mirštančiais klientais?**
    - Dažniausiai klientas pasitikslina ar bus pranešta jo artimiesiems, ar bus tinkamai pašarvotas, ar bus atlaikytos šv. Mišios. Dažnai jie prisimena jau mirusius savo artimuosius, su kuriasi netrukus susitiks. Kai kurie prašo jiems mirus, uždegti šventintą žvakę, sukalbėti maldą. Kartais tiesiog paprašo pasėdėti šalia.
8. **Kaip Jūs vertinate savo vaidmenį komandoje, suteikiant pagalbą mirštantiems klientams?**
    - Vertinu gerai.
9. **Gal galite pakomentuoti plačiau?**
    - Nenorėčiau išsiplėsti ties šiuo klausimu.
10. **Koks yra Jūsų sąlytis su mirštančio asmens artimaisiais?**
    - Mirštančiojo artimiesiems telefonu pranešu, kad jų artimas asmuo labai silpnos sveikatos, pageidauja juos pamatyti ir pakviečiu atvykti, palinkiu stiprybės bei paraginu kreiptis visais rūpimais klausimais.
11. **Kaip dažnai ir kokius emocinius išgyvenimus Jūs patiriate, dirbdami su mirštančiais klientais? Kaip kovojate su emociniais išgyvenimais?**
    - Liūdna būna kai miršta vienišas klientas arba artimieji visiškai atsisako atvykti prie savo mirštančio artimo, nes, pasak jų kažkada susipyko, įžeidė vieni kitus ir net prižadėjo nedalyvauti vieni kitų laidotuvėse. Kaip kovoju su emociniais išgyvenimais? Komandoje aptariame įvykius, sėkmes ir nesėkmes, laisvalaikiu užsiimu mėgstama veikla.

Kodinis tyrimo dalyvio pavadinimas: *Tiriam_04*

1. **Papasakokite, kokią konkrečią pagalbą Jūs teikiate mirštantiems klientams ir jų artimiesiems.**
    - Pagrindinis tikslas yra padėti, pagerinti, palengvinti paciento likusio gyvenimo kokybę. Todėl siekiame atkreipti dėmesį ne tik į mirštančiųjų ligonių skausmą, bet ir į jų emocijas, dvasinius, socialinius poreikius:

- ✓ medikamentais palengvinamas fizinis skausmas, kiti kankinantys požymiai, stebima viso organizmo kontrolė;
- ✓ kiek įmanoma stengiamasi pilnumoj patenkinti žmogaus fizinius poreikius;
- ✓ teikti pagalbą dvasiai, protui, širdžiai, nes pacientas kankinamas didelės nežinios, daugybės baimių, kurios jam kelia didesnį skausmą nei fizinis skausmas (mirties baimė, nežinomybės baimė, išsiskyrimo nerimas, vienatvės baimė, nebaigti darbai, praeities klaidų baimė, jausmas, jog esi kitiems našta ir t.t.).

2. **Ką dar galėtume papasakoti minėtu aspektu?**
   - Su paliatyvios slaugos ligoniu labai svarbu buvimas šalia, kad jis nesijaustų vienišas, bejėgis, be pagalbos. Svarbu, kad būtų pastoviai palaikomas atviras bendravimo santykis, kuris pasireiškia supratimu, buvimu šalia, geranoriškumu, palaikymu, išklausymu ir t. t.
3. **Papasakokite apie tai, su kokiomis socialinėmis problemomis susiduria mirštantys klientai ir jų artimieji.**
   - Mirštantys klientai susiduria su įvairiomis socialinėmis problemomis: psichologinėmis problemomis; finansinėmis problemomis; ritualinių paslaugų organizavimo problemomis t.t. Jeigu asmuo vienišas ir neturi artimųjų, jo problemų ratas dar labiau prasiplečia ir tų problemų sprendime pagrindinį vaidmenį atlieka socialiniai darbuotojai.
4. **Kaip reikėtų tobulinti pagalbos mirštantiems klientams ir jų artimiesiems teikimą / teikimo sistemą Jūsų įstaigoje / Lietuvoje?**
   - Manau, kad trūksta specialistų psichologų, teikiančių emocinę paramą tiek mirštančiam ligoniui, tiek jo artimiesiems, priežiūrą ir pagalbą teikiančiam personalui.
5. **Koks, Jūsų nuomone, yra ir koks turėtų būti socialinių darbuotojų vaidmuo pagalbos teikimo mirštantiems klientams procese?**
   - Socialiniai darbuotojai prie paliatyvios slaugos kliento atlieka daug įvairių funkcijų:
     - ✓ ligonio poreikių vertinimo;
     - ✓ pokalbio su pačiu pacientu (apie įvairius rūpimus klausimus, norimą pagalbą, gyvenimo įvykius, savijautą t. t.);
     - ✓ pacientų konsultavimo, dėl iškilusių socialinių klausimų;
     - ✓ paciento informavimo, apie planuojamą pagalbą;
     - ✓ tarpininkavimo tarp ligonio ir artimųjų (ligonis ne viską kartais atvirai gali pasakyti savo artimam žmogui, nenorėdamas jo užkrauti ar bijodamas skaudinti).
6. **Ką reiškia būti mirštančio žmogaus tarpininku, koordinatoriumi ir organizatoriumi, patarėju, dialogo partneriu? Papasakokite apie kiekvieną vaidmenį.**
   - Socialinis darbuotojas, būdamas mirštančio žmogaus tarpininku, prisiima atsakomybę už mirštančiojo įmanomų pageidavimų įvykdymą. Pokalbių metu paaiškėja, daug dalykų, kurie slegia ligonį: ką žmogus turi atlikti, ar kam ką pasakyti, kaip ir kur nori būti palaidotas, kad dėl savo gyvenimo klaidų nori pasikalbėti su dvasininku, t. t.
7. **Kokiomis temomis kalbatės su savo mirštančiais klientais?**
   - Mirštantys klientai kalbasi įvairiomis temomis, jie būna atviri ir sako viską kas juos slegia. Visada laukia palaikymo, pateisinimo jų gyvenimo įvairiuose įvykiuose. Šiame etape mirštantysis bando derėtis su Dievu, su pačiu savimi, nors dauguma sandėrių sudaroma su Dievu, dažniausiai jie laikomi paslaptyje arba apie juos pasakoma asmeniškame pokalbyje. Dažnai ligonis pasakoja, kad jį sapne lankė jau mirę jo artimieji, jis su jais bendravo ir jam dabar ramiau.
8. **Kaip Jūs vertinate savo vaidmenį komandoje, suteikiant pagalbą mirštantiems klientams?**
   - Dirbdama paliatyvios pagalbos komandoje, pagrinde vadovaujuosi bendraisiais socialinės paramos ir globos teisės aktais, kurie reglamentuoja reikalavimus socialinio darbuotojo profesijai ir jo veiklai, apibrėžtais LR socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme. Socialinių darbuotojų vaidmuo mirštančiojo ligonio slaugyme yra didelė, nes jis atlieka daug

funkcijų, kurių ligonis pats atlikti negali, jis gali tik paprašyti padėti jam jas dalinai arba pilnumoj atlikti. Mano socialiniame darbe pagal galimybes atliekami tokie veiksmai: asmeniniai pokalbiai su ligoniu, paciento informavimas jam rūpimais klausimas, tarpininkavimas su reikiamomis institucijomis, arba artimaisiais, pagal poreikį ritualinių paslaugų organizavimas ir t. t.

9. **Koks yra Jūsų sąlytis su mirštančio asmens artimaisiais?**
    - Su mirštančiojo asmens artimaisiais palaikomi kiek galima glaudesni santykiai. Mirštančiam ligoniui svarbu jausti artimųjų buvimą šalia. Kartais mirštančio ligonio artimiems žmonėms tenka perduoti mirštančiojo neišdrįstus pasakyti pageidavimus, prašymus jiems.
10. **Kaip dažnai ir kokius emocinius išgyvenimus Jūs patiriate, dirbdami su mirštančiais klientais? Kaip kovojate su emociniais išgyvenimais?**
    - Visada mirštančiojo palydėjimas, paleidimas iš šio pasaulio yra didelis iššūkis ir reikalaujantis daug emocinių, psichologinių jėgų, bet suvokimas, kad tai neišvengiamas procesas, padeda sutelkti visą dėmesį į visapusišką medicininę pagalbą mirimo proceso metu. Visas dėmesys sutelkiamas, kad mirtis būtų mažiau skausminga, pagarbi ir ori. Darbuotojai turi mokėti atsiriboti, nuo darbo problemų ir persiorientuoti į savo asmeninį gyvenimą. Man asmeniškai atsiriboti nuo slogių minčių padeda turiningas laisvalaikio praleidimas, buvimas su mylimais žmonėmis, draugais.

<u>Kodinis tyrimo dalyvio pavadinimas: *Tiriam_05*</u>

1. **Kokiais atvejais ir kaip dažnai Jums socialiniame darbe tenka susidurti su mirštančiais klientais ir jų artimaisiais?**
    - Su asmens, kuriam buvo teikiamos paslaugos 5 metus, artimaisiais buvo bendraujama visą laikotarpį, o po mirties palaikomi geri santykiai. Su mirštančiu asmeniu ir jo artimaisiais tenka susidurti dažnai.
2. **Papasakokite, kokią konkrečią pagalbą Jūs teikiate mirštantiems klientams ir jų artimiesiems.**
    - Sulėtėjus mirštančiojo kraujo apykaitai, šąla galūnės – užklojau antklode; sumažėjus skysčiams – atgaivinau šaltu kompresu, kurį uždėjau ant kaktos. Iškviestas kunigas, kvalifikuota medicininė pagalba, artimųjų prašiau nepalikti mirštančiojo vietos. Klientas turi teisę: 1) būti gydomas; 2) turėti viltį, kad ir kokie pasikeitimai būtų; 3) išreikšti savo jausmus; 4) dalyvauti priimant sprendimus dėl rūpybos ir priežiūros; 5) tikėtis gydytojų slaugos, kuri išlaisvintų nuo kančių ir skausmo; 6) mirti ne vienišas; 7) sulaukti šeimos narių pagalbos; 8) neprarasti individualumo; 9) išreikšti savo religinę ir dvasinę teisę.
3. **Papasakokite apie tai, su kokiomis socialinėmis problemomis susiduria mirštantys klientai ir jų artimieji.**
    - Jiems sunku pasirūpinti savimi. Kuo labiau artėja mirtis, tuo sunkiau. Juos apima bejėgiškumo jausmas.
4. **Kaip reikėtų tobulinti pagalbos mirštantiems klientams ir jų artimiesiems teikimą / teikimo sistemą Jūsų įstaigoje / Lietuvoje?**
    - Reikėtų atnaujinti žinias, kad būtų galima realizuoti socialinio darbo vertybes pagalbos teikimo mirštančiam klientui procese. Daugiau darbo valandų skirti mirštančiam klientui ir šeimos nariams. Informuoti paslaugų gavėjus apie socialinio darbo reikšmę, jo tikslus, priemones ir etikos principus, teikiant pagalbą mirštantiems klientams.
5. **Koks, Jūsų nuomone, yra ir koks turėtų būti socialinių darbuotojų vaidmuo pagalbos teikimo mirštantiems klientams procese?**
    - Socialinis darbuotojas yra ir turi būti kompetentingas ir suinteresuotas padėti klientui įveikti jo gyvenimo sunkumus, pasitelkdamas į pagalbą specialistus ir artimuosius.

6. **Kokiomis temomis kalbatės su savo mirštančiais klientais?**
    - Įvairiomis. Priklauso nuo to, kokių temų pageidauja mirštantysis.
7. **Kaip Jūs vertinate savo vaidmenį komandoje, suteikiant pagalbą mirštantiems klientams?**
    - Vertinu palankiai. Pas mus darbui komandoje reikia specifinių gebėjimų ir žinių. Savo gebėjimus ir žinias pagalbos mirštančiam klientui teikimo procese vertinu gerai. Mokslui ir tobulėjimui ribų nėra – nuolat tobulinu žinias, pritaikiusi informacines technologijas, internetą, taip pat dalyvauju Socialinių paslaugų centro organizuojamuose mokymuose.
8. **Kaip dažnai ir kokius emocinius išgyvenimus Jūs patiriate, dirbdami su mirštančiais klientais? Kaip kovojate su emociniais išgyvenimais?**
    - Susidūrusi su klientų mirtimi ir jų artimaisiais netekties akivaizdoje, patyriau liūdesį, sielvartą, emocinę reakciją į netektį. Savireguliacija padeda atsipalaiduoti, sumažinti įtampą, valdyti fiziologinius procesus. Atsipalaidavimo įgūdžius bandau perkelti ir pritaikyti į kasdienines darbines situacijas.

Kodinis tyrimo dalyvio pavadinimas: *Tiriam_06*

1. **Papasakokite, kokią konkrečią pagalbą Jūs teikiate mirštantiems klientams ir jų artimiesiems.**
    - Žmogui mes reikalingi, kaip įrankis, kaip oras, kaip pagalvė ar atrama. Ateidami pas žmogų, mes turime atsinešti šypseną, nuotaiką, net apsikabinimą. Įvertiname pirmuosius poreikius, pradedame darbą.
2. **Gal galite pateikti konkrečių pavyzdžių iš savo darbo su mirštančiais klientais patirties?**
    - Papasakosiu vieną atvejį. Buvo toks Jonas, išsiskyręs, praradęs vaikus, patyręs insultą, nevaldė vienos kojos, tapo neįgalus. Rūkė, gėrė, bet tvarkingas. Negana to, pritapo dar ir gerklės liga – vėžys. Sutvarkius slaugą, tapo „pinigingas egoistas“. Dažnai atsisakydavo daktarų pagalbos. Buvo nuvežtas, onkologijos klinikose buvo pasiūlyta operacija, atsisakė. Pasiūlyta slaugos ligoninėje sustiprinti sveikatą, atsisakė, nes nuskaičiuos pinigus. Skausmas didėjo, tapo nepakeliamas, pūliai tekėjo per žandą, nes prakiuro žandas. Vistiek gėrė, rūkė, vaikų nenorėjo matyti. Bendraut pas jį užeit reikėdavo per prievartą, nes darbuotojas nebuvo apsaugotas nuo smarvės, rizika susirgti: kosėjo, spjaudėsi pūliais, rūkė, tualetas – kibiras. Kviečiau greitąją pagalbą, atsisakydavo net būti apžiūrimas.
      Beveik metus teko pas jį slaugyti, prižiūrėti. Kada pamatė, kad jau sunku vaikščiot, liepė pripirkt vitaminų, vaistų, košių ir t. t., bet daktarų atsisakė. Prasidėjo skausmai, daktarė per prievartą įkalbino pagaliau „Žalgirio“ klinikoje darytis operaciją. Pradėjo laukt vaikų... Prisigalvojo liaudiškų gydymo būdų. Pradėjo nepraryt maisto – badas. Viena ranka užsikiša žande skylę, kita pila gerti. Visas šlapias, prasmirdęs, neleidžia perrengti. Kitą dieną dasileidžia aptvarkomas. Rūkyti neišeina – nervai. Išvydavo darbuotojas, tai vėl rodydavo, prašydavo padėti. Pradėjo vemt pilka mase kelias dienas. Vis tiek niekur nevažiuos, atsikabinkite. Smarvė iš žmogaus vidaus... Baisu. Gal dvi savaites, kai išeidavo darbuotojos, žiūrėdavo į akis ir vis atsisveikindavo, kaip paskutinį kartą. Atsirado pragulos, skausmai iš visų pusių, buvo sunku matyti tokią mirties eigą. Nei dasiliest, nei padėt...
      Momentas – atsisukau, guli Jonas kaip gulėjęs, tik į vieną tašką žiūri. Uždegėm žvakę, užmerkėm akis, iškvietėm greitąją pagalbą, paskambinom artimiesiems, sulaukėm. Matyti, kaip žmogus užgęsta, yra trauma ir mums, ir artimiesiems. Susikaupi, įkvėpi oro ir darai, ką privalai daryti: padedi oriai atsisveikinti su gyvenimu.
3. **Papasakokite apie tai, su kokiomis socialinėmis problemomis susiduria mirštantys klientai ir jų artimieji.**
    - Metuose kartą, du tenka susidurti su mirštančiais klientais. Socialinės problemos priklauso nuo konkretaus žmogaus. Kiekvienas mirštantysis skirtingai priima mirtį – vieni stengiasi kovoti

su mirtimi, kiti pasidaro pikti, įnoringi, agresyvūs. Kiti, suprasdami savo metų svorį ir situaciją, net spėja atsisveikinti su mumis ir artimaisiais, susitvarkyti teisinius, palikimo klausimus.

4. **Kaip reikėtų tobulinti pagalbos mirštantiems klientams ir jų artimiesiems teikimą / teikimo sistemą Jūsų įstaigoje / Lietuvoje?**
    - Reikėtų ugdyti socialinius darbuotojus, kurie dirba / dirbs mirties akivaizdoje, atsižvelgiant į tobulinimą tų gebėjimų ir kompetencijų, kurių reikia konkrečiai dirbant su mirštančiais klientais ir jų artimaisiais.
5. **Koks, Jūsų nuomone, yra ir koks turėtų būti socialinių darbuotojų vaidmuo pagalbos teikimo mirštantiems klientams procese?**
    - Socialinis darbuotojas turi visokeriopai padėti mirštančiam klientui ir jo artimiesiems. Kartais man trūksta gebėjimų ir žinių pagalbos mirštančiam klientui teikimo procese.
6. **Kaip dažnai ir kokius emocinius išgyvenimus Jūs patiriate, dirbdami su mirštančiais klientais? Kaip kovojate su emociniais išgyvenimais?**
    - Stresas lydi mums kelias savaites: stengiamės išsikalbėti su kolegomis, kitais klientais, taip jiems pranešdami žinią, kad vis mes ten nukeliausime.

Kodinis tyrimo dalyvio pavadinimas: *Tiriam_07*

1. **Papasakokite, kokią konkrečią pagalbą Jūs teikiate mirštantiems klientams ir jų artimiesiems.**
    - Stengiuosi išsiaiškinti, ko reikia mirštančiam asmeniui esamu momentu ir ko reikės netolimoje ateityje. Poreikių patenkinimas yra būdas padėti mirštančiajam palengvinti jo būseną
2. **Papasakokite apie tai, su kokiomis socialinėmis problemomis susiduria mirštantys klientai ir jų artimieji.**
    - Ateina laikas, kuomet kai kurie mirštantieji negali savimi pasirūpinti. Tokia situacija juos gniuždo, nes jiems parodo, kad mirtis yra vis arčiau ir arčiau... Artimieji pereina visokias mirimo būsenas.
3. **Kokias? Kaip jos pasireiškia?**
    - Pirmiausia mirštantysis įsijungia neigimo mygtuką. Jis laikosi atokiai nuo bet kokios informacijos apie diagnozę ir mirtį. Taip yra dėl to, kad žmogus būna nepasirengęs priimti tokią informaciją, jis būna išsigandęs ir nežino, ką daryti Kai žmogus pagaliau įsiklauso į jam teikiamą informaciją apie mirtiną diagnozę, jis turi pripažinti situaciją tokią, kokia yra. Tuomet įjungiamas pykčio mygtukas. Toks žmogus pyksta ant visų, dėl ko jam teko toks likimas. Pyksta ir ant savęs, kad atsidūrė tokioje beviltiškoje padėtyje.
4. **Toliau?**
    - Toliau žmogus tarsi derasi su aplinkiniais dėl galimybių jam prailginti gyvenimą. Bet kokiu atveju šios derybos pasmerktos „pralaimėjimui“. Kiek teko patirti, labai sunku derybas „pralošti“ statusą visuomenėje turintiems, turtingiems asmenims, kurie galbūt pirmąkart gyvenime savo statusu, galia, finansais nieko negali pakeisti. Po to seka depresija. Depresijoje atsiduria beveiki visi mirštantys klientai. Nemažai jų toje stadijoje ir lieka, neišsikapanoja.
5. **Kokia galutinė stadija? Kas jai būdinga?**
    - Šiai stadijai būdingas susitaikymas ir adekvatus situacijos priėmimas. Susitaikymas su neišvengiamybe nuveda mirštantįjį į ramią mirtį. Tokie žmonės tarytum miršta kitaip: jie patiria mažiau vidinio skausmo, dvasiškai pasiruošia priimti lemtį, kurios pakeisti jau negalima. Neeikvoja jėgų kovai su tuo, kas vistiek įvyks...
6. **Kaip reikėtų tobulinti pagalbos mirštantiems klientams ir jų artimiesiems teikimą / teikimo sistemą Jūsų įstaigoje / Lietuvoje?**

- Savanorystė yra vienas iš veiksmingų būdų įtraukti visuomenę į pagalbos mirštantiems asmenims teikimą. To reikia tam, kad visuomenė neliktų nuošalyje, kad gebėtų suvokti, kad mirštantieji yra čia pat, šalia. Visada šalia mūsų...

7. **Koks, Jūsų nuomone, yra ir koks turėtų būti socialinių darbuotojų vaidmuo pagalbos teikimo mirštantiems klientams procese?**
   - Socialinis darbuotojas visada turi informuoti savo klientą visais įmanomais socialiniais klausimais, kad šis suvoktų, kuo jam bus galima padėti. Socialinis darbuotojas turi būti tolerantiškas bet kokiai mirštančiojo nuomonei, kokia ji bebūtų. Socialinio darbuotojo užduotis yra ne ginčytis ar diskutuoti su mirštančiuoju, bet suteikti jam pagalbą. Nuoširdus, tolerantiškas, pagarbus pokalbis yra vienas iš patikimų būdų suteikti tokią pakalbą
8. **Ką reiškia būti mirštančio žmogaus patarėju?**
   - Mano darbe dažnai tenka konsultuoti ne tik socialiniais klausimais, bet praktiškai visais gyvenimo klausimais. Ypač jeigu mirštantys klientai ir jo artimieji įgyja mano pasitikėjimą.
9. **Ką reiškia būti mirštančio žmogaus dialogo partneriu?**
   - Reikia kalbėtis su mirštančiuoju, palaikyti su juo visavertį dialogą, kad būtų gaunamas grįžtamasis ryšys. Tai turėtų padėti mirštančiajam nusiraminti, užsimiršti, pagerinti jo emocinę būseną. Kas dėl artimųjų? Bendravimas padeda užtikrinti artimųjų pasitikėjimą manimi... Kartais atlieku savotišką psichologės vaidmenį. Kiek esu mačiusi, žmonės dažnai nori tiesiog išsikalbėti, nusiimti nuo savęs tą emocinę įtampą.
10. **Kokiomis temomis kalbatės su savo mirštančiais klientais?**
    - Būna, kad kartais nežinai, ką pasakyti žmogui, arba intuityviai jauti, kad ką jam besakytum, tai neturės reikšmės. Todėl kartais tyla ir buvimas šalia yra geriau už bereikšmius žodžius. Neišvengiamai daug tenka kalbėtis apie mirtį. Kalbantis pastebėjau, kad mirštantysis bijo ne paties mirties momento, o jo laukimo, bijo, kad mirimas nebūtų skausmingas procesas ir nori, kad mirtis įvyktų greitai. Kartais kalbamės apie paprastus buitinius dalykus, jeigu tai padeda mirštančiajam nusiraminti, užsimiršti.
11. **Kaip Jūs vertinate savo vaidmenį komandoje, suteikiant pagalbą mirštantiems klientams?**
    - Aš jaučiuosi kaip lygi kitiems komandos nariams dalyvė. Jiems reikia mano socialinių žinių ir įgūdžių, o man reikia jų žinių ir įgūdžių, kad būtų galima adekvačiai padėti klientui.
12. **Koks yra Jūsų sąlytis su mirštančio asmens artimaisiais?**
    - Mirti nėra lengva. Priimti mirtį - taip pat. Artimieji nemoka priimti mirties, dėl to jiems tik dar sunkiau... Artimieji dažnai nežino, kaip elgtis su mirštančiuoju, nežino, kaip su juo bendrauti. Artimieji nemoka tinkamai sureaguoti į mirštančiojo situaciją, bijo kalbėti apie mirtį. Susierzinimas, dirglumas, pyktis, netgi agresija - artimųjų emocinės reakcijos į jiems artimo žmogaus mirtį yra labai įvairios. Aš siekiu iš artimųjų gauti daugiau informacijos apie tai, kaip būtų galima padėti mirštančiajam, kokius poreikius reikia tenkinti ir pan.
13. **Kaip dažnai ir kokius emocinius išgyvenimus Jūs patiriate, dirbdami su mirštančiais klientais?**
    - Labai sunku būna, kai mirštantysis neturi artimųjų. Toks žmogus miršta vienatvėje, nes be mūsų, socialinių darbuotojų, taip pat kitų specialistų (medicinos darbuotojų), kunigo jam nebūtų, kas padėtų. Reikia geros ir stabilios emocinės būsenos, kad būtų galima pakelti didelį krūvį ir tuos išbandymus, kurių daug iškyla dirbant klientų mirties akivaizdoje.
14. **Ar tenka patirti daug streso?**
    - Kartais tenka patirti nemažai streso. Išlydėjimas į mirtį yra emociškai sunkus išbandymas.
15. **Ar patyrėte teigiamų išgyvenimų?**
    - Pradėjau kitaip vertinti gyvenimą. Suteikiau jam daugiau prasmės.
16. **Kaip kovojate su emociniais išgyvenimais?**
    - Pačioje darbo pradžioje, susidūrus su pirmais mirties atvejais, teko lankytis kelis kartus pas psichologą. Jis man labai padėjo.

17. **O dabar, kaip kovojate?**
    - Skaitau daug knygų. Keičiu požiūrį į gyvenimą, mirtį. Viskas aplinkui atrodo taip trapu ir laikina, tačiau su tuo reikia susitaikyti. Toks gyvenimas...
18. **O Jūsų įstaiga, ar padeda kovoti su emociniais išgyvenimais?**
    - Pas mus vedami seminarai ir mokymai, kaip geriau susidoroti su kylančiu stresu.

Kodinis tyrimo dalyvio pavadinimas: *Tiriam_08*

1. **Papasakokite, kokią konkrečią pagalbą Jūs teikiate mirštantiems klientams ir jų artimiesiems.**
    - Ne visi mirštantieji geba ar nori kalbėtis apie savo poreikius. Tada tenka kalbėtis su artimaisiais, profesinės komandos nariais, iš patirties įvertinti, ko reikia mirštančiajam ir suteikti jam tų poreikių tenkinimo galimybes. Artimieji gali labai padėti, kaip suteikti pagalbą, nes jie gali suteikti žinių apie specifinius mirštančiojo poreikius, galų gale, jo charakterį, psichologiją, socialinius ypatumus.
2. **Papasakokite apie tai, su kokiomis socialinėmis problemomis susiduria mirštantys klientai ir jų artimieji.**
    - Žmogus turi praeiti įvairius mirimo etapus, kurių vienas yra psichologinė apatija arba susierzinimas, dirglumas, pyktis. Po to eina derybos, depresija ir susitaikymas. Socialinis darbuotojas turi reaguoti į šias stadijas ir suteikti adekvačią pagalbą mirštančiajam, nes žmogus elgiasi vienaip, kai būna pykčio stadijoje, ir kitaip, jei yra pasiekęs susitaikymo stadiją. Įvairios psichologinės problemos, pasireiškiančios negatyviomis emocijomis, yra natūrali reakcija į esamą būseną, kai neišvengiamai artėja mirtis.
3. **Kaip reikėtų tobulinti pagalbos mirštantiems klientams ir jų artimiesiems teikimą / teikimo sistemą Jūsų įstaigoje / Lietuvoje?**
    - Manau, kad nuolatinis tobulėjimas yra svarbi socialinių darbuotojų aukštos kompetencijos išlaikymo / didinimo sąlyga, užtikrinanti geresnį pagalbos teikimo mirštančiam klientui procesą. Ypatingos žinios ir gebėjimai yra tai, ko reikia šių dienų socialiniams darbuotojams. Ypatingos žinios ir gebėjimai yra tie, kurie padeda suvokti tai, ko realiai reikia mirštančiajam ir žinoti, numanyti, kaip jam būtų galima padėti. Tai reiškia, kad reikia žinoti ir mokėti identifikuoti socialinius mirštančio kliento poreikius bei panaudoti adekvačias priemones tų poreikių tenkinimui.
4. **Ką dar būtų galima tobulinti?**
    - Kai kurie socialiniai darbuotojai skiria nepakankamai dėmesio mirštančiųjų artimiesiems, manydami, kad mirštantysis yra tik tas, kuriam reikia pagalbos. Toks požiūris yra ydingas. Būtina dirbti ir su mirštančiojo asmens artimais žmonėmis, kad ir jiems suteikti tą socialinę pagalbą, kurios jiems reikia.
5. **Koks, Jūsų nuomone, yra ir koks turėtų būti socialinių darbuotojų vaidmuo pagalbos teikimo mirštantiems klientams procese?**
    - Būtina nuolat bendrauti. Nuolatinis bendravimas padeda geriau suprasti artimųjų poreikius.
6. **Ką reiškia būti mirštančio žmogaus tarpininku, koordinatoriumi ir organizatoriumi, patarėju, dialogo partneriu? Papasakokite apie kiekvieną vaidmenį.**
    - Socialinis darbuotojas turi organizuoti tokios pagalbos teikimą, kuri padėtų adekvačiai tenkinti mirštančiojo poreikius. Esant reikalui, tenka organizuoti įvairius dalykus. Pavyzdžiui, organizuoti dokumentų tvarkymą. Kas dėl tarpininko vaidmens, tai tarpininko vaidmuo yra vienas svarbiausių, nes reikia tarpininkauti tarp kliento ir jo socialinės aplinkos. Dar dirbant tenka surinkti visą reikiamą informaciją apie mirštantį klientą, kad jam būtų galima suteikti adekvačią socialinę pagalbą.
7. **Kokiomis temomis kalbatės su savo mirštančiais klientais?**

- Religija yra ta tema, kuri domina daugelį mirštančiųjų. Mirštantieji kalba apie savo mirusius giminaičius ir sako, kad norės su jais pasimatyti. Kartais tyla ir buvimas šalia yra geriau už bereikšmius žodžius.

8. **Kaip Jūs vertinate savo vaidmenį komandoje, suteikiant pagalbą mirštantiems klientams?**
   - Komandinis darbas yra orientuotas į adekvačios pagalbos mirštančiajam suteikimą. Tai yra mūsų prioritetas. To ir siekiame.
9. **Koks yra Jūsų sąlytis su mirštančio asmens artimaisiais?**
   - Reikia nuolat palaikyti kontaktą su mirštančiojo giminaičiais, kad būtų aiškiau, kokią pagalbą jam galima suteikti.
10. **Ką patiria artimieji, kai Jiems artimas žmogus miršta?**
    - Artimieji patiria liūdesį, didelį gailestį. Artimieji sunkiai priima tai, kad jiems artimas žmogus tuoj mirs. Jiems tai sunku pakelti emociškai.
11. **Ką darote tokiu atveju?**
    - Labai dažnai jaučiuosi kaip psichologė, kuri turi emociškai padėti mirštančiam klientui ir jo šeimai, apkabinti juos, nušluostyti ašaras, nuraminti, patarti. Reikia nuolat palaikyti kontaktą su mirštančiojo giminaičiais, kad būtų aiškiau, kokią pagalbą jam galima suteikti. Kaip minėjau, artimieji gali labai padėti, nes jie gali suteikti žinių apie specifinius mirštančiojo poreikius, galų gale jo charakterį, psichologiją, socialinius ypatumus.
12. **Kaip dažnai ir kokius emocinius išgyvenimus Jūs patiriate, dirbdami su mirštančiais klientais? Kaip kovojate su emociniais išgyvenimais?**
    - Skaudu, kai nėra artimojo žmogaus šalia tada, kai to labiausiai reikia. Toks, kaip mano darbas... Tai kainuoja labai daug emocinių jėgų. Kartais būna sunku emociškai pakelti tokį krūvį. Neretai jaučiu gailestį, kad mes jų netekome. Būna, kad išgyvenu kaltės jausmą, kad negalėjau padėti klientui taip, kaip turėjau. Žinote... Pradėjau labiau vertinti savo sveikatą, suvokiau, kad ji gyvenime yra svarbiausias dalykas. Daug sportuoju. Tai padeda išsikrauti ir užsimiršti. Kontroliuoju savo emocijas ir mintis, nes kitu atveju nebūtų įmanoma kokybiškai dirbti savo darbo.

Kodinis tyrimo dalyvio pavadinimas: *Tiriam_09*

1. **Papasakokite, kokią konkrečią pagalbą Jūs teikiate mirštantiems klientams ir jų artimiesiems.**
   - Būna atvejų, kai mirštančiųjų artimiesiems reikia pagalbos, tačiau jie to nepasako. Todėl socialinis darbuotojas turi skirti daugiau dėmesio jų poreikių išsiaiškinimui.
2. **Papasakokite apie tai, su kokiomis socialinėmis problemomis susiduria mirštantys klientai ir jų artimieji.**
   - Mirštančius asmenis kamuoja depresija, baimė, neviltis. Kai kada šie jausmai atslūgsta, kai kada jie dar labiau paaštrėja. Būna atvejų, kai klientai, laikui bėgant, su jais sugeba susidoroti. Įvairios psichologinės problemos, pasireiškiančios negatyviomis emocijomis, yra natūrali reakcija į esamą būseną, kai neišvengiamai artėja mirtis. Žmogus turi praeiti įvairius mirimo etapus, kurių vienas yra psichologinė apatija arba susierzinimas, dirglumas, pyktis.
3. **Kaip reikėtų tobulinti pagalbos mirštantiems klientams ir jų artimiesiems teikimą / teikimo sistemą Jūsų įstaigoje / Lietuvoje?**
   - Pastebėjau, kad dalis socialinių darbuotojų stokoja žinių ir gebėjimų, kaip elgtis su mirštančiuoju, kokią pagalbą jiems suteikti. Mirštantieji labiausiai stokoja dvasinės ramybės. Siekiant, kad jie susitaikytų su mirtimi, kad neišpriešintų jai ir viską ramiai priimtų, reikia užmegzti su jais dvasinį ryšį. Tai padaryti padeda šiltas bendravimas, buvimas šalia, empatija... Žodžiu, reikia gerinti tokią socialinę pagalbą. Mirštantiesiems ir jų artimiesiems reikia psichologinės paramos. Didesnis psichologų įtraukimas į tokios pagalbos teikimą būtų labai

reikalingas... Labai praverstų savanorių veikla. Mums reikia žmonių, kurie neatlygintinai padėtų.

4. **Ką reiškia būti mirštančio žmogaus organizatoriumi?**
   - Reikia organizuoti socialinės pagalbos teikimą mirštančiam asmeniui ir jo artimiesiems. Socialinis darbuotojas yra organizacinių gebėjimų reikalaujantis subjektas, nes jam tenka organizuoti tai, ko reikia mirštančiam klientui.
5. **Ką reiškia būti mirštančio kliento tarpininku?**
   - Socialinis darbuotojas atlieka tarpininko vaidmenį tarp šeimos ir kliento, nes tai padeda geriau tenkinti tiek mirštančiojo, tiek jo šeimos poreikius.
6. **Ką reiškia būti patarėju?**
   - Dažnais atvejais artimiesiems tenka patarti, kaip elgtis su mirštančiuoju, kaip su juo kalbėtis.
7. **Kokiomis temomis kalbatės su savo mirštančiais klientais?**
   - Kartais užtenka tik pabūti šalia žmogaus, kad jis suprastų, kad yra ne vienas, kad manęs buvimas šalia jį nors kiek nuramintų. Kalba sukasi apie tai, koks bus mirimo procesas - skausmingas ar ne, taip pat apie tai, kas laukia po mirties. Tokiomis temomis kalbėtis nėra lengva, reikia būti gerai pasiruošus psichologiškai, sakyti tai, ką nori išgirsti mirštantis asmuo, nes tai gali padėti jį nuraminti.
8. **Kaip Jūs vertinate savo vaidmenį komandoje, suteikiant pagalbą mirštantiems klientams?**
   - Aš jaučiuosi, kad atlieku reikšmingą darbą savo komandoje. Mano veikla yra prasminga komandiniu požiūriu, nes tik aš komandoje gebu tinkamiausiai patenkinti socialinius kliento poreikius, kas ir yra mano funkcija. Manau, per komandinius veiksmus mes užtikriname geresnį kliento ir jo artimųjų poreikių tenkinimą.
9. **Koks yra Jūsų sąlytis su mirštančio asmens artimaisiais?**
   - Sielvartas yra ta būsena, kuri būdinga beveik visiems artimiesiems to asmens, kuris miršta. Mirtis yra ne tik iššūkis tam, kuris miršta, ar man kaip socialinei darbuotojai, bet ir giminaičiams, kurie tam būna nepasiruošę. Jie išgyvena gilų sielvartą ir nežino, ką daryti, kaip toliau elgtis. Artimiesiems reikia informacijos apie jų mirštantį artimą žmogų, apie jo savijautą, emocinę būseną ir pan. Tokią informaciją aš jiems ir suteikiu. Artimuosius labai dažnai tenka guosti, nes jiems sunku išgyventi artimo žmogaus mirimo procesą, sunku susitaikyti su tuo, kas nutiko ir kas neišvengiamai atsitiks.
10. **Kaip dažnai ir kokius emocinius išgyvenimus Jūs patiriate, dirbdami su mirštančiais klientais?**
    - Visas šis darbas reikalauja daug emocinių pastangų.Man būna gaila mirusio žmogaus. Sunku nuo to atsiriboti.Kartais kyla pyktis, kad nespėjau palydėti žmogaus į paskutinę kelionę. Ateinu į palatą, jis jau miręs, nors vakar dar atrodė, kad šiandien dar pasimatysime. Kartais jaučiu pyktį, kad klientas mirė vienatvėje, šalia nebuvo nė vieno artimo žmogaus. Iš klientų išmokau lengviau atlaikyti gyvenimo sunkumus.
11. **Kaip kovojate su emociniais išgyvenimais?**
    - Žiūriu mėgstamas TV laidas. Stengiuosi atsiriboti nuo to, kas vyksta darbe. Noriu palikti tai už durų, nors nėra taip paprasta. Reikia nuolat dirbti su savimi ties tuo. Paprastas, nuoširdus pokalbis kartais gali „sukurti stebuklus“ ir suteikti jėgų toliau dirbti savo darbą.

<u>Kodinis tyrimo dalyvio pavadinimas: *Tiriam_10*</u>

1. **Ką galvojate apie mirtį?**
   - Anksčiau mirtis vykdavo namuose. Dabar mirtis tapo „benamė“, nes labai dažnai mirštama ligoninės palatose, kai mirštančio žmogaus agoniją bandoma pratęsti iki maksimumo, apkarsto jį šlangutėmis, vamzdeliais, ūžiančiais aparatais. Tokiu būdu nuo mirties nuplėšiama sakralumo skraistė. Žmogui daug sunkiau mirti ne namuose. Dėl to jo ir emocijos,

psichologinė būklė pablogėja. Namuose jis, manau, labiau nusiramintų, nes vistiek žinotų, kad miršta. Kai kurie klientai pasiprašo namo.

2. **Papasakokite, kokią konkrečią pagalbą Jūs teikiate mirštantiems klientams ir jų artimiesiems.**
   - Pagal galimybes stengiuosi formuoti mirštančiojo palatoje kuo jaukesnę atmosferą, kad ji nebūtų slogi, kad nors kiek būtų galima praskaidrinti mirties laukimo aplinką, nors tai galima padaryti tik iš dalies ir tik trumpam momentui, kai mirštantieji užsimiršta.
3. **Papasakokite apie tai, su kokiomis socialinėmis problemomis susiduria mirštantys klientai ir jų artimieji.**
   - Mirštančiųjų socialinių problemų ratas yra ganėtinai didelis. Mirštantiesiems tenka padėti visapusiškai, siekiant patenkinti labai įvairius socialinius poreikius.
4. **Kaip reikėtų tobulinti pagalbos mirštantiems klientams ir jų artimiesiems teikimą / teikimo sistemą Jūsų įstaigoje / Lietuvoje?**
   - Būtina tobulinti žinias ir įgūdžius, nes taip galima geriau patenkinti mirštančiųjų poreikius, suteikti jiems visokeriopą pagalbą.
5. **Ką reiškia būti mirštančio žmogaus koordinatoriumi?**
   - Reikia koordinuoti įvairių socialinių paslaugų teikimą su kitomis įstaigomis.
6. **Ką reiškia būti mirštančio žmogaus tarpininku?**
   - Dažnai tenka būti tarpininku tarp klientų ir įvairių įstaigų, kai reikia derinti biurokratinius formalumus.
7. **Ką reiškia būti mirštančio žmogaus patarėju?**
   - Mirštančiajam reikia patarimų, kuriuos kartais gali suteikti tik socialinis darbuotojas, jeigu tik juo pasitiki mirštantis asmuo. Artimiesiems tenka patarti, kaip elgtis vienoje ar kitoje situacijoje, nes jie būna „išmušti iš vėžių“, nežino, ką daryti.
8. **Ką reiškia būti informacijos rinkėju ir teikėju?**
   - Informavimas apima ir įvairius biurokratinius reikalus. Toks informavimas būtinas, bet, sakyčiau, nemalonus. Jis tėra formalus, oficialus.
9. **Kokiomis temomis kalbatės su savo mirštančiais klientais?**
   - Prieš mirtį nemažai klientų tampa labai religingi. Todėl su jais daug tenka klabėtis religinėmis temomis. Mirštantieji dažnai nori tiesos: kiek jiems liko laiko gyventi, kaip jie mirs, ar mirimas suteiks daug fizinio skausmo ir pan. Kartais jie to nedrįsti paklausti medicinos darbuotojų ar slaugančio personalo, kuris tarsi palaikio distanciją nuo jų, o socialinis darbuotojas visada stengiasi būti arčiau, būti šalia žmogaus, nes tik taip galima geriau išsiaiškinti ir patenkinti jo socialinius poreikius.
10. **Kaip Jūs vertinate savo vaidmenį komandoje, suteikiant pagalbą mirštantiems klientams?**
    - Komandos nariai pasitiki manimi kaip socialine darbuotoja, tiki mano gebėjimais ir profesionalumu, todėl lengvai integravausi į profesinę komandą, kad galėčiau suteikti tinkamą pagalbą mirštantiesiems.
11. **Koks yra Jūsų sąlytis su mirštančio asmens artimaisiais?**
    - Dalis artimųjų puola į depresiją dėl nežinojimo, kuo gali padėti ar kad negali padėti savo artimajam. Pyktis, bejėgiškumas, depresija kyla iš dėl to, kad artimieji nesugeba padėti mirštančiajam. Su artimaisiais stengiuosi palaikyti betarpišką kontaktą, kad būtų galima geriau padėti tiek jiems, tiek mirštančiam klientui.
12. **Kaip dažnai ir kokius emocinius išgyvenimus Jūs patiriate, dirbdami su mirštančiais klientais?**
    - Būna labai liūdna, kai mirštantys žmonės būna niekam nereikalingi, be svetimų žmonių niekas netenkina jų poreikių. Tada apima gilios emocijos. Tokius žmones liūdniausia išlydėti į jų „paskutinę kelionę“. Išgyvenu liūdesį. Sunku pripažinti kliento netektį. Sunku susitaikyti su tuo, kad žmogaus, su kuriuo bendravai tam tikrą laiką, jau nėra... Bet toks gyvenimas, ir toks

mano darbas. Įgijau ir teigiamos patirties, nes supratau, koks gyvenimas trapus ir kaip reikia vertinti kiekvieną dieną, kai esi čia, šiame pasaulyje, sveika ir laiminga.

13. Kaip kovojate su emociniais išgyvenimais?

- Kartais tenka ir raminamųjų vaistų išgerti. Stengiuosi prasmingai praleisti laisvalaikį, nes mano darbas parodo, koks trapus yra šis gyvenimas. Dėl to kiekvieną dieną reikia praleisti prasmingai. Manau, būtina save nuolat kontroliuoti.

3 PRIEDAS

Interviu duomenų suskirstymas į kategorijas, subkategorijas ir teiginius (N = 10)

Kategorijos	Subkategorijos	Teiginiai	Tyrimo dalyvių kodai
Socialinio darbuotojo pagalba mirštantiems klientams ir jų artimiesiems	Nuoširdus bendravimas ir empatija	Socialinio darbuotojo pagalba mirštantiems klientams ir jų artimiesiems yra mokėjimas nuoširdžiai išklausyti, deramai bendrauti su klientais, tiek verbaline, tiek ir neverbaline kalba, gebėjimas patarti, paaiškinti, užjausti, padrąsinti, sugebėti atsakyti į sunkius klausimus, įveikti klientų neigimą...	*Tiriam_01*
		Siekiu <...> bendravimu suteikti vilties gyventi, <...> gerbti kliento nuomonę...	*Tiriam_02*
		Kalbamės su jais, pranešame artimiesiems...	*Tiriam_03*
		Svarbu, kad būtų pastoviai palaikomas atviras bendravimo santykis, kuris pasireiškia supratimu, buvimu šalia, geranoriškumu, palaikymu, išklausymu.	*Tiriam_04*
		Su asmens, kuriam buvo teikiamos paslaugos 5 metus, artimaisiais buvo bendraujama visą laikotarpį, o po mirties palaikomi geri santykiai.	*Tiriam_05*
		Sergančiam klientui reikalinga nuoširdi užuojauta, kuri pasireiškia <...> dėmesiu, kantrybe, dialogu. Socialinis darbuotojas, dirbdamas su mirštančiais ligoniais, turi sugebėti empatiškai bendrauti ir rasti tinkamą paguodos žodį.	*Tiriam_01*
	Poreikių išsiaiškinimas ir tenkinimas	Siekiu <...> rūpestingai atsižvelgti į poreikius...	*Tiriam_02*
		Mano darbe reikia įvertinti kliento fiziologinius, saugumo, priklausomybės, meilės, tikėjimo, savigarbos ir saviraiškos poreikius.	*Tiriam_02*
		Visų pirma išklausome ir užfiksuojame jų [klientų] norus, pageidavimus bei lūkesčius jų mirties atveju.	*Tiriam_03*
		Pagrindinis tikslas yra padėti, pagerinti, palengvinti paciento likusio gyvenimo kokybę. Todėl siekiame atkreipti dėmesį ne tik į mirštančiųjų ligonių skausmą, bet ir į jų emocijas, dvasinius, socialinius poreikius...	*Tiriam_04*
		Įvertiname pirmuosius poreikius, pradedame darbą...	*Tiriam_06*
		Stengiuosi išsiaiškinti, ko reikia mirštančiam asmeniui esamu momentu ir ko reikės netolimoje ateityje.	*Tiriam_07*
	Buvimas šalia žmogaus	...tiesiog pabūti su žmogumi ir įsijausti į jo skausmą, parodant jam dėmesį.	*Tiriam_01*
		Buvimas šalia, labai svarbu atidžiai klausyti.	*Tiriam_02*
		Su <...> ligoniu labai svarbu buvimas šalia, kad jis nesijaustų vienišas, bejėgis, be pagalbos.	*Tiriam_04*
		...klientui reikalinga nuoširdi užuojauta, kuri pasireiškia buvimu šalia...	*Tiriam_01*
		Kartais tiesiog paprašo pasėdėti šalia.	*Tiriam_03*
		...kartais tyla ir buvimas šalia yra geriau už bereikšmius žodžius.	*Tiriam_07*
		Kartais užtenka tik pabūti šalia žmogaus, kad jis suprastų, kad yra ne vienas, kad manęs buvimas šalia jį nors kiek nuramintų.	*Tiriam_09*
	Jaukios aplinkos sukūrimas	Siekiu sukurti jaukią aplinką, saugią aplinką, <...> rūpestingai atsižvelgti į poreikius...	*Tiriam_02*
		Pagal galimybes stengiuosi formuoti mirštančiojo palatoje kuo jaukesnę atmosferą, kad ji nebūtų slogi...	*Tiriam_10*

	Pagalbos mirštantiesiems planavimas, kalbantis su jų artimaisiais	Su artimaisiais siekiu sudaryti slaugos, lankymo, bendravimo, kalbėjimo, kiek tiesos gali žinoti, planą, kad klientas galėtų visavertiškai ir oriai gyventi iki pat paskutinės akimirkos.	*Tiriam_02*
		Reikia nuolat palaikyti kontaktą su mirštančiojo giminaičiais, kad būtų aiškiau, kokią pagalbą jam galima suteikti.	*Tiriam_08*
	Pagalba tenkinant dvasinius mirštančiojo poreikius	...kviečiame kunigą, jeigu mirštantysis jo pageidauja (jeigu asmens būklė sunki ir jis to išreikšti negali, atsižvelgiame į tai, ar jis tokią valią buvo išreiškęs anksčiau, būdamas sveikesnis).	*Tiriam_03*
Socialinės problemos, su kurioms susiduria mirštantys klientai	Mirštančių klientų psichologinės problemos	Mirštantieji dažniausiai patiria artėjančios mirties ir nežinomybės baimę.	*Tiriam_01*
		Sergantis žmogus dažnai susiduria su įvairiomis psichologinėmis problemomis, sunkiausia jiems susitaikyti su liga ir kad mirtis yra neišvengiama.	*Tiriam_01*
		Mirštančius asmenis kamuoja depresija, baimė, neviltis.	*Tiriam_09*
		Mirštantiems klientams būdingos psichologinės socialinės problemos: neigimas, derybos, pyktis, nerimas, neviltis, skausmas, baimė, depresija, pažeidžiamumas, liūdesys, kliento susitaikymas.	*Tiriam_02*
		Įvairios psichologinės problemos, pasireiškiančios negatyviomis emocijomis, yra natūrali reakcija į esamą būseną, kai neišvengiamai artėja mirtis. Žmogus turi praeiti įvairius mirimo etapus, kurių vienas yra psichologinė apatija arba susierzinimas, dirglumas, pyktis.	*Tiriam_08*
	Finansinės problemos	Dažniausiai mirštantys klientai ir jų artimieji susiduria su tokiomis problemomis kaip mažos pajamos...	*Tiriam_03*
		Klientai <...> baiminasi dėl mažų pajamų, nes tai gali įtakoti laidojimo ceremonijos įvairias detales.	*Tiriam_03*
	Savarankiškumo praradimas	Jiems sunku pasirūpinti savimi. Kuo labiau artėja mirtis, tuo sunkiau. Juos apima bejėgiškumo jausmas.	*Tiriam_05*
		Ateina laikas, kuomet kai kurie mirštantieji negali savimi pasirūpinti.	*Tiriam_07*
	Vienišumas	Jeigu asmuo vienišas ir neturi artimųjų, jo problemų ratas dar labiau prasiplečia ir tų problemų sprendime pagrindinį vaidmenį atlieka socialiniai darbuotojai.	*Tiriam_04*
		Labai sunku būna, kai mirštantysis neturi artimųjų. Toks žmogus miršta vienatvėje, nes be mūsų, socialinių darbuotojų, taip pat kitų specialistų (medicinos darbuotojų), kunigo jam nebūtų, kas padėtų.	*Tiriam_07*
		Skaudu, kai nėra artimojo žmogaus šalia tada, kai to labiausiai reikia.	*Tiriam_08*
		Būna labai liūdna, kai mirštantys žmonės būna niekam nereikalingi, be svetimų žmonių niekas netenkina jų poreikių. Tada apima gilios emocijos. Tokius žmones liūdniausia išlydėti į jų „paskutinę kelionę“.	*Tiriam_10*
		Klientai <...> bijo to, kad išvykę į užsienį artimieji nespės ar neturės galimybės grįžti į laidotuves.	*Tiriam_03*
Socialinės problemos, su kurioms susiduria mirštančių klientų artimieji	Skausmingi artimųjų išgyvenimai	Sunkiai sergančių klientų artimieji susiduria su skausmingais išgyvenimais.	*Tiriam_01*
		Artimieji patiria liūdesį, bejėgiškumą, nežinią...	*Tiriam_02*
		Artimieji patiria liūdesį, didelį gailestį.	*Tiriam_08*
		Sielvartas yra ta būsena, kuri būdinga beveik visiems artimiesiems to asmens, kuris miršta.	*Tiriam_09*
	Artimųjų nemokėjimas elgtis ir priimti mirtį	Mirti nėra lengva. Priimti mirtį - taip pat. Artimieji nemoka priimti mirties, dėl to jiems tik dar sunkiau...	*Tiriam_07*
		Artimieji sunkiai priima tai, kad jiems artimas žmogus tuoj mirs. Jiems tai sunku pakelti emociškai.	*Tiriam_08*
		Artimieji patiria nežinią, kaip bendrauti, prieiti, o tai klientui sukelia vienatvės, izoliacijos jausmą.	*Tiriam_02*
		Mirtis yra ne tik iššūkis tam, kuris miršta, ar man kaip socialinei darbuotojai, bet ir giminaičiams, kurie tam būna nepasiruošę. Jie išgyvena gilų sielvartą ir nežino, ką daryti, kaip toliau elgtis.	*Tiriam_09*

		Dalis artimųjų puola į depresiją dėl nežinojimo, kuo gali padėti ar kad negali padėti savo artimajam.	*Tiriam_10*
		Artimieji dažnai nežino, kaip elgtis su mirštančiuoju, nežino, kaip su juo bendrauti. Artimieji nemoka tinkamai sureaguoti į mirštančiojo situaciją, bijo kalbėti apie mirtį.	*Tiriam_07*
	Neigiamos artimųjų emocijos	Jie [artimieji] išgyvena neigiamas emocijas, patiria pyktį, nerimą, nežinią.	*Tiriam_01*
		Artimieji patiria kaltės jausmą, sveikatos sutrikimus, depresiją, nuovargį, nesutarimus.	*Tiriam_02*
		Pyktis, bejėgiškumas, depresija kyla iš dėl to, kad artimieji nesugeba padėti mirštančiajam.	*Tiriam_10*
		Susierzinimas, dirglumas, pyktis, netgi agresija - artimųjų emocinės reakcijos į jiems artimo žmogaus mirtį yra labai įvairios.	*Tiriam_07*
Pagalbos mirštantiems klientams ir jų artimiesiems tobulinimo gairės	Kompleksinių paslaugų derinimas	Mirtis gali ir turi būti ori. Tokia turi būti teikiama pagalba: artimiesiems – psichologinė; klientui – paliatyvioji, stacionari (namuose), medicininės paslaugos.	*Tiriam_02*
	Socialinių darbuotojų, dirbančių su mirštančiais klientais, žinių ir įgūdžių tobulinimas	Socialinis darbuotojas turi turėti atitinkamų medicininės srities žinių. Šių žinių panaudojimas reikalingas, priimant sprendimus dėl socialinės pagalbos poreikio ir socialinių paslaugų teikimo	*Tiriam_01*
		Reikėtų atnaujinti žinias, kad būtų galima realizuoti socialinio darbo vertybes pagalbos teikimo mirštančiam klientui procese.	*Tiriam_05*
		Reikėtų ugdyti socialinius darbuotojus, kurie dirba / dirbs mirties akivaizdoje, atsižvelgiant į tobulinimą tų gebėjimų ir kompetencijų, kurių reikia konkrečiai dirbant su mirštančiais klientais ir jų artimaisiais.	*Tiriam_06*
		Būtina tobulinti žinias ir įgūdžius, nes taip galima geriau patenkinti mirštančiųjų poreikius, suteikti jiems visokeriopą pagalbą.	*Tiriam_10*
		Manau, kad nuolatinis tobulėjimas yra svarbi socialinių darbuotojų aukštos kompetencijos išlaikymo / didinimo sąlyga, užtikrinanti geresnį pagalbos teikimo mirštančiam klientui procesą.	*Tiriam_08*
		Pastebėjau, kad dalis socialinių darbuotojų stokoja žinių ir gebėjimų, kaip elgtis su mirštančiuoju, kokią pagalbą jiems suteikti.	*Tiriam_09*
	Socialinės pagalbos (bendravimo, empatijos) teikimo gerinimas	Reikėtų pasitelkti į pagalbą dvasinę slaugą, kuria jos darbuotojas būtų pasiryžęs lydėti klientą iki mirties, turėtų subtiliausius terapinio bendravimo įgūdžius: 1) aktyvų klausymąsi; 2) aiškinimąsi; 3) empatiją. Svarbu klientą skatinti prabilti, išreikšti savo jausmus, susikaupusias emocijas, kad jam būtų galima suteikti dvasinę pagalbą	*Tiriam_02*
		Mirštantieji labiausiai stokoja dvasinės ramybės. Siekiant, kad jie susitaikytų su mirtimi, kad neišpriešintų jai ir viską ramiai priimtų, reikia užmegzti su jais dvasinį ryšį. Tai padaryti padeda šiltas bendravimas, buvimas šalia, empatija... Žodžiu, reikia gerinti tokią socialinę pagalbą.	*Tiriam_09*
	Didesnis dėmesys mirštantiesiems ir jų artimiesiems	Daugiau darbo valandų skirti mirštančiam klientui ir šeimos nariams.	*Tiriam_05*
		Kai kurie socialiniai darbuotojai skiria nepakankamai dėmesio mirštančiųjų artimiesiems, manydami, kad mirštantysis yra tik tas, kuriam reikia pagalbos. Toks požiūris yra ydingas. Būtina dirbti ir su mirštančiojo asmens artimais žmonėmis, kad ir jiems suteikti tą socialinę pagalbą, kurios jiems reikia.	*Tiriam_08*
		Būna atvejų, kai mirštančiųjų artimiesiems reikia pagalbos, tačiau jie to nepasako. Todėl socialinis darbuotojas turi skirti daugiau dėmesio jų poreikių išsiaiškinimui.	*Tiriam_09*
	Psichologinės pagalbos organizavimas	Labai svarbu organizuoti savipagalbos grupes ligonio artimiesiems, kurios padėtų įveikti vienišumo bei atskirties jausmą.	*Tiriam_01*
		Reikia organizuoti psichologinę pagalbą artimiesiems.	*Tiriam_02*
		Manau, kad trūksta specialistų psichologų, teikiančių emocinę paramą tiek mirštančiam ligoniui, tiek jo artimiesiems, priežiūrą ir pagalbą teikiančiam personalui.	*Tiriam_04*

		Mirštantiesiems ir jų artimiesiems reikia psichologinės paramos. Didesnis psichologų įtraukimas į tokios pagalbos teikimą būtų labai reikalingas...	*Tiriam_09*
	Savanorių veiklos plėtra	Labai svarbu didinti visuomenės supratimą apie savanorišką veiklą pagalbos mirštantiems ir jų artimiesiems teikime. Teikiant paslaugas į šią veiklą daugiau įtraukti savanorių. <...> Kadangi savanoriškas darbas pagerina mirtinomis ligomis sergančių žmonių gyvenimo kokybę.	*Tiriam_01*
		Labai praverstų savanorių veikla. Mums reikia žmonių, kurie neatlygintinai padėtų.	*Tiriam_09*
		Savanorystė yra vienas iš veiksmingų būdų įtraukti visuomenę į pagalbos mirštantiems asmenims teikimą.	*Tiriam_07*
	Paslaugų gavėjų informavimo gerinimas	Informuoti paslaugų gavėjus apie socialinio darbo reikšmę, jo tikslus, priemones ir etikos principus, teikiant pagalbą mirštantiems klientams.	*Tiriam_05*
Socialinio darbuotojo realizuojamas organizatoriaus vaidmuo	Organizuoja paslaugų teikimą	Socialinis darbuotojas yra visa ko organizatorius <...>, kuris organizuoja paslaugas suderintu laiku...	*Tiriam_01*
	Organizuoja kliento laidojimą	Būti mirštančiojo kliento organizatoriumi: tai tiesiog organizuoti kliento laidotuves.	*Tiriam_03*
		...pagal poreikį ritualinių paslaugų organizavimas...	*Tiriam_04*
		...tai, kai klientas neturi artimųjų ar jie atsisako jį laidoti ir kliento laidotuvėmis rūpinasi įstaiga, koordinatoriaus pagrindinis rūpestis būtų tinkamai panaudoti laidotuvėms skirtas lėšas.	*Tiriam_03*
	Organizuoja socialinės pagalbos teikimą	Reikia organizuoti socialinės pagalbos teikimą mirštančiam asmeniui ir jo artimiesiems.	*Tiriam_10*
		Socialinis darbuotojas turi organizuoti tokios pagalbos teikimą, kuri padėtų adekvačiai tenkinti mirštančiojo poreikius.	*Tiriam_08*
		Socialinis darbuotojas yra organizacinių gebėjimų reikalaujantis subjektas, nes jam tenka organizuoti tai, ko reikia mirštančiam klientui.	*Tiriam_09*
	Organizuoja dokumentų tvarkymą	Esant reikalui, tenka organizuoti įvairius dalykus. Pavyzdžiui, organizuoti dokumentų tvarkymą	*Tiriam_08*
Socialinio darbuotojo realizuojamas tarpininko vaidmuo	Tarpininkauja tarp kliento ir artimųjų	Tarpininkauti – tai teikti pagalbą klientui ir artimiesiems. Kalbėjimas su artimuoju apie jo jausmus prieš kliento mirtį, įveikti tas emocijas.	*Tiriam_02*
		Būti mirštančiojo žmogaus tarpininku: tai <...> derinti su artimaisiais mirštančiojo paskutinę valią.	*Tiriam_03*
		Socialinis darbuotojas atlieka tarpininko vaidmenį tarp šeimos ir kliento, nes tai padeda geriau tenkinti tiek mirštančiojo, tiek jo šeimos poreikius.	*Tiriam_09*
		...tarpininkavimas tarp ligonio ir artimųjų (ligonis ne viską kartais atvirai gali pasakyti savo artimam žmogui, nenorėdamas jo užkrauti ar bijodamas skaudinti).	*Tiriam_04*
		Mirštančiojo artimiesiems telefonu pranešu, kad jų artimas asmuo labai silpnos sveikatos, pageidauja juos pamatyti ir pakviečiu atvykti, palinkiu stiprybės bei paraginu kreiptis visais rūpimais klausimais.	*Tiriam_03*
		Mirštančiam ligoniui svarbu jausti artimųjų buvimą šalia. Kartais mirštančio ligonio artimiems žmonėms tenka perduoti mirštančiojo neišdrįstus pasakyti pageidavimus, prašymus jiems.	*Tiriam_04*
		Su artimaisiais siekiu sudaryti slaugos, lankymo, bendravimo, kalbėjimo, kiek tiesos gali žinoti, planą, kad klientas galėtų visavertiškai ir oriai gyventi iki pat paskutinės akimirkos.	*Tiriam_02*
	Tarpininkauja tarp kliento ir įstaigų	Būti mirštančiojo žmogaus tarpininku: tai pakviesti kunigą...	*Tiriam_03*
		Dažnai tenka būti tarpininku tarp klientų ir įvairių įstaigų, kai reikia derinti biurokratinius formalumus.	*Tiriam_10*
		...tarpininkavimas su reikiamomis institucijomis...	*Tiriam_04*

		Reikia koordinuoti įvairių socialinių paslaugų teikimą su kitomis įstaigomis.	*Tiriam_10*
Socialinio darbuotojo realizuojamas patarėjo vaidmuo	Duoda klientui patarimus	Jiems [socialiniams darbuotojams] priimtinas ir konsultanto vaidmuo, duoti patarimus, nepažeidžiant klientų psichosocialinių, religinių įsitikinimų bei vertybių.	*Tiriam_01*
		Jis [socialinis darbuotojas] turi būti <...> patarėjas.	*Tiriam_01*
		Mirštančiajam reikia patarimų, kuriuos kartais gali suteikti tik socialinis darbuotojas, jeigu tik juo pasitiki mirštantis asmuo.	*Tiriam_10*
		...pacientų konsultavimas dėl iškilusių socialinių klausimų...	*Tiriam_04*
		Socialinio darbuotojo kaip patarėjo vaidmuo parodo, kad jis turi sugebėti išklausyti pacientą ir atsakyti į jo pateiktus klausimus...	*Tiriam_01*
	Konsultuoja klientą ir jo artimuosius visais gyvenimo klausimais	Mano darbe dažnai tenka konsultuoti ne tik socialiniais klausimais, bet praktiškai visais gyvenimo klausimais. Ypač jeigu mirštantys klientai ir jo artimieji įgyja mano pasitikėjimą.	*Tiriam_07*
		Patarėjas – iškilus dvasinėms, psichologinėms, socialinėms ir ekonominėms problemoms pagalba suteikiama, atsižvelgus į kliento išsipasakojimą, artimųjų resursus ir pageidavimus.	*Tiriam_02*
		Dažnais atvejais artimiesiems tenka patarti, kaip elgtis su mirštančiuoju, kaip su juo kalbėtis.	*Tiriam_09*
		Artimiesiems tenka patarti, kaip elgtis vienoje ar kitoje situacijoje, nes jie būna „išmušti iš vėžių“, nežino, ką daryti.	*Tiriam_10*
	Konsultuoja klientą ir jo artimuosius mirties, laidotuvių klausimais	Būti mirštančiojo kliento <...> patarėju: tai galimybė patarti tiek artimiesiems, tiek mirštančiajam klientui įvairiais klausimais, susijusiais tiek su mirtimi, tiek su pačiomis laidotuvėmis.	*Tiriam_03*
Socialinio darbuotojo realizuojamas informacijos rinkėjo vaidmuo	Renka informaciją, kad galėtų geriau tenkinti klieno poreikius	Dirbant tenka surinkti visą reikiamą informaciją apie mirštantį klientą, kad jam būtų galima suteikti adekvačią socialinę pagalbą.	*Tiriam_08*
		..gauti tinkamą informaciją apie medicininę situaciją...	*Tiriam_02*
	Renka informaciją iš artimųjų	...iš artimųjų galima gauti daugiau informacijos apie tai, kaip būtų galima padėti mirštančiajam, kokius poreikius reikia tenkinti ir pan.	*Tiriam_07*
		Reikia nuolat palaikyti kontaktą su mirštančiojo giminaičiais, kad būtų aiškiau, kokią pagalbą jam galima suteikti.	*Tiriam_08*
		Artimieji gali labai padėti, nes jie gali suteikti žinių apie specifinius mirštančiojo poreikius, galų gale jo charakterį, psichologiją, socialinius ypatumus.	*Tiriam_08*
Socialinio darbuotojo realizuojamas informacijos teikėjo vaidmuo	Informuoja klientą jam rūpimais klausimais	Paciento informavimas jam rūpimais klausimais.	*Tiriam_04*
		Socialinis darbuotojas visada turi informuoti savo klientą visais įmanomais socialiniais klausimais, kad šis suvoktų, kuo jam bus galima padėti.	*Tiriam_07*
		...paciento informavimas apie planuojamą pagalbą...	*Tiriam_04*
	Informuoja klientą biurokratiniais reikalais	Informavimas apima ir įvairius biurokratinius reikalus. Toks informavimas būtinas, bet, sakyčiau, nemalonus. Jis tėra formalus, oficialus.	*Tiriam_10*
	Teikia informaciją kliento artimiesiems	Artimiesiems reikia informacijos apie jų mirštantį artimą žmogų, apie jo savijautą, emocinę būseną ir pan. Tokią informaciją aš jiems ir suteikiu.	*Tiriam_09*

		Netektį išgyvenantiems ligonio artimiesiems yra <...> [svarbios] ir žinios, kurios padeda mirštančiojo asmens artimiesiems suteikti visas įmanomas paslaugas.	*Tiriam_01*
Socialinio darbuotojo realizuojamas pokalbių partnerio vaidmuo	Padeda klientui išsikalbėti, nuraminti	...tai pasikalbant su mirštančiuoju, jo nuraminimu, kad lemtingą valandą jis neliks vienas...	*Tiriam_03*
		Tai turėtų padėti mirštančiajam nusiraminti, užsimiršti, pagerinti jo emocinę būseną.	*Tiriam_07*
		Pokalbių metu paaiškėja, daug dalykų, kurie slegia ligonį: ką žmogus turi atlikti, ar kam ką pasakyti...	*Tiriam_04*
		Reikia kalbėtis su mirštančiuoju, palaikyti su juo visavertį dialogą, kad būtų gaunamas grįžtamasis ryšys.	*Tiriam_07*
		Dialogo partneris – buvimas šalia, prisitaikymas, supratimas, pokalbių laukimas, kol prabils, atsakymai į visus kliento klausimus būtini. Nevalia primesti savo dvasinių problemų.	*Tiriam_02*
	Kalbasi, kad patenkintų kliento poreikius	...tapti dialogo partneriu, siekiant patenkinti jo [kliento] svarbiausius poreikius.	*Tiriam_01*
	Kalbasi su mirštančio kliento artimaisiais	Su mirštančiojo artimaisiais nuoširdžiai bendraujama, padedama suvokti tikrovę ir su ja susitaikyti.	*Tiriam_02*
		Nuolatinis bendravimas padeda geriau suprasti artimųjų poreikius.	*Tiriam_08*
		Bendravimas padeda užtikrinti artimųjų pasitikėjimą manimi...	*Tiriam_07*
		Su artimaisiais palaikomi kiek galima glaudesni santykiai.	*Tiriam_04*
		Su artimaisiais stengiuosi palaikyti betarpišką kontaktą, kad būtų galima geriau padėti tiek jiems, tiek mirštančiam klientui.	*Tiriam_10*
Temos, kuriomis socialiniai darbuotojai kalbasi su mirštančiais klientais	Dvasinės ir religinės temos	Labai svarbi dvasinė pagalba, kuri nuramina mirštantįjį. Todėl ypatingą vietą kliento gyvenime užima religinės temos.	*Tiriam_01*
		Apie <...> religinį tikėjimą, maldas, apie malonę tiems, kurie kenčia, ir tiems, kurie kenčiančiais rūpinasi.	*Tiriam_02*
		Šiame etape mirštantysis bando derėtis su Dievu, su pačiu savimi, nors dauguma sandėrių sudaroma su Dievu, dažniausiai jie laikomi paslaptyje arba apie juos pasakoma asmeniškame pokalbyje.	*Tiriam_04*
		Prieš mirtį nemažai klientų tampa labai religingi. Todėl su jais daug tenka klabėtis religinėmis temomis.	*Tiriam_10*
		Religija yra ta tema, kuri domina daugelį mirštančiųjų.	*Tiriam_08*
		Apie dvasingumą, gyvenimo tikrąją prasmę, religinį tikėjimą, maldas...	*Tiriam_02*
	Būsimos laidotuvės	Dažniausiai klientas pasitikslina, ar bus pranešta jo artimiesiems, ar bus tinkamai pašarvotas, ar bus atlaikytos šv. Mišios.	*Tiriam_03*
		Kai kurie prašo jiems mirus, uždegti šventintą žvakę, sukalbėti maldą.	*Tiriam_03*
	Mirę artimieji	Dažnai jie prisimena jau mirusius savo artimuosius, su kuriais netrukus susitiks.	*Tiriam_03*
		Dažnai ligonis pasakoja, kad jį sapne lankė jau mirę jo artimieji, jis su jais bendravo ir jam dabar ramiau.	*Tiriam_04*
		Mirštantieji kalba apie savo mirusius giminaičius ir sako, kad norės su jais pasimatyti.	*Tiriam_08*
	Mirtis ir mirimas	...daug tenka kalbėtis apie mirtį. Kalbantis pastebėjau, kad mirštanty-sis bijo ne paties mirties momento, o jo laukimo, bijo, kad mirimas nebūtų skausmingas procesas ir nori, kad mirtis įvyktų greitai.	*Tiriam_07*
		Kalba sukasi apie tai, koks bus mirimo procesas - skausmingas ar ne, taip pat apie tai, kas laukia po mirties.	*Tiriam_09*
		Mirštantieji dažnai nori tiesos: kiek jiems liko laiko gyventi, kaip jie mirs, ar mirimas suteiks daug fizinio skausmo ir pan.	*Tiriam_10*
	Buitinės temos	Kartais kalbamės apie paprastus buitinius dalykus, jeigu tai padeda mirštančiajam nusiraminti, užsimiršti.	*Tiriam_07*

Socialinio darbuotojo realizuojamas emocinės pagalbos teikėjo vaidmuo	Psichologiškai padeda klientams ir jų artimiesiems įveikti bejėgiškumą, pyktį, baimę	Jis [socialinis darbuotojas] turi būti <...> psichologas, <...> kaip įveikti bejėgiškumą, pyktį, baimę.	*Tiriam_01*
		Kartais atlieku savotišką psichologės vaidmenį. Kiek esu mačiusi, žmonės dažnai nori tiesiog išsikalbėti, nusiimti nuo savęs tą emocinę įtampą.	*Tiriam_07*
		Labai dažnai jaučiuosi kaip psichologė, kuri turi emociškai padėti mirštančiam klientui ir jo šeimai, <...> nuraminti, patarti.	*Tiriam_08*
	Apkabina, nušluosto ašaras, paguodžia	Labai dažnai jaučiuosi kaip psichologė, kuri turi <...> apkabinti juos, nušluostyti ašaras...	*Tiriam_08*
		Netektį išgyvenantiems ligonio artimiesiems yra svarbūs <...> paguodos žodžiai...	*Tiriam_01*
		...palinkiu stiprybės bei paraginu kreiptis visais rūpimais klausimais.	*Tiriam_03*
		Artimuosius labai dažnai tenka guosti, nes jiems sunku išgyventi artimo žmogaus mirimo procesą, sunku susitaikyti su tuo, kas nutiko ir kas neišvengiamai atsitiks.	*Tiriam_09*
Socialinio darbuotojo vaidmens komandoje vertinimas	Lygiavertis kitiems komandos nariams vaidmuo	Dirbant komandoje mano vaidmuo vertinamas: pasitikėjimu, profesionalumu, parama, dėmesingumu, ramybe, gebėjimu neauklėti ir nemoralizuoti, švelnumu, jautrumu.	*Tiriam_02*
		Aš jaučiuosi kaip lygi kitiems komandos nariams dalyvė. Jiems reikia mano socialinių žinių ir įgūdžių, o man reikia jų žinių ir įgūdžių, kad būtų galima adekvačiai padėti klientui.	*Tiriam_07*
	Geriau tenkina mirštančiųjų poreikius	Komandinis darbas turi pagrindinį tikslą kaip bendradarbiavimą klientams ir jų poreikiams patenkinti.	*Tiriam_01*
		Komandinis darbas yra orientuotas į adekvačios pagalbos mirštančiajam suteikimą. Tai yra mūsų prioritetas. To ir siekiame.	*Tiriam_08*
		Manau, per komandinius veiksmus mes užtikriname geresnį kliento ir jo artimųjų poreikių tenkinimą.	*Tiriam_09*
		Mano veikla yra prasminga komandiniu požiūriu, nes tik aš komandoje gebu tinkamiausiai patenkinti socialinius kliento poreikius, kas ir yra mano funkcija.	*Tiriam_09*
	Atlieka daug funkcijų / vaidmenų komandoje	Socialinių darbuotojų vaidmuo <...> yra didelė, nes jis atlieka daug funkcijų, kurių ligonis pats atlikti negali, jis gali tik paprašyti padėti jam jas dalinai arba pilnumoj atlikti.	*Tiriam_04*
		...dirbdamas kartu su kitais specialistais jis [socialinis darbuotojas] prisiima įvairius profesinius vaidmenis. Jis būna ir tarpininku, ir koordinatoriumi, ir organizatoriumi, ir t. t.	*Tiriam_01*
	Įtraukia komandos narius	Socialinis darbuotojas yra visa ko <...> koordinatorius, kuris <...> koordinuoja savo veiklą, įtraukdamas ir kitus komandos narius.	*Tiriam_01*
	Supranta savo svarbą komandoje	Aš jaučiuosi, kad atlieku reikšmingą darbą savo komandoje.	*Tiriam_10*
		Socialinio darbuotojo vaidmuo yra labai reikšmingas...	*Tiriam_01*
	Komanda pasitiki socialiniu darbuotoju	Komandos nariai pasitiki manimi kaip socialine darbuotoja, tiki mano gebėjimais ir profesionalumu...	*Tiriam_10*
	Lengva integracija į komandą	...lengvai integravausi į profesinę komandą, kad galėčiau suteikti tinkamą pagalbą mirštantiesiems.	*Tiriam_10*
	Didelis emocinis krūvis	Visada mirštančiojo palydėjimas, paleidimas iš šio pasaulio yra didelis iššūkis ir reikalaujantis daug emocinių, psichologinių jėgų,	*Tiriam_04*
		Reikia geros ir stabilios emocinės būsenos, kad būtų galima pakelti didelį krūvį ir tuos išbandymus, kurių daug iškyla dirbant klientų mirties akivaizdoje.	*Tiriam_07*
		Tai kainuoja labai daug emocinių jėgų. Kartais būna sunku emociškai pakelti tokį krūvį.	*Tiriam_08*
		Visas šis darbas reikalauja daug emocinių pastangų.	*Tiriam_09*

Socialinių darbuotojų emociniai išgyvenimai, patiriami dirbant su mirštančiais klientais	Liūdesys, gailestis	Slaugydama mirštančius, patiriu liūdesį, susirūpinimą, nuovargį.	*Tiriam_02*
		Liūdna būna kai miršta vienišas klientas...	*Tiriam_03*
		Susidūrusi su klientų mirtimi ir jų artimaisiais netekties akivaizdoje, patyriau liūdesį, sielvartą, emocinę reakciją į netektį.	*Tiriam_05*
		Išgyvenu liūdesį. Sunku pripažinti kliento netektį.	*Tiriam_10*
		Man būna gaila mirusio žmogaus. Sunku nuo to atsiriboti.	*Tiriam_09*
		Neretai jaučiu gailestį, kad mes jų netekome.	*Tiriam_08*
		Sunku susitaikyti su tuo, kad žmogaus, su kuriuo bendravai tam tikrą laiką, jau nėra... Bet toks gyvenimas, ir toks mano darbas.	*Tiriam_10*
	Stresas	Stresas lydi mums kelias savaites.	*Tiriam_06*
		Kartais tenka patirti nemažai streso. Išlydėjimas į mirtį yra emociškai sunkus išbandymas.	*Tiriam_07*
	Pyktis ant savęs	Kartais kyla pyktis, kad nespėjau palydėti žmogaus į paskutinę kelionę. Ateinu į palatą, jis jau miręs, nors vakar dar atrodė, kad šiandien dar pasimatysime.	*Tiriam_09*
	Pyktis ant artimųjų	[Pikta, kai] artimieji visiškai atsisako atvykti prie savo mirštančio artimo, nes, pasak jų kažkada susipyko, įžeidė vieni kitus ir net prižadėjo nedalyvauti vieni kitų laidotuvėse.	*Tiriam_03*
		Kartais jaučiu pyktį, kad klientas mirė vienatvėje, šalia nebuvo nė vieno artimo žmogaus.	*Tiriam_09*
	Kaltės jausmas	Būna, kad išgyvenu kaltės jausmą, kad negalėjau padėti klientui taip, kaip turėjau.	*Tiriam_08*
	Psichologinė trauma	...matyti, kaip žmogus užgęsta, yra trauma ir mums, ir artimiesiems.	*Tiriam_06*
	Labiau vertinamas gyvenimas ir sveikata	Pradėjau kitaip vertinti gyvenimą. Suteikiau jam daugiau prasmės.	*Tiriam_07*
		Pradėjau labiau vertinti savo sveikatą, suvokiau, kad ji gyvenime yra svarbiausias dalykas.	*Tiriam_08*
		Įgijau ir teigiamos patirties, nes supratau, koks gyvenimas trapus ir kaip reikia vertinti kiekvieną dieną, kai esi čia, šiame pasaulyje, sveika ir laiminga.	*Tiriam_10*
	Mokymasis iš klientų	Iš klientų išmokau lengviau atlaikyti gyvenimo sunkumus.	*Tiriam_09*
Socialinių darbuotojų kova su emociniais išgyvenimais, patiriamais dirbant su mirštančiais klientais	Mėgstama veikla	Siekiant atsiriboti nuo darbo rūpesčių visada padeda skaitymas, užsiėmimas kokia nors širdžiai malonia veikla, muzikos pasiklausymas ir kartu dainavimas su visais šeimos nariais.	*Tiriam_01*
		Palaikau fizinį aktyvumą...	*Tiriam_02*
		...laisvalaikiu užsiimu mėgstama veikla.	*Tiriam_03*
		Man asmeniškai atsiriboti nuo slogių minčių padeda turiningas laisvalaikio praleidimas, buvimas su mylimais žmonėmis, draugais.	*Tiriam_04*
		Skaitau daug knygų.	*Tiriam_07*
		Daug sportuoju. Tai padeda išsikrauti ir užsimiršti.	*Tiriam_08*
		Stengiuosi prasmingai praleisti laisvalaikį, nes mano darbas parodo, koks trapus yra šis gyvenimas. Dėl to kiekvieną dieną reikia praleisti prasmingai.	*Tiriam_10*
		Žiūriu mėgstamas TV laidas.	*Tiriam_09*
	Savikontrolė	Savireguliacija padeda atsipalaiduoti, sumažinti įtampą, valdyti fiziologinius procesus. Atsipalaidavimo įgūdžius bandau perkelti ir pritaikyti į kasdienines darbines situacijas.	*Tiriam_05*
		...suvokimas, kad tai [kliento mirtis] neišvengiamas procesas, padeda sutelkti visą dėmesį į visapusišką medicininę pagalbą mirimo proceso metu. Visas dėmesys sutelkiamas, kad mirtis būtų mažiau skausminga, pagarbi ir ori.	*Tiriam_04*
		Susikaupi, įkvėpi oro ir darai, ką privalai daryti: padedi oriai atsisveikinti su gyvenimu.	*Tiriam_06*

Socialinių darbuotojų kova su emociniais išgyvenimais, patiriamais dirbant su mirštančiais klientais		Dirbant šį darbą visada stengiuosi išlaikyti balansą santykiuose su klientais, kad „neperdegti“ pačiai, bet ir neatstumti paciento.	*Tiriam_01*
		Kontroliuoju savo emocijas ir mintis, nes kitu atveju nebūtų įmanoma kokybiškai dirbti savo darbo.	*Tiriam_08*
		Manau, būtina save nuolat kontroliuoti.	*Tiriam_10*
	Požiūrio keitimas	...keičiu požiūrį į situaciją, <...>, atsiranda daugiau vilties, pasitikėjimo savimi.	*Tiriam_02*
		Keičiu požiūrį į gyvenimą, mirtį. Viskas aplinkui atrodo taip trapu ir laikina, tačiau su tuo reikia susitaikyti. Toks gyvenimas...	*Tiriam_07*
	Atsiribojimas	Darbuotojai turi mokėti atsiriboti, nuo darbo problemų ir persiorientuoti į savo asmeninį gyvenimą.	*Tiriam_04*
		Stengiuosi atsiriboti nuo to, kas vyksta darbe. Noriu palikti tai už durų, nors nėra taip paprasta. Reikia nuolat dirbti su savimi ties tuo.	*Tiriam_09*
	Išsikalbėjimas su kitais asmenimis	...stengiamės išsikalbėti su kolegomis, kitais klientais, taip jiems pranešdami žinią, kad vis mes ten nukeliausime.	*Tiriam_06*
		Paprastas, nuoširdus pokalbis kartais gali „sukurti stebuklus“ ir suteikti jėgų toliau dirbti savo darbą.	*Tiriam_09*
		Komandoje aptariame įvykius, sėkmes ir nesėkmes...	*Tiriam_03*
	Pagalba įstaigoje, kurioje dirbama	Pas mus vedami seminarai ir mokymai, kaip geriau susidoroti su kylančiu stresu.	*Tiriam_07*
	Specialistų pagalba	Kartais tenka ir raminamųjų vaistų išgerti.	*Tiriam_10*
		Pačioje darbo pradžioje, susidūrus su pirmais mirties atvejais, teko lankytis kelis kartus pas psichologą. Jis man labai padėjo.	*Tiriam_07*

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis interviu