

# LOJALUMO KLAUSIMAI SOCIALINIO DARBO MOKOMOJOJE PRAKTIKOJE – SUPERVIZIJOS OBJEKTAS

DALIJA SNIEŠKIENĖ

VYTAUTO DIDŽIOJO UNIVERSITETAS

*Straipsnyje atskleidžiama studentų mokomosios praktikos metu jiems išskylančių etinių klausimų, susijusių su lojalumu, sritis ir klausimų formulavimo tipai, taip pat siekiama pagrįsti supervizijos poreikį studentų profesiniam augimui. Šiame straipsnyje pristatoma dalis rezultatų, gautų tyrimu, kuris atliktas siekiant išsiaiškinti, kokie etikos klausimai ir problemos iškyla studentams, atliekantiems socialinio darbo mokomąją praktiką.*

## ĮVADAS

Viena iš gana dažnai vartojamų etinių sąvokų yra lojalumas. Lojalumo samprata literatūroje labai įvairi. *International Encyclopedia of Ethics* lojalumą apibrėžia taip: „Atsidavimas asmeniui, bendram reikalui, šaliai ar idealui“ (cit. iš Pečiulienė 2010). Dažniausiai ši samprata paplitusi verslo srityje, kur lojalumas suprantamas kaip mainai, kai vartotojai skatinami būti ištikimi gamintojui ar pardavėjui, suteikiant tam tikras privilegijas, gerinant aptarnavimą ir t. t. (Vezbergienė 2005), arba personalo vadybos srityje, siekiant kuo didesnio organizacijos

veiklos efektyvumo (Pečiulienė 2010). Anot L. Donskio (2005), visų pirma lojalumas reiškė besąlygišką įstatymų laikymąsi, jų galios pripažinimą, tačiau dažniausiai šiais laikais jis suprantamas kaip ištikimybė, kilusi iš feodalinio paklusnumo savo ponui bei valdžiai. Lojalumo samprata gali išreikšti tiek laisvo, tiek nelaisvo žmogaus lojalumą. Nelaisvo žmogaus lojalumas – tik paklusimas, lengvai nukreipiamas nuo vieno objekto į kitą. Laisvo žmogaus lojalumas yra susijęs su aukštesnėmis vertybėmis: pagarba ir meile žmogui, draugyste ir t. t.

J. Palidauskaitė (2001) teigia, kad lojalumas, arba ištikimybė, reiškia „atstovavimą moraliniams principams bei vertybėms, organizacijai, bendruomenei ar asmenims. Ištikimybė yra prieštaringa vertybė, slepianti ir tam tikrą pavojų (perdėjimus, iškreipimus ir kt.). Ištikimybė reiškiasi per elgesį (atsidavimas objektui ar atsakomybės prisiėmimas)“ (Palidauskaitė 2001, p. 69). Tačiau kyla pavojų, kad žmonės bus ištikimi blogoms organizacijoms, atsisakys savo esminių įsipareigojimų. Kartais organizacijos, vadovai ir asmenys reikalauja iš mūsų didesnio atsidavimo jiems nei asmeniniams ar profesiniams principams. Pasak H. G. Fredericksono (1990) ir M. Josephsono (1998), išskiriamos dvi ištikimybės rūšys: horizontali (draugams) ir vertikali (vyresniesiems, administracijai, organizacijai). S. Gellermanas (1988) pabrėžia, kad lojalumas teisei, visuomenei, bendrai moralei turi būti svarbesnis už lojalumą organizacijai. Ši ištikimybės seka parodo, kad vadovavimasis aukštais moraliniais principais yra svarbesnis už lojalumą organizacijai, vadovams ar kolegoms. Tačiau šiuo atveju gali kilti gana daug neaiškumų, jei, kaip teigia J. Palidauskaitė (2001), taisyklės suprantamos kaip moralė, kuri, svarbiausia, dar ir užtikrina kiliant karjerą.

Priimant sprendimus dėl ištikimybės (lojalumo) kažkam, akivaizdžiai pasireiškia asmens moralinis brandumas, todėl elgesio pasirinkimus galima aiškinti vadinamąja individo moralinio išsivystymo (Kohlberg 1984) teorija. Pagal ją, priimami sprendimai priklauso nuo asmens moralinio išsivystymo lygio. Autorius nurodo 6 išsivystymo etapus: nuo žemiausio – bausmės vengimas, toliau – apdovanojimų siekimas ir teikimas („gero žmogaus“ buvimas „geram“ artimiesiems), toliau – asmeninių teisių derinimas su tam tikros grupės interesais,

taisyklėmis, toliau – atskirų grupių ir interesų pripažinimas ir derinimas. Aukščiausia moraline branda galime laikyti gyvenimą pagal savo sąžinę, esmines vertybes bei principus, kvesionuojant įstatymus ir normas. Pirmieji du lygmenys vadinami asmens brandos ikikonvencine morale (baimė, kaltė bei abipusės naudos siekimas). Antroji moralinio galvojiimo pakopa – konvencinė moralė, prisirišimas prie specifinės grupės normų, įkomponuotų į asmenybę, priimamų kaip universalių, o ne tik tos grupės sukurtų. Pokonvencinėje fazėje etinis elgesys suprantamas kaip kylantis iš modifikuotų susitarimų grupėse, ir moralinis galvojimas orientuojasi į universalius teisingumo, žmogaus teisių, lygybės bei abipusiškumo, pagarbos atskirų individų orumui principus (Kavolis 1995).

Įtvirtinti lojalumui, o kartais ir atkreipti dėmesį į jo sudėtingumą, ši sąvoka dažnai minima etikos kodeksuose, kartais ir darbo sutartyse. Tarptautinės socialinių darbuotojų federacijos Socialinio darbo etikos principų formuluotės (*Ethics in Social Work, Statement of Principles*, 2004) įžangoje, aptariant etiškai pagrįstų sprendimų problemas, kylančias socialiniams darbuotojams, lojalumo klausimai įvardijami kaip esminiai etikos problemų šaltiniai. Čia teigiama, kad: „1) socialinio darbuotojo lojalumas dažnai atsiduria tarp konfliktuojančių interesų; 2) socialiniai darbuotojai atlieka padėjėjų ir kontrolierių vaidmenį; 3) kyla konfliktas tarp socialinio darbuotojo, apsaugančio žmonių interesus, ir interesų tų, kuriems jie dirba, bei visuomenės reikalavimų būti naudingiems ir pasiekti naudingų rezultatų; 4) egzistuoja akivaizdus faktas, kad ištekliai visuomenėse yra riboti“ (vertė aut.). Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekse (1998) 3 str. rašoma, kad socialinis darbuotojas turi būti lojalus bendradarbiams, tačiau kartu jis „kritiškai vertina bendradarbių, pažeidusių socialinio darbo etikos normas, elgesį“. Netiesioginis lojalumas yra nukreiptas į darbuotoją pasamdžiusią organizaciją (4 str.), įstatymus (2 str.) ir asmeninę profesiją (5 str.).

Remiantis Tarptautiniu socialinio darbo profesijos apibrėžimu (*Ethics in Social Work, Statement of Principles*, 2004), socialinio darbo profesijos veiklos etikos pagrindas turėtų būti žmogaus teisės. Jos grindžiamos ir įtvirtina tokias vertybes kaip gyvybė, pilietinės ir prigimtinės laisvės,

lygybė ir tolerancija, teisingumas, solidarumas, socialinė atsakomybė, evoliucija, taika tarp žmonių ir pusiausvyra su gamta (*Žmogaus teisės ir socialinis darbas*, 2007). Šios moralinės vertybės kelia reikalavimus socialinio darbo profesionalui būti išsiugdžius pokonvencinį moralinį galvojimą ir gebėjimą elgtis vadovaujantis tokiu galvojimu. Pagal Pasaulinius socialinių darbuotojų rengimo standartus (*Global Standards for the Education and Training of the Social Work Profession*, 2004), socialinis darbuotojas(-a) turi gebėti priimti etiškai pagrįstus sprendimus ir pagal tuos sprendimus veikti, o programose šiam aspektui turi būti skiriamas skrupulingas dėmesys, suformuluojant aiškius etiško elgesio tikslus ir principus, o esant etikos kodekso pažeidimui, turi būti teikiama pagalba ir (ar) disciplinuojančios priemonės iki studento pašalinimo iš programos, nurodant susitaikymo ir žalos atlyginimo būdus (9.1–9.7 str.). Sprendimų priėmimas turėtų būti racionaliai pagrįstas, todėl reikalingi išlavinti refleksijos gebėjimai, nes asmeninių vertybių sistemos ir vyraujančios nuostatos gali tapti emocijų proveržių priežastimi. Aptardama profesionaliame socialiniame darbe kylančias lojalumo dilemas, A. K. Solberg (2010) teigia, kad jos yra susijusios su trimis socialinio darbo praktikos idealiųjų modelių (kuriuos išskyrė S. Banks; 2006, p. 136) tipais (atsidavusio-radikalaus, profesionalaus ir techninio-biurokratinio), išreiškiančiais tam tikrus socialinio darbuotojo vertybių rinkinius ir nuo jų priklausančius pasirenkamus vaidmenis.

Profesinės veiklos sudėtingumas bei prieštaraujančios jos lojalumo aspekto apraiškos akivaizdžiai reikalauja pagalbininko reflektuojant ir mokantis bei išlaisvėjant racionaliems sprendimams, kurie gali ne tik gerinti paslaugos kokybę, bet ir sumažinti stresą, ugdyti naujus gebėjimus. Paramą atliekant šiuos vaidmenis gali teikti socialinio darbo supervizija, kurios pagrindiniu tikslu taptų studento mokymasis ir asmeninis augimas (Bogo, Vayda 1988) socialinio darbo mokykloje. Aptardami ilgalaikius socialinio darbo supervizijos tikslus A. Kadushinas ir D. Harknessas (2002) teigia, kad visada galutinis tikslas yra teikti klientams efektyvias ir gerų rezultatų pasiekiančias paslaugas. Tai procesas, kurį sudaro administracinės aplinkos konteksto supratimas, nuolatinio pajėgumo gerinimas siekiant dirbti efektyviai ir paramos darbuotojams teikimas stresui mažinti.

Taigi rengiant socialinius darbuotojus labai svarbu, kad studentai įgytų ne tik ganėtinai žinių ir gebėjimų, bet drauge būtų pasirengę veikti etiškai. M. S. Tsui (2005), perfrazuodamas ir grupuodamas M. Payne'ą (1994), išskirtus septyniolika socialinio darbo supervizijos objektų skirsto į tris svarbiausias grupes. Trečiojoje grupėje sujungia visus supervizijos objektus, kurie yra susiję su „standartų palaikymu ir morale paslaugų teikimo organizacijose“ (Tsui 2005, p. 15).

Kompleksinėms kompetencijoms įgyti organizuojama mokomoji praktika. Pažymėtina, kad neteko rasti tokio tyrimo, kuris atskleistų, kokius etikos klausimus kelia studentai, dirbdami praktikoje, ir kaip juos formuluoja. Nors praktikos veikla apima labai platų etikos klausimų temų spektrą, tačiau šiame straipsnyje pasirinkta detaliau aptarti tik kai kurias tyrimo metu išskirtas kategorijas, kurios yra susijusios su lojalumo klausimais, ir pabandyti atskleisti, kaip supervizija – ne vertinanti, bet ugdomi parama – būtų reikalinga studentams ir jų mokomąją praktiką organizuojantiems profesionalams, ieškant atsakymų į minėtus lojalumo klausimus.

**Tyrimo tikslas** – atskleisti studentų mokomosios praktikos metu jiems išskylančių etinių klausimų, susijusių su lojalumu, sritis ir klausimų formulavimo tipus, taip pat pagrįsti supervizijos poreikį studentų profesiniam augimui.

Tyrimo uždaviniai:

1. Atskleisti etinius prieštaravimus, susijusius su lojalumu, studentų mokomojoje praktikoje ir tų prieštaravimų formulavimą klausimuose.
2. Pagrįsti nevertinančios socialinio darbo supervizijos poreikį ugdomą profesinę kompetenciją, mažinant stresą ir įgalinant kokybiškesnei profesinei veiklai.

**Tyrimo metodika.** Vadovaujantis konstruktyvistine epistemologine nuostata, kad žmogaus supratimas apie realybę konstruojamas jo sąmonėje, formuojami klausimai yra subjektyvios asmeninės patirties ir žinių konstruktas. Todėl studentų pateiktų atvejų analizei buvo pasirinktas kokybinis tyrimas ir indukcinės turinio analizės metodas (Elo, Kyngas 2007).

*Atranka.* Ketvirto kurso studentai bakalaurai raštu pristatė savo mokomąją praktiką atspindinčius atvejus, kurie buvo surinkti kaip namų

darbo dalis, studijuojant kursą *Socialinio darbo etika ir Bažnyčios socialinis mokymas*. Studentai jau buvo atlikę visą mokomąją praktiką, atitinkančią studijų programos turinį. Šio savarankiško darbo metu jie turėjo dar kartą permąstyti visą savo patirtį, įgytą atliekant praktiką ir, pasirinkę vieną įsimintiniausią situaciją, kurioje jiems iškilo etikos klausimų ar problemų, ją pristatyti raštu. Per 3 metus (2005–2008) buvo sukaupiti 234 namų darbai. Analizei atrinkti 163 atvejų aprašymai, kadangi likusiuose atvejų aprašymuose: 1) situacijos kartojosi (35 atvejai), nes du studentai kartu dirbo toje pačioje praktikos vietoje ir aprašė tą pačią situaciją bei suformulavo tokius pat klausimus; 2) studentai nepajėgė pasirinkti ir aprašyti situacijos, kurioje iškilo etinis klausimas, arba nesugebėjo pagal aprašytą situaciją suformuluoti klausimo etikos tema (36 atvejai).

*Analizė.* Iš tyrimui atrinktų tinkamų 163 atvejų buvo analizuojami studentų praktikos atvejų aprašymai bei suformuluoti etikos klausimai. Keletą kartų skaitant atvejų aprašymuose iškeltus klausimus buvo atlikta analizė, susidedanti iš atviro kodavimo, kategorijų kūrimo ir abstrahavimo (Elo, Kyngas 2007, p. 109). Analizės vienetas – studentų suformuluotas klausimas atvejo aprašymo pabaigoje. Patys atvejai buvo analizuojami tik tiek, kad būtų galima nusakyti kontekstą, kuriame klausimas iškilo. Atlikus visų atvejų ir klausimų analizę bei suformulavus kategorijas, pagal temas jos buvo grupuojamos į atskirus klasterius. Lojalumas išskiriamas kaip atskira tema, abstrahuojant kategorijas. Kategorijos yra autoriaus suformuluotos sąvokos ar teiginiai, atspindintys juos paaiškinančių subkategorijų (siauresnių apibendrinimų, išreikštų sąvokomis) turinį.

## TYRIMO REZULTATAI

Lojalumo temos analizės metu buvo išskirtos keturios kategorijos, kurios yra susijusios su keletu skirtingų etinių svarstymų ir įtampų laukais: įvykiais organizacijoje, priimančioje studentą, studijų programa ir asmeniniu santykiu su paslaugos gavėju praktikoje bei studento santykiu su įstatymais (visuomene). Toliau straipsnyje plačiau aptiriamos išskirtos kategorijos, paaiškinant kontekstą, kuriame jas

atspindintys klausimai buvo iškelti. Kontekstas aiškinamas remiantis studentų aprašytais atvejais.

1. Lojalumas organizacijos kultūrai. Viena su lojalumu susijusi subkategorija – lojalumas organizacijos darbuotojų santykiams. Studentas, nuvykęs į praktikos vietą, pirmiausiai tampa organizacijos tvarkos, tarpusavio santykių, elgesio modelių stebėtoju. Jei šiame stebėjimo procese studentas mato neprofesionalių darbuotojų santykius, kurie prieštarauja profesinei etikai, asmeninėms vertybėms, natūraliai iškyla klausimas: kaip tokioje situacijoje elgtis? *Socialinė darbuotoja atsisako dirbti su ne savo tautybės klientu (rusu). Ką daryti?* Pirmiausiai tokioje situacijoje savęs klausama: *įsikišti ar neįsikišti? Pasakyti, kad nepriimtina, ar tylėti?* Tai tiksliau išreiškiama kaip buvimas aktyviam ar pasyviai, tolerantiškam, nors tai žeidžia patį studentą, kartais ir kitus su paslaugų teikimu susijusius asmenis. Keletas studentų aprašo tokias etiškai jiems sudėtingas situacijas: *Ką daryti, kai viena kolegė apie kitą kalba netinkamus dalykus klientams ir man girdint? Klientų situacijos ir konfidencialūs dalykai perpasakojami kitiems klientams, vartojami necenzūriniai žodžiai ir t. t. Socialinė darbuotoja klientui pateikė klaidingą informaciją, siekdama jo atsikratyti ir pasityčioti. Ką daryti?*

Kita su lojalumu organizacijos kultūrai susijusi subkategorija – lojalumas organizacijai ar kliento apsauga. Šiai subkategorijai priskiriamus etikos klausimus studentai taip pat formuluoja remdamiesi stebėjimu. Jie iškelia klausimus matydami, kaip prieš klientus smurtauojama fiziškai ir emociškai, grubiai ar aplaidžiai elgiamasi, meluojama, klientai diskriminuojami pagal tautybę, socialinę padėtį ir t. t. *Kaip reaguoti į socialinio darbuotojo psichologinį smurtą (grasinius, gąsdinimus), matomą praktikos metu? Ką daryti, kai, pasikalbėjus tiesiogiai, atmetamas bet koks kitokio elgesio pasiūlymas?* Šie atvejai atskleidžia daug didesnę įtampą, nes tuomet nesikišti reiškia ir bendradarbiauti nusikalstant žmogaus teisėms, įstatymams, dažnai ir organizacijos vidaus taisyklėms ir t. t. Studentai formuluoja dileminius klausimus: *Įsikišti ar neįsikišti? Pranešti administracijai apie matomą smurtą ar nepranešti? Pranešti Vaikų teisių apsaugos skyriui ar nepranešti? Kaip elgtis, kai auklėtoja muša negalų vaiką? Ar pranešti apie fizinių bausmių praktiką globos institucijoje, jei pranešus bus netenkama galimybės atlikti praktiką?*

Kitos su lojalumo klausimais susijusios subkategorijos formuluojamos pagal klausimus, kurie atspindi tiesioginę studento veiklą praktikoje. Viena iš šių subkategorijų – lojalumas universitetui, siuntusiam praktikos, ar ištikimybė sau pačiam. Jei studentas patenka į tokią praktikos vietą, kur kyla daug prieštaravimų tarp asmeninės, profesinės doros ir organizacijos kultūros arba kur sunkiai išvelgiamos galimybės įgyvendinti praktikos užduotis (*jei praktikos užduotis neatitinka reikalavimų, ar būti sąžiningam ir kelti tą klausimą, ar tiesiog niekam nesakyti ir dirbti, ką liepia?*), tačiau studentas žino, kad universiteto administracijai gana sudėtinga surasti praktikos vietų studentams ir stengiasi su jomis palaikyti kuo geresnius santykius, tokioje situacijoje jis gali jaustis tarsi įkaitas. Tuomet studentas formuluoja klausimą: *Nepranešti apie praktikos vietos išskylančius prieštaravimus ar pasielgti, kaip jaučiama, kad bus tinkamiau?* Studentas dažnai stengiasi palaikyti gerus santykius tiek su organizacija, kuri jį priėmė, tiek su universitetu, bet jo paties mokymosi poreikiai taip pat yra svarbūs.

Šios subkategorijos pristato labiau etikos problemas, su kuriomis susidūręs socialinio darbo studentas jau turi mokėti jas spręsti, kartais gana smarkiai rizikuodamas ir prisiimdamas atsakomybę už pasekmes universitetui, kuris jį siuntė, tačiau tokios situacijos sprendimą grįsdamas supratimu, kad pažeidžiamas jo asmens orumas: *Išsaugoti praktikos vietą ar ginti savo poreikius?*

2. Lojalumas galią turintiems asmenims. Šią kategoriją sudaro trys subkategorijos.

Lojalumas praktikos vadovui (mentoriui). Ši subkategorija parodo gana sudėtingą studento situaciją, nes praktikos vietoje stebima, kaip praktikos vadovas, kuris socialiniam darbuotojui turėtų pateikti elgesio modelį, pats smurtauja. *Ar ginti klientą, kurį puola mokytoja ir socialinė pedagogė, ar nesikišti, nes socialinė pedagogė yra mano vadovė?* Ši situacija sudėtingėja, kai suprantama, jog studentas labai priklauso nuo vadovo. Praktikos vadovas (mentorius) vertina studento darbą pažymiu, t. y. turi tiesioginę galią kontroliuoti studentą. Jei nėra daugiau liudininkų, matančių neteisėtą ir neetišką praktikos vadovo elgesį, tuomet tokioje situacijoje yra didelė rizika, kad studentas bus pats apkaltintas kaip šmeižikas arba jo praktika nebus įvertinta teigiamai.



Panašių klausimų kyla ir kitokiose situacijose. Juos galėtume laikyti atskirais – būti lojaliam praktikos vadovei ar apsaugoti asmeninį orumą? Studentės pristato situacijas, kai mentorė visiškai nekreipia į jas dėmesio, nereaguoja į jų prašymus arba su ateinančiais asmenimis reikalauja elgtis taip, kaip ir visi kiti, nors tai prieštarauja gero elgesio principams, arba dar blogiau – su studente nesikalba. Tuomet studentas savęs klausia: *Kaip pasielgti teisingai, kai buvusi praktikos vadovė už akių neigiamai mane apibūdina dabartinei vadovei?* Kitoje situacijoje viena studentė formuluoja apibendrinantį klausimą: *Ar perimti toki vadovės elgesį, ar nepaklusti ir elgtis savaip, kaip liepia sąžinė?*

Antroji minėto pogrupio subkategorija – lojalumas supervizoriui ar savo orumui – formuluojama pagal studentų pateiktus atvejus, kai tutorius (anksčiau šioje programoje vadintas supervizoriumi) nesidomi studento praktika, neskiria laiko jam konsultuoti, tampa neprieinamas. Tokioje situacijoje studentas bando apsispręsti, kaip pasielgti: *Informuoti apie tai administraciją ar tylėti, negalint mokytis, negaunant palaikymo ir konsultacijų?*

Studentas praktikoje turi būti lojalus ne tik savo praktikos vadovui, bet ir visos organizacijos vadovams, todėl formuluojama subkategorija lojalumas viršininkui. Išskyla toks studentų klausimas: *Ar šnipinėti apie šeimą direktoriaus įsakymu?* Kadangi studentas nėra visiškai atsakingas už savo veiklą, todėl gali būti nesunkiai įpareigojamas atlikti tokias užduotis, kurios atsakingiems darbuotojams gali sukelti didelių nemalonumų: pavyzdžiui, administracija, ką nors pažadėjusi klientui, visiškai nesiruošia tų pažadų įgyvendinti, tačiau perduoti neteisingą informaciją klientui liepia studentui. Pastarasis turi apsispręsti, kam bus lojalus – administracijai, kuri juo naudojasi, ar tiesiai, kliento interesams ir savo paties orumui. Vienoje iš tokių situacijų studentai formuluoja klausimą: *Ar meluoti motinai ir suteikti vilčių, kad per duotą oficialų laiką (2 savaites) vaikas gali pasikeisti, ar pasakyti jai tiesą apie „neoficialų išankstinį sprendimą“ vaiką pašalinti iš mokyklos, nes tam pritarė ir socialinė pedagogė?*

3. Organizacijos taisyklės, priimti nutarimai, viršininkų įsakymai ir kt., kurie dažnai nėra aptariami su darbuotojais ir juo labiau su organizacijų klientais, studentams sukelia ne mažiau aktualių problemų,

susijusių su etika. Tokiame kontekste suformuluoti studentų klausimai jungiami į vieną kategoriją – lojalumas organizacijos taisyklėms, įsakymams.

Kadangi socialiniame darbe pabrėžiamas klientų interesų pirmumas, o asmens interesai dažnai atsiskleidžia per klientų prašymus ir pageidavimus, buvo išskirta subkategorija kliento prašymų pirmumas. Kartais dėl menkos studento patirties klientui kyla per dideli lūkesčiai praktikanto galios atžvilgiu, pavyzdžiui, galios apsaugoti visą informaciją, gaunamą iš vaikų ir t. t. Tokioje situacijoje studentai siekia sužinoti, kaip pasielgti: *Ar nuslėpti smurtą prieš vaiką, jei jis to prašo?* Organizacijoje yra nustatytos labai aiškios taisyklės, draudžiančios imti dovanas iš klientų: *Kaip pasielgti, jei žmogus atneša labai menkute dovanėlę, ir jei nepriimsi, tas žmogaus jausis įskaudintas dėl šalto atstūmimo?* Kadangi labai svarbi socialinio darbuotojo ir kliento santykių kokybė, tuomet kyla klausimas: *ką rinktis? Priimti kliento dovanėlę ar paklusti organizacijos taisyklėms?* Arba kitas atvejis: *Dėl nelankomumo vaiką nori pašalinti iš mokyklos, tačiau, žinant visą situaciją, tai būtų blogas sprendimas. Ką palaikyti – mokyklos tvarką ir taisykles ar ginti vaiką bei jo poreikius? Ar socialinis darbuotojas turi būti nešališkas, kai sprendžiamas klausimas, kieno – vaiko ar organizacijos – interesai turi pirmumą?*

Suokalbiai su klientais. Būna, kad organizacijų taisyklės, atrodo, yra labai racionalios ir pagrįstos, pavyzdžiui, nevartoti alkoholio gydymo įstaigose, kasdien lankyti mokyklą, nepraleidinėti pamokų ir t. t. Tačiau gali kilti neaiškumų, pradedant svarstyti apie asmens gerovę – gydymo tęstinumą (*Ar išlaikyti konfidencialumą, kai pažeidžiamos vidaus tvarkos taisyklės ir žalojama sveikata (kai vaikas rūko)?*) arba griežtą bausmę ir santykio su klientu palaikymą ar nutraukimą. Tokiose situacijose studentai labai tiksliai formuluoja klausimą: *Ar būti suokalbininku su klientu, ar griežtai to neleisti ir vadovautis organizacijos taisyklėmis?* Šiuo atveju studentai aiškiai jaučia bendrininkaujį pažeidžiant taisykles, tačiau viliasi per tokį santykį pasiekti didesnę kliento pasitikėjimą ir pokyčių į gera: *Ar pranešti apie pacientams draudžiamą elgesį (girtavimą), ar būti suokalbininke ir įgyti pasitikėjimą?*

Kita svarbi paklusimo vadovų įsakymams sritis yra konfidencialios informacijos apie šeimas, asmenis perdavimas vadovams. Pasirodo, kad

kai kuriose organizacijose vadovai yra išleidę įsakymus, kuriais reikalaujama iš darbuotojų, dirbančių su šeimomis ir asmenimis, perduoti visą – įskaitant konfidencialią – informaciją vadovams. Studentams tampa neaišku, kiek tokie įsakymai yra pagrįsti ir kiek jų turėtų būti laikomasi, kai jie prieštarauja profesinėms vertybėms ir etikos principams. Tokiose situacijose jie formuluoja klausimą: *Paklusti viršininko įsakymams ar apsaugoti žmogaus ir šeimos orumą? Kas svarbiau – laikytis organizacijos taisyklių ar labiau išsiaiškinti ir padėti, kaip jaučiu?*

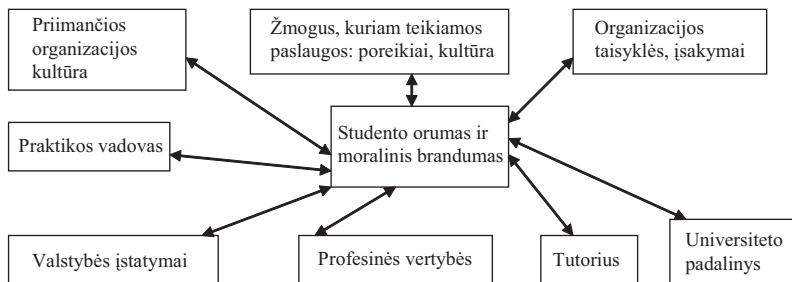
4. Išskiriame dar vieną kategoriją – paklusimas įstatymams. Vis savarankiškesnės praktikos metu studentams iškyla daug neaiškumų, susijusių su paklusimu įstatymams. Dirbdamas su šeimomis ar asmenimis, kurie gyvena skurdžiai, socialinis darbuotojas turi didelę galią, vertindamas šeimos situaciją. Dažnai piniginių paramos gavimas ar negavimas priklauso nuo to, kaip socialinis darbuotojas įvertins šeimą. Jei šeimoje gyvena neregistruoti sugyventiniai, jie turėtų būti pažymimi atskaitoje, bet tuomet šeima negautų paramos. Tokioje situacijoje socialinis darbuotojas sprendžia, kas yra svarbiau – visų likusių šeimos asmenų gerovė ar paklusimas įstatymams, nurodant tikslų šeimos narių skaičių: *Ar pranešti apie neregistruotą žmogų, jei apie tai pranešus vaikas negaus paramos?* Tai gali būti susiję ir su atsirančiais kitų kultūrų normų ir Lietuvos įstatymų prieštaravimais, kai studentai formuluoja klausimą: *Kas svarbiau – brolių ir seserų bendravimas ar LR įstatymai?* Taigi, kaip teigia L. Kohlbergas (1987), asmuo kvestionuoja pačių visuomenės normų teisingumą ir atitiktį žmogaus teisių vertybėms. Tokius klausimus, tikėtina, dažniau formuluoja didesnę praktikos patirtį ir didesnę moralinį brandumą įgiję studentai.

Atsižvelgiant į tai, kad su lojalumu susiję etikos klausimai atspindi žmogaus laisvės (Donskis 2005), moralinio brandumo (Kohlberg 1987) ir tam tikrą įgalinimo lygmenį, tyrimo metu buvo atkreiptas dėmesys ir į studentų formuluojamų etinių klausimų tipus. J. Palidauskaitė (2001) nurodo, kad gali būti trijų tipų klausimai: etikos problemos, dilemos ir klausimai. Analizuojant, kaip studentai formuluoja praktikoje iškylančius lojalumo klausimus, pastebėta, kad dažniausias yra dilemos tipas, toliau – probleminiai, o rečiausiai – atviri etikos klausimai. Tai rodo, jog per studijų metus vis dėlto nedaug studentų išlaisvėja

tikrai atviroms diskusijoms ir neįpranta klausinėti. H. Goovaertsas (2003), cituodamas D. Sommerį, teigia, kad „ekspertizė dabartinėje aplinkoje reiškia begalinį klausinėjimo procesą, kai nuo universalios pereinama į multiversalų supratimą ir daugiau nuo socialinio darbuotojo, kaip vaidmens, prie socialinio darbuotojo, kaip žmogaus su kasdien apmąstoma kompetencija“ (Goovaerts 2003). Šiame socialinio konstravimo požiūriu pasaulyje esminis yra klausinėjimas, o ne universalių atsakymų pateikimas ir išmokimas. Formuluojami dileminiai klausimai atspindi tokį pasaulį, kuriame yra tik dvi spalvos – pilka ir pilka, nes, pasirinkus bet kurią iš dviejų sprendimų, bus pažeidžiamos tam tikros vertybės. Tokia situacija baugina, neskatinanti prisimti atsakomybę, asmeniui sukeldama didelį stresą, nes dažnai labai sunku nuspręsti, kuri vertybė yra svarbesnė. Formuluojami atviri, arba spęstiniai, klausimai leidžia atsiskleisti kūrybiškumui, plačiau apsvarstyti galimybes ir pasekmes bei ieškoti papildomų išteklių sprendimui įgyvendinti.

## REZULTATŲ APTARIMAS

Kaip teigia S. Elo ir H. Kyngäs (2007), indukcinės turinio analizės metu surandami kategorijų ir subkategorijų ryšiai, paskui pereinama prie metaanalizės. Šiame tyrime, grupuojant išskirtų kategorijų ir subkategorijų ryšius, atsiskleidžia tam tikri tarpvertybinių įtampų laukai, kurie paveiklauoti 1 paveiksle.



1 PAV. ĮTAMPŲ LAUKAI, KURIUOSE STUDENTŲ PRAKTIKOS METU FORMULUOJAMI ETIKOS KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU LOJALUMU

1 paveiksle matome, kad pavaizdavus labai supaprastintai, remiantis tyrimo rezultatais, studentui praktikos metu tiesiogiai kyla lojalumo klausimų iš devynių sudedamųjų dalių: organizacijos kultūra, kliento poreikiai, organizacijos taisyklės, praktikos vadovas, valstybės įstatymai, profesinės vertybės, tutorius ir universiteto padalinys bei paties studento santykis su savimi. Be to, tarp išskirtų aštuonių struktūrų egzistuoja tam tikru būdu konkuruojantys santykiai, pavyzdžiui, tarp praktikos vadovo ir valstybės įstatymų arba tarp profesinių vertybių ir tutoriaus elgesio ir t. t., o paveiksle to buvo neįmanoma pavaizduoti. Studentas kiekvienos konkurencijos atveju turi apsispręsti, su kuo bendradarbiauti, kieno vertybes, elgesio modelius pasirinkti ir pan.

Akivaizdu, kad ne kiekvienas studentas patenka į tokį vertybinių įtampų labirintą, tačiau, kaip parodė visų atvejų tyrimas, tų įtampų laukų yra kelis kartus daugiau, nei galėjome pristatyti šiame straipsnyje. 1 pav. matome, kad daugiausiai įtampų svarstant lojalumo klausimus studentams kyla dėl organizacijos kultūros, valstybės įstatymų, profesinių vertybių ir asmeninio orumo. Formuluojuama mažiau klausimų, susijusių su universiteto aplinka. Gal šie rezultatai tenkina, bet gali būti, kad studentai savo namų darbų užduotyse neišdrįso formuluoti tokius klausimus dėl neužtikrinamo konfidencialumo. Visi šie tyrime atskleisti įtampų laukai gali tapti supervizijos temomis, susijusiomis su konkrečiais kontekstais.

Iš tyrimo paaiškėjo, kad asmeninis santykis su paslaugų naudotojais studentams kelia gerokai daugiau klausimų, atspindinčių etiškai pagrįsto sprendimo priėmimo įtampų laukus, nei santykiai su organizacija. Analizuojant lojalumo klausimų sritį, atsiskleidžia tam tikros studentų asmeninės doros, moralinio brandumo (pagal L. Kohlbergą) ir orientacijos į žmogaus teisių įgyvendinimą sritys. Be to, lojalumui aktualūs galios naudojimo ir paklusimo galiai, bendradarbiavimo klausimai, kurie atspindi tam tikrą studento įgalinimo veikti sudėtingoje aplinkoje lygį.

Organizuojant socialinio darbo mokomąją praktiką, atrodo, turėtų užtekti paramos, kurią studentui teikia praktikos dalyko dėstytojas, tutorius ir mentorius praktikos vietoje, tačiau, kaip rodo studentų pristatyti atvejai, tokios paramos nepakanka, nes visi šie pagalbininkai

tuo pat metu yra ir studento vertintojai – kartais labiau kontroliuojantys nei padedantys, arba patys pasižymi profesijos neatitinkančiu moralinės brandos lygiu ir elgesiu. Dėl organizacinių humanistinės vertybės palaikančių ir paremiančių sistemų stokos studentui reikia pasižymėti labai tvirta asmenine dora bei tikėti, kad nėra vienas ir susilauksiąs paramos bei pagalbos sprendžiant tokias situacijas. Kyla klausimai, ar kiekvienas baigiantis socialinio darbo studijas yra pasiekęs tokią moralinę brandą, tvirtumą, ar žino ir turi paramos tinklus, pasitarnaujančius sprendžiant profesionalaus integralumo ir profesinės etikos klausimus. Kaip teigiama, „tik saugumas įgalina patikėti etiketo knygų reikalavimais“ (Kavolis 1996, p. 50). Kiek universitetinės studijos vienos gali suformuoti tvirtą ir kartu lanksčią profesionalo dorovinę sistemą, kuri išmokytų neteisti, būti tolerantiškiems kultūrų skirtumams ir tuo pat metu nesitaikstyti su žmogaus teisių pažeidimais bet kurioje (tiek studijų, tiek darbo) aplinkoje, nebijoti konfliktų ir drauge mokėti juos taikiai spręsti, padedant keisti žmogų žalojančias sąlygas ir netikusius įpročius bei neteisingus santykius? Socialinio darbo studentai praktikos metu pastebi, kad tai ne visada įgyvendinama, nes smurtautojai, etines normas pažeidžiančių taisyklių ir įsakymų kūrėjai, dirbantys organizacijose, taip pat yra savo srities profesionalai. Lyg ir peršasi atsakymas, kad studijų programos nepajėgios paruošti visapusiškai pasirengusių darbui profesionalų, arba kyla prielaida, kad ir pasirengę asmenys neatlaiko visuomenės normų ir organizacijų taisyklių spaudimo ir pasiduoda baimei netekti darbo, negalėti kilti karjeros laipteliais ir t. t. V. Kavolis teigia: „Tačiau kol postkonvencinis moralinis galvojimas nebus perkeltas į kolektyviškai palaikomą, sąlygiškai tvirtą (ir dėl to realistiškai sumodeliuotą) tikslingą kontekstą, jis bus toks išsisklaidęs, kad ir jis pats gali tapti neefektyvumo pojūčio, t. y. patologinės būsenos, šaltiniu. Jeigu patirtis verčia postkonvenciskumą susieti su tuščiom pastangom, tai postkonvenciskumas pagimdo metimąsi į dogmatišką konvenciskumą ar amoralų ikikonvenciskumą“ (Kavolis 1995, p. 125–126). Visi šie faktai akivaizdžiai paremia prielaidą, kad mokomosios praktikos metu socialinio darbo studentams ir jai vadovaujantiems darbuotojams reikalinga nepriklausoma supervizija, kurios metu praktikos dalyvių grupės ir individai galėtų be vertinimo, maksimaliai saugioje

aplinkoje kelti savo kompetenciją, diskutuodami įvairiais moraliniais, etiniais, ne tik su lojalumu susijusiais klausimais. Toks palaikantis augimas gali suformuoti tikslingai palaikomą kultūrinį kontekstą, paremiantį postkonvencinę moralę tiek praktikos vietose, tiek pačiose socialinio darbo studijų programose.

Šie studentų formuluojami klausimai kelia iššūkius ir organizacijų, kuriose rengiama socialinio darbo mokomoji praktika, bei aukštųjų mokyklų kultūrinei aplinkai, kurioje teikiama parama studentams arba būtų organizuojama nepriklausoma supervizija. Kaip patys socialinio darbo programų (ne tik šios) dėstytojai ir administracijos darbuotojai diskutuoja ir sutaria dėl tam tikrų esminių doros ir moralės principų? Kiek laisvi jaučiasi patys darbuotojai, kad aukštesiose mokyklose būtų galima kalbėti apie lojalumą ne iš baimės ar savos naudos siekio? Kaip veikia organizacinės struktūros, kurios turėtų skatinti darbuotojus ir studentus laikytis moralinių vertybių ir žmogaus teisių pačioje organizacijoje? Kam jos yra lojalios? Šie klausimai yra aktualūs, nes kultūra yra nuolat kuriama, perduodama, atkartojama ir pati dalyvauja kuriant santykius ir struktūras. Visuomenės ir organizacijos aplinka sudarys kultūrinį supervizijos kontekstą, kuris, anot M. S. Tsui (2005), gali būti rimtas iššūkis paties supervizoriaus kompetencijai ir moralei.

Aptariant šio tyrimo ribotumą akivaizdu, kad nebuvo vertinamas kiekybinis klausimų pasiskirstymas ir neanalizuoti studentų pasirinkimai. Kadangi autorė buvo jų dėstytoja, kuri priklausė vertinančių pažymiu asmenų grupei, tai pristatyti studentų atvejai ir etiniai klausimai labiau lietė patiems studentams „saugesnes“, už universiteto ribų esančias problemas. Kiekvienos socialinio darbo mokomosios praktikos dalyvių grupės matomi etikos klausimai, susiję su lojalumu, taip pat labai papildytų ir parodytų naujas klausimų sritis ir naujas supervizijos temas. Tyrimas, parodęs su lojalumo sritimis susijusius etikos klausimus socialinio darbo praktikoje, atskleidė dar platesnį klausimų spektrą, todėl akivaizdu, kad šiuos tyrinėjimus būtina tęsti. Tyrimo rezultatai atskleidė naujų išteklių poreikį – išteklių, kurių reikia studijų kokybei gerinti ir socialinėms paslaugoms tobulinti, tačiau neaptariama, kaip tai galėtų būti įgyvendinama.

## IŠVADOS

Išanalizavus socialinio darbo studentų praktikoje kylančius lojalumo klausimus, galima nurodyti tokias išvalgas ar apibendinimus:

- a) dauguma formuluojamų klausimų atspindi vertikalų lojalumą (paklusimą organizacijai, įstatymams, vadovams), atskleidžia iš dalies nelaisvo žmogaus apsisprendimo proceso dalį;
- b) klausimai rodo jaunų žmonių bandymus pasirinkti tarp tolerancijos blogiui, asmeninio saugumo, interesų ir pažeidžiamo asmeninio orumo;
- c) daugiausiai įtampų laukų kyla tarp organizacijos kultūros, taisyklių ir studento orumo bei profesinės etikos reikalavimų;
- d) dažnai klausimai formuluojami kaip dilemos, parodančios būtinybę tobulinti studento ir absolvento kvalifikaciją keliančius gebėjimus etinių svarstymų ir kūrybiškumo srityse;
- e) studentų klausimai atskleidžia iššūkius, į kuriuos reikia atsižvelgti parenkant studentų praktikos vietas, teikiant paramą praktikos metu ir tobulinant praktikoje teikiamą paramą;
- f) studento mokymosi metu tiek studentams, tiek kitiems mokomosios praktikos dalyviams turėtų būti prieinama profesionali supervizija kaip mokymosi programos dalis, tačiau nesusijusi su jo vertinimu pažymiu;
- g) socialinio darbo supervizijos panaudojimas analizuojant etinius moralinius klausimus gali būti prielaida kurti pokonvencinį moralinį galvąjimą ir veikimą palaikančią organizacinę kultūrą ir aplinką;
- h) būtina tęsti etikos klausimų ir pasirinkimų tyrimus, padedančius geriau suprasti studentų poreikius, kurie išskyla mokomosios praktikos metu, bei programos gerinimo sritis.

## LITERATŪRA

1. BANKS, S. *Ethics and Values in Social Work*. New York: Palgrave Macmillan, 2006.
2. BOGO, M.; and VAYDA, E. *The Practice of Field Instruction in Social Work*. Toronto: University of Toronto Press, 1988.



3. DONSKIS, L. *Ar Lietuva patiria lojalumo krizę?* 2005. Prieiga per internetą: <http://www.bernardinai.lt/straipsnis/2005-06-06-leonidas-donskis-ar-lietuva-patiria-lojalumo-krize/28860/> [žiūrėta: 2010-02-06].
4. ELO, S.; and KYNGAS, H. The Qualitative Content Analysis Process. *Journal of Advanced Nursing*, 2007, Vol. 62 (1), p. 107–115.
5. *Ethics in Social Work, Statement of Principles*. International Federation of Social Workers, 2004. Prieiga per internetą: <http://www.ifsw.org/f38000032.html> [žiūrėta: 2010-03-01].
6. FREDERICKSON, H. G. Citizenship, Social Equality, and Public Administration. *Public Administration and Social Equality*. DENHARD, R.; and JENINGS, E. (Eds.). *Public Administration Review*, 1990, Vol. 50 (2), p. 228–237.
7. GELLERMAN, S. Why ‘Good’ Managers Make Bad Ethical Choices? Ethical Insight, Ethical Actions. Perspectives for the Local Government Manager. In KELLAR, E. (Ed.). *International City Management Association*, 1998, p. 42–50.
8. *Global Standards for Social Work Education and Training of the Social Work Profession*. International Federation of Social Workers, Adelaide, 2004. Prieiga per internetą: [http://www.ifsw.org/cm\\_data/GlobalSocialWorkStandards2005.pdf](http://www.ifsw.org/cm_data/GlobalSocialWorkStandards2005.pdf) [žiūrėta: 2010-03-12].
9. GOOVAERTS, H. Working with a Staged Plan. In BANKS, S.; and NOHR, K. (Eds.). *Teaching Practical Ethics for the Social Professions*. FESET, 2003, p. 83–94.
10. JONES, S.; and JOSS, R. Models of Professionalism. In YELLOLY, M.; and HENKEL, M. (Eds.). *Learning and Teaching in Social Work. Towards Reflective Practice*. London, Bristol: Jessica Kingsley Publishers, 1995, p. 15–33.
11. JOSEPHSON, M. The Six Pillars of Character. The Ethics Edge. In BERMAN, E.; WEST, J.; ir BONCZEK, S. (Eds.). *International City / County Management Association*, 1998, p. 13–21.
12. KADUSHIN, A.; and HARKNESS, D. *Supervision in Social Work*. 4th ed. New York: Columbia University Press, 2002.
13. KAVOLIS, V. *Kultūrinė psichologija*. Vilnius: Baltos lankos, 1995.
14. KAVOLIS, V. *Kultūros dirbtuvės*. Vilnius: Baltos lankos, 1996.
15. KOHLBERG, L. *The Psychology of Moral Development: The Nature and Validity of Moral Stages*. New York: Harper & Row, 1984.
16. Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas. Iš VAREIKYTĖ, A. (red.). *Profesinės kvalifikacijos tobulinimas socialinio darbo raidoje*. Vilnius: Lietuvos darbo rinkos mokymo tarnyba, 1998.
17. PALIDAUSKAITĖ, J. *Viešojo administravimo etika*. Kaunas: Technologija, 2001.

18. PEČIULIENĖ, L. Lojalumo prasmė ir vertė. Iš *Verslo labirintas*, 2005. Prieiga per internetą: <http://www.vaiciulis.lt/lojalumo-prasme-ir-verte.html> [žiūrėta: 2010-03-12].
19. PAYNE, M. Personal Supervision in Social Work. In CONNOR, A.; and BLACK, S. (Eds.). *Performance Review and Quality in Social Care*. London: Jessica Kingsley, 1994, p. 43–58.
20. SNIEŠKIENĖ, D. (red.). *Žmogaus teisės ir socialinis darbas*. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas, 2007, p. 29–36.
21. SOLBERG, A. K. Dilemmas of Identity and Loyalty in Professional Social Work. *European Journal of Social Education*, 2010, No. 18/19.
22. TSUI, M. S. *Social Work Supervision. Contexts and Concepts*. USA: Sage Publications, 2005.
23. VEZBERGIENĖ, A. Klientų lojalumas: kaip jį suprasti ir išmatuoti. Marketingas. *Verslo banga*, 2005. Prieiga per internetą: <http://wwwverslobanga.lt/lt/patark.full/42408517b85ed> [žiūrėta: 2010-03-12].