

SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ MORALINĖS DILEMOS DIRBANT SU SUNKIAI PASIEKIAMAIS KLIENTAIS: TARPTAUTINIS KOKYBINIS TYRIMAS

BIRUTĖ ŠVEDAITĖ-SAKALAUSKĖ

VILNIAUS UNIVERSITETAS

VIOLETA GEVORGIANIENĖ

VILNIAUS UNIVERSITETAS

Straipsnyje pristatomas tyrimas apie socialinių darbuotojų, dirbančių su sunkiai pasiekiamais klientais (angl. outreaching social work), moralines dilemas. Jis buvo atliktas keturiose Europos šalyse – Estijoje, Lietuvoje, Olandijoje ir Vokietijoje. Nustatyta, kad socialiniai darbuotojai susiduria su įvairiomis moralinėmis dilemomis: jų kyla palaikant santykį su klientu(-ais), su institucija, kurioje dirbama, dėl valstybės socialinės apsaugos sistemos ribotumų. Spręsdami šias dilemas, socialiniai darbuotojai yra linkę nusizengti savo asmeniniams įsitikinimams ir taisyklėms dėl santykio su klientu; jie pasirenka atstovauti klientui, o ne institucijai ar darbdaviui; klientų problemoms spręsti pasitelkia asmeninius išteklius, kai neturi vilties, kad problemas gali veiksmingai spręsti valstybės socialinės apsaugos sistema.

ĮVADAS

Socialinio darbo profesijos dilemiškumas jau seniai pripažįstamas, gana plačiai analizuojamas ir laikomas vienu svarbiausių šios profe-

sinės veiklos bruožų (Galuske, 2002; Spiegel, 2008). Žinia, iš graikų kalbos kilusi sąvoka *dilema* reiškia problemą, alternatyvą, padėtį, reikalaujančią rinktis iš dviejų galimybių (Tarptautinių žodžių žodynas, 1985). Viena ryškiausių socialinio darbo profesijos dilemų yra kontrolės ir pagalbos funkcijos, kurias privalo atlikti socialinis darbuotojas. Problema ta, kad šios funkcijos viena kitai prieštarauja (socialinis darbuotojas tuo pačiu metu kontroliuoja klientą, t. y. atstovauja valstybės ir visuomenės normoms, ir padeda klientui, t. y. jam atstovauja, advokatauja). Vokiškai kalbančioje aplinkoje kontrolės ir pagalbos funkcijos priešprieša nusakoma jau prigijusia sąvoka *dwigubo mandato dilemos* (Bönisch, Lösch, 1973/1998), kuri jau yra tapusi socialinio darbo praktikų žodyno ir profesinės savivokos dalimi. Kita socialinio darbo dilema (būdinga, žinoma, ne vien šiai profesijai, bet ir kitoms pagalbos profesijoms) yra balansavimas tarp artumo su klientu ir distancijos nuo jo. Kaip matyti, socialinio darbo dilemas nulemia pati profesijos specifika, jai priskiriamos funkcijos, taigi, dilemos neišvengiamos. Profesinės dilemos ne tik reikalauja socialinių darbuotojų profesionalumo, lankstumo ir kūrybiškumo, bet ir sukuria papildomų stresorių. Kai kurie autoriai net kalba apie „moralinį distressą“ socialiniame darbe (Raines, 2000, cit. iš Ulrich et al., 2007; Corley et al., 2001; Ulrich et al., 2007; Turner, 2010), turėdami galvoje moralines, etines dilemas. Pasak Raines (2000), *moralinis distressas* ištinka tuomet, kai profesionalas žino, jog jis ar ji turi teisę (ar privalo) priimti tam tikrą sprendimą, bet organizaciniai ar kiti apribojimai jam ar jai neleidžia to padaryti. Apie moralines dilemas galima kalbėti ir tuomet, kai profesionalai išgyvena vertybinius konfliktus: kai jų pačių vertybės, nuostatos, įsitikinimai, prasmės susipriešina su profesinėje aplinkoje pasitaikančiomis vertybėmis ir normomis. Neišspręstos moralinės dilemos gali lemti mažesnį pasitenkinimą darbu, nusivylimą, net norą keisti profesiją. Todėl socialinio darbo moralinės dilemos yra svarbi tyrinėjimų sritis (Kuhrau, 2004, cit. iš Spiegel, 2008). Ne vienas autorius atkreipė dėmesį į tai, kad moralines dilemas socialiniame darbe dažnai sukuria socialinio darbo institucijų vidaus politika, prieštaraujama tikrovės, kurioje veikia socialinis darbuotojas, reikalavimams (Cemlyn, 2000; Kälvemarm et al., 2004; Ulrich et al., 2007).

Socialinis darbas su sunkiai pasiekiamais klientais yra specialaus dė-

mesio reikalaujanti sritis. Tarptautiniame kontekste ši sritis nusakoma angliška sąvoka *outreach* arba *outreaching social work*. Pats terminas *outreach* anglų kalboje reiškia „aprepti, apimti“. Socialiniame darbe jo reikšmė – sukurti priegią, galimybę suteikti pagalbą tiems asmenims, kurie patys pagalbos neprašo (ar negeba jos paprašyti) arba jai priešinasi, nors jiems ji reikalinga, o tam tikrais atvejais netgi būtina. Lietuvių kalboje neturime sąvokos *outreaching social work* atitiktens, tačiau tai nereiškia, kad pats reiškinys neegzistuoja: socialiniai darbuotojai gana dažnai veikia už institucijos ribų, vykdami pas žmones, kuriems reikalinga pagalba, siekdami ją pasiūlyti, užmegzti su jais santykį. Suprantama, kad, dirbdami tokį specifinį darbą, specialistai susiduria su nestandartinėmis situacijomis, pasipriešinimu, išgyvena nesaugumą, kita vertus, tokio pobūdžio darbas iš jų reikalauja ypatingo profesionalumo, lankstumo, kūrybiškumo. Kyla klausimas, kokias dilemas, ypač moralines dilemas, socialiniai darbuotojai išgyvena ir kaip jas sprendžia, kokia pagalba būtina jiems patiems? Šie klausimai ir tapo tarptautinio kokybinio tyrimo, kurio rezultatai aptariami šiame straipsnyje, gairėmis.

TYRIMO KONTEKSTAS

Prieš porą metų kelios Europos aukštosios mokyklos bei universitetai, rengiantys socialinius darbuotojus, susibūrė į tarptautinį tinklą NORM, siekdami tobulinti socialinio darbo magistrantūros studijas ir atlikti tarpkultūrinius tyrimus. Tarptautinis kokybinis tyrimas, kurio rezultatai pristatomi šiame straipsnyje, yra minėto tarpuniversitetinio tinklo vienas iš veiklos rezultatų. Tyrimo autoriai ir įgyvendintojai yra socialinio darbo magistrantai ir jų dėstytojai iš keturių šalių: iš Utrechto aukštosios mokyklos (Olandija), iš Berlyno Alice Salomon aukštosios mokyklos (Vokietija), iš Tartu universiteto (Estija) ir Vilniaus universiteto (Lietuva)¹. Tyrimas atliktas 2009–2010 me-

1 Lietuviškosios tyrimo dalies autoriai: magistrantai Indrė Genelytė, Viktorija Lapytė, Karina Ufert, Rytis Komičius ir dėstytojos dr. Birutė Švedaitė-Sakalauskė, dr. Violeta Gevorgianienė.

tais, jo rezultatai pristatyti tarptautinėje NORM tinklo konferencijoje Šveicarijoje.

Tyrimo tikslas – išanalizuoti, su kokiomis moralinėmis dilemomis susiduria socialiniai darbuotojai, dirbantys su sunkiai pasiekiamais klientais (angl. *outreaching social work*)².

Tyrimo klausimai: kaip socialiniai darbuotojai dirba su sunkiai pasiekiamais klientais ir kaip apibūdina šią veiklą? Kokias moralines dilemas jie patiria ir kaip jas sprendžia? Ar ir kaip socialinio darbo institucijos ir šalies socialinės pagalbos sistemos remia socialinius darbuotojus, dirbančius su sunkiai pasiekiamais klientais?

Tyrimo metodas: buvo imama 10 pusiau struktūruotų naratyvinių interviu iš socialinių darbuotojų, dirbančių su sunkiai pasiekiamais klientais. Visų keturių šalių socialiniams darbuotojams buvo užduoti tie patys klausimai, interviu buvo įrašyti į diktofoną, vėliau transkribuojami. Kokybinių duomenų analizės metodas nebuvo nurodytas, susitarta vadovautis kiekviename universitete įprasta kokybinių duomenų analizės tradicija. Lietuviškosios tyrimo dalies autoriai duomenis analizavo vadovaudamiesi 5-iais ekspertų interviu analizės žingsniais (pgl. Meuser, Nagel, 2003): interviu buvo transkribuojami, parafrazuojami, konceptualizuojami, išvedamos kategorijos, atliekamas kategorijų empirinis generalizavimas. Tyrimo duomenys surinkti kiekvienos šalies kalba, analizuoti taip pat tyrėjų gimtosiomis kalbomis, o galutiniai tyrimo ataskaitų tekstai išversti į anglų kalbą.

Lietuvoje iš viso apklausti keturi socialiniai darbuotojai, dirbantys su skirtingomis sunkiai pasiekiamų klientų grupėmis: socialinės rizikos šeimomis, jaunimo subkultūromis, vartojančiais narkotikus, žmonėmis, kuriems reikalinga pagalba namuose.

2 Kaip minėta, sąvokos *outreaching social work* lietuviško atitikmens neturime, taip pat Lietuvos socialiniams darbuotojams beveik nežinomas angliškas terminas *outreach*, tačiau pats reiškinytis egzistuoja. Lietuvoje tyrimo metu buvo apsisota ties sąvoka *darbas su sunkiai pasiekiamais klientais*, nors ji nėra tikslus *outreach* atitikmuo. Panašių sąvokos *outreach* vertimo į gimtąją kalbą problemų turėjo ir kitų šalių tyrėjai.

TYRIMO REZULTATAI

DARBO SU SUNKIAI PASIEKIAMAIŠ KLIENIAIS (ANGL. OUTREACH) CHARAKTERISTIKA

Kaip minėta, lietuviškajame socialinio darbo diskurse sąvokos *outreach*³ atitiktums neturime, todėl buvo svarbu suprasti, kaip šią veiklą įvardija tyrimo respondentai – žmonės, dirbantys šį darbą. Interviu metu buvo minima *atviro darbo* sąvoka, kurią galima interpretuoti kaip socialinį darbą tarsi atvirame lauke (beje, vieno iš respondentų atveju darbas su hiphopo jaunimo subkultūra iš tiesų vyko lauke, viename iš senamiesčio kiemų, ten, kur jaunuoliai leisdavo laisvalaikį). Kita *atviro darbo* interpretacija – veikla, kuri neturi standartų, kur niekas nėra nulemta iš anksto ir įmanomos visokios baigtys. Galimas dalykas, kad *atviro darbo* sąvoka į Lietuvą yra atkeliavusi iš vokiškosios socialinio darbo tradicijos: ten plačiai išsigalėjusi sąvoka *offene Jugendarbeit* (iš vok. k. „atviras darbas su jaunimu“) ir yra plati paletė projektų, kurių metu su jaunuoliais dirbama jų pačių gyvenamojoje aplinkoje. Taip pat interviu metu buvo minimas kitas apibūdinimas: „nueiti pas žmones, kurie yra už ribos“. *Ribą* galima interpretuoti įvairiai: tai gali būti valstybės socialinės apsaugos sistemos ribos, kurios nepasiekia tam tikrų žmonių, kita vertus, tai gali reikšti buvimą už visuomenės ribų – nueiti pas tuos, kurie yra išstumti, nereikalingi arba tokie jaučiasi.

Tyrimas parodė, kad terminas *outreach* menkai pažįstamas ir kitų šalių socialiniams darbuotojams, tačiau veiklos apibūdinimai panašūs: Estijoje buvo minimas darbas „už biuro ribų“, taip pat pasakota, kad jį dažniausiai atlieka nevyriausybinių organizacijų darbuotojai. Galima daryti prielaidą, kad egzistuoja tam tikras funkcijų pasiskirstymas: valstybinės institucijos teikia veikiau standartizuotą pagalbą ir padeda tiems, kurie kreipiasi patys, o nevyriausybinės organizacijos pasiekia tuos, kurių nepasiekia (arba pas kuriuos nenuėina) vals-

3 Straipsnyje toliau vartojama angliška sąvoka *outreach*, – taip siekiama taupyti vietą ir išvengti netikslumų. Taip pat autorės kviečia profesinę bendruomenę ieškoti lietuviškos sąvokos ir dėl jos diskutuoti.

tybės pagalbos struktūros. Beje, tokia prielaida gali būti daroma ir Lietuvos atveju, tačiau, žinoma, reikėtų atskirų tyrimų. Olandijoje socialiniai darbuotojai pasakoja apie pastaruoju metu socialiniame darbe vyraujančią tendenciją „palikti darbo stalus ir belstis į duris“. Tai signalizuoja apie kitokią socialinio darbo savivoką: ne klientas turi ateiti, bet socialinis darbuotojas turi nueiti į asmens gyvenamąją aplinką, taigi – „pasibelsti į jo duris“, į jo gyvenimą. Vokiškoje socialinio darbo profesinėje literatūroje jau keli dešimtmečiai pripažįstamas ir propaguojamas šis paradigminis socialinio darbo posūkis, skatinantis pagalbos institucijų „nuėjimo pas klientą struktūras“ (pvz., Thiersch, 1992; Krafeld, 2004). Galbūt todėl respondentai iš Vokietijos *outreach* darbą daugiausia siejo su pagalba tiesioginėje asmenų gyvenamojoje aplinkoje arba su Vokietijoje plačiai išvystytu *gatvės socialiniu darbu* (vok. *Strassensozialarbeit*, angl. *streetwork*). Vis dėlto įdomu tai, kad tik respondentai iš Olandijos tiksliai suformulavo *outreach* veiklos tikslą: „sukurti žmonėms sąlygas priimti profesionalią pagalbą“.

Tolimesnis interviu etapas kvietė respondentus apibūdinti darbo su sunkiai pasiekiamais klientais procesą. Visų šalių respondentų pasakojimai labai panašūs, bet įdomu tai, kad Lietuvos respondentai apie savo *outreach* darbą pasakoja kaip apie institucijos nestruktūruojamą veiklą, t. y. jie iš savo organizacijos nėra gavę nurodymų, gairių ar metodinės pagalbos, kaip turėtų veikti (tik viena respondentė minėjo, kad *outreach* veikla yra sąmoningai pasirinkta institucijos, kurioje ji dirba, strategija). Tad galima sakyti, jog Lietuvoje apklausti respondentai yra atradę *outreach* darbo proceso ypatumus patys, savo pastangomis.

Pirmasis žingsnis, anot respondentų – identifikuoti potencialius klientus ir suprasti, kokios pagalbos jiems reikia. Šiame etape svarbu gauti informacijos apie galimą pagalbos poreikį: dažnai jos suteikia kaimynai, atsitiktiniai asmenys, bendruomenės nariai ar institucijos, kitų profesijų atstovai (pvz., gydytojai, mokytojai). Pasitaiko atvejų, kai socialinis darbuotojas negauna informacijos iš kitų asmenų, tačiau pats pastebi žmones, kuriems, jo manymu, būtina pagalba.

Antrasis ir svarbiausias žingsnis – užmegzti su potencialiais klientais kontaktą. Tai esminė *outreach* veiklos dalis, nes nuo jos sėkmės pri-

klauso visas tolimesnis procesas. Anot respondentų, tai ypač subtilus žingsnis, nes jis reiškia „privačios erdvės peržengimą“ („reikia įeiti į namus“ (olandai), „namų vizitas“ (vokiečiai), net jei kontaktas vyksta gatvėje, tai – privati asmens erdvė (lietuviai)). Dar sudėtingiau ir subtiliau, kai į privačią erdvę žengiama priverstinai. Respondentė iš Lietuvos, dirbanti su socialinės rizikos šeimomis, pasakoja, kad lankytis šeimose ji privalo pagal Vaiko teisių apsaugos tarnybos sprendimą. Tuomet užduotis yra „iš priešų pavirsti draugu“, „iš kontrolieriaus pagalbininku“. Anot jos, ypač palankios yra tos situacijos, kai ji gali dėl šeimos padaryti konkretų, su materialiais dalykais susijusį veiksmą, pvz., padėti susitvarkyti pašalpos dokumentus. Tai padeda šeimai (šiam pradiniam etape) patikėti, kad socialinė darbuotoja iš tiesų nori padėti, o ne kontroliuoti ar bausti (pvz., atimti vaikus).

Pasak respondentų, kontakto užmezgimo ir tolesnės komunikacijos etapuose labai svarbu neskubėti, nemoralizuoti, neįkyrėti. Skubėjimas gali sudaryti įspūdį, kad daromas spaudimas, tuomet asmuo priešinasi arba iš viso nutraukia kontaktą. Socialinis darbuotojas iš Estijos pažymėjo, kad tikrasis menas yra paskatinti žmogų atsiverti, papasakoti apie savo problemas. O moralizavimas ir pamokslavimas sukelia priešingą reakciją, kadangi žmonės kontakto pradžioje dažniausiai apskritai neigia turintys problemų, be to, vadovaujasi kitokiomis vertybėmis, todėl moralizuoti neprasminga. Respondentė iš Lietuvos pabrėžė, kad *outreach* darbo tikslas nėra pakeisti klientų vertybių sistemą – reikia pripažinti ją tokią, kokia ji yra. Akivaizdžiausias užsimezgdusio kontakto įrodymas – kai klientas pats ima rodyti susidomėjimą socialiniu darbuotoju, kai šis jam tampa kažkuo svarbus.

Vėliau, kai kontaktas užmezgztas, reikia atpažinti, suprasti kliento interesus lauką ir, tuo remiantis, pasiūlyti pagalbą arba jam tinkančią veiklą. Respondentai pabrėžia, kad tiek užmezgant kontaktą, tiek toliau plėtojant pagalbos santykį labai svarbus tikras, nuoširdus domėjimasis žmogumi, neformalus bendravimas, būtina kalbėti paprastai, suprantamai, bendrauti su žmogumi kaip su lygiu sau. Kai santykis tampa tvirtas, grįstas pasitikėjimu, galima ir konfrontacija, jei to reikalauja situacija. Respondentė iš Lietuvos minėjo, kad *outreach* darbe labai svarbu perteikti asmeniui, kad tik jis pats yra atsakingas

už savo gyvenimo pokyčius ir gali priimti sprendimus bei priimti už juos atsakomybę. Galima daryti prielaidą, kad tai svarbu dėl anksčiau minėtos artumo–distancijos dilemos socialiniame darbe. Klientas neturėtų tapti priklausomas nuo socialinio darbuotojo pagalbos, lygiai kaip ir socialinis darbuotojas neturėtų tapti priklausomas nuo kliento valios. Anot respondentų, *outreach* veikloje gana daug atvejų, kai nepavyksta užmegzti kontakto su klientu ir pagalbos procesas nutrūksta dar neprasidėjęs. Tad socialinis darbuotojas turi mokėti įveikti nesėkmę ir pernelyg nenuvertinti savęs bei savo gebėjimų.

Respondentai iš Lietuvos kėlė ir klausimą apie *outreach* darbo pabaigą: kaip pradėti dirbti su žmogumi, aišku, tačiau kada ir kaip šis darbas baigiasi? Labai gerai, jei žmogų ar šeimą pavyksta nukreipti į kitas pagalbos institucijas arba jei problemos apskritai išsprendžia. Bet tam reikalingas išplėtotas socialinių paslaugų tinklas šalyje. Jei tokio nėra, pagalbos procesas, kartu ir pats *outreach* darbas tarsi užstringa. Anot vienos respondentės iš Lietuvos, „kontaktas tęsiasi jau kokių dešimt metų, o kažką daugiau pakeisti nėra galimybių“.

OUTREACH VEIKLOS TIKSLINĖS GRUPĖS CHARAKTERISTIKA

Respondentai minėjo pačius įvairiausius asmenis ir jų problemas: vienišos mamos ar tėvai, psichinėmis ligomis sergantys, intelekto sutrikimų turintys žmonės, šeimos, turinčios vaikų auklėjimo problemų, išsiskolinę asmenys, priklausomybę turintys žmonės, marginalaus jaunimo grupuotės, seni, vieniši asmenys. Žinoma, respondentai dažniausiai vardijo tuos asmenis, su kuriais dirba jie patys. Vis dėlto bendra tai, kad *outreach* veikla siekiama padėti žmonėms, kurių problemos kompleksinės, tačiau jie neprašo pagalbos, nemoka to padaryti arba pagalbos vengia, nepripažįsta, nesuvokia turintys problemų.

Pasak respondentų iš Lietuvos, socialinę atskirtį patiriantys žmonės labai dažnai netiki, kad kažkas gali juos suprasti, juo labiau – nori jiems padėti. Socialinis darbuotojas iš Olandijos minėjo ir tai, kad daug klientų yra praradę pasitikėjimą socialiniais darbuotojais. Todėl

outreach darbe be galo reikšmingas pasitikėjimas, gebėjimas jį įgyti arba atkurti, „rasti teisingą raktą į klientą“.

Interviu atskleidė, kad *outreach* veikloje labai svarbus paties socialinio darbuotojo požiūris į žmogų, jo vertinimas. Viena socialinė darbuotoja iš Lietuvos pasakojo: „ilgainiui aš supratau, kad šie žmonės tokie patys kaip aš, kaip ir kiti. Gal net nuoširdesni ir paprastesni, juose mažiau veidmainystės“.

MORALINĖS SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ DILEMOS

Taigi aišku, kad *outreach* veikla dažniausiai vykdoma nelabai struktūruotoje, neformalioje aplinkoje, kur riba tarp profesinių ir asmeninių pastangų itin neaiški. Suprantama, socialiniai darbuotojai tokio pobūdžio darbe susiduria su sunkumais, prieštaravimais, abejonėmis, dilemomis, kurias privalo spręsti. Pasak lietuvių respondentų, *outreach* veikla verčia ieškoti pusiausvyros tarp būtinybės patraukti klientą ir pastangų neprarasti profesionalumo ir racionalumo. Interviu analizė atskleidžia, kad tokio pobūdžio darbe susiklosto situacijos, kai darbuotojas priverstas rizikuoti – nusizengti asmeniniams ir profesiniams įsitikinimams, vertybėms, principams.

VADOVAUTIS TAISYKLE AR JĄ PAŽEISTI? ARBA „RENKUOSI SANTYKĮ, O NE TAISYKLĘ“

Interviu metu respondentai minėjo ne vieną situaciją, kai jie buvo priversti rinktis: elgtis pagal taisykles, normas, profesinius principus ar jiems nusizengti? Pavyzdžiui, respondentas iš Lietuvos pasakojo giliai atmintyje įstrigusią situaciją, kai, nusizengdamas savo profesiniams principams, kartu su jaunuoliais gėrė alkoholį, nes kitaip būtų žlugęs kelis mėnesius trukęs bandymas susidraugauti su jais, užmegzti kontaktą. Respondento žodžiais, „per kelias sekundes turėjau nuspręsti, ką daryti – viską prarasti ar rizikuoti. Ir tada supratau, kad turiu rinktis santykį, o ne taisyklę“. Šiandien žinome, kad viskas tą vakarą baigėsi laimingai, o respondento darbas su agresyviai komunikuojančia jaunuolių grupuote atnešė puikių rezultatų – išsivystė į

sėkmingai veikiantį jaunimo klubą; vis dėlto tą apsisprendimo akimirką respondentas patyrė didelį stresą, kurį ir šiandien prisiminius jam „kažkas pilve apsisverčia“. Socialinis darbuotojas iš Olandijos tvirtino, kad kartais jam tenka „matyti daugiau, nei galiu pakelti“: pavyzdžiui, kanapių plantacijos klientų namuose, vogtų daiktų pardavinėjimas. Tai situacijos, kai darbuotojas turi nuspręsti: pranešti atitinkamoms tarnyboms, konfrontuoti ar, galvojant apie tolimesnį pagalbos procesą ir siekiant išsaugoti sukurtą santykį, nutylėti, „užmerkti akis“, nusižengti savo vertybėms ir principams.

PATEISINTI AR NUTEISTI? ARBA „VISKAS KITAIP, KAI MANE PALIEČIA ASMENIŠKAI“

Socialinio darbo diskursui būdingas pozityvus požiūris į adresatus. Studijų metu būsimi socialiniai darbuotojai yra mokomi suprasti, paaiškinti, įsijausti į savo klientų elgseną, mąstymą, prasmes. Žinoma, tai nereiškia, kad socialiniai darbuotojai privalo be išlygų pateisinti savo klientų gyvenimo būdą. Vis dėlto pati profesijos funkcija suponuoja, kad socialinis darbuotojas visų pirma yra kliento atstovas, jo „advokatas“, jo teisių gynėjas. Interviu analizė tai patvirtina, tačiau atskleidžia ir vieną svarbią profesionalų dilemą. Pavyzdžiui, socialinė darbuotoja iš Lietuvos sako visiškai suprantanti, kodėl jos klientai, narkotikus vartojantys jauni žmonės, vagia: „jie uždaramė rate, be narkotikų nebegali, o nusipirkti jų neturi už ką“. Tačiau vieną dieną klientai pabandė apvogti pačią respondentę. Moteris pasakoja išgyvenusi daug vidinio sąmyšio ir buvo priversta dar kartą permąstyti savo vertybes: viena vertus, ji supranta, kodėl jie vagia, kita vertus, labai sunku tokį elgesį toleruoti, kai pati tampa auka. Respondentę labai nuvyllė ir pažeistas pasitikėjimo santykis: „aš stengiuosi jiems padėti, o jie...“

Mūsų supratimu, šis pasakojimas reikšmingas dviem aspektais. Socialinio darbo profesijos vertybinė laikysena, ypač pozityvus požiūris į žmogų, yra šios profesijos pagrindas. Bet viena yra pateisinti, suprasti kliento elgesį, kai jis neliečia asmeniškai, ir visai kas kita, kai socialinis darbuotojas pats jaučiasi auka, ižeistas, išduotas. Tokiose situacijose gali būti ne tik perkainotos vertybės, bet ir aiškiai diferen-

cijuotos deklaruojamos ir praktikuojamos vertybės. Kyla klausimas, ar tai, kokią vertybinę laikyseną socialinis darbuotojas deklaruoja, ir yra tai, kuo jis vadovaujasi dirbdamas su klientais. Galimas dalykas, kad šis vertybinės laikysenos „testas“ įvyksta tik susidūrus su panašiomis į anksčiau aprašytas situacijas.

Antrasis istorijos aspektas – ką profesionalui daryti, kaip elgtis, kai jis jaučia nusivylimą klientu(-ais), kai nebegali juo (jais) pasitikėti? Apie šią dilemą kalbėjo respondentas iš Estijos: „sunku pasitikėti žmogumi, kai matau, kad jis vieną sako, o realybė visai kita...“ Anksčiau rašyta apie tai, kaip svarbu *outreach* veikloje užmegzti pasitikėjimu grįstą santykį su klientu. Interviu analizė aiškiai atskleidė, kad pasitikėjimo santykis visada abipusis – ne vien klientas turi pasitikėti socialiniu darbuotoju, bet ir socialinis darbuotojas – klientu. Kaip rodo interviu, abi pusės šiame santykiyje pažeidžiamos. O socialinis darbuotojas gali patirti vidinių konfliktų, bandydamas derinti profesinius reikalavimus su asmeninėmis jausenomis.

PAGALBA PER PRIEVARTĄ?

Apie pagalbos teikimą per prievartą, kai nepaisoma asmens pasi-priešinimo, norų, įsivaizdavimų, kalbėta keliuose interviu. Ši dilema akivaizdi psichiatrijos srityje. Respondentai pasakoja apie vidines abejones priimant sprendimus už klientą, kai jis pats to padaryti neįstengia arba nepajėgia įvertinti sau ir aplinkai keliamo pavojaus. Nors socialiniai darbuotojai, priimdami kliento gyvenimui lemtin-gus sprendimus, remiasi kliento gerovės prielaida (taip jam bus geriau!), vis dėlto visada išlieka abejonė, nes tik ateitis parodys, koks sprendimas galėjo būti teisingas. Panašiai teigia ir respondentas iš Vokietijos, kalbėdamas apie pagalbos vaikams sritį: sprendimai – pa-likti vaiką šeimoje ar iš jos paimiti, yra vieni sunkiausių, nes nulemia visą tolimesnį vaiko gyvenimą. Respondentas iš Vokietijos remiasi anksčiau minėta *dvigubo mandato dilema*: socialinis darbuotojas turi ir ginti vaiko gerovės interesus, ir padėti šeimai jį išsaugoti. Abu dalykai tarpusavyje nesuderinami ir drauge privalomi socialinio darbuotojo veikloje.

Respondentė iš Lietuvos atskleidė dar vieną, kitokią *pagalbos per prievartą* dilemos aspektą: ji pasakoja apie vienišą tėvą, auginantį keturis vaikus. Vyras darbštus, nagingas, negeriantis, bet neturi darbo. Jis atsisako gauti pašalpas, nes, jo suvokimu, tai žema, negarbinga: „vyras turi uždirbti, o ne maitinti šeimą iš pašalpu“. Socialinės darbuotojos dilema šiuo atveju yra ne kliento norai ar santykis su juo, bet institucijos, kurioje ji dirba, požiūris. Esą jei jam priklauso pašalpos, jis privalo jas imti. Socialinė darbuotoja pasakoja patirianti vidinį konfliktą: jos išmokta profesinė laikysena ir požiūris į žmogų prieštarauja jos institucijos laikysenai ir požiūriui.

ARTUMAS IR DISTANCIJA, ARBA „GYVENTI GYVENIMĄ KARTU?“

Artumo ir distancijos dilema jau buvo minėta aptariant teorinį tyrimo pagrindą ir empiriškai rekonstruojant *outreach* darbo procesą. Socialiniai darbuotojai iš Vokietijos ir Olandijos kėlė panašų dileminį klausimą: kiek toli turėtų siekti veiksmai socialinio darbuotojo, padedančio žmogui gyventi savo gyvenimą? Kada socialinis darbuotojas turėtų sustoti, pasitraukti, leisti asmeniui pačiam prisiimti atsakomybę? Kaip minėta, *outreach* darbas atliekamas neformalioje aplinkoje, dažnai tiesiog klientų namuose. Anot respondentės iš Lietuvos: „labai gerai, kai šeima prie manęs pripranta taip, kaip prie kokio baldo, tuomet jie ima elgtis visiškai natūraliai, nebevaidina parodomąjo spektaklio“. Tačiau būtent tuomet ir kyla dilema, kaip netapti vienu iš šeimos narių, nepriimti už juos atsakomybės, negyventi už juos gyvenimo – t. y. neprarasti pusiausvyros tarp dviejų polių – artumo ir distancijos.

„GELBĖJU SAVE, O NE KLIENTĄ? ARBA:
„INSTITUCIJAI SVARBIAUSIA, KAD NEBŪTŲ
SKUNDŲ!“

Keliuose Lietuvos socialinių darbuotojų pasakojimuose atsiskleidžia, kad jų *outreach* veiklos nepalaiko institucija, kurioje jie dirba, netgi

atvirkščiai – trukdo jų darbui. Apie tai panašiai užsiminė ir socialinis darbuotojas iš Estijos. Beje, Olandijos ir Vokietijos respondentų pasakojimuose tokie dalykai nebuvo minimi.

Anot lietuvis respondentės, jos organizacijos vadovai ne tik nesupranta jos ir kolegų darbo specifikos (respondentė dirba su socialinės rizikos šeimomis), bet ir nepasitiki savo darbuotojais. Nepasitikėjimas pasireiškia kontrole, kurios kriterijai nepagrįsti, neatitinkantys darbo specifikos. Respondentė pasakojo: „neseniai įvedė reikalavimą, kad turime apibėgti 8 šeimas ir gauti jų parašus kaip įrodymą, kad pas juos buvome. Na, aš apibėgsiu, bet ar kažką pakeisiu – tai mūsų vadovams nerūpi. Svarbiausia – kiekybė ir tvarkingi popieriai“. Respondentė dalijasi išgyvenanti didelį konfliktą tarp reikalavimų, kuriuos kelia jos profesinė savivoka, ir institucijos reikalavimų: „gau-nasi, kad gelbėju savo kailį, bet ne klientus“. Dilema tampa ypač aštri ekonominio sunkmečio sąlygomis, kai socialiniai darbuotojai priversti saugoti savo darbo vietą, todėl nedrįsta priešintis darbdavių reikalavimams.

Kita respondentė iš Lietuvos pasakoja, kad jos organizacijos vadovai neteikia metodinių gairių ar pagalbos jos veikloje, jiems terūpi vieną – „kad nebūtų skundų“. Socialinė darbuotoja jaučiasi esanti tarp dviejų ugnių: iš vienos pusės – klientai, jų poreikiai, reikalavimai, iš kitos pusės – institucijos reikalavimas dirbti niekam neužkliūnant. Tokia situacija verčia prisitaikyti, nepaisyti profesinių vertybių ir principų. Susidaro įspūdis, kad socialiniai darbuotojai lietuviškojo *outreach* darbo lauke yra vieni ir vieniši, tarsi *vienas karys lauke*. Nenuostabu, jog respondentai iš Lietuvos savo interviu ne kartą užsimena, kad jiems labiausiai trūksta institucijos supratimo, galimybės atvirai kalbėtis apie sudėtingas darbo situacijas, kartu su kitais kolegomis dalytis patirtimi, sulaukti palaikymo ir patarimų. Pastebėta, kad respondentai iš Olandijos ir Vokietijos nepatiria tokių moralinių dilemų, susijusių su institucijos nuostata, tačiau jie savo interviu taip pat kalba apie organizacijos palaikymo ir supervizijos būtinybę.

„PATI MŪSŲ VALSTYBĖ TAIP SUTVARKYTA, KAD
JOJE NĖRA PATOGU ŽMOGUI“, ARBA PAGALBOS
ADMINISTRAVIMAS VIETOJ PAČIOS PAGALBOS

Pastaroji dilema taip pat būdinga lietuviškojo socialinio darbo tikrovei. Kitų šalių (išskyrus Estiją) respondentų interviu apie tai mažai užsimenama. Respondentė iš Lietuvos kalba apie Lietuvos socialinės apsaugos sistemos skurdumą ir biurokratizmą, ir tai verčia jaustis bejėgius ne vien jos klientus, bet ir ją pačią.

Kaip anksčiau minėta, *outreach* darbe socialiniai darbuotojai neretai rizikuodami renkasi ne taisyklę, bet santykį, o bendradarbiaudami su valstybės socialinės pagalbos struktūromis, bandydami spręsti klientų problemas, jie susiduria su atvirkštiniu požiūriu – „taisyklės ir popieriai svarbiau už viską“. Štai vienas ryškiausių pavyzdžių: 8 asmenų šeima gyvena 10 kv. metrų bendrabučio kambarėlyje, tačiau vaikai yra mylimi ir prižiūrimi. Socialinė darbuotoja išgyvena dilemą: pagal taisykles ji privalo inicijuoti vaikų apgyvendinimą globos namuose, „bet ar jie bus laimingesni turėdami kiekvienas atskirą lovą“? Geriausia išeitis būtų suteikti šeimai didesnę būstą, tačiau tokių galimybių valstybės pagalbos sistemoje beveik nėra.

Iš respondentų pasakojimų aiškėja, kad Lietuvoje *outreach* darbe socialiniai darbuotojai yra savotiški misionieriai – daug dalykų priklauso vien nuo jų pačių iniciatyvos, netgi nuo jų asmeninio pažinčių tinklo. Anot vienos respondentės: „pas mus asmeniniai ryšiai yra viskas. Jei socialinis darbuotojas turi pažinčių, jam gali pavykti įdarbinti klientą pas savo draugus ar pažįstamus arba suorganizuoti būstą; jei jis tokių ryšių neturi – padėtis dažnai be išeities.“ Beje, panašius dalykus interviu minėjo ir socialiniai darbuotojai iš Estijos: jie ne kartą asmeninėmis lėšomis yra mokėję už klientus, nes kitos išeities nebuvo arba, spręsdami klientų problemas, yra prašę artimųjų pagalbos, nes kitų galimybių nebuvo.

Aprašytos situacijos socialiniams darbuotojams gali sukelti beprasmybės jausmą, kadangi *outreach* darbo pastangos tarsi niekur nededa: valstybės socialinės apsaugos sistema nepasiūlo platesnių ir veiksmingesnių pagalbos galimybių, o paties socialinio darbuotojo

ir jo organizacijos ištekliai riboti. Tai – dar viena akivaizdi socialinių darbuotojų moralinė dilema, patiriama dirbant *outreach* darbą.

APIBENDRINIMAS IR IŠVADOS

Angliškoji sąvoka *outreach* nėra gerai žinoma tarp įvairių šalių socialinių darbuotojų, bet pats reiškinys – socialinis darbas su klientais, kurie patys nesikreipia pagalbos – pastebimas visose tyrime dalyvavusiose šalyse. Lyginant rezultatus, tik Olandijos tyrėjai konstatavo, kad jų šalyje *outreach* veikla plačiai pripažįstama ir plėtojama. Be to, respondentai iš Olandijos ir Vokietijos lengviau identifikavo ir vertino *outreach* veiklą savo darbe, tiksliau – nubrėžė ribą tarp „įprasto socialinio darbo“ ir *outreach* socialinio darbo. Galbūt tai gali paaiškinti ilgesnė socialinio darbo tradicija nei Lietuvoje ar Estijoje. O respondentai iš Lietuvos ir Estijos daug dažniau *outreach* veiklą įvardijo kaip asmeninę, o ne institucijos deleguotą ir struktūruojamą atsakomybę. Remiantis tyrimo rezultatais, pastarieji respondentai – savotiški misionieriai *outreach* veikloje, be to, jie veikia vieni ir jaučiasi vieniši. *Misijos* pojūtį veikiausiai paaiškina socialinis-ekonominis Rytų Europos kontekstas: dėl ribotų ekonominių išteklių ir nevisiškai išvystytų socialinių paslaugų socialiniai darbuotojai atsiduria situacijose, kai jų žmogiškosios vertybės verčia peržengti profesinius reikalavimus ir galimybes: socialinis darbuotojas savo paties pinigais ar dar kaip nors šelpia savo klientus, nes nemato ar neturi kitos išeities.

Tyrimo metu paaiškėjo, kad socialiniai darbuotojai, bandydami padėti asmenims, kurie patys neprašo pagalbos, patiria įvairių moralinių dilemų. Visos dilemos, kurias suformulavo socialiniai darbuotojai, atspindi tam tikrą vidinį prieštaravimą tarp jų asmenybės ir profesinių reikalavimų. Dažnai moralinės socialinių darbuotojų dilemos išryškėja būtent santykiyje su klientais ar potencialiais klientais (*outreach* veikloje kliento / ne kliento vaidmens problema dažniausiai nėra išspręsta). Turbūt geriausiai šias dilemas ir jų kilmę apibendrina vieno respondento žodžiai, kad socialinis darbuotojas yra tik „svečias kliento gyvenime“, o *outreach* darbe, kaip rodo tyrimas, jis – dar ir neprašytas svečias. Tačiau svečio vaidmens sukeltos moralinės di-

lemos nėra vienintelės. Tyrimas parodė, kad socialinio darbo institucijos vaidmuo yra itin svarbus *outreach* veiklai. Tai liudijo respondentai iš visų šalių, tik dėl skirtingų priežasčių. Respondentai iš Olandijos ir Vokietijos *outreach* veikloje jaučia savo organizacijų palaikymą, juo labiau nepatiria darbo ribojimų ar trukdžių. O respondentų iš Estijos ir ypač Lietuvos patirtis buvo kitokia: institucijos jiems ne tik nepadeda, nepalaiko jų moraliai ar metodologiškai, tačiau net sudaro trukdžių socialinio darbuotojo darbui su sunkiai pasiekiamais klientais. Iš tyrimo matyti, kad tokia institucijos nuostata ne tik menkina socialinio darbuotojo galimybes rezultatyviai veikti, bet ir sukelia akivaizdžių moralinių dilemų. Galima daryti išvadą, kad socialinių darbuotojų moralinės dilemos kyla ne vien santykiyje su klientais (apie tai kalbėjo respondentai iš visų šalių), bet ir santykiyje su darbdaviu – socialinio darbo institucija (apie tai pasakojo respondentai iš Estijos ir Lietuvos).

Tarptautinio tyrimo apie socialinių darbuotojų moralines dilemas dirbant su sunkiai pasiekiamais klientais duomenų interpretacija leidžia formuluoti tokias išvadas:

- ♦ Lietuvoje *outreach* veiklą valstybė skatina veikiau teoriškai, deklaratyviai. Praktikoje socialiniai darbuotojai stokoja metodologinės pagalbos, gairių, struktūrinių-organizacinių sprendimų. Be to, praktikai teigia, kad pagalbos sistema pernelyg biurokratizuota ir trukdo *outreach* veiklai. Ši veikla, kaip paaiškėjo, yra kardinaliai priešinga biurokratiniam mąstymui, nes reikalauja lankstumo, neformalumo, socialinio darbuotojo kūrybiškumo ir galimybės pasitelkti profesinę laisvę.
- ♦ *Outreach* darbas suponuoja keletą moralinių dilemų, kurias patirdami socialiniai darbuotojai jaučiasi esą tarp dviejų ugnių. „Ugnis“ kyla arba iš 1) santykio su klientu(-ais), arba iš 2) santykio su institucija, kurioje dirba socialinis darbuotojas, arba dėl 3) valstybės socialinės apsaugos sistemos galimybių ir reikalavimų. Spręsdami šias dilemas, socialiniai darbuotojai yra linkę: 1) savo vertybes ir profesinius principus nustumti į antrą vietą dėl santykio su klientu; 2) būti kliento, o ne institucijos atstovu; 3) spręsdami klientų problemas pasitelkti asmeninius išteklius,

kai valstybės socialinės apsaugos sistema neturi reikalingų pagalbos išteklių.

- ♦ Tyrimo rezultatai iliustruoja W. C. K. Chu ir kt. teiginį: „socialinio darbo praktika neišvengiamai yra moralinė praktika, nes praktiko asmeniniai moraliniai standartai privalo susidurti su iššūkiu priimant kliento požiūrį su pagarba, kurios jis vertas. Socialinio darbo praktika ne tik turi moralinę dimensiją – ji yra iš esmės morali savo prigimtimi“ (2009, 292).

PADĖKA

Autorės nuoširdžiai dėkoja visų tyrime dalyvavusių universitetų studentams ir dėstytojams, ypač profesoriams Peteriui Hendriksui ir Raymondui Kloppenburgui iš Utrechto aukštosios mokyklos už šio tyrimo idėją ir organizavimą.

LITERATŪRA

1. Bönisch, L., Lösch, H. (1973/1998). Das Handlungsverständnis des Sozialarbeiters und seine institutionelle Determination. In W. Thole, M. Galuske, H. Gängler (Hrsg.), *Klasiker Innen der Sozialen Arbeit. Sozialpädagogische Texte aus zwei Jahrhunderten – ein Lesebusch*. Luchterhand, 367–382.
2. Cemlyn, S. (2000). Assimilation, Control, Mediation or Advocacy? Social Work Dilemmas in Providing Antioppressive Services for Traveller Children and Families. *Child and Family Social Work*, 5, 327–341.
3. Corley, M. C., Elswick, R. K., Gorman, M., Clor, T. (2001). Development and Evaluation of Moral Distress Scale. *Journal of Advanced Nursing*, 33 (2), 250–256.
4. Chu, W. C. K., Tsui, M., Yan, M. (2009). Social Work as a Moral and Political Practice. *International Social Work*, 52 (3), 287–298.
5. Galuske, M. (2002). Methoden der Sozialen Arbeit. *Eine Einführung*. 4 Aufl. Juventa Verlag.
6. Kälvemark, S., Höglund, A. T., Hansson, M. G., Westerholm, P., Arnetz, B. (2004). Living with Conflicts-Ethical Dilemmas and Moral Distress in the Health Care System. *Social Sciences & Medicine*, 58, 1075–1084.

7. Krafeld, F. J. (2004). *Grundlagen und Methoden aufsuchender Jugendarbeit*. Wiesbaden.
8. Kuhrau, D. (2004). „Habe ich da was falsch gemacht?“ Ethische Konflikte in der Praxis der Sozialen Arbeit. *Ein Ethik-Lehrbuch*. Waxmann Verlag.
9. Meuser, M., Nagel, U. (1991). Das ExpertInneninterview – Wissenssoziologische Voraussetzungen und methodische Durchführung. In B. Friebertshäuser, A. Prengel (Hrsg.), *Handbuch qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft*. Juventa Verlag, 481–492.
10. Raines, M. L. (2000). Ethical Decision-Making in Nurses. Relationships among Moral Reasoning, Coping Style and Ethic Stress. *JONA's Healthcare Law, Ethics, and Regulation*, 2 (1), 29–41.
11. Spiegel, H. V. (2008). *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit*. 3 Aufl. Reinhardt Verlag.
12. *Tarptautinių žodžių žodynas* (1985). Vilnius: Vyriausioji enciklopedijų redakcija.
13. Thiersch, H. (1992). *Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel*. 4 Aufl. Juventa Verlag.
14. Turner, H. (2010). Parental Preference or Child Well-Being: An Ethical Dilemma. *Journal of Pediatric Nursing*, 25, 58–63.
15. Ulrich, C., O'Donnell, P., Taylor, C., Farrar, A., Danis, M., Grady, Ch. (2007). Ethical Climate, Ethic Stress, and Job Satisfaction of Nurses and Social Workers in the United States. *Social Sciences & Medicine*, 65, 1708–1719.