

SĖKMINGI PROFESINIAI SANTYKIAI SU ŠEIMA SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO PROCESĖ: SOCIALINIO DARBUOTOJO PERSPEKTYVA

JOLITA ABRAMAVIČIENĖ¹, JORŪNĖ VYŠNIAUSKYTĖ-
RIMKIENĖ^{2, 3}

¹ PRIENŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRAS

² VYTAUTO DIDŽIOJO UNIVERSITETAS

³ PARAMOS ŠEIMAI CENTRAS „DARNŪS NAMAI“

Straipsnio tikslas – atskleisti, kaip socialiniai darbuotojai apibūdina sėkmingus profesinius santykius darbo su šeima procese. Tyrimo tikslui pasiekti buvo atliktas kokybinis tyrimas, taikytas pusiau struktūruoto interviu metodas. Tyrime dalyvavo septynios socialinės darbuotojos, dirbančios su šeimomis socialines paslaugas teikiančioje įstaigoje. Tyrimo duomenų analizė nukreipta į profesinių santykių su šeima kūrimą pradiniam ir įgyvendinimo pagalbos proceso etapuose.

Reikšminiai žodžiai: socialinio darbuotojo profesiniai santykiai, socialinis darbas su šeima, socialinis darbuotojas, santykiais grįstas socialinis darbas.

ĮVADAS

Lietuvoje socialinis darbas apima daug sričių. Viena iš jų – socialinis darbas su šeimomis. Juntamas vis didėjantis, ypač per pandemiją, šeimų poreikis gauti profesionalią socialinių darbuotojų pagalbą. Lietuvoje dalis šeimų susiduria su įvairiais sunkumais – vidiniais (tarpusavio santykių, sveikatos ar negalios, smurto, priklausomybėmis, skurdu) ir išoriniais (nedarbu, izoliacija), neretai išorinės aplinkybės sąlygoja šeimos narių su aplinka santykio silpnėjimą. Minėtais atvejais šeimai

sudėtinga susitvarkyti su kylančiais sunkumais be išorinio palaikymo, tačiau neretai šeimos nariai nėra linkę ieškoti ar kreiptis pagalbos, priešingai – neigia iškilusias problemas ir vengia kreiptis į specialistus. Tai sąlygoja, kad esama šeimos sistema negeba laiku atliepti vaiko ir šeimos poreikių, užkirsti kelio galimam krizinių situacijų gilėjimui.

Teikdami pagalbą šeimoms socialiniai darbuotojai susiduria su įvairiais klausimais ir iššūkiams kuriant profesinius santykius, tad dėmesys šiai temai išlieka savalaikis. Tyrimų, analizuojančių profesinių socialinio darbuotojo ir šeimos santykių svarbą tiek Lietuvoje, tiek užsienio šalyse, aktualumas nemažėja. Socialinio darbo literatūros apžvalga atskleidžia sėkmingų santykių tarp socialinio darbuotojo ir paslaugų gavėjų poveikio efektyvumą. Anot Rice, Girvin (2014), vaiko gerovės srityje į darbuotojo ir kliento santykį siūloma žiūrėti kaip į mechanizmą, per kurį į pagalbos procesą gali būti įtraukiamos šeimos. Atlikti tyrimai rodo, jog efektyviai intervencijai būtina sąlyga, kad būtų užmegztas stiprus ryšys tarp darbuotojo ir kliento (Holland, 2000). Mason (2012) savo tyrime analizavo veiksnius, konstruojančius teigiamus santykius tarp šeimos ir socialinio darbuotojo iš tėvų perspektyvos. Tyrime išryškėjo santykiais grįstos praktikos pagrindiniai elementai: pagarbus bendravimas, bendras tikslas, praktinis palydėjimas ir patikimumas, tėvų požiūrio supratimas ir palaikymas. Corless su kolegomis (2017) analizavo sėkmingų santykių komponentus tarp socialinio darbuotojo ir šeimos iš darbuotojo perspektyvos. Tyrimo duomenys atskleidė, kad sėkmingus santykius tarp socialinio darbuotojo ir paslaugų gavėjų lemia trys pagrindiniai komponentai: susivoktų trukdžių tarpusavio santykių kūrimui įveika, asmeninės sąvybės ir profesiniai įgūdžiai.

Autoriai Crowter ir Cown (2011) savo tyrime pabrėžia atvirumo svarbą užmezgant veiksmingus specialistų ir tėvų santykius. Tyrimas atskleidė, kad atvirumas ir sąžiningumas yra esminiai dalykai specialisto ir tėvų santykiuose. Atviras kalbėjimas padeda palaikyti geresnius santykius su tėvais ir skatina bendradarbiauti, nes jie labiau jaučiasi proceso dalimi. Bell ir Smerdon (2011) atliktame tyrime atskleidžia, kad pagrindinis efektyvių paslaugų vartotojo ir paslaugų teikėjo santykių elementas yra išsipareigojimas suprasti asmens, besinaudojančio

paslaugomis, poreikius ir aplinkybes, sutelkiant dėmesį į orumą ir pagarbą demonstruojant, kad jie palaikomi darbuotojo. Taip pat šiame tyrime išryškėjo, kad dinamiškumo ir atsidavimo demonstravimas palaiko teigiamų santykių vystymąsi.

Tyrimų, atskleidžiančių profesinius santykius tarp socialinio darbuotojo ir kliento, galime aptikti ir Lietuvos socialinio darbo tyrimų kontekste. Skirtingi autoriai analizavo šį objektą iš skirtingų perspektyvų. Šatkauskienė (2014) išsamiai analizavo socialinio darbuotojo ir kliento sąveiką vykstant pagalbos procesui. Tuo tarpu Bičkutė ir Liobikienė (2011) tyrinėjo socialinio darbuotojo ir agresyviai besielgiančio kliento sąveiką socialiniame darbe. Prakapo (2007) kiekybinis tyrimas, analizuojantis socialinių darbuotojų ir paslaugų gavėjų tarpusavio santykius, atskleidė, kad tiek vieniems, tiek kitiems šio proceso dalyviams svarbiausias yra žmogiškumo principas (suprantamas kaip moralinė savybė, išreiškianti humanizmo principą, pritaikant jį kasdieniniams žmonių santykiams). Mikulėnaitė (2012) tyrė veiksnius, lemiančius sėkmingus socialinio darbuotojo ir kliento santykius iš kliento perspektyvos. Anot jos, svarbūs du esminiai aspektai: socialinio darbuotojo profesionalumas ir jo asmeninės savybės.

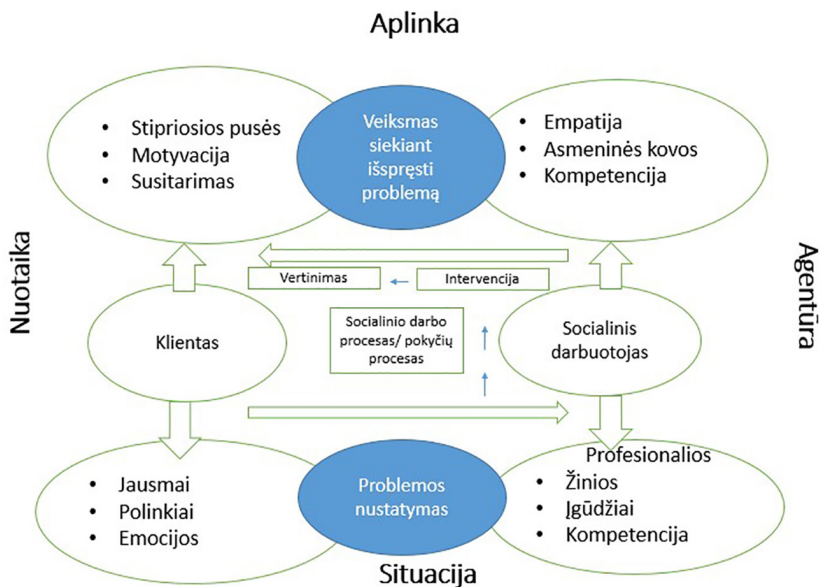
Literatūros apžvalga atskleidžia, kad tyrimų, analizuojančių santykius tarp socialinio darbuotojo ir paslaugų gavėjų, atlikta nemažai, visgi dar pasigendama duomenų, atskleidžiančių socialinių darbuotojų sėkmingų profesinių santykių su šeima kūrimo ir išlaikymo aspektus. Straipsnio tikslas – atskleisti, kaip socialiniai darbuotojai apibūdina sėkmingus profesinius santykius darbo su šeima procese.

SOCIALINIO DARBUOTOJO IR KLIENTO SĄVEIKA PAGALBOS PROCESE

Dar ankstyvieji socialinio darbo srities teoretikai pripažino socialinio darbuotojo ir kliento santykių svarbą, kai didelį dėmesį reikia skirti socialinio darbuotojo ir šeimos santykiams, kurie būdingi sėkmingai praktikai. Teikiant socialines paslaugas šeimoms, siekiama, kad socialinio darbuotojo ir šeimos užmegzti ir išlaikyti sėkmingi profesiniai

santykiai galėtų padėti priimant ir teikiant pagalbą, taip prisidedant prie šeimos savarankiškumo ir visaverčio funkcionavimo.

Šiuolaikinė socialinio darbuotojo ir kliento santykių praktika remiasi daugybe teorinių perspektyvų ir praktikos modelių. Visų jų apžvelgti šiame straipsnyje neturime ambicijų ir tikslo, tačiau manome, kad svarbu pažvelgti į komunikacijos tarp kliento ir socialinio darbuotojo procesą, kadangi geresnis šio proceso suvokimas gali padėti suprasti kliento vidinius procesus (stiprybes, įsitikinimus, motyvus ir kt.) bei atpažinti tarpusavio funkcionavimo su aplinkiniais ypatumus, ištvirtinusius disfunkcinius elgesio modelius, aplinkos poveikį, o suvokus juos padėti klientui imtis pokyčių. Komunikacijos procesas socialinio darbo praktikoje yra dinamiškas keitimasis informacija tarp kliento ir socialinio darbuotojo konkrečiame kontekste, o tai yra svarbiausia pagalbos proceso dalis socialinio darbo praktikoje (Farukuzzaman ir Mahbubur, 2019). Minėti autoriai teigia, kad sukurtas modelis (1 pav.) skirtas analizuoti komunikacijos procesą socialinio darbo praktikoje. Komunikacijos procesas prasideda, kai klientas kreipiasi pagalbos į socialinį darbuotoją, kuris dirba agentūroje ar užsiima privačia praktika (Farukuzzaman ir Mahbubur, 2019). Anot minėtų autorių, klientas yra asmuo, turintis poreikių ir (arba) problemų, su kuriomis dalinasi, nesvarbu, ar tai jausmai, mintys, nuomonės, idėjos, vertybės, poreikiai, ar tikslai. Kita vertus, socialinis darbuotojas yra asmuo, turintis profesinių žinių, įgūdžių, kompetencijos bendrauti su klientu, kuriant santykius. Tačiau komunikacijos procesas nėra toks paprastas, kuris remiasi tik žodiniu bendravimu ir tiesiogiai išsakoma informacija. Anot šeimos terapijos pradininkės Satir (1883), analizavusios komunikacijos procesą darbo su šeima kontekste, bendraudamas asmuo tuo pačiu metu komunikuoja gestais, veido išraiška, kūno laikysena, balso tonu, netgi savo aprangos stiliumi. Tad dėl šių veiksnių gausos komunikacijos procesas yra komplikotas, o informacijos gavėjas, šiuo atveju socialinis darbuotojas, privalo įvertinti visus skirtingus būdus, kuriais siunčiama kliento žinia (Satir, 1883). Tuo pačiu ne mažiau svarbu būti atidžiam savo paties vidinei informacijos gavimo sistemai, t. y. asmeniniai interpretacijos sistemai.



1 PAV. KOMUNIKACIJOS MODELIS SOCIALINIO DARBO PRAKTIKOJE (PAGAL FARUKUZZAMAN IR MAHBUBUR, 2019)

Pagalbos procesą sudaro trys pagrindiniai etapai: pradinis, įgyvendinimo ir pabaigos. Visuose etapuose vyksta tarpusavio komunikacija paremtas procesas tarp socialinio darbuotojo ir kliento. Pradiniame etape socialinis darbuotojas renka duomenis apie kliento žodinį ir neverbalinį elgesį, taip pat duomenis iš aplinkos. Surinkus duomenis, prasideda vertinimo procesas (Farukuzzaman ir Mahbubur, 2019). Gaudamas informaciją apie asmenį socialinis darbuotojas tyrinėja kliento pasipriešinimus, problemą ir aplinkos įtaką (Marais ir Merwe, 2015). Paraleliai įvardytoms temoms socialinis darbuotojas pradiniame etape skiria dėmesį tarpusavio santykių su klientu kūrimui (Hepworth, et al., 2013). Baigęs vertinti kliento poreikius ir situaciją, socialinis darbuotojas ir klientas pereina į kitą pokyčių proceso fazę, tai yra planavimą. Planavimas yra tarsi „tiltas“ tarp vertinimo ir intervencijos (Farukuzzaman ir Mahbubur, 2019).

Minėti autoriai pabrėžia, kad veiksmingam planui sukurti svarbu, kad socialinis darbuotojas ir klientas aiškiai sutiktų su šiuo planu. Sėkmingas abiejų pusių bendravimas veda prie susitarimo dėl plano įgyvendinimo (Farukuzzaman ir Mahbubur, 2019). Vėliau, kai klientas ir darbuotojas bendradarbiauja įgyvendinant pokyčius, prasideda proceso veiksmo fazė, kitaip vadinama intervencija. Jos metu nustatoma, ar pasiekti norimi tikslai, ar reikia pakeisti veiksmų planą siekiant pokyčio. Šiame etape socialinis darbuotojas įtraukia klientą į palaikomus santykius ir supažindina jį su pokyčių procesu. Anot Farukuzzaman ir Mahbubur (2019), socialinis darbuotojas turi pasirinkti tinkamą praktiką šio proceso gairėms – pasirinkti keletą konkrečių metodų, kurie gali palengvinti ir paskatinti pasikeitimams. Atkreipiamas dėmesys, kad dirbant su šeima socialinio darbuotojo veikla šiame etape gali būti nukreipta ne tik į individualų klientą, bet ir jo bei aplinkos santykio kūrimą ir / ar atkūrimą bei išorinių pagalbos resursų paiešką. Šiame pagalbos etape šalia pagrindinių aktyvaus klausymosi, empatijos, problemų identifikavimo ir sprendimo įgūdžių socialiniam darbuotojui svarbu gebėti panaudoti pokytį skatinančius ir palaikančius įgūdžius. Atpažinus disfunkcinį suvokimą, lūkesčius ar įsitikinimus (dirbant su individualiu klientu) ar disfunkcinius bendravimo modelius (dirbant su šeima), anot Satir (1983), toliau specialistui siūloma mokytis naujų elgesio variantų, senus elgesio modelius keičiant naujais, pasitelkiant tokius metodus kaip modeliavimas, kaltinimo mažinimas, dialogai, skulptūravimas ir t. t. Paskutinis pagalbos proceso etapas – pabaigos fazė. Jo metu remiamasi ankstesnių proceso etapų pasiektais pozityviais pokyčiais. Šiame etape siūloma darbuotojui skatinti klientą toliau tęsti pradėtus pokyčius, juos įvardijant, pabrėžiant palaikymą juos tęsti (Loeshen, 1998).

Nors socialinis darbas, anot Puidokienės, Kiaunytės (2011), tai kliento ir socialinio darbuotojo sąveika – abipusis poveikis, paremtas socialinio darbuotojo ir kliento bendravimu, šiame straipsnyje daugiau norisi išryškinti socialinių darbuotojų sėkmingas pastangas šiai sąveikai bei dialogiškam santykiui kurti daugiausia dėmesio skiriant santykių kūrimo aspektui pradiniam ir įgyvendinimo pagalbos proceso

etapuose – kontaktui kurti ir santykiams išlaikyti, nes šie etapai sukuria pagrindą, kuriuo remiasi būsimos intervencijos (Marais ir Merwe, 2015).

METODOLOGIJA

Tyrimo tikslui pasiekti buvo atliktas kokybinis tyrimas, taikytas pusiau struktūruoto interviu metodas. Tyrime dalyvavo septynios socialinės darbuotojos, dirbančios su šeimomis socialines paslaugas teikiančioje įstaigoje. Tyrimo dalyvių amžius – nuo 24–63 metų. Tyrimo metu buvo taikoma kriterinė atranka, pagrindinis dalyvių atrankos kriterijus: socialinis darbuotojas, ne mažiau nei dvejus metus dirbantis su šeima. Atrenkant tyrimo dalyvius buvo pasirinktas kriterijus, kad socialinės darbuotojos turėtų pakankamai patirties dirbant su šeimomis. Taip siekiama, kad socialinės darbuotojos pasidalintų patirtimi, kas lemia „sėkmingus“ santykius, jų užmezgimą ir išlaikymą, su kokiais sunkumais, trukdžiais socialinis darbuotojas susiduria bendraudamas su šeima. Tyrimo duomenų analizei buvo pasirinktas temų analizės metodas. Buvo užtikrintas tyrimo dalyvių konfidencialumas ir anonimiškumas. Siekiant užtikrinti tyrimo dalyvių anonimiškumą, visi vardai ir duomenys, kurie leistų atpažinti tyrimo dalyvius, buvo pakeisti.

REZULTATAI

PIRMINIS KONTAKTAS SU ŠEIMA

Teikiant socialines paslaugas, itin svarbu pirminis etapas, t. y. kontakto su klientu užmezgimas. Anot Satir (cit. pagal Loeschen, 1998), tai pats svarbiausias etapas dirbant su šeima. Pasak Klimienės (2009), pirmasis kontaktas yra labai svarbus tolesniam darbui su šeima, kadangi nuo jo priklauso, ar šeima bus nusiteikusi toliau bendradarbiauti su socialiniu darbuotoju, ar jausis saugi ir atvira. Analizuojant tyrimo dalyvių pasakojimus atsiskleidė, kad pirminis kontaktas su šeima svarbus tiek socialiniam darbuotojui, tiek pačiai šeimai. Pasak tyrimo dalyvių, socialinis darbuotojas pirminio kontaktu metu gali sukurti santykius, lemiančius

tolesnį darbą su šeima, kai pasiekiamas efektyvus socialinių paslaugų teikimas. Tyrimo dalyvės teigė, kad šeimai pirminis kontaktas turi būti paremtas socialinio darbuotojo nuoširdumu ir noru padėti, nes tai leidžia šeimai pasitikėti specialistu ir nenusiteikti priešišškai jo atžvilgiu. Tyrimo dalyvės, kalbėdamos apie pirminį kontaktą su šeima, įvardijo, kad jis turi būti orientuotas į *susipažinimą* – socialinio darbuotojo išsamų prisistatymą ir siekį geriau suprasti, kas vyksta šeimoje.

<...> jis turėtų būti orientuotas į susipažinimą, į pokalbį ir kaip patys žmonės mato tai, kas vyksta jų šeimoje. <...> [Socialinė darbuotoja Diana, 27 m.]

Kalbėdamos apie pirminį kontaktą su šeima tyrimo dalyvės įvardijo, kad svarbu *supažindinti* šeimą *su apsilankymo tikslu*, socialinių paslaugų teikimo procesu. Bubnio ir Krušaitės (2008) atliktame socialinių pedagogų ir socialinių darbuotojų reflektavimo profesinėje veikloje tyrime atskleista, jog reikalingos informacijos surinkimas ir pasidalinimas užmezgant kontaktą su klientu yra labai svarbus. Remiantis minėtais autoriais, reflektavimo kokybė priklauso nuo gebėjimo identifikuoti, kokios informacijos reikia, ir supratimo, ką ši informacija reiškia, t. y. gebėjimo ją įprasminti. Kontakto su šeima užmezgimo etape labai svarbus socialinio darbuotojo gebėjimas įprasminti surinktą informaciją ir pastiprinti klientą, kad jis gali atsiverti, išsakyti savo lūkesčius, pasitikėti socialiniu darbuotoju ir tikėtis, kad jam bus padėta išspręsti iškilusias problemas. Taip pat labai svarbu, kad visa informacija būtų pateikiama aiškia ir suprantama kalba.

<...> pirmo kontakto metu reikia nuėjus į šeimą prisistatyti, kas tu toks esi, kokių tikslų atvykai, ir būtinai pirmo kontakto metu turi išplaukti tai, kad aš jums padėsiu. <...> [Socialinė darbuotoja Beata, 63 m.]

<...> socialinis darbuotojas turi turėti aiškius tikslus, būti išsivildenęs pirmine informaciją gautą ir aiškiai žinoti, ko nori iš šeimos, kiek gali prisidėti prie šeimos problemos šalinimo, kad būtų labai aiški situacija tiek socialiniam darbuotojui, tiek pačiai šeimai. <...> motyvuoti, kiek įmanoma, šeimą toms paslaugoms gauti. <...> [Socialinė darbuotoja Jovita, 34 m.]

Kaip rodo tyrimai (Jasaitė, 2008), kreipdamiesi pagalbos į socialinį darbuotoją klientai dažnai jaučiasi beviltiškai, yra nusivylę ir nelinkę

pasitikėti kitais, jaučiasi vieniši. Todėl stengdamasis užmegzti tvirtą santykį socialinis darbuotojas turi tinkamai priimti ir palaikyti klientą, kad šis nebijotų atsiverti pagalbai. Todėl, anot Jasaitės (2008), bendraujant su klientu svarbu pradėti nuo *žmogiškosios vertės iškelimo ir pasitikėjimo užmezgimo*. Šią mintį patvirtina ir Satir modelio darbo su šeima principai, kurie teigia, kad šiame etape svarbu kurti saugumo jausmą, kuris remiasi atskiro šeimos nario validacija, padedant jam jausti savo vertę, ir labiau priimti save patį bei kitus žmones (Loeschen, 1998). Tyrimo dalyvių pasakojimai atskleidžia, kad socialinis darbuotojas šių tikslų savo pradiname darbo su šeima etape ir siekė:

<...> socialinis darbuotojas turi būti toks, kad paslaugų gavėjas patikėtų, jaustųsi saugus, kad jo savigarba būtų puoselėjama ir svarbiausia, kad jis jaustųsi nekaltinamas ar smerkiamas, o jaustų palaikymą ir motyvaciją. <...> [Socialinė darbuotoja Danutė, 24 m.]

Siekiant pokyčio, klientų priėmimas yra labai svarbi darbo su juo sąlyga. Remiantis Satir modeliu (Satir, et al. 1991), priėmimas – tai asmenų, su kuriais dirbame, baimių, nevilties, skausmo akceptavimas. Priimdami klientų nevilį ir baimes socialiniai darbuotojai validuoja jų žmogiškąją vertę. Žvelgdami į tyrimo duomenis pastebime, kad tyrimo dalyvės taip pat akcentuoja tikėjimą ir kliento priėmimą tokį, koks jis yra, neužkertant kelio jam būti savimi.

<...> pats socialinio darbuotojo požiūris, kartais užtenka tik klientu tikėti ir leisti jam būti tokiam, kokiu jis norėtų būti, nebadant pirštu, kad jis toks nėra. <...> [Socialinė darbuotoja Vaida, 26 m.]

Siekiant sėkmingų profesinių santykių kūrimo pagalbos procese ypač svarbu, kad socialinis darbuotojas būtų įgijęs ir gebėtų taikyti komunikacinius ir profesinius įgūdžius. Skirtingi autoriai išskiria įvairius socialinių darbuotojų įgūdžius. Trevithick (2012) akcentuoja komunikacinius ir kitus įgūdžius, reikalingus bendraujant su klientais socialiniame darbe – tai tarpasmeniniai įgūdžiai, emocinis intelektas ir savireguliacija, kritinė refleksija, etiškas sprendimų priėmimas ir organizacinė veikla, taip pat analitiniai įgūdžiai. Crowter ir Cowen (2011) pateikia įgūdžius, kurie buvo svarbiausi leidžiant socialiniam darbuotojui užmegzti gerus santykius su pažeidžiamais tėvais. Anot šių autorių,

atlikti išsamesni tyrimai parodė, kaip specialistai, taikydami bendravimo, planavimo, sprendimų priėmimo, susitarimų įgūdžius bei šeimų įgalinimą, problemų sprendimo įgūdžius ir žinias panaudojo praktiškai, o tai prisidėjo prie teigiamų rezultatų. Tyrimo dalyvių pasakojimuose mezgant pirminį kontaktą ir vėliau siekiant jį išlaikyti atsiskleidė tokie socialinių darbuotojų *komunikaciniai įgūdžiai* kaip aktyvus klausymasis, nepertraukinėjimas, pasitikslinimas, dėmesingumas, greitas reagavimas ir kiti *profesiniai įgūdžiai*, kuriuos tyrimo dalyvės įvardijo kaip konsultavimas, interviu atlikimas, informacijos analizavimas, konfliktinių situacijų valdymo ir empatijos įgūdžiai. Tyrimo dalyvės įvardijo komunikabilumą, lankstumą bendraujant ir dirbant su šeima įvairiose situacijose. Anot jų, svarbu lanksčiai reaguoti, norint pasiekti tikslą. Iš tyrimo dalyvių pasakojimų galima suprasti, kad ypač svarbu gebėti pasinaudoti žiniomis, komunikaciniais ir profesiniais įgūdžiais sunkiose, neprognozuojamose situacijose.

Pirmo pokalbio metu labai svarbūs tokie ryšio mezgimo būdai kaip tinkamas balso tonas, tembras, nes ne tik *kas* yra kalbama, bet ir *kaip* kalbama su šeima lemia, kaip vyksta pokalbis, kaip šeima supranta savo priėmimą. O, anot Bičkutės ir Liobikienės (2011), netinkamas balso tonas, emocionalumas gali prisidėti prie socialinio darbuotojo kontakto su klientu užmezgimo klaidų.

<...> koku balso tonu kalbu, ką aš jiems pasakau gali netgi labiau įtakos turėti, kad aš taip žmonių įtampą nuimu. <...> [Socialinė darbuotoja Dangira, 45 m.]

SANTYKIŲ IŠLAIKYMO SVARBA

Teigiami santykiai tarp kliento ir socialinio darbuotojo yra būtini. Esant teigiamiems santykiams, pagalbos procese greičiausiai bus matomas pokytis (Farukuzzaman ir Mahbubur, 2019). Ši tarpusavio santykių svarba atskleidžiama ir atlikto tyrimo metu, tyrimo dalyvių pasakojimuose matome, kad, norint pasiekti tvaraus pokyčio šeimoje, *santykių tarp socialinio darbuotojo ir šeimos išlaikymas* yra būtina sąlyga. Socialinis darbuotojas yra specialistas, turintis žinių, pagalbos teikimo įgūdžių,

stengiasi suprasti šeimą, nustatyti poreikius ir juos atliepti teikdamas pagalbą ir visa tai gali padaryti tik būdamas santykyje su šeima. Santykių kūrimas ir išlaikymas, bendradarbiavimo puoselėjimas padeda socialiniam darbuotojui ir šeimai kartu siekti planuojamo pokyčio:

<...> Neturint santykio nė vienam numatytam žingsnely, nebus net mažiausio progreso. Ką mes su ta šeima galim planuoti, jei nėra to santykio, neturim kontakto gero. <...> [Socialinė darbuotoja Dangira, 45 m.]

Nemažai teorinių perspektyvų, nurodančių gaires, kaip dirbti su individualiu klientu ar šeima, akcentuoja santykio kūrimą kaip pagrindinį tikslą. Remiantis tarpusavio santykių pagrindu galima susitikti žmogų *toks, koks jis yra*, ne fokusuojantis į jo patologijas, bet žvelgiant į jo žmogiškąją vertę. Satir teigimu (Jo Brothers, 2019), iš kliento gaunama „informacija“ toli gražu nėra tik faktinė tiesiogiai matoma. Bendraujant siunčiama ir gaunama informacija yra daugiasluoksni – psichoemocinė-fiziologinė, sąmoninga, o kartais ir nesuvokta. Anot Satir (Jo Brothers, 2019), svarbu, kad dirbant su klientu gebėtume priimti šią daugiasluoksnią informaciją. Tokiu būdu tolstame nuo pataloginio kliento vertinimo, bet artėjame prie jo resursų atpažinimo, vėliau padėsiančių keistis. Kaip rodo tyrimo duomenys, jei socialinis darbuotojas, vykdamas į šeimą, turi tikslą sukurti santykį su ja, ją suprasti, o ne fokusuotis į problemas, tai suponuoja sėkmingą santykio užmezgimą.

<...> išsikeliu tikslą sukurti santykį, ne į tą problemą lįsti ir ją kapstyti, o sukurti santykį, ir tai turi reikšmės.. <...><...> sėkmingam tam santykiui tai turi būti noras eiti į kontaktą ir bendravimą. [Socialinė darbuotoja Jovita, 34 m.]

Sėkmingą santykių užmezgimą ir išlaikymą lemiantys veiksniai. Siekiant atskleisti socialinių darbuotojų darbo su šeima sėkmę lemiančius veiksnius, dalyvių buvo prašoma įvardyti atvejus, kai pavyko užmegzti ir išlaikyti sėkmingus santykius. Pokalbio su tyrimo dalyvėmis metu išryškėjo šeimos *pasitikėjimas socialiniu darbuotoju*. Iš tyrimo dalyvių pasakojimų galima suprasti, kad jų praktikoje su daugeliu šeimų pavyko sukurti ir išlaikyti santykius. Visa tai lėmė šeimos pasitikėjimas socialiniu darbuotoju priimant pagalbą.

<...> Mano darbo praktikoje labai su daugeliu šeimų pavyko iškart sukurti

ir išlaikyti sėkmingus santykius <...> Aš manau, tas pasitikėjimas socialiniu darbuotoju, nes tai motinai buvo prigrasinta tos dirmavonės motinos, kad niekam nesakyt, ir kaip ta motina manimi patikėjo, tai ir atskleidė man visą šitą niekšybę, nes iki tol ji buvo prigrasinta prieš tai, kad niekam neapasakytų. <...> [Socialinė darbuotoja Beata, 63 m.]

Kita tyrimo dalyvė teigė, kad pasitikėjimas ja kaip socialine darbuotoja padėjo motyvuoti klientę atvykti į Atvejo vadybos posėdį, kuris šeimai svarbus sudarant pagalbos planą, numatant pagalbos priemones, norint atliepti šeimos poreikius. Svarbiausia yra tai, kad šeima suprato, jog pagalba suteikiama saugiai sprendžiant jų šeimos problemas. Šeimos pasitikėjimas socialiniu darbuotoju buvo pastebimas posėdyje, norint gauti pritarimą ir palaikymą. Šeima patikėjo socialiniu darbuotoju, kad jis yra tas žmogus, kuris padeda spręsti susikaupusias jų problemas:

<...> man pavyko motyvuoti šeimą atvykti į posėdį. Atvejo vadybos posėdžio metu jaučiau, kad moteris nuolat žiūri į mane ir nori, kad patvirtintčiau tam tikrus dalykus, kuriuos jau mes aptarę, pavyko išlaikyti „sveiką“ kontaktą posėdžio metu, įvardinant tas problemas, kurias jau buvo išvardinus pati moteris <...> matėsi pasitikėjimas, supratimas, kad aš esu tas darbuotojas, kuris padeda žmogui. <...> [Socialinė darbuotoja Jovita, 34 m.]

Pasitikėjimo tema yra svarbi kalbant ne tik vienpusiškai, kai siekiame, kad klientas pasitikėtų socialiniu darbuotoju, ne mažiau svarbu ir socialinio darbuotojo pasitikėjimas klientu. Deja, socialinio darbuotojo ir šeimos pasitikėjimas vienas kitu dažnai yra labai sudėtingas procesas, tačiau vienas svarbiausių veiksnių, kuriuo remiantis šeima ir socialinis darbuotojas siekia šeimos savarankiškumo, leidžiant jai pačiai klysti ir bendromis pastangomis mokytis iš neigiamos patirties:

<...> seka abipusis pasitikėjimas vienas kitu. Šitas faktorius – vienas sunkiausių, nes kartais atrodo, jog negali pasitikėti klientu, padarys klaidą, o taisyti tai reikės man, bet va, vis tiek pasitiki ir leidi klientui klysti. <...> [Socialinė darbuotoja Vaida, 26 m.]

Santykių su šeima aptarimo svarba. Tarpusavio santykiuose labai svarbu santykių aptarimas su šeima. Visos tyrimo dalyvės buvo vienos nuomonės ir teigė, kad santykių aptarimas su šeima yra svarbus ir prisideda prie *šeimos sąmoningumo*. Santykių aptarimas svarbus tiek

šeimoms ir jų artimiesiems, tiek socialiniam darbuotojui. Tarpusavio santykių aptarimas su šeima leidžia šeimai suprasti, išgylinti į jų šeimai teikiamas socialines paslaugas, socialinio darbuotojo funkcijas. Šeimai suteikiama aiškumo dėl bendro darbo, siekiant šeimos gerovės:

<...> santykių aptarimas reikalingas tiek kiekvienoje šeimoje, tiek tiesiog laikas nuo laiko pasitikslinti, kad suprastų šeima, dėl ko šitos paslaugos bus teikiamos, dėl ko socialinis darbuotojas atvyksta. Kiekvienoje šeimoje ir gana dažnai reikia priminti ir apsitarti. <...> [Socialinė darbuotoja Beata, 63 m.]

<...> mes aptariam savo santyki, tai reiškia, mes aptariame, kaip mes kartu dirbam, bendradarbiaujam šeimos labui. <...> kokie mano tikslai, kokie lūkesčiai, kokie šeimos tikslai, lūkesčiai. <...> [Socialinė darbuotoja Dangira, 45 m.]

Santykių aptarimas su šeima taip pat svarbus kartu su šeima nusi-
matant pagrindinius žingsnius ir įsivardijant, kad pati šeima už juos
atsakinga, o socialinis darbuotojas yra tik šeimos pagalbininkas.

*<...> svarbu, kad šeima neturėtų perdėtų lūkesčių, būtina paaiškinti so-
cialinio darbuotojo pagalbos esmę, tokias ribas, nusimatyti pagrindinius
žingsnius ir įvardyti, kad vis tik tuos žingsnius daro pati šeima, o socialinis
darbuotojas pastiprina, nukreipia, pataria. <...> [Socialinė darbuotoja
Agnė, 55 m.]*

Santykių aptarimas labai svarbus, bet kartu atimantis daug energi-
jos. Iš tyrimo dalyvės pasakojimo galima suprasti, kad svarbu kalbėtis,
norint išgirsti ir suprasti vienas kitą:

*<...> aptariant randamas arba ieškomas kompromisas, visa tai yra ypatingas
ir labai sunkus darbas, tai norint, kad visi būtų patenkinti, ir kuo žmonės
daugiau kalbasi, tuo greičiau ir geriau gali suprasti vienas kitą, išspręsti
įvairias problemas bei sunkumus. <...> [Socialinė darbuotoja Danutė, 24 m.]*

Tačiau santykių aptarimas svarbus ir tuomet, kai nesusiklosto tarpu-
savio santykiai tarp profesionalo ir šeimos, labai svarbu laiku pripažinti,
kad gal tarpusavio sąveika nebuvo sėkminga – kalbėti su šeima ir aptarti
tolesnį bendravimą bei siekius.

*<...> svarbu tai aptarti, jeigu tai ypatingai nesusiklostę santykiai, labai svar-
bu pripažinti ir pasakyti, kad galbūt mums šį kartą nepavyko, kalbėkimės šia
tema iš naujo. Svarbu, ką paslaugų gavėjas pasakys, čia pagarbos klausimas,*

pasitikėjimo klausimas iš karto išlenda, tas toksai paslaugų supratimo klausimas, jų išsigryninimo klausimas. <...> [Socialinė darbuotoja Jovita, 34 m.]

Tyrimo metu išryškėjo dar vienas svarbus veiksnys, lemiantis sėkmingą santykių išlaikymą. Tai – *socialinio darbuotojo pagarbus požiūris* į šeimą, parentas supratimu ir noru padėti šeimai. Bendraujant su socialiniu darbuotoju šeimoms ne visada pavyksta suvaldyti emocijas, jas tinkamai reikšti, todėl socialinio darbuotojo pagarbus požiūris, tolerancija, gilesnis situacijos supratimas padeda kurti ir išlaikyti santykius su šeima. Tai siejasi su Rollins (2019) išsakyta mintimi, kad, norint išlaikyti santykius, socialiniai darbuotojai turi būti empatiški ir pagarbūs, prisitaikę ir reaguojantys į iššūkius, kuriuos gali sukelti bendravimas su klientu.

<...> pagarbus požiūris į šeimą, jos tikrai nenuteisimas, jos supratimas, kad tikrai galbūt būna tų dienų visokių, galbūt ir sunkesnių, kad ir tos emocijos tą dieną, tokios jos buvo ryškesnės. <...> [Socialinė darbuotoja Agnė, 55 m.]

Analizuojant socialinių darbuotojų pasakojimus tarpusavio santykių su šeima tema atsiskleidė dar vienas veiksnys, lemiantis santykių sėkmingumą. Tai – *bendravimo taisyklių sukūrimas*. Anot tyrimo dalyvių, svarbu kalbėtis su šeima apie santykius ir nusistatyti bendravimo taisykles, kurios yra tarsi apsauga, pagalba abiem pusėms. Nustačius bendravimo taisykles tarpusavio santykiuose, pasiskirstant atsakomybėmis, kuriamas saugumo jausmas, kuris tarsi mažina šeimos įtampą, nežinią, kaip santykiai vystysis toliau:

<...> kalbėtis apie santykius, apie bendravimo taisykles, kas yra priimtina vienai arba kitai pusei. Tas nuolatinis santykio aptarimas, jis didina pasitikėjimą, mažina galimybę, tarkim, iš paslaugų gavėjo baimei, įtampai, baimei būti išduotam, baimei būti paliktam, tarkim, kažkokoje situacijoje vienam. <...> [Socialinė darbuotoja Diana, 27 m.]

Kadangi darbuotojo ir kliento abipusėje sąveikoje dėmesys turi būti skiriamas dialogiškiems santykiams kurti (Šatkauskienė, 2014), manome, kad bendravimo taisyklių sukūrimas, o vėliau jų laikymasis padeda puoselėti šiuos dialogiškus santykius tarp socialinio darbuotojo ir šeimos.

IŽVALGOS

Socialinio darbuotojo ir šeimos profesinių santykių kūrimas ir išlaikymas teikiant pagalbą labai svarbūs, lemia teigiamų pokyčių šeimoje inicijavimą ir palaikymą.

Pirminio kontakto metu socialinis darbuotojas, sudarydamas sąlygas gilesniam abipusiam susipažinimui (savo tikslų įvardijimui, vilties suteikimui, šeimos situacijos, lūkesčių, motyvacijos lygio įvertinimui), formuoja saugumo jausmą, pasitikėjimą socialiniu darbuotoju. Mezgant santykį žmogiškosios vertės iškėlimas ir kliento priėmimas tokio, *koks jis yra*, jo ne kaltinimas ar smerkimas dėl praeities, bet palaikymas yra svarbios sąlygos ne tik saugumo jausmui puoselėti, bet ir pasitikėjimui savo jėgomis didinti, nes tai lemia kliento pasirengimą pokyčiams. Šalia minėtų bazinių vertybių sėkmingų santykių kūrimą ir išlaikymą suponuoja komunikaciniai ir profesiniai socialinio darbuotojo įgūdžiai. Remiantis tyrimo duomenimis, aktyvus klausymasis, gebėjimas valdyti balso toną, pasitikslinimas, nepertraukinėjimas, greitas reagavimas ir tokie įgūdžiai kaip konsultavimas, interviu atlikimas, informacijos analizavimas, konfliktinių situacijų valdymo bei empatijos įgūdžiai lemia sėkmingus profesinius santykius tarp socialinio darbuotojo ir kliento.

Norint pasiekti tvaraus pokyčio šeimoje, santykių tarp socialinio darbuotojo ir šeimos išlaikymas yra būtina sąlyga. Remiantis tyrimo duomenimis, socialiniam darbuotojui, dirbančiam su šeimomis, dažnai sėkmingai pavyksta sukurti ir išlaikyti santykius. Sėkmingus santykius lėmė šeimos pasitikėjimas socialiniu darbuotoju, kuris buvo paremtas supratimu, noru ir pastangomis padėti šeimai. Kaip rodo tyrimo duomenys, jei socialinis darbuotojas, vykdamas pas šeimą, turi tikslą sukurti santykį su ja, ją suprasti, o ne fokusuotis į problemas, tai ir suponuoja sėkmingą santykio užmezgimą. Tyrimas parodė, kad tarpusavio santykiuose labai svarbu santykių aptarimas su šeima, nes jis prisideda prie šeimos sąmoningumo didinimo. Santykių aptarimas svarbus tiek šeimoms ir jų artimiesiems, tiek socialiniam darbuotojui. Tarpusavio santykių aptarimas su šeima leidžia jai suprasti, įsigilinti į jai teikiamas socialines paslaugas, socialinio darbuotojo funkcijas. Kalbant su šeima

apie santykius, svarbu nustatyti bendravimo taisykles, kurios yra tarsi apsauga, pagalba abiem pusėms. Nustačius bendravimo taisykles tarpusavio santykiuose, pasiskirstant atsakomybėmis, kuriamas saugumo jausmas, kuris tarsi mažina šeimos įtampą, nežinią dėl ateities.

Socialiniai darbuotojai kontakto mezgimo etape susiduria ir su trukdžiais, tokiais kaip abipusės išankstinės nuostatos. Siekiant sėkmingo pagalbos teikimo proceso, rekomenduojama socialiniams darbuotojams siekti sąmoningai atpažinti išankstinių nuostatų savyje formavimąsi ir taip sustabdyti jų pritaikymą savo tolesniuose pagalbos veiksmuose.

LITERATŪRA

1. Bičkutė, A., Liobikienė, T. N. (2011). Socialinio darbuotojo ir agresyviai besielgiančio kliento sąveika socialiniame darbe. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 7(1), 89–111. Prieiga per internetą: https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/30932/1/ISSN2029-0470_2011_N_7_1.PG_89-111.pdf
2. Bubnys, R., Krušaitė, L. (2008). Socialinių pedagogų ir socialinių darbuotojų reflektavimo ypatumai profesinėje veikloje. *Jaunųjų mokslininkų darbai*, 2(18). Prieiga per internetą: <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2008~1367164689920/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content>
3. Corless, K., Horan, S., Kirkpatrick, B., Crocker, N., O'Donoghue, M., and Steiner, V. (2017). The Key Attributes of a Successful Relationship with Service Users in Family Support: Views of Family Support Workers. *Journal of Social Care*, 1(7). Prieiga per internetą: <https://arrow.dit.ie/jsoc/vol1/iss1/7>
4. Crowther, K., Cowen, G. (2011). *Effective Relationships with Vulnerable Parents to Improve Outcomes for Children and Young People: Final Study Report*. York Consulting LLP. Prieiga per internetą: https://www.actionforchildren.org.uk/media/3306/effective_relationships_with_vulnerable_parents_to_improve_outcomes_for_children_and_young_people.pdf
5. Farukuzzaman, R., Md., Mahbubur, A., H., M. (2019). Communication Pattern in Social Work Practice: A Conceptual Framework. *International Journal of Research in Sociology and Anthropology (IJRSA)*, 5(2), 32–43. Prieiga per internetą: <https://www.arcjournals.org/pdfs/ijrsa/v5-i2/5.pdf>
6. Holland, S. (2000). The assessment relationship: Interactions between social workers and parents in child protection assessments. *British Journal of Social Work*, 30, 149–163. Prieiga per internetą: <http://bjsw.oxfordjournals.org/archive/>
7. Jasaitė, E. (2008). Socialinio darbuotojo ir kliento santykis teikiant socialinę paramą nevyriausybinėje organizacijoje asmenims, grįžusiems iš

- įkalinimo įstaigų. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 2(2), 65–76. Prieiga per internetą: https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/30905/1/ISSN2029-0470_2008_N_2_2.PG_65-76.pdf
8. Jo Brothers, B. (2019). *Well-Being Writ Large. The Essential Work of Virginia Satir*. Beyond Words. Hillsboro, Oregon.
 9. Klimienė, A. (2009). *Darbas su socialinės rizikos šeimomis Marijampolės socialinės pagalbos centre*. Socialinis darbas su socialinės rizikos šeimomis, Vilnius: Kronta.
 10. Loeschen, S. (1998). *Systematic Training in the Skills of Virginia Satir*. Brooks/Cole Publishing Company.
 11. Marais, C., Merwe, M. (2015). Relationship building during the initial phase of social work intervention with child clients in a rural area. *Social Work/ Maatskaplike Werk*, 52(2). Prieiga per internetą: <http://socialwork.journals.ac.za/pub>
 12. Mason, C. (2012). Social work the ‘art of relationship’: parents’ perspectives on an intensive family support project. *Child & Family Social Work*, 17(3), 368–377.
 13. Mikulėnaitė, B. (2012). *Sėkmingi socialinio darbuotojo – kliento santykiai: kliento perspektyva: magistro baigiamasis darbas*. Kaunas: VDU.
 14. Prakapas, R. (2007). Socialinių darbuotojų santykiai su klientais: vertybinis aspektas. *Socialinis darbas*, 6(1). Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/upload/iblock/dcf/7_prakapas.pdf
 15. Puidokienė, D., Kiaunytė, A. (2011) Dialogas kaip ugdomasis susitikimas socialinio darbo kontekste. *Acta Pedagogica Vilnensia*, 27, 124–138. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/291260940_Dialogas_kaip_ugdomasis_susitikimas_socialinio_darbo_kontekste
 16. Rice, K., Girvin, H. (2014). Engaging Families, Building Relationships: Strategies for Working Across Systems from a Social Exchange Perspective. *Advances in Social Work*, 15(2), 306–317. Prieiga per internetą: <http://journals.iupui.edu/index.php/advancesinsocialwork/article/view/8766>
 17. Rollins, W. (2019). Social Worker–Client Relationships: Social Worker Perspectives. *Australian Social Work*. Prieiga per internetą: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0312407X.2019.1669687>
 18. Satir, V. (1983). *Coinjoint Family Therapy*. 3rd. Ed. Palo Alto, California.
 19. Satir, V., Banmen, J., Gerber, J., Gomori, G. M. (1991). *The Satir Model. Family Therapy and Beyond*. Science and Behavior books, Inc. Palo Alto, California.
 20. Šatkauskienė, S. (2014). Socialinio darbuotojo ir kliento sąveika vykstant pagalbos procesui: Pasitikėjimą pirmiausia reikia įgyti. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 14 (2). Prieiga per internetą: https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/30963/1/ISSN2029-5820_2014_T_14.N_2.PG_99-119.pdf

JOLITA ABRAMAVIČIENĖ, JORŪNĖ VYŠNIAUSKYTĖ-RIMKIENĖ

SUCCESSFUL PROFESSIONAL RELATIONSHIP WITH
THE FAMILY IN THE PROCESS OF PROVIDING SOCIAL
SERVICES: VIEWS OF THE SOCIAL WORKER

SUMMARY

The the article discusses how social workers describe successful professional relationships in the process of working with a family seeking to highlight the successful efforts of social workers to create this interaction by focusing on the relationship-building aspect in the initial and implementation phases of the helping process. To achieve the aim of the study, a qualitative study was conducted, using a semi-structured interview method. The study involved seven social workers working with families in an institution providing social services. The age of the study participants is from 24 to 63 years. The main criterion for the selection of participants: a social worker who has been working with the family for at least two years. The results of the data demonstrate that during the initial contact, the social worker forms a sense of security and trust in herself by creating conditions for deeper mutual acquaintance (naming goals, providing hope, clearing family situation and expectations). Building relationship, raising human value and accepting the clients as they are, not blaming, empathizing them are important conditions not only fostering a sense of security, but also increasing self-confidence, which determines the client's higher motivation for change. According to the research data, if a social worker has the goal of developing a relationship with the family, seeking to understanding, rather than focusing on problems, this presupposes the successful development of the relationship. The study showed that in developing relationships, it is very important to discuss the mutual relationship with the family, as it contributes to raising the family's awareness.

Keywords: professional relationship of social worker, social work with family, social worker, relation based social work.