

SUPERVIZIJA SOCIALINIAME DARBE: PARAMĄ TEIKIANTIS BENDRADARBIAVIMAS

NIJOLĖ VEČKIENĖ

VYTAUTO DIDŽIOJO UNIVERSITETAS

Straipsnyje analizuojama paramą teikiančio bendradarbiavimo situacija socialinio darbo praktikoje, pabrėžiant socialinio darbo ir supervizijos konteksto kompleksškumo svarbą. Aptariami profesionalų ir organizacijų bendradarbiavimo trukdžiai, įvardijamos galimos supervizijos temos. Tekste siekiama pagrįsti socialinio darbo ir supervizijos sąsajų aktualumą, nurodant esminę paramą teikiančio bendradarbiavimo reikšmę ir supervizijos, kaip įgalinančios paramos, atlikimo formas vaidmenį bei problemiškumą organizacijų praktikoje.

ĮVADAS

Socialinis darbas, arba socialinė pagalba, yra vienas iš istorinio proceso elementų ir dalyvių. Galima kalbėti apie ypatingą kaitos sritį, kuri siejasi su socialinės pagalbos normalizavimu konkrečioje visuomenėje. Šis procesas nebaigtinis, nes, keičiantis visuomenėms, kinta socialinės problemos, taip pat pagalbos poreikiai. Pokyčiai sąlygoja naujus, netikėtus ir įtampą didinančius reikalavimus socialiniam darbui kaip profesijai. Lietuvoje tuo pat metu vyksta du procesai, kurie sąlygoja socialinio darbo problemiškumą: 1) integruojantis į Europos

Sajungą, gerokai padidėja daugiakultūriškumas, vertybių įvairovė, intensyviai kinta darbo rinka, t. y. padidėja socialinių darbuotojų veiklos kompleksiskumas, išauga naujų iniciatyvų ir naujų intervencijos strategijų bei metodų poreikis; 2) tarptautinė ir nacionalinė verslo struktūrų kooperacija sukelia intensyvų darbo jėgos judėjimą, išauga specialistų ir studentų mobilumas, o tai tiesiogiai veikia socialinio darbo profesijos raidą. Pagalbos ir jos kokybės poreikis didėja, tačiau valstybės finansavimo mažinimas ir prognozuojamas ženklaus besimokančiųjų sumažėjimas gali sustabdyti profesionalumo plėtotę socialinio darbo praktikoje.

Anksčiau aptartų procesų kuriama įtampa gali būti laikoma socialinio darbo problemų lauku. Paramą teikiančio bendradarbiavimo stoka socialinio darbo praktikoje gali tapti viena pavojingiausių minėto lauko problemų. Toks profesinių santykių akcentavimas leidžia kalbėti apie supervizijos aktualumą plėtojant socialinį darbą kaip kintančią profesiją Lietuvoje. Siekiant pagrįsti minėtus teiginius, pirmojoje straipsnio dalyje analizuojamas socialinio darbo ir supervizijos kontekstas, pabrėžiant esminę profesionalų ir organizacijų bendradarbiavimo reikšmę. Antroji straipsnio dalis yra skirta socialinio darbo, kaip profesijos, suvokimų įvairovei aptarti, siekiant aktualizuoti supervizijos metodo taikymą. Trečiojoje dalyje aptariami paramą teikiančio bendradarbiavimo analizės rezultatai, kurie atskleidžia įgalinančios supervizoriaus paramos aktualumą ir problemišumą.

Straipsnyje terminas „supervizija“ suprantamas vadovaujantis Europos šalių supervizorių asociacijų tinkle (ANSE) pateikiamu apibrėžimu: supervizija – tai profesinių santykių konsultavimas, skatinantis ir padedantis darbuotojui, grupei, organizacijai įvertinti savo profesinę veiklą, numatyti veiklos tobulinimo kryptis, siekiant padidinti darbuotojo kompetenciją ir organizacijos veiklos efektyvumą.

SOCIALINIO DARBO IR SUPERVIZIJOS KONTEKSTAS LIETUVOJE

Remiantis socialinės tikrovės konstravimo (Berger, Luckmann 1999) požiūriu, išryškėja svarbiausia socialinio darbo praktikos prieštara: socialiniai darbuotojai, priklausomai nuo pasirengimo, *subjektyviai*

konstruoja savo profesinę kompetenciją ir socialinio darbo sampratą, tuo tarpu socialinio darbo, kaip profesinės veiklos, naujumas, kuri *objektyviai sąlygoja* kintantis kontekstas, reikalauja ypatingo bendradarbiavimo, nuolat tikslinant bazinę socialinio darbo sampratą. Todėl šioje straipsnio dalyje yra keliami klausimai: kokios prieštaros išryškėja analizuojant socialinio darbo kontekstą Lietuvoje, kokias supervizijos kryptis ar temas jos lemia?

Kontekstas visada daro vienokią ar kitokią įtaką mūsų pasaulio suvokimui ir profesinei veiklai. Esminis šiandienos konteksto bruožas – pokyčiai, kuriuos sąlygoja santykiškai grįstos poindustrinės visuomenės formavimasis, atskleidžiantis politinių, socialinių ir ekonominių veiksnių svarbą socialiniam darbui (Bell 1999; Dominelli 2004; Lorenz 1998; Urponen 2004). Prekes gaminančiose racionaliose visuomenėse asmuo ir jo vaidmuo atsiskiria, stiprėja individualizacija, susvetimėjimas (Bell 2003). Tai tampa iššūkiu poindustrinei visuomenei, kai visą dėmesį tenka sutelkti į paslaugas ir jas sąlygojančius santykius tarp individų, nes šiuolaikinės visuomenės „socialinis vienetas yra ne individas, o bendruomenės organizacija“ (Bell 2003, p. 223).

Lietuvoje paskutiniuosius dvidešimt metų vyksta ypač greitai ir radikalūs pokyčiai, kurie sąlygoja visų socialinio gyvenimo sričių transformacijas. Transformacijų procesas kelia įtampas, dėl jo sunkiau priimti tinkamus sprendimus, o klaidingi sprendimai įtampas dar labiau stiprina. Dėl klaidingų sprendimų ekonominė situacija nepatenkina daugelio gyventojų poreikių, skatina emigraciją, taigi susidaro nauja problemiška darbo migrantų ir jų vaikų situacija. Politiniai ir ekonominiai pokyčiai daro įtaką socialinių struktūrų kaitai. Pokyčiai Lietuvoje, jai tapus Europos Sąjungos nare, sukuria naujus socialinio darbo kontekstus (Povilaitaitė, Večkienė 2005). Europos integracijos procesas taip pat kelia naujas užduotis socialiniam darbui (Lorenz 1998). Prioritetas tenka ne individualiai, bet komandinei veiklai. Socialinis darbuotojas šiandien suprantamas kaip profesionalas, dirbantis komandoje arba organizacijų tinkle.

Toliau straipsnyje, atsižvelgiant į bendradarbiavimo ir savitarpiškumo prioritetus bei laikantis nuostatos, kad koordinavimas yra reikšmingesnis už hierarchiją grįstą valdymą, aptariamas socialinio darbo

kaip profesijos kontekstas Lietuvoje. Šį kontekstą atskleidžia keturios temos: socialinė situacija; socialiniai pokyčiai ir reikalavimai socialiniam darbui; socialinio darbo reikmė ir neprofesionalios socialinės paslaugos; socialiniai darbuotojai profesionalai (Urponen 2004).

Socialinė situacija dažniausiai analizuojama demografiniu, įsidarbinimo ir pajamų požiūriais. Dėl gimstamumo ir migracijos Lietuva tampa senėjančia valstybe, dėl netolygumų darbo rinkoje stebimas ilgalaikio nedarbo reiškinys ir darbo jėgos trūkumas. Dėl krizės vis daugėja žmonių, šeimų, atsidūrusių prie skurdo ribos. Didėja pajamų ir išlaidų skirtumas, auga sveikatos ir socialinių paslaugų poreikiai ir mažėja žmonių ištekliai. Tokia socialinė situacija reikalauja aukštos socialinių darbuotojų kvalifikacijos ir kompleksinių paslaugų bei organizacijų bendradarbiavimo. Tačiau išryškėja tam tikras pavojus socialinio darbo organizavimo srityje. Panaikinus apskričių socialinių reikalų skyrius, socialinės pagalbos sistema Lietuvoje reorganizuojama. Tačiau nepakankamas socialinės politikos sprendimų ir jų įgyvendinimo nuoseklumas sąlygoja skirtingus požiūrius, valstybinių (VO) ir nevyriausybinių (NVO) socialinių organizacijų bendradarbiavimo kliūtis, ir tai stabdo reorganizaciją. Minėti faktai byloja apie tai, jog būtinas socialinių darbuotojų pasirengimas atpažinti kliento situacijos kompleksiskumą, reflektuoti savo veiklos tobulinimo galimybes.

Socialiniai pokyčiai ir reikalavimai socialiniam darbui. Socialinis darbas dažniausiai suprantamas kaip pokyčių procesas. Todėl itin svarbi yra stebėtojo ir vertintojo veikla bei socialinis advokatavimas. Problemų prevencija, socialinio teisingumo įgyvendinimas (socialinis advokatavimas) yra tiesiogiai susiję su kliento problemų sprendimu. Įgalinimo koncepcija realizuojama per kitus du socialinio darbuotojo profesionalo vaidmenis – eksperto ir socialinio kritiko. Ekspertas pateikia savo pastebėjimus, socialinės realybės interpretacijas piliečiams ir sprendimų priėmėjams bei skatina diskutuoti esminiais klausimais. Socialinių klausimų kėlimas ir viešinimas yra socialinių darbuotojų atsakomybė. Šiuo atžvilgiu socialinis kritikas yra socialinės politikos pokyčių iniciatorius ir skatintojas. Visos minėtos veiklos pasižymi dideliu intensyvumu net ir demokratinėse visuomenėse. Praktikoje tai gali pasireikšti reikalavimu puikiai išmanyti specifinę socialinio darbo sritį ir kompetentingai veikti joje, pasižymėti plačiu daugia-

dimensiu išmanymu arba *generalisto* kompetencija. Lietuvoje dar tik „mokomės demokratijos“, „mokomės būti piliečiais“. Todėl atlikti minėtus socialinio darbuotojo vaidmenis yra gerokai sudėtingiau, „perdegimo“ sindromo pavojus tampa didesnis. Taigi supervizijos, įgalinančios matyti realią situaciją, svarba yra akivaizdi.

Socialinio darbo reikmė ir neprofesionalios socialinės paslaugos. Transformacijų laikotarpiu profesionalios socialinės pagalbos reikmė aktuali visiems visuomenės nariams. Didžiųjų gamyklų bankrotai, žemės ūkio reorganizavimas ir kolūkių struktūros panaikinimas lėmė nedarbą, specialistų diskvalifikacijos reiškinių, buvo prarandamas ekonominis ir socialinis kapitalas. Daugybė žmonių Lietuvoje patiria socialines krizes. Tačiau socialiniai darbuotojai, galintys teikti profesionalią pagalbą krizės atveju, pradėti rengti tik nuo 1992 m. Praktikoje šį darbą iki šiol dirba asmenys, neturintys socialinio darbuotojo išsilavinimo. Kita vertus, socialinių paslaugų stoka ir poreikis spręsti socialines problemas paskatino nevyriausybinių organizacijų plėtrą bendruomenėse. Tačiau detalesnė valstybės finansuojamos socialinės pagalbos ir savanoriškos neprofesionalios veiklos analizė atskleidžia ir išteklių stokos, ir neefektyvaus jų panaudojimo problemą.

Praktikos analizei taikant žmogiškųjų išteklių sampratą, išryškėja šių išteklių pasiskirstymo netolygumai, priklausomai nuo teikiamų paslaugų ir jas teikiančių organizacijų pobūdžio. Pavyzdžiui, remiantis naujuoju Paslaugų įstatymu galima teigti, kad nevyriausybinių organizacijų (NVO) statusas Lietuvoje yra įteisinamas kaip tolygus valstybinėms organizacijoms (VO), konkuruojant dėl finansavimo. Tačiau didelę NVO žmogiškųjų išteklių dalį sudaro savanoriai arba socialiniai darbuotojai neprofesionalai. Jie teikia paslaugas ypatingose situacijose (priklausomybės, daugiaproblemės šeimos, prekyba žmonėmis ir t. t.), naudodami minimalius ir nepastovius finansinius išteklius. Dėl to, kad dauguma jų neturi reikiamo profesinio pasirengimo, NVO situacija yra sunkesnė, konkuruojant dėl išteklių, taip pat planuojant, paskirstant, vertinant jų panaudojimą.

Kita vertus, nuo pat pirmojo socialinio darbo, kaip naujos socialinės veiklos, inicijavimo etapo Lietuvoje sėkmingus inovacinius projektus įgyvendindavo aukštąjį išsilavinimą įgiję socialiniai darbuotojai,

dažnai magistrai. Šiuo atžvilgiu „Caritas“ gali būti pavyzdys NVO, kuri, telkdama profesionalius ir neprofesionalius darbuotojus, sėkmingai naudodama ir kitas išteklių rūšis – socialinį ir dvasinį kapitalą, inicijuoja naujas socialines paslaugas arba paslaugas, kurių nepakankamai teikia valstybė.

Socialinio darbo supervizijos reikmės ir neprofesionalumo santykio problemiškas išryškėja informacinei visuomenei pereinant į žinių (konceptualiąją) visuomenę. Iš vienos pusės, plečiasi galimų klientų ratas, nes visą gyvenimą besimokančioje visuomenėje kiekvienam besimokančiajam gali prireikti socialinės pagalbos ar palaikymo. Tai gali būti visai kito tipo ir kitos kokybės paslaugos. Iš kitos pusės, žinių apie realią situaciją, jos pokyčius kaupimas, naujų poreikių nustatymas reikalauja iš socialinių darbuotojų gebėjimų stebėti, analizuoti, reflektuoti, planuoti ir įgyventi tyrimus bei eksperimentus.

Socialiniai darbuotojai profesionalai. Analitinis socialinio darbo, kaip specifinės profesinės veiklos, charakteris leidžia teigti, kad socialiniams darbuotojams būtina mokslinių tyrimų ir žinių bazė, kuri įgalintų juos atpažinti ir įvertinti socialines problemas, ir metodinis raštingumas arba gebėjimai taikyti socialinio darbo metodus (intervenciją ir prevenciją). Kaip taikomasis socialinis mokslas, socialinis darbas analizuoja individų savitarpio santykių raišką, bendruomenės ir visuomenės, nustatydamas socialines problemas ir jų pokyčius. Tokiai veiklai reikalingi moksliniai, profesiniai ir mokymosi gebėjimai, gebėjimai diagnozuoti individo ar grupės santykį su iškilusia socialine problema, numatyti pastebimus pokyčius ir sutelkti žmogiškuosius išteklius sudėtingoms situacijoms spręsti. Tai iššūkis socialinio darbo magistro studijoms Lietuvoje.

Žmogiškųjų ir kitų išteklių sutelkimas pokyčiams įgyvendinti sietinas su įgalinimo koncepcijos realizavimu socialinių paslaugų srityje. Įgalinimą suprantant kaip keturių esminių elementų sistemą: a) tiesioginė intervencija, kurioje pasireiškia socialinio darbuotojo ir kliento sąveika, b) atitinkami ištekliai, jų paieška ir panaudojimas, c) žmogaus teises užtikrinantys juridiniai dokumentai ir jų taikymo galimybių bei kliūčių išmanymas, d) tyrimai, kurių dėka kaupiamos universalios ir specializuotos žinios apie socialinio darbo turinį ir metodus, išryškėja

svarbus socialinio darbo ir supervizijos konteksto komponentas. Tai horizontali ir vertikali komunikacija, bendradarbiavimas organizacijose ir tarp organizacijų kaip esminė socialinio darbo efektyvumo sąlyga. Supervizorius, kurio veiklos paskirtis – profesinių santykių konsultavimas, gali būti tas specialistas, kuris užtikrina tinkamą paramą socialinio darbo organizacijoms, jų komandoms ir darbuotojams, plėtojant bendradarbiavimą ir siekiant efektyvumo.

SOCIALINIO DARBO KAIP PROFESIJOS SUVOKIMŲ ĮVAIROVĖ – TEMOS SUPERVIZIJAI

Labai svarbus, gal net esminis, mūsų požiūrių ir suvokimų formavimosi veiksnys yra metodinės ir mokslinės publikacijos, kurios turi įtakos atsakymams į pirmoje dalyje aptartus klausimus. Jose atskleidžia socialinio darbo kaip profesinės veiklos sampratą Lietuvoje. Tačiau publikacijoms būdinga požiūrių, analizės aspektų, tyrimo metodologijų įvairovė, kurią sąlygoja skirtingas tyrėjų pasirengimas, skirtingos socialinių tyrimų kryptys ir tai, kad autoriai savo darbuose remiasi skirtingų Vakarų šalių patirtimi. Šios įvairovės poveikis kiekvieno mūsų socialinio darbo paskirties, tikslų, turinio supratimui gali būti viena iš supervizijos temų. Tokios temos aktualumą patvirtina socialinio darbo sampratos plėtotę atspindintis M. G. Thackeray'aus ir O. W. Farley'aus (1994) apibrėžimas, kuriame teigiama, kad „socialinį darbą galima apibrėžti kaip meną, mokslą, profesiją, padedančią asmenims, grupėms ir bendruomenėms spręsti problemas ir pasiekti pasitenkinimą savo veikla, tai yra socialinio darbo praktika per asmeninį, grupinį ir bendruomenės savitarpio santykį. Ši veikla apima darbą su konkrečiu atveju, darbą su grupe, bendruomenės organizavimą, administravimą ir tyrimus“.

Formuojantis naujo tipo visuomenei kito ir socialinio darbo suvokimas. Socialinio darbo tyrėjai (Dominelli 2004; Urponen 2004) teigia, kad Europos integracijos kontekste socialinės rūpybos, socialinių paslaugų sferos prioritetai, socialinio darbo organizavimas ir jo praktika keičiasi iš esmės. Pokyčių pagrindas – nedarbas, visuomenės senėjimas, migracija, naujos socialinės problemos ir naujos politinės

iniciatyvos, o jų rezultatas – rinkos dėsningumą apraiškos socialiniame darbe. Pažymėtina, kad šiandien socialinis darbas suvokiamas kaip profesinė veikla, kuria siekiama, kad žmonių gyvenimo kokybė ir socialinis funkcionavimas atitiktų tam tikrą visuomenės gerovės lygį. Taip pat laikomasi nuostatos, kad tai profesinė veikla, kuri daro įtaką ekonominiams, politiniams ir socialiniams aplinkos sąlygų pokyčiams. Galiausiai teigiama, kad tai procesas, apimantis tris svarbiausius sąveikos komponentus: klientą, aplinkybes ir patį socialinį darbuotoją.

W. Lorenzas (1998) analizuoja Europos integracijos poveikį socialinio darbo profesijos kaitai ir išskiria tris pokyčių grupes, sąlygojamas: a) ekonomikos diktato, kuris skatina socialinių paslaugų privatizavimo procesą, tuo tarpu valstybės vaidmuo ir jos įtaka rinkai silpnėja; b) ideologinių pokyčių Europoje, kai atsakomybė už socialinių problemų sprendimą priskiriama šeimai ir bendruomenei; c) socialinio darbo metodų pokyčių, susijusių su socialinio solidarumo problema, veiklos fragmentiškumo ir individualizmo didėjimu. Pastaruoju metu kaip būtinybė neoliberalizmą pasirinkusios Europos socialiniame darbe akcentuojamos trys esminės sąvokos: „savipagalba“ (angl. *self-help*), „bendruomenė“, „dalyvavimas“. Tai žmonių, jų grupių, bendruomenių įgalinimo išgyventi pokyčius tema, ir šiuo aspektu socialinis darbas yra sukaupęs daugiausiai patirties. Socialinio darbuotojo profesinė veikla šiame kontekste reikalauja tolerancijos ir ypatingų bendradarbiavimo bei konfliktų įveikimo įgūdžių, kurie gali būti lavinami tik per *dialogą*. Taigi dėl sukauptų patirčių socialinis darbas yra gyvybiškai reikalingas.

Tačiau šis socialinio darbo reikalingumas Lietuvoje įmanomas tik realizuojant socialinio darbo, kaip naujovės ir nuolatinio mokymosi sąveikos, procesą, kuriame socialiniai darbuotojai įgytų gebėjimus: „įsitraukti į naują patirtį, apžvelgti naują patirtį kuo įvairesniais aspektais, sujungti tų stebėjimų rezultatus į apibendrinimus (teorijas)“ ir aktyviai eksperimentuoti (Linkaitytė 2003, 1999, p. 121). Šiuo atžvilgiu esminė yra dvejopos mainų patirties *refleksija* – patirties, sukauptos bendradarbiaujant skirtingoms šalims ir skirtingoms socialinėms profesijoms. W. Lorenzas (1998) tai vadina unikalium forumu. Bet svarbiausia tai, kad *socialinių paslaugų privatizavimas ir savipagalbos koncepcija* iš esmės keičia socialinio darbo paskirtį ir funkcijas (Dominelli 2004).

Dalyvavimas socialinio darbo kaitos procese neatsiejamas nuo profesionalumo ir sukauptos patirties, kuriai reflektuoti būtina supervizija. Viena iš supervizijos temų galėtų būti paieška atsakymo į klausimą, kokia ir koku būdu suteikiama prasmė terminui „socialinis darbas“? Anot M. Payne'o (1996), socialinio darbo kaip profesijos supratimo arba „žinojimo“ keliai, arba, kitaip tariant, mūsų žinojimas apie socialinį darbą gali remtis: a) autoritetu, tradicija ir įsitikinimu, b) moksliniais paaiškinimais, c) teorijomis ir paaiškinimais apie pasaulį. Priklausomai nuo kiekvieno konkretaus socialinio darbuotojo išsilavinimo, patirties, asmeninių ypatybių, socialinis darbas bus suvokiamas skirtingai. Vienais atvejais bus remiamasi perimta tradicija, kitais atvejais bus atsižvelgiama į mokslinių tyrimų rezultatus bei teorijas, dar kitais – nulems subjektyvi asmens patirtis.

Praktikoje egzistuoja daug skirtingų socialinio darbo profesijos apibūdinimų. Vieni jų artimesni sampratai, kuriai būdingas konkretesnis rezultatyvus socialinio darbuotojo kaip vykdytojo suvokimas, kiti labiau pabrėžia kūrybiškumą, atsinaujinimą, tarptautiškumą, kuris vis dėlto susijęs su nuolatiniu mokymusi ir tam tikra rizika, nes reikalauja pastovios refleksijos ir atsakomybės už eksperimentavimą.

Galvojant apie šiandienos iššūkius, kuriuos patiria kiekvienas Lietuvos bendruomenės narys, akivaizdu, kad visi suvokimai yra svarbūs. Tačiau dar svarbiau juos sisteminti, siekiant suformuoti „bendrąjį socialinių darbuotojų žinojimo bagažą“, kuris lemia socialinių paslaugų organizacijų veiklą ir profesijos tapumą. Socialinio darbo ir supervizijos sąsajos yra būtina šio sisteminimo proceso sąlyga. Socialinis darbas Lietuvoje yra nuolat kintanti profesija. Kiekviena situacija, kurioje atsiduria socialinis darbuotojas ir organizacija, gali būti *specifiška*. Išskyla būtinybė nuolat prisitaikyti prie besikeičiančių aplinkos sąlygų. Dar daugiau, socialinio darbo situacijos pasižymi tuo, kad ne tik socialinis darbuotojas ir organizacija susiduria su nuolat kintančiomis sąlygomis – pastarosios reikalauja ir nuolatinės paslaugų gavėjo kaitos.

Taigi išryškėja dvi tendencijos, kurios sąlygoja socialinio darbo kaip profesijos pokyčius ir kurias reflektuojant tikslinga taikyti supervizijos metodą. Pirma, šiuolaikinis socialinis darbas orientuojasi į *kliento aktyvumą*. Antra, socialinis darbuotojas dažnai veikia kaip *įgalintojas* (Payne

1996). Šios tendencijos keičia socialinio darbuotojo ir kliento santykių esmę, reikalauja, kad socialinis darbuotojas nuolat eksperimentuotų, panaudodamas turimą žinių bagažą ir naujas žinias apie klientą jo situacijoje, taip kurdamas ir plėtodamas bendradarbiaujantį santykį.

SUPERVIZIJOS TAIKYMAS PLĖTOJANT PARAMĄ TEIKIANTĮ BENDRADARBIAVIMĄ

Socialinio darbo plėtotė Lietuvoje vyksta trimis lygmenimis: teorijos, praktikos ir studijų. Tai unikalus procesas, kuriame formuojasi lietuviška socialinio darbo teorija ir praktika, plėtojamas bendradarbiavimas organizacijoje ir tarp organizacijų. Šiame procese ryškėja akivaizdus poreikis reflektuoti profesinės veiklos neapibrėžtumą, sudėtingumą, ieškoti efektyvių profesinės paramos būdų ir formų, racionalizuoti patirtį, taikant patirtinio mokymosi principus (Kolb 1975; Schon 1987).

Šio dešimtmečio pradžioje Lietuvoje inicijuota nauja profesinės paramos forma – supervizija (profesinių santykių konsultavimas) – sudaro galimybę reflektuoti profesinę patirtį, įvardijant ir bendradarbiavimo trukdžius. Pasaulio praktikoje supervizijos ištakos siejamos su socialinio darbo praktikos pokyčiais. Todėl analizuojant paramą teikiančią bendradarbiavimą organizacijos ir profesijos lygmenyse išryškėja dviejų pagalbos žmogui profesijų – socialinio darbo ir supervizijos „susitikimas“, skatinantis profesinį tapsmą.

Supervizijos plėtotės akcentavimas bendradarbiavimo kontekste nėra atsitiktinis reiškinys. Socialinis darbas – kompleksinė, daugiadimensiu problemų pobūdžiu pasižyminti socialinės veiklos sritis, kuri reikalauja ypatingo etinio jautrumo (Večkienė, Povilaikaitė 2005). Socialinis darbuotojas sąveikos su klientu procese integruoja, reflektuoja žinias, įgūdžius ir vertybes. Šiame procese kyla įtampa tarp asmeninio ir profesinio identiteto, sąveikauja asmeninė, profesinė, socialinė patirtis, sudaranti socialinio darbuotojo kompetencijos pagrindą krizės intervencijos sąlygomis (Liobikienė 2006). Krizės aplinkybės padidina „perdegimo“ sindromo riziką socialiniam darbuotojui ir intervencijos neefektyvumą klientui.

Socialinis darbas – atviras sąveikos procesas, vykstantis intensyviai kintančios aplinkos sąlygomis. Tai leidžia tvirtinti, kad paramą teikiantis bendradarbiavimas daro įtaką organizacijai. Organizacijos kultūra sąlygoja pasitikėjimą tarp klientų, darbuotojų, vadovų, išryškina vadovavimo ir profesinių vaidmenų pažinimo, asmeninių ir dalykinių santykių racionalizavimo temą. Organizacinės elgsenos ir patirtinio mokymosi dėsningumai rodo, kad, taikant superviziją, gerėja asmeniniai ir dalykiniai santykiai tarp kolegų, darbuotojų ir vadovų, geriau suvokiama pokyčių darbe svarba ir nauda. Šiame kontekste išryškėja klausimai, kuriuos tikslinga svarstyti supervizijos metu: kokios profesinių santykių ir elgsenio modelių sąsajos stebimos konfliktinėse situacijose; kokios nuostatos paramos ir pagalbos atžvilgiu dominuoja tarp darbuotojų organizacijoje; kaip skatinama patirtinio mokymosi motyvacija; ar sąmoningai, tikslingai ir efektyviai panaudojami patirtinio mokymosi ištekliai?

Lietuvoje atlikta daug tyrimų, analizuojančių socialinės rizikos grupių situaciją ir poreikius, socialinių darbuotojų veiklos ypatumus, socialinio darbo studijų organizavimą (Urbonienė 2005). Lietuvos autorių darbuose nagrinėjama socialinio darbo kompleksiskumo problema, numatant profesinio palaikymo, supervizijos taikymo perspektyvą (Dirgėlienė, Kiaunytė 2005; Dirgėlienė 2008a, 2008b; Večkienė, Dirgėlienė 2009; Kiaunytė 2008a, 2008b; Naujanienė 2007). Tačiau paramą teikiančio bendradarbiavimo klausimas socialinio darbo procese išlieka mažai tyrinėta sritimi.

Šiai temai ir skiriama trečioji straipsnio dalis, kurioje aptariami tyrimo rezultatai, atskleidžiantys paramą teikiančio bendradarbiavimo tendencijas ir bendradarbiavimo situaciją socialinio darbo organizacijose. Įgyvendinant minėtus tikslus remiamasi tyrimo „Supervizijos taikymo, plėtojant socialinių darbuotojų profesines kompetencijas, modelio parengimas“ ataskaita (2008). Duomenims rinkti buvo pasitelktas apklausos raštu metodas. Klausimynui sukurti buvo operacionalizuotas tyrimo objektas, remiantis socialinio darbo, streso, paramos ir palaikymo bei supervizijos sampratomis (Harkness 1997; Kadushin, Harkness 2002; Tsui 2005; van Kessel 1993). Straipsnyje aptariami tyrimo duomenys buvo surinkti pagal paramą teikiančio bendradarbiavimo tendencijas atskleidžiančių klausimų rinkinį, kuris

sudarytas taikant palaikančios (emocinės, natūralios aplinkos teikiamos), pastiprinančios (grindžiamos bendradarbiavimu, informacijos mainais ir darbo aplinkos ypatumais) ir įgalinančios (specialistų teikiamos) paramos bei atsiliepimo į jos lūkesčius sampratas. Jos taikytos ir analizuojant gautus apklausos rezultatus.

Palaikanti parama straipsnyje suprantama kaip asmeniniais santykiais grindžiama parama – kolegų emocinis palaikymas, emocinis palaikymas organizacijoje, šeimoje, socialinis tinklas. Pastiprinanti parama siejama su dalykiniais santykiais – bendradarbiavimu su kolegomis ir vadovais, kognityviniais / racionaliais paramos aspektais. Įgalinanti parama suprantama kaip parama, grindžiama profesionalia specialistų pagalba, kaip pagalbos galimybės, kaip profesinių santykių konsultavimas (supervizija), kvalifikacijos tobulinimo ir sąlygų keitimo būdas, asmeninis konsultavimas. Analizuojant socialinių darbuotojų paramos paieškos ir priėmimo lūkesčius, išskiriami asmeniniai, organizaciniai, vertybiniai, informaciniai išteklių (Gendron 2004; Malik 2005).

Socialiniai darbuotojai, profesinėje veikloje susidūrę su tam tikrais sunkumais, abejonėmis, profesinės situacijos sudėtingumu ar nežinojimu, turėtų turėti galimybę visa tai aptarti su kolegomis, vadovais ir specialistais. Šiame kontekste aktualus mokymasis iš patirties, akcentuojant paramą teikiančią bendradarbiavimą ir refleksijos svarbą šiame procese (Kolb 1975; Schon 1987; Jarvis, Holford, Griffin 2004). Patirtinį mokymąsi skatina supervizija (individuali, grupės, komandos), suteikianti galimybę reflektuoti veikiant ir taip plėtoti profesines kompetencijas.

Tyrimo duomenys, surinkti pagal anksčiau minėtą klausimų rinkinį, patvirtino visų tipų paramos poreikį profesinių ir asmeninių įvykių atvejais. Tai leidžia teigti, jog socialiniams darbuotojams svarbūs visi žmogiškieji paramos išteklių: kolegų, vadovo, specialistų parama, artimųjų palaikymas. Tyrimo duomenys atskleidė šias paramą teikiančio bendradarbiavimo tendencijas socialinio darbo organizacijose:

- ♦ Palaikančios emocinės paramos lūkestis, siejamas su šeima ir draugais, didžiausias 19–29 m. amžiaus grupėje, mažiausias – 48–62 m. amžiaus grupėje. Šis lūkestis beveik nepriklauso nuo išsilavinimo ir yra gerokai ryškesnis tarp didžiuosiuose Lietuvos miestuose dirbančių nei tarp kaimo seniūnijos socialinių darbuotojų.

- ♦ Vadovo palaikančios paramos poreikis ne toks akivaizdus. Palaikymo iš supervizoriaus tikisi įvairaus lygmens vadovai, socialiniai darbuotojai, dirbantys su smurto aukomis, probleminėmis šeimomis, smurtautojais, asmenimis, turinčiais suicidinių ketinimų, patyrusiais netektį. Tačiau šis poreikis nėra labai ryškus.
- ♦ Socialiniai darbuotojai turi labai menkus lūkesčius, nukreiptus į vadovus. Su pastaraisiais siejami tik baziniai poreikiai. Minėta tema būtų aktuali komandos ir vadovavimo bei organizacijos supervizijai.
- ♦ Pastiprinančios informacinės socialinių darbuotojų paramos lūkesčiai: supratimo, priežasties paieškos, sprendimo suradimo ir skatinimo jo ieškoti, patarimo daugiausia tikimasi iš šeimos ir tik po to iš kolegų. Lūkesčiai vadovo atžvilgiu yra tik ketvirtoje vietoje, paramos mažiausiai tikimasi iš specialistų.

Laikantis nuostatos, kad socialinis darbas yra sudėtinga, nuolat kintanti profesinė veikla, išryškėja supervizijos taikymo problemiškas praktikoje. Apie tai byloja šie tyrimo duomenys:

- ♦ Šeimos, draugų ir kolegų įgalinančios paramos poreikis gerokai ryškesnis nei supervizoriaus įgalinančios paramos. Didesnį įgalinančios paramos poreikį parodo socialinio darbo išsilavinimą turintys respondentai.
- ♦ Supervizoriaus įgalinančios paramos poreikis didėja priklausomai nuo išsilavinimo, tačiau yra gerokai mažiau atskleistas nei šeimos paramos poreikis. Net magistro išsilavinimą turintys socialiniai darbuotojai daugiausiai įgalinančios paramos tikisi iš šeimos, tik po to iš kolegų.
- ♦ Profesinės paramos lūkesčiai siejami su supervizija, tačiau yra gerokai mažiau atskleisti nei šeimos įgalinančios paramos poreikis.

Tai didžiausią nerimą keliantys duomenys, skatinantys klausti: kokia socialinio darbo samprata egzistuoja Lietuvos praktikoje, kokia bendradarbiavimo patirtis atsiskleidžia? Akivaizdu, jog socialinio darbuotojo profesinių kompetencijų plėtotės procese sąveikauja profesinė, asmeninė, socialinė kompetencija bei patirtys. Gebėjimas pasinaudoti profesine pagalba, bendradarbiauti šiame procese – ženklus profesionalumo rodiklis, atskleidžiantis specialisto pasirengimą. Tyrimo

duomenys parodo menką paramą teikiančio bendradarbiavimo raišką praktikoje, ir tai patvirtina refleksyvosios praktikos ir supervizijos aktualumą socialinio darbo studijose ir profesinėje veikloje. Tai suteikia galimybę pereiti patirtinio mokymosi etapus: profesinės realybės sudėtingumo suvokimą; kaitos poreikį; situacijos racionalizavimą; sprendimo paiešką (Kolb 1984), sąlygojančius profesinį identitetą.

IŠVADOS

1. Dinamiška, sunkiai prognozuojama ir valdoma socialinio darbo organizavimo situacija, sąlygojama sudėtingo ir prieštaringo konteksto bei suvokimų įvairovės, reikalauja itin aukštos kvalifikacijos, kompetentingų socialinių darbuotojų, kurių veikla būtų grindžiama bendradarbiavimu, patikimais duomenimis, ilgalaikiais tyrimais, pačių socialinių darbuotojų vykdomais situacijos stebėjimais, vertinimais ir patirties refleksija.

2. Paramą teikiančio bendradarbiavimo raišką atspindintys tyrimo duomenys leidžia teigti, kad socialinių paslaugų darbuotojai ir vadovai suvokia ir pripažįsta šio tipo bendradarbiavimo aktualumą tiesioginės intervencijos, t. y. socialinio darbo proceso ir organizacijos (profesinės intervencijos aplinkos) lygmenyse, tačiau, pagrindinį dėmesį skirdami emocinei paramai, tarsi pamiršta dalykinę, profesinę paramą arba nebemato praktinių galimybių ją pasinaudoti. Šią problemą patvirtina ir detalizuoja toliau išvadosse pristatomi konkretūs tyrimo rezultatai.

3. Paramą teikiančio bendradarbiavimo tendencijų socialinio darbo organizacijoje apžvalga atskleidė, kad:

- ♦ ryškiausias yra emocinės arba palaikančios paramos lūkestis, kuri sąlygoja vadybinę poziciją organizacijoje ir profesinės veiklos ypatumai, kai susiduriama su egzistencinio, dažnai daugiadimensio pobūdžio problemomis;
- ♦ socialiniai darbuotojai vidinius ir išorinius konsultavimosi išteklius daugiausia sieja su kolegų emociniu palaikymu, nemaža dalis respondentų jo tikisi iš vadovo – tai skatina apmąstyti, kaip su-

vokiama asmeninių ir dalykinių santykių paskirtis, ir imtis racionalaus jų išskyrimo profesinėje veikloje;

- ♦ tyrimo duomenys, atspindintys pastiprinančios paramos lūkesčius, patvirtina supervizijos aktualumą reflektuojant bendradarbiavimo raišką organizacijose ir leidžia teigti apie profesionalumo bei valdymo stiliaus problemas: supratimo, priežasties paieškos, sprendimo suradimo ir skatinimo jo ieškoti, patarimo daugiausia tikimasi iš šeimos, tik po to iš kolegų, o minėti lūkesčiai vadovo atžvilgiu yra tik ketvirtoje vietoje;
- ♦ supervizoriaus įgalinančios paramos poreikis didėja priklausomai nuo išsilavinimo, tačiau yra gerokai silpniau išreikštas nei šeimos įgalinančios paramos poreikis – ši tendencija skatina apsvarstyti patirties reflektavimo suvokimą, gebėjimus kritiškai vertinti savo veiklą ir reikalauja gilesnės analizės, taip pat akivaizdžiai patvirtina supervizijos taikymo aktualumą.

LITERATŪRA

1. BERGER, P. L.; ir LUCKMANN, T. *Socialinės tikrovės konstravimas*. Vilnius: Pradai, 1999.
2. BELL, D. *Kapitalizmo kultūriniai prieštaravimai*. Vilnius: Alma littera, 2003.
3. DOMINELLI, L. *Social Work: Theory and Practice for a Changing Profession*. Cambridge: Polity Press, 2004.
4. DIRGĖLIENĖ, I.; ir KIAUNYTĖ, A. Supervizija Lietuvos socialinio darbo kontekste. *Acta Paedagogica Vilnensia. Mokslo darbai*. Vilnius: VU, 2005, p. 240–254.
5. GENDRON, B. Why Emotional Capital Matters in Education and in Labour? Toward an Optimal Exploitation of Human Capital and Knowledge Management. Iš *Les Cahiers de la Maison des Sciences Economiques*. Paris: Universite Pantheon-Sorbonne, 2004.
6. JARVIS, P.; HOLFORD, J.; and GRIFFIN, C. *The Theory and Practice of Learning*. London: Kogan Page, 2004.
7. KADUSHIN, A.; and HARKNESS, D. *Supervision in Social Work*. New York: Columbia University Press, 2002.
8. KESSEL, L. van; ir HAAN, D. The Dutch Concept of Supervision: Its Essential Characteristics as a Conceptual Framework. *The Clinical Supervisor*, 1993, Vol. 11 (1). Philadelphia: The Haworth Press.

9. KIAUNYTĖ, A. Pokyčius patiriantys socialiniai darbuotojai: supervizijos taikymo galimybės. *Socialinis darbas. Mokslo darbai*, 2008a, 7 (2). Vilnius: MRU, p. 119–130.
10. KIAUNYTĖ, A. Socialinių darbuotojų konfliktų sprendimo strategijos ir supervizija. *Specialusis ugdymas*, 2008b, 1 (18). Šiauliai: ŠU, p. 101–112.
11. KOLB, D. A. *Experiential Learning. Experience as the Source of Learning and Development*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1984.
12. LINKAITYTĖ, G. M. Lietuvos suaugusiųjų švietimo naujovės: kontekstas ir patirtis. Iš *Profesinis rengimas. Tyrimai ir realijos*. Kaunas: VDU, 2003.
13. LIOBIKIENĖ, T. N. *Krizių intervencija*. Kaunas: VDU, 2006.
14. LORENZ, W. *Social Professions for a Social Europe. European Dimensions in Training and Practice of Social Professions*. Ostrava: University of Ostrava, 1998.
15. MALIK, F. *Vadovauti, veikti, gyventi. Veiksmingas valdymas naujaisiais laikais*. Vilnius: Mūsų knyga, 2005.
16. NAUJANIENĖ, R. Supervizijos samprata socialiniame darbe. Iš *Socialinio darbuotojo vaidmuo šiuolaikinėje visuomenėje*. Vilnius: Lietuvos darbo rinkos mokymo tarnyba, 2007, p. 49–58.
17. O'HAGAN, K. Social Work Competence. An Historical Perspective in Competence. In *Social Work Practice*. London and Bristol, Pennsylvania, 1997.
18. PAYNE, M. *What Is Professional Social Work?* Birmingham: Venture Press, 1996.
19. SHON, D. A. *Educating the Reflective Practitioner*. San Francisko: Jossey-Bass, 1987.
20. Tyrimo „Supervizijos taikymo, plėtojant socialinių darbuotojų profesines kompetencijas, modelio parengimas“ ataskaita. Tyrimą rėmė Lietuvos valstybinis mokslo ir studijų fondas, 2007, sutarties Nr. T 07/07, projekto registracijos Nr. T-07347.
21. TSUI, M. S. *Social Work Supervision: Contexts and Concepts*. California: Thousand Oaks, 2005.
22. URBONIENĖ, A. *Studijuojančio socioedukacinio darbo specialybės profesinio pasirinkimo motyvacija ir vystymosi edukacinės prielaidos*. Daktaro disertacija: socialiniai mokslai, edukologija (07S). Kaunas: Technologija, 2005.
23. URPONEN, K. Finland. *European Social Work. Commonalities and Differences*. Roma: Carocci, 2004.
24. VEČKIENĖ, N.; ir POVILAIKAITĖ, S. Socialinio darbo kaita. *Profesinis rengimas. Tyrimai ir realijos*, 2005, t. 9, Kaunas: VDU, p. 130–139.
25. VEČKIENĖ, N. P.; ir DIRGĖLIENĖ, I. Streso rizika ir paramos lūkesčiai: socialinių darbuotojų profesinės patirties analizė. *Tiltai. Mokslo darbai*, 2009, 1 (46). Klaipėda: KU.