

EMOCINĖ IR PSICHOLOGINĖ GEROVĖ SOCIALINIO DARBO SRITYJE: PERSONALIZUOTO POŽIŪRIO REIKŠMĖ IR TAIKymo GALIMYBĖS

Gitana Steponavičienė
Šv. Ignaco Lojolos kolegija

ANOTACIJA

Tikslas: Remiantis literatūros šaltiniais, atskleisti emocinės bei psichologinės gerovės reikšmę socialinio darbo srityje.

Analizuojami klausimai:

1. Kokiais principais remiasi socialinio darbuotojo ir kliento tarpasmeninė sąveika?
2. Kokia yra personalizuoto požiūrio esmė? Kokios yra intervencijos metodų pritaikymo galimybės?

Išvados:

1. Tarpasmeninė sąveika tarp socialinio darbuotojo ir jo kliento yra psichologinės gerovės pagrindas socialinio darbo srityje. Šiai sąveikai yra svarbus kliento saugumo jausmas, kurį sukuria socialinio darbuotojo įvaizdis, kliento priėmimas ir rūpestis, atsakomybė bei įsipareigojimas, konfidencialumas, empatija, socialinio darbuotojo gebėjimas būti autoritetu ir jo autentiškumas.
2. Personalizuota pagalba žmogui reiškia pagalbos teikimą žmogui, pritaikytą konkretaus asmens individualiems poreikiams, unikalioms savybėms, aplinkybėms ir tikslams. Atsižvelgus į kiekvieno žmogaus esamą situaciją ir jo poreikius galima pritaikyti tik konkrečiam atvejui reikalingus intervencinius modelius: humanistinį-egzistencinį, sisteminį – socialinį, biheavioristinį, krizės intervencinį, klinikinį korekcinį, socialinį interakcinį.

Raktiniai žodžiai: Socialinis darbas, socialinis darbuotojas, klientas, pagalba.

Įvadas

Socialinis darbas – profesinė veikla, padedanti asmeniui ir jo šeimai spręsti socialines problemas, jiems patiems dalyvaujant pagal galimybes, nežeidžiant jų žmogiškojo orumo ir didinant atsakomybę, pagrįstą asmens bei jo šeimos ir visuomenės bendradarbiavimu. Socialinio darbo profesinė veikla įgalina žmones, šeimas bei bendruomenes, o tai pat ir visuomenę spręsti tarpusavio santykių ir socialines problemas, gerindama jų gyvenimo kokybę, socialinį teisingumą. (1). Tarptautinė socialinio darbo federacija (IFSW) šią profesiją apibrėžia kaip skatinančią žmonių tarpusavio santykių problemų sprendimą, gerinančią žmonių gyvenimo kokybę. Paremtas žmogaus elgsenos ir socialinių sistemų teorijomis, socialinis darbas siekia žmonių ir aplinkos sąveikos darnos. Žmogaus teisių ir socialinio teisingumo principai yra svarbiausi šio darbo principai (2). Etika yra bene pagrindinis socialinio darbo elementas, apibrėžiantis profesinį elgesį bei santykius su klientais. Socialiniai darbuotojai laikosi konfidencialumo principo, pagarbos, sąžiningumo, atsakomybės bei teisingumo principų. Šis etinis pagrindas užtikrina, kad pagalba yra teikiama su maksimalia pagarba žmogaus orumui ir teisei į savarankiškumą (3). Viena iš svarbiausių socialinio darbo užduočių yra ginti ir skatinti socialinį teisingumą bei žmogaus teises. Socialiniai darbuotojai padeda pažeidžiamoms socialinėms grupėms, kurios susiduria su socialine atskirtimi, diskriminacija ar kita nelygybe. Ši profesinė veikla rūpinasi tuo, kad visuomenės požiūris nebūtų abejingas ir kad socialinės problemos būtų matomos bei sprendžiamos. Socialiniai darbuotojai dirba su daugybinėmis problemomis,

tokiomis kaip skurdas, benamystė, socialinė atskirtis, smurtas, priklausomybės atvejai, psichikos sveikatos sutrikimai. Šios problemos dažnai būna giliai įsišaknijusios ir reikalauja daug laiko, pastangų bei resursų jų sprendimui. Svarbu paminėti ir tai, kad kiekvienas atvejis yra išskirtinis ir kiekvienas klientas yra unikalus, atsižvelgiant į jo padėtį, patirtį, socialinę raidos istoriją. Personalizuotas požiūris socialinio darbo srityje yra ypač svarbus, nes ši profesija yra orientuota būtent į žmogaus individualumą, jo poreikius ir kontekstą. Taip pat personalizavimas padeda kurti efektyvius sprendimus, kurie atitinka konkretaus asmens arba grupės situaciją. Taikant šį požiūrį, socialinio darbo praktikoje yra mažesnė tikimybė, kad pagalba bus suvokiama kaip „šabloniška“ arba visai netinkama, tad galima tikėtis didesnio pačio kliento įsitraukimo į pagalbos planą, kas duotų geresnius rezultatus bei didesnę abipusę pasitikėjimą.

Šio straipsnio tikslas: Remiantis literatūros šaltiniais, atskleisti pagrindinius socialinio darbo principus, pagal kuriuos galėtų formuotis personalizuotas socialinio darbuotojo požiūris į klientą bei parenkami intervencijos modeliai..

Tarpasmeninė sąveika – psichologinės gerovės pagrindas socialinio darbo praktikoje

Kalbant apie personalizuoto požiūrio reikšmę socialinio darbo praktikoje, svarbu aptarti socialinio darbuotojo bei kliento tarpusavio sąveikos reikšmę jų abipusei psichologinei gerovei. Darbuotojo bei kliento sąveikai svarbios yra abiejų pastangos. Darbuotojas, remdamasis savo profesinėmis žiniomis, vertybėmis bei pagalbos teikimo įgūdžiais, stengiasi patenkinti savo kliento poreikius. Čia svarbu, kad darbuotojas gebėtų įvertinti situaciją, teisingai nustatyti kliento poreikius ir galėtų profesionaliai pritaikyti intervencijos planą. Kiekvienas klientas ateina su savo individualiais poreikiais, savo problemomis, ir turi savitą situacijos supratimą, individualią savo gyvenimo patirtį, lemiančią šį supratimą ir savo gebėjimus spręsti šią problemą. Taip pat klientas turi ir savo individualią problemos įveikos ir pokyčio priėmimo bei sprendimo motyvaciją. Kartais pokyčio motyvacija yra lemiama išorės veiksnių (dėl kitų). Taigi šioje vietoje svarbi darbuotojo bei kliento tarpusavio sąveika, kuri prasideda nuo kontakto užmezgimo ir poreikių aptarimo (4). R. Butkevičienė teigia, kad teigiamas tarpusavio ryšys tarp socialinio darbuotojo bei kliento svarbus, nes: didina kliento atvirumą ir skatina jo bendradarbiavimą. (10). Dažnai (ypač pirmųjų pokalbių metu) klientai nerimauja, abejodami, ar bus suprasti. Todėl teigiamas tarpusavio santykis mažina vidinį kliento nerimą, sumažėja noras gintis ar pasiteisinti. Todėl saugus santykis pašalina (arba susilpnina) vidines kliento kliūtis bei jo įsitikinimus ir jis jaučiasi laisvesnis ir saugesnis kalbėdamas apie save. Teigiamas tarpusavio santykis sukuria aplinką, kurioje klientas geriau išgirsta bei priima jam siunčiamą informaciją. Tarpusavio susikalbėjimas didina kliento aktyvaus įsitraukimo ir dalyvavimo pagalbos vyksme tikimybę (6). Socialinio darbuotojo ir kliento tarpusavio santykis priklauso nuo abiejų dalyvių savybių, jų elgesio ir aplinkos, kurioje šie santykiai pasireiškia (10). Visi pokalbiai, kaip ir visas socialinio darbo procesas, turi pradžią, vidurį ir pabaigą. Visiems gerai žinoma patarlė „Gera pradžia jau yra pusė darbo“. Kalbant apie kliento ir socialinio darbuotojo tarpusavio sąveiką ši patarlė tikrai tinka. Juk tarpusavio santykis prasideda nuo pirmojo susitikimo, kuris gali lemti ne tik patį santykio užmezgimą, bet ir pagalbos proceso eigą. Svarbiausi pirmojo susitikimo elementai yra pasisveikinimas, prisistatymas, ir susitikimo priežasties įvardijimas. Sėkmingas šių elementų įgyvendinimas turi didelę reikšmę užmezgant teigiamą tarpusavio ryšį. Nesvarbu, dėl kokių aplinkybių

įvyksta pirmasis susitikimas su klientu, svarbiausia – parodyti klientui, kad jis yra laukiamas ir juo yra rūpinamasi (10). Socialinis darbuotojas turėtų trumpai prisistatyti klientui, net jeigu ir dėvi prisegtą žymeklį su nurodytu vardu, pavarde ir pareigomis. Svarbu susitarti su klientu ir tai, kaip į jį gali kreiptis socialinis darbuotojas. Tokiu būdu yra užtikrinamas kliento psichologinis saugumas bei išlaikyta pagarba. Pasisveikinimas ir prisistatymas neturėtų užsitęsti, nes klientui rūpi klausimai “Kodėl aš čia?” ir “Kas bus toliau?”. B. Compton ir B. Galaway (1999) nurodo, kad ypač svarbu paaiškinti susitikimo priežastį po prisistatymo klientams, kurie yra “prievarstiniai”, bei “perspektyvieji”, kurie bendrauja ne savo noru (4). Labai svarbu, kokiais savo veiklos principais remiasi socialinis darbuotojas, nuo to priklauso tarpusavio santykio progresas. Darbuotojo ir kliento vaidmenys toliau priklauso nuo to, ką kiekvienas pasiūlo jų tarpusavio sąveikai.

Felix Biestek išskiria septynis kliento poreikius: 1. klientas tikisi, kad bus traktuojamas kaip unikalus asmuo ir nebus priskiriamas prie kokios nors kategorijos; 2. pasiruošęs išreikšti savo jausmus, tiek teigiamus, tiek neigiamus; 3. tikisi, kad jį priims kaip žmogų, turintį įgimtą vertingumą; 4. tikisi užuojautos bei supratingumo; 6. tikisi, kad jam bus leista pasirinkti ir priimti sprendimus, liečiančius jo pačio gyvenimą; 7. tikisi, kad tai, ką papasakos, liks paslapyje. Pirmasis susitikimas yra svarbiausias, daugiausia nulemiantis, kas vyks kitais etapais. Pradedama formuoti sąveikos esmė, jos tipas ir kokybė. Klientas nusprendžia, ar darbuotojas gali suteikti jam reikiamą pagalbą, ar galima juo pasitikėti, ar darbuotojas yra kompetetingas suprasti jo padėtį ir kaip jis jaučiasi. B. Compton ir B. Galaway (1999) nurodo tokius socialinio darbuotojo veiklos principus, būtinus teigiamam tarpusavio ryšiui užmegzti ir plėtoti:

1. **Rūpestis klientu** – socialinio darbuotojo nuoširdus noras padėti klientui ir šio noro parodymas. L. Johnsonas (2001) rūpestį kitu žmogumi įvardija kaip “požiūrį, kuris atspindi šilumą, nuoširdumą, draugiškumą, paramą, domėjimąsi klientu, norą suprasti klientą ir jo situaciją. Rūpestis nereiškia patikimo (10). Socialinis darbuotojas parodo pagarbą klientui, sukurdamas saugią bendravimo aplinką, gerbdamas kliento privatumo teisę bei neklausinėdamas dalykų, kurie su jo problema nėra susiję. Čia svarbi tiek žodinė kalba, tiek nežodinė kalba. Rūpesčio parodymas nebūtinai reiškia darymą (veikimą, patarimų davimą, išankstinį galimybių pateikimą) – sąmoningai apgalvotas laukimas gali būti didesnis rūpesčio ženklas nei aktyvus veikimas (10).
2. **Priėmimas bei lūkesčiai** – tai kliento neteisimas ir gebėjimas atskirti asmenį nuo asmens veiksmų. Priėmimas nereiškia pritarimo. “Specialistas negali teisti: jis turi besąlygiškai priimti klientą, kuriam turi padėti, tačiau nebūtinai turi pateisinti šio žmogaus elgesį” (5). Priėmimas čia reiškia situacijos žinojimą, kliento individualizavimą ir tikėjimą teigiamais kliento gyvenimo pokyčiais. Socialinio darbuotojo profesinėje veikloje vadovavimasis šiuo principu reiškia, kad socialinis darbuotojas pripažįsta kliento konstruktyvų bei destruktivų elgesį, jo silpnybes ir stiprybes, teigiamus ir neigiamus jausmus (4). Svarbu išlaikyti pagarbą klientui, jo neteisiant, nesmerkiant ir nepamokslaujant. Suvokiant unikalią kliento situaciją, svarbu teisingai suprasti kliento poreikius ir jo vertybes. Socialinis darbuotojas savo elgesį grindžia tikėjimu, kad yra įmanomi teigiami kliento elgesio pokyčiai (8).
3. **Atsakomybė ir įsipareigojimas**. Norint pasiekti užsibrėžtą tikslą, tiek klientas, tiek socialinis darbuotojas turi prisiimti atsakomybę bei įsipareigojimus. Nerimas,

kylantis iš atsakomybės įsipareigojimo kai kuriems klientams gali tapti priežastimi pagalbos neprašyti. Svarbu, kad socialinis darbuotojas būtų dėmesingas, sukurtų saugią fizinę ir emocinę aplinką klientui ir dalyvautų procese. Jis taip pat turi priimti atsakomybę už savo žodžius bei veiksmus. B. Compton ir B. Galaway (1999) pabrėžia, kad socialinis darbuotojas turi į susitikimą atvykti sutartu laiku, turi būti pasiekiamas nenumatytais atvejais, dėmesingai nagrinėti kliento problemas, kurti ir palaikyti tokius tarpusavio santykius, kurie sudarytų sąlygas klientui keisti savo gyvenimą (4).

4. **Konfidencialumas.** Konfidencialumo klausimus socialinis darbuotojas su klientu aptaria dar proceso pradžioje, tačiau darbo metu gali iškilti naujų aplinkybių, todėl vėl yra svarbu aptarti konfidencialumo ribas (10). Jeigu kliento pateikta informacija, poreikiai ir planai kelia grėsmę kitų žmonių gyvybei, sveikatai ar nuosavybei, socialinis darbuotojas privalo pranešti atitinkamoms įstaigoms ar asmenims (10). Klientas taip pat turėtų tai žinoti. Šiai veiklai labiau būdingas ne visiškasis, o santykinis konfidencialumas (10), kadangi pagalbos išteklių klientui dažnai glūdi jo aplinkoje, o su kliento poreikių tenkinimu dažnai yra susiję kiti asmenys bei institucijos.
5. **Autoritetas ir galia.** Žodis „galia“ pagalbos procese gali būti suvokiamas kaip neigiamas, net siejamas su jėgos naudojimu, kontroliavimu, ar net bausme, todėl specialisto galia turėtų būti naudojama kaip kliento pasitikėjimo specialistu šaltinis (10). Socialinio darbuotojo autoritetas ir galia sustiprina kliento pasitikėjimą specialistu kaip pagalbininku, o kartu ir tikėjamą teigiamų pokyčių galimybe. Antra vertus, suvokimas apie socialinio darbuotojo galią gali sukelti kliento nerimą, gynybiškumą ir net pyktį, ypač jei tai yra situacija, kurios sprendimas priklauso nuo socialinio darbuotojo veiksmų (pvz: tėvystės teisių ribojimo, finansinės paramos skyrimo, apgyvendinimo globos namuose klausimo). Galios klausimas ypač iškyla priimant sprendimus. Socialinis darbuotojas sprendimą gali nurodyti, patarti, koks sprendimas būtų geriausias. Tačiau gali sukurti palankią aplinką klientui pačiam apsispręsti ir jam padėti, jeigu to reikia (7). Svarbu suvokti, kad galia turi būti panaudojama ne kliento moralizavimui, auklėjimui, gąsdinimui ar kaltinimui, bet bendradarbiavimui. Vienas iš esminių socialinio darbo tikslų yra sustiprinti ir suteikti galios pačiam klientui.
6. **Empatija** – gebėjimas suprasti kito žmogaus mintis ir jausmus, įsijausti į kito žmogaus būseną bei parodyti tam žmogui, kad „aš esu su tavimi“ (10). Žymus amerikiečių psichoterapeutas I. Yalomas empatiją yra pavadinęs „žiūrėjimu pro kito žmogaus langą“. Būti empatišku reiškia būti su klientu, tačiau ne už klientą (4). Empatijos neįmanoma išreikšti vienu sakiniu, juolab pasakymu „suprantu kaip jautiesi“. Empatija yra perduodama tiek žodiniu, tiek nežodiniu būdais ir reiškia įdėmų klausymąsi ir klausinėjimą, kliento minčių ir žodžių perfrazavimą, bei kliento jausmų atspindėjimą. L. Shulmanas (1992) pažymi, kad labai svarbus empatiškumo požymis pokalbio metu gali būti tyla. Svarbu paminėti ir tai, kad empatijai yra reikalinga pusiausvyra tarp susitapatinimo su klientu bei atsiribojimo nuo kliento (10). Socialinis darbuotojas turi būti jautrus klientui, bet kartu ir gebantis išlaikyti reikiamą nuotolį, valdant savo jausmus. Būti empatišku reiškia nepamesti savo požiūrio, nuomonės ir įsitikinimų, bet atvirkščiai – labai gerai juos pažinti ir mokėti valdyti. Tai yra „aktyvus veiksmas, kurio metu specialistas sąmoningai ir tikslingai atsitraukia nuo savęs bei savo patirties ir įžengia į kliento patirtį“ (8).

7. **Nuoširdumas bei autentiškumas** – socialinio darbuotojo pastangos būti sąžiningu ir tikru žmogumi. Klientui yra svarbiau žmogus, su kuriuo galima pasidalinti paslaptimis, nei profesionalas, turintis tam tikrą padėtį ir galią (7). Nuoširdumas reiškia, kad socialinis darbuotojas siekia elgesio ir jausmų nuoseklumo ir darnumo. Darnus elgesys – kai sakomi žodžiai atitinka atliekamus veiksmus. Sąvoka „nuoširdus“ omenyje turimas atviras, sąžiningas asmuo, „[yra] toks, koks yra“ – autentiškas bei tikras. Nuoširdumas yra siejamas ir su atvirumu. Nėra pasitikėjimu grįsto ryšio, jei klientas atviras, o socialinis darbuotojas – ne. Kiek darbuotojas gali atvirauti yra sudėtingas klausimas. Tai priklauso nuo pačio darbuotojo gebėjimo išlaikyti ribas. Tačiau svarbu suvokti tai, kad atvirumas sustiprina kliento ir socialinio darbuotojo tarpusavio ryšį. Nuoširdumas, atvirumas ir autentiškumas pirmiausia grindžiamas savęs pažinimu ir gera vidine darna (10). Tik pažindamas save ir savo jausmus, socialinis darbuotojas gali nebijoti kliento jausmų bei jo reakcijų (4).

Svarbu paminėti, kad susitikimų metu nuo socialinio darbuotojo priklauso kiti veiksniai, kurie taip pat yra svarbūs tarpusavio sąveikai: laikas ir vieta, stalų ir kėdžių išdėstymas taip, kad klientas nejaustų barjero, netgi temperatūra turėtų teigiamai nuteikti klientą (12). Susitikimų metu darbuotojas turi stengtis, kad klientas jaustųsi kiek galima laisviau ir patogiau. Kitas svarbus aspektas, kad pats klientas būtų įtraukiamas į pagalbos procesą, kad jis pats turėtų progą patenkinti savo poreikį, kad galėtų pats aktyviai dalyvauti sprendžiant problemą. Taip klientas jaučia paramą bei įgauna pasitikėjimo savimi sprendžiant problemą. Kitaip tariant darbuotojas, įtraukdamas klientą į pagalbos jam planą, kuria abipusiu pasitikėjimu grįstą atmosferą.

Neabejotinai svarbiausia darbuotojui užduotis – suvokti kliento problemos esmę, surinkti informaciją apie klientą, suprasti jo lūkesčius dėl paslaugos, santykių bei elgsenos. Darbuotojui svarbu būti neautoritariam, nuoširdžiam, pastabiam, empatiškam. Kliento svarbiausia užduotis – suteikti reikiamą informaciją darbuotojui. Nicko F. Coady žodžiais, tikslas yra sukurti „terapinę sąjungą“. Šią sąjungą jis apibūdino kaip „darbuotojo ir kliento sugebėjimą dirbti kartu, išlaikant realius bendradarbiavimo santykius, pagrįstus abipuse simpatija, pasitikėjimu, pagarba bei atsidavimu darbui.

Šveicarų psichologas Carlas Gustavas Jungas terminu „persona“ apibūdino tam tikrą žmogaus kaukę, kurią jis dėvi socialiniuose santykiuose. Pagal šio termino autorių „persona“ yra socialinis vaidmuo, padedančiu jam prisitaikyti prie visuomenėje suformuotų normų bei socialinių lūkesčių. Remiantis socialinės psichologijos įžvalgomis (13), **personalizuota pagalba žmogui** reiškia pagalbos teikimą žmogui, pritaikytą konkretaus asmens individualiems poreikiams, unikalioms savybėms, aplinkybėms ir tikslams. Personalizuota pagalba remiasi nuoširdžiu dėmesiu asmeniui emocinei, fizinei ir socialinei būsenai. Atkreipiamas dėmesys į žmogaus gyvenimo kontekstą: jo šeimos, darbo, finansinę situaciją, sveikatą bei jo socialinę aplinką. Sprendimai priimami kartu su žmogumi, įtraukiant jį į pagalbos jam planą (13). Kadangi ši profesinė sritis remiasi įvairiais darbo modeliais (M. Išoraitė 2007), socialinio darbo profesionalas turi galimybę atsižvelgti į kiekvieno žmogaus esamą situaciją bei jo poreikius ir pritaikyti tik konkrečiam atvejui reikalingus intervencinius modelius.

1. Humanistinis – egzistencinis darbo modelis

Humanistinės pasaulėžiūros socialinis darbuotojas turėtų laikytis nuostatos (14), kad socialinės pagalbos objektas yra asmenybė – unikali ir vientisa sistema, kuri yra suvokiama ne kaip išankstinė susiformavusi duotybė, bet kaip nuolat kintanti bei atvira sistema (Rodžersas, 1997). Laikantis šio modelio, kiekvienas klientas yra unikalus, todėl labai svarbu yra individualių atvejų analizė ir supervizija. G. Olportas yra rašęs, kad pats žmogus kuria visuomenę ir visuomenė kuria jį, t.y. jis kartu yra ir objektas ir subjektas, laisvas ir ribotas, priimančias visuomenės socialines normas ir aktyviai bei individualiai besivystantis (G. Olportas, 1998). A. Maslow teigimu, kiekvienas žmogus yra besąlygiškai vertingas, todėl gerbiamas ir vertinamas toks, koks yra. Kiekvienas žmogus turi potencialias galimybes savirealizacijai ateityje. Kiekvienas asmuo turi teisę rinktis savo vertybes, tikslus, savarankiškai spręsti ir būti atsakingas už savo sprendimus (A. Maslow, 1987). Iš pateiktų humanistinių nuostatų į žmogų natūraliai išplaukia pagrindinės socialinio darbo pozicijos, garantuojančios teikiamos pagalbos principus: (14).

1. Kiekvienas žmogus pats geriausiai suvokia savo problemas ;
2. Žmogus reaguoja į aplinką taip, kaip ją suvokia ir patiria, t.y. subjektyviai. Todėl siekdamas jam padėti socialinis darbuotojas turi atsižvelgti į jo suvokimo lauką ir įsiklausyti į jo realybę. Gebėti tiksliai ir empatiškai suvokti šio žmogaus socialinę situaciją.
3. Būtina socialinės pagalbos teikimo sąlyga yra sukurti tinkamą emocinę atmosferą, grįstą pasitikėjimu, atvirumu bei nuoširdumu, tik tada klientui yra lengviau suvokti savo vidinį (fenomenalųjį) pasaulį, jausmus, socialinę situaciją. Svarbu padėti klientui suprasti tą situaciją bei ieškoti racionalių sprendimo galimybių.
4. Pagalbos efektyvumą lemia besąlygiška, pozityvi, neturinti vertinamojo aspekto pagalba klientui. Socialinis darbuotojas neteisčia, nevertina kliento elgesio, jo įsitikinimų, o tiesiog stengiasi jam padėti.
5. Už socialinės pagalbos efektyvumą yra atsakingas socialinis darbuotojas, būdamas ir tarpininkas, ir konsultantas, ir pedagogas, ir supervizorius, o taip pat ir pats klientas, turėdamas galimybę aktyviai dalyvauti problemos sprendimo procese.
6. Egzistencialistiškai mąstantis socialinis darbuotojas, kaip rašoma socialinio darbo enciklopedijoje (1994), turėtų laikytis tokių principų:
 - Padėti išsivaduoti iš iliuzijų ir saviapgaulės;
 - Atskleisti kančios prasmę;
 - Pripažinti rinkimosi laisvę bei atsakomybę;
 - Atskleisti sąveikos su kitais žmonėmis procesą kaip asmenybės vystymosi sėkmės garantą;
 - Parodyti asmeninių įsipareigojimų ir asmenybės brandos saitus (14).

Sisteminis socialinis modelis

Sisteminis modelis suteikia galimybę socialiniam darbuotojui analizuoti socialinę situaciją, suvokiant jos kompleksiskumą. Analizuojant pačią kliento situaciją nebūtina apsiriboti konkrečia kliento problema. Panašių ar analogiškų sunkumų gali kilti ir kitiems žmonėms, šeimos nariams ar bendruomenėms (G. Bartlettas, 1970). Sisteminis požiūris

suteikia socialiniam darbuotojui galimybę matyti visus socialinės situacijos aspektus, jos vystymosi dinamiką ir perspektyvą, taip pat sudaro sąlygas mąstyti strategiškai. Sistemų teorijos požiūriu klientas apibūdinamas kaip asmenybė, nukreipianti savo pastangas norimiems pokyčiams bei tikslams siekti. Žmogui, kaip sistemai, yra būdinga savireguliacija bei gebėjimas įgyti naujų žinių, kurių prireikia sprendžiant problemas. Socialinio darbuotojo uždavinys – padėti klientui tapti autonomiškam, gebančiam analizuoti ir modeliuoti savo situacijos sprendimo variantus (14).

Bihevioristinis socialinio darbo modelis

Bihevioristinis socialinio darbo modelis nagrinėja dabarties įvykius, turinčius įtakos elgesiui, bei tikslus poveikio būdus. Socialiniam darbuotojui, kuris laikosi šio modelio logikos, rūpi kaip, kada, ir ką daryti, bet visiškai nerūpi atsakyti "kodėl" taip vyksta (ar įvyko). Socialinio darbo enciklopedijoje (1994) pateikiami pagrindiniai principai, kurių turėtų laikytis socialinis darbuotojas, dirbantis pagal šį modelį. Iš pateikto sąrašo svarbu paminėti šiuos:

- žmogaus elgesys yra sąlygotas jo vidinių minčių ir jausmų, todėl tik pats žmogus gali savo elgesį paaikškinti;
- svarbu dėmesį skirti žmogaus ir jo aplinkos išoriniams resursams, kurie turi įtakos rezultatų sėkmei;
- svarbu išanalizuoti tikslias intervencijos procedūrų galimybes, pagal konkretų atvejį;
- svarbu suprasti ryšį tarp situacijos diagnostikos ir numatomų procedūrų.

Teorinėmis šio modelio ištakomis laikomos kelios biheviorizmo teorijos, aiškinančios elgesio keitimąsi išmokus – tai reakcijos sąlygojimo, operantinio determinavimo ir socialinio išmokymo (D. G. Myers, 2000). Reakcijos sąlygojimo (klasikinė) teorija (V. Bechterevas, 1928; I. Pavlovas, 1952) individo elgesio pokyčius aiškino besąlyginės reakcijos ir sąlyginio dirgiklio sąveika. Nesąlyginio dirgiklio sukelta nesąlyginė reakcija gali pasireikšti kaip instinktyvi emocinė reakcija (baimė, pyktis, malonumas). Suderinus nesąlyginį dirgiklį su sąlyginiu dirgikliu, galima sukelti sąlyginę reakciją. Pavyzdžiui, jei klientas ateina į socialinę tarnybą, kur jį priima besišypsantis, maloniai bendraujantis socialinis darbuotojas (nesąlyginis dirgiklis), tai jis sukelia klientui malonumo bei priėmimo jausmą (nesąlyginė reakcija). Taigi anksčiau buvęs neutralus dirgiklis (socialinis darbuotojas) virsta sąlyginiu, galinčiu sukelti sąlyginę reakciją. Šios teorijos šalininkams yra svarbu surasti individualų bei reikšmingą postūmį, kadangi yra įprastų skatulių, svarbių klientams (maistas, pinigai, veikla), ir labai individualių, taikytinų tik konkrečiam klientui (apranga, knygos, užimtumas). Dirbant pagal šį modelį, socialiniam darbuotojui reikia atlikti dabartinio elgesio diagnostinę analizę, naudojant įvairius informacijos šaltinius: stebėjimą, pasikartojančio elgesio dažnumą, jo pasekmes. Siekiant kliento savikontrolės, bihevioristinės pasaulėžiūros socialiniam darbuotojui būtų naudinga laikytis šių nuostatų (14): Padėti klientui, įsivertinti savo elgesį, palyginti šiuos vertinimus su stebėtojo elgesio vertinimu (šiuo atveju socialinis darbuotojas), padėti surasti pageidaujamo elgesio modelį, atrasti išorinius determinantus, turinčius įtakos elgesiui ir išmokyti klientą pagirti ir paskatinti save už teigiamus pokyčius.

Krizės intervencijos modelis

D. Kaplano ir Z. Pluzek (1996) teigimu, krize vadinama situacija, kai žmogus susiduria su sunkumais, norėdamas įgyvendinti jam svarbius tikslus, negalėdamas jų įveikti įprastais būdais (14). G. Olportas (1998) krize vadina emocinio bei protinio streso situaciją, reikalaujančią greitų permainų, kurios gali sukelti asmenybės struktūros pokyčius (progresyvius ir regresyvius). Regresyvūs pokyčiai yra ypač pavojingi, nes klientas gali vadovautis ankstesniais prisitaikymo modeliais, kurie dezorganizuoja jo elgesį ir sukelia priešiško ir gynybinės reakcijos. Krizės ūmaus periodo metu klientui gali iškilti suicidinių minčių. Suicidinė elgsena, kaip krizinės situacijos vystymosi padarinys, turi savo vystymosi dinamiką, kurioje pirmiausia išryškėja vis sunkesnė situacija, lydimą minčių apie mirtį, galinčią išvaduoti nuo skausmo bei sunkumų. Jeigu situacija nepalengvėja, žmogus gali pereiti prie kito suicidinės elgsenos etapo – savižudybės planavimo. Šiame laikotarpyje asmuo išgyvena ambivalentiškumą. Jeigu pagalba suteikiama laiku – žudytis atsisakoma. Priešingu atveju – žmogus apsisprendžia, ir savižudybė įvyksta. Pavykus išgelbėti gyvybę bei suteikus pagalbą, klientas jaučiasi dėkingas (nors ir ne visada), jam sugrįžta noras gyventi (D. Gailienė, 1998). Socialiniam darbuotojui svarbu žinoti, kad klientui, prislėgtam sunkių problemų ir svarstančiam apie savižudybę, būdingas yra emocijų, elgsenos kompleksas, vadinamas presuicidiniu sindromu (Ž. Pluzek, 1996), kuriam yra būdinga (14): bejėgiškumas, ambivalencija, fizinis ir psichinis išsekimas, baimė, pyktis, kaltės jausmas, nuotaikų kaita, susiaurėjęs požiūris į problemos sprendimą, vilčių rasti pozityvius sprendimus nebuvimas, nesidomėjimas kasdiene veikla, miego bei kiti psichosomatiniai sutrikimai, gyvenimo prasmės praradimas, neigiamas savęs vertinimas, nusivylimas aplinkiniais. Pasak D. Gailienės, atpažinti šį sindromą nėra labai sudėtinga, sunkiau yra nustatyti savižudybės tikimybę bei realią pavojaus grėsmę. Autorės teigimu, įtarus savižudybės pavojų, visų pirma reikia su žmogumi būti labai nuoširdžiu bei rūpintis juo, nebijoti klausti apie ketinimą nusižudyti (D. Gailienė, 1998), nes kalbėjimas apie tai nėra paskata žudytis. Autorė teigia, kad tokiais atvejais ypač svarbu:

- Leisti žmogui išsikalbėti ir nuoširdžiai jo klausyti;
- Parodyti, kaip suprantame jo jausmus;
- Neteisti, nevertinti žmogaus elgesio, neapibendrinti bei neskubėti duoti patarimų;
- Nesiimti atsakomybės už žmogaus sprendimus, nekurti priklausomybės tarp savęs bei kliento;
- Padėti kurti socialinį pagalbos tinklą (iš profesionalų ir kliento artimųjų), nepalikti jo vieno, ypač jei suicido pavojus yra realus (16).

Klinikinis – korekcinis modelis

Klinikinį – korekcinį požiūrį suformavo biomedicininis požiūris į negalią. Remiantis šiuo požiūriu, negalia yra priežastinis reiškiny, kai koks nors pakenkimas (pvz: gimdymo trauma) sukelia patologiją (pvz: smegenų veiklos pažeidimą), kuri lemia tam tikras pasekmes. Kadangi negalios kilmė yra biomedicininė, labai svarbu pritaikyti į kompleksinę pagalbą orientuotą modelį, atsižvelgiant į konkrečią kliento situaciją ir jo poreikius. Pagal J. Ruškų (2002), klinikinis – korekcinis modelis remiasi sutrikimo diagnostika, neįgaliojo asmens „normalizavimu“ ir jo elgesio modifikavimu, t.y. sutrikusių pažintinių, emocinių elgesio funkcijų korekcija. Pasak J. Ruškaus (2002), normalizavimas - tai specialiųjų

ugdymo priemonių pritaikymas, kuris tampa specialiojo ugdymo tikslu, o integracija į darbo rinką bei į profesinę rinką – kaip socialinės integracijos tikslu. Šio modelio esmė yra sutrikusių organizmo funkcijų atkūrimas ir kompensavimas medicinos bei didaktikos priemonėmis, o tai optimizuotų negalią turinčių klientų adaptaciją ir integraciją socialinėje aplinkoje (15).

Socialinis – interakcinis modelis

Socialinė – interakcinė paradigma teigia, kad negalia yra situacinis dalykas ir turi būti vertinamas kaip sąveika tarp individualių sutrikimų ir veiklos apribojimų, ir pačios aplinkos kokybės, sudarančios psichosocialines kultūrines bei fizines kliūtis. Remiantis šiuo požiūriu, svarbu pabrėžti, kad ne nuo individo sutrikimo, bet nuo socialinės aplinkos vientisumo ir lankstumo priklauso socialinės integracijos sėkmė. Šis modelis patvirtina ir tai, jog ne sutrikimo pobūdis ar jo stiprumas yra negalios esmė, bet tai, kokia jam suteikiama reikšmė. Socialinės integracijos proceso dalyvis nėra tik integruojamasis, negalią turintis asmuo, tačiau ir tas, kuris integruoja. Taigi, integracijos sėkmė priklauso ne tik nuo integruojamojo vidinių resursų, bet ir nuo integruojančiojo, šiuo atveju socialinio darbuotojo požiūrio ir gebėjimų priimti ir integruoti (15).

Apibendrinimas

Tarpasmeninė sąveika tarp socialinio darbuotojo ir jo kliento yra psichologinės gerovės pagrindas socialinio darbo srityje. Šiai sąveikai svarbus yra kliento saugumo jausmas, kurį sukuria socialinio darbuotojo kontakto užmezgimas su klientu, jo priėmimas bei rūpestis, atsakomybė ir įsipareigojimas, konfidencialumo išlaikymas, empatija, socialinio darbuotojo gebėjimas būti autoritetu ir jo autentiškumas. Personalizuota pagalba žmogui – tai pagalbos teikimas žmogui, pritaikytas konkretaus asmens individualiems poreikiams, unikalioms savybėms, aplinkybėms ir tikslams. Atsižvelgti į kiekvieno žmogaus esamą situaciją ir jo poreikius galima pritaikyti tik konkrečiam atvejui reikalingas intervencinius modelius: humanistinį- egzistencinį, sisteminį – socialinį, biheavioristinį, krizės intervencinį, klinikinį korekcinį, socialinį interakcinį.

Literatūra

1. Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas, 2017.
2. V. Baršauskienė, B. Janulevičienė „Žmogiškieji santykiai“, 1999, Technologija.
3. O. Grincevičius, R. Jurkuvienė „Socialinio darbo supervizija: teorija ir praktika“, 2004, Technologija.
4. Compton B, Galaway B. Social Work Process. 6th ed. Brooks/Cole Publishing Company; 1999.
5. Murphy B, Dillion C. Interviewing in Action: Process and Practice. Brooks/Cole Publishing Company; 1998.
6. Lietuvos socialinių darbuotojų asociacijos suvažiavimas, 2017 m. gegužės 26 d.
7. Kadushin A, Kadushin G. Instructor's manual for the social work interview. Columbia University Press; 1997.
8. Kadushin A, Kadushin G. The Social Work Interview. A Guide for Human Service professionals. 3rd ed. New York: Columbia University Press; 1997.
9. Biestek F.P. The Casework Relationship. Chicago: Loyola University Press; 1957.

10. Rūta Butkevičienė, Socialinio darbo interviu, 2010, KMU leidykla.
11. Nick F. Coady, "The Worker – Client Relationship Revisited", Families in Society. 1993.
12. Louice G. Johnson, 2003, Vilnius.
13. David G. Myers „Socialinė psichologija“, 2008, Poligrafija ir informatika.
14. D. Vilkauskaitė. Teoriniai socialinio darbo modeliai. 2001, Šiaulių universiteto leidykla.
15. Ruškus J. Negalės fenomenas, 2002, Šiaulių universitetas.
16. B. Gailienė „Psichologinės traumos ir savižudybės sociokultūrinių pokyčių kontekste“, 2001, Vilniaus universitetas.

EMOTIONAL AND PSYCHOLOGICAL WELL-BEING IN SOCIAL WORK: THE MEANING AND POTENTIAL OF A PERSONALISED APPROACH

Gitana Steponavičienė

Summary

Objective: Based on literature sources, to reveal the significance of emotional and psychological well-being in the field of social work.

Research Questions:

1. What are the principles of interpersonal interaction between a social worker and a client?
2. What is the essence of a personalized approach? What are the possibilities for applying intervention methods?

Conclusions:

1. Interpersonal interaction between a social worker and their client serves as the foundation for psychological well-being in the field of social work. This interaction is influenced by the client's sense of security, which is fostered by the social worker's image, acceptance and care for the client, responsibility and commitment, confidentiality, empathy, the social worker's ability to be an authority, and their authenticity.
2. Personalized assistance to a person means providing assistance to a person, adapted to the individual needs, unique characteristics, circumstances and goals of a specific person. Taking into account each person's current situation and needs, only the intervention models necessary for a specific case can be applied: humanistic-existential, systemic-social, behavioral, crisis intervention, clinical correctional, social interactional.

Keywords: Social work, social worker, client, assistance.