

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
ŽMOGAUS IR VISUOMENĖS STUDIJŲ FAKULTETAS
EDUKOLOGIJOS IR SOCIALINIO DARBO INSTITUTAS

TOMAS KNABIKAS

SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS IŠTĚSTINĖS STUDIJOS

**VERTYBIŲ KONFLIKTAI SOCIALINIAME
DARBE SU ŠEIMOMIS: SOCIALINIŲ
DARBUOTOJŲ PATIRTYS**

Magistro baigiamasis darbas

Doc. dr. Justinas Sadauskas

Vilnius, 2024

TURINYS

ĮVADAS.....	4
1. SOCIALINIO DARBO VERTYBIŲ TEORINĖ ANALIZĖ.....	7
1.1. Vertybės samprata.....	7
1.2. Socialinio darbo profesinės vertybės.....	8
1.2.1. Pagalba.....	9
1.2.2. Socialinis teisingumas.....	10
1.2.3. Asmens orumas.....	11
1.2.4. Žmogiškieji santykiai.....	12
1.2.5. Integralumas.....	13
1.2.6. Profesionalumas.....	14
2. VERTYBIŲ KONFLIKTAI SOCIALINIAME DARBE.....	16
2.1. Vertybių konfliktų teorinės prielaidos.....	19
2.2. Etinių dilemų tipai.....	21
2.3. Vertybių konfliktų sprendimas.....	23
2.4. Moralinis distresas ir jo formos.....	27
3. PATYRIMO VERTYBIŲ KONFLIKTUOSE TYRIMAS.....	30
3.1. Tyrimo metodologija.....	30
3.2. Tyrimo duomenų analizė.....	34
3.3. Sudėtingos situacijos socialiniame darbe su šeimomis.....	35
3.4. Patyrimas sudėtingose situacijose.....	39
3.5. Vertybių konfliktų tipai.....	45
3.5.1. Asmeninių ir profesinių vertybių konfliktai.....	45
3.5.2. Profesinių vertybių konfliktai.....	48
3.6. Vertybių konfliktų įveikos strategijos.....	53
3.6.1. Socialinių darbuotojų nuostatos.....	53
3.6.2. Socialinių darbuotojų elgesys.....	54
DISKUSIJA.....	58
IŠVADOS.....	61
REKOMENDACIJOS.....	63
LITERATŪRA.....	64
SANTRAUKA.....	72
SUMMARY.....	73
PRIEDAI.....	74

PAVEIKSLAI

1 pav. Socialinio darbo kertinės vertybės	9
2 pav. Vertybių konfliktų teorijos	20
3 pav. Vertybių konfliktų sprendimo įrankiai	23
4 pav. Dolgoff etinių sprendimų priėmimo sistema	24
5 pav. Gibbs reflecijos ciklas. Šaltinis: The University of Edinburgh	25
6 pav. Darbo loginė seka	31
7 pav. Patirčių analizės procedūra	35
8 pav. Sudėtingos situacijos socialiniame darbe su šeimomis	36
9 pav. Soc. darbuotojų patyrimai sudėtingose situacijose	40
10 pav. Kodavimo lentelė	40
11 pav. Asmeninių ir profesinių vertybių konfliktai	46
12 pav. Profesinių vertybių konfliktai	49

IVADAS

Temos aktualumas. Pastaraisiais metais socialinio darbuotojo vertybių nagrinėjimo temai tiek užsienyje, tiek Lietuvoje skiriama vis daugiau dėmesio. 2017 metų gegužės 26 d. patvirtintas naujas Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas (Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija, 2017). 2018 metais Tarptautinė socialinių darbuotojų federacija patvirtino Pasaulinį socialinio darbo etinių principų sąvadą (IFSW, 2018). JAV socialinių darbuotojų asociacija nuolat reflektuoja profesinės veiklos etiką ir atnauja etikos kodeksą, vėliausia versija pavišinta 2021 metais (NASW, 2017). 2023 metų liepos 5 dieną patvirtintas Socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodeksas (Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodekso patvirtinimo, 2023), tų pačių metų kovo mėnesį pradėjo veikti Socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos komisija. Pastaraisiais metais dauguma socialines paslaugas teikiančių įmonių, diegdamos Europos socialinių paslaugų kokybės sistemą (EQUASS), susikūrė ir pasitvirtino etikos kodeksus (Vaikų gerovės centras „Pastogė“, 2019; Palangos miesto socialinių paslaugų centras, 2021). Socialinio darbo profesijoje etiniai standartai nuolat peržiūrimi, įvedant svarbių pakeitimų, tačiau galiausiai pasirinkimas lieka pačiam socialiniam darbuotojui.

Augant visuomenės dėmesiui socialinio darbo etikai, didėja ir nepakantumas etikos pažeidimams. Tiek Lietuvoje, tiek užsienyje socialines paslaugas teikiančios organizacijos gauna daugiau paslaugų gavėjų skundų, o socialiniai darbuotojai – ir teisminių ieškinių dėl neetiško elgesio. Kartu auga ir poreikis organizacijoms turėti aiškias etikos gaires ir etinių sprendimų priėmimo procesus, siekiant apsaugoti tiek paslaugų gavėjus, tiek socialinius darbuotojus (Reamer, 2021, Barsky, 2019). Kadangi vertybės subtiliai ir dažnai nesąmoningai paveikia etinius sprendimus, socialiniams darbuotojams labai svarbu kuo geriau jas suprasti; tai turi didelės įtakos jų praktikai, padeda orientuotis etiškai sudėtingose situacijose ir užtikrina veiksmingą pagalbą paslaugų gavėjams (Hutchison, 2019). Mokslinė literatūra taip pat atskleidžia, kad etiškai sudėtingose situacijose, tokiose kaip vertybių konfliktas ar etinė dilema, socialiniai darbuotojai patiria moralinį distresą (Strom-Gottfried, 2019; Fourie, 2017). Nors moralinis distresas visų pirma yra psichologinė organizmo reakcija, ilgainiui jis gali turėti neigiamos įtakos socialinio darbuotojo ne tik psichikos, bet ir fizinei sveikatai, pasitenkinimui profesine veikla, socialinių paslaugų kokybei (Lynch ir Forde, 2016; McAuliffe, 2018), taip pat gali tapti profesinio perdegimo priežastimi (Khamisa ir kt., 2020; Imboden, 2020). Visi išvardinti veiksniai pabrėžia, kaip svarbu tyrinėti ir diskutuoti apie vertybių konfliktus ir galimus etiškai sudėtingų situacijų sprendimus socialiniame darbe.

Temos iširtumas. Mokslinėje literatūroje daugiau dėmesio skiriama socialinio darbo etikai, vertybių konfliktų tipams, sprendimo būdams, mažiau iširtas vertybių konfliktų poveikis socialiniams darbuotojams.

Miller ir kt. (2016) nagrinėjo su šeima susijusių vertybių vaidmenį socialinio darbo profesijoje. Dominelli (2017), Hepworth ir kt. (2017), Finn ir Jacobson nagrinėjo asmens orumą, kaip vieną kertinių socialinio darbo vertybių, ir jos įtaką socialinio darbo praktikai. Miley ir kt. (2017) svarstė apie žmogiškųjų santykių svarbą stiprinant paramą paslaugų gavėjui.

Reamer (2018), Reisch (2019) ir Dominelli (2017) analizavo ribotus išteklius ir sistemines kliūtis, dėl kurių socialiniai darbuotojai negali įgyvendinti etiškų sprendimų. Jansson (2018), Miley ir kt. (2017), Hutchison (2018) nagrinėjo advokacijos reikšmę siekiant socialinio teisingumo.

Vertybių konfliktų prigimtį ir sprendimo būdus nagrinėjo Spano ir Koenig (2007), Švedaitė-Sakalauskė ir Gevorgianienė (2011), Prakapas (2007). Etinių dilemų specifiką analizavo Banks ir Williams (2020), Dominelli (2017), Strom-Gottfried (2019), Hartman ir kt. (2018), Reamer (2021), Nordh ir Nedlund (2017), Harris ir White (2013). Vertybių konfliktų tyrimų problematiką analizavo Banks ir Nøhr (2019).

Švedaitė-Sakalauskė ir Gevorgianienė (2019), Fourie (2017), Strom-Gottfried (2019), McAuliffe (2018) analizavo vertybių konfliktų poveikį socialiniams darbuotojams.

Reamer (2018), Adomaitytė-Subačienė (2019), Banks (2016), Dziegielewski ir Holliman (2020), Colby ir Dziegielewski (2016) analizavo asmeninių ir profesinių ribų atskyrimo svarbą socialiniame darbe. McAuliffe (2010), Hepworth ir kt. (2017) analizavo etinių sprendimo priėmimo modelius. Refleksijų ir supervizijų vaidmenį socialiniame darbe tyrė Fook (2016), Hepworth ir kt. (2017), Kadushin ir Harkness (2014), Thompson ir Pascal (2012). Lum (2017), Lee ir Farrell (2018), Hepworth ir kt. (2017), Miley ir kt. (2017), Meacham (2007), Sue ir Sue (2016) tyrė kultūrinės ir etinės kompetencijos svarbą sprendžiant vertybių konfliktus.

Mokslinė problema. Teoriniame lygmenyje socialinės pagalbos specialistų vaidmuo yra aiškus – profesionaliai teikti socialines paslaugas paslaugų gavėjams, šio darbo atveju – šeimai, vadovaujantis profesinės etikos ir profesinio elgesio etikos principais (Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodekso patvirtinimo, 2023). Kita vertus, kiekvieno paslaugų gavėjo ir šeimos atvejis unikalus savo kontekstu, į kurį socialinis darbuotojas turi atsižvelgti, kad priimtų etišką sprendimą vertybių konflikte ar etinėje dilemoje. Neatsitiktinai socialinio darbo mokslinėje literatūroje dažniau vartojama ne vertybių konflikto sprendimo, o laviravimo, orientavimosi jame (angl. *navigating*) sąvoka (Banks, 2020; Reamer, 2020;

McAuliffe, 2021). Kadangi iš esmės socialiniai darbuotojai turi tik etiško darbo gaires, bet ne instrukcijas, lieka neaišku, kaip jiems sekasi teoriją taikyti praktikoje; dar mažiau tyrinėta socialinio darbo su šeimomis etinė specifika. Kyla probleminiai klausimai:

- Kaip su šeimomis dirbantys socialiniai darbuotojai patiria situacijas, kuriose susikerta asmeninės, profesinės, organizacijos ir paslaugų gavėjo vertybės?
- Kaip socialiniai darbuotojai sprendžia vertybių konfliktus?
- Kaip vertybių konfliktai paveikia socialinių darbuotojų fizinę sveikatą, psichikos sveikatą bei paslaugų kokybę?

Tyrimo objektas – socialinių darbuotojų, dirbančių su šeimomis, patiriami vertybių konfliktai.

Tikslas – ištirti vertybių konfliktus socialiniame darbe su šeimomis.

Uždaviniai:

1. Išanalizuoti socialinio darbo vertybių sistemą ir jos raišką.
2. Išanalizuoti vertybių konfliktus socialiniame darbe ir jų sprendimo būdus.
3. Atskleisti su šeimomis dirbančių socialinių darbuotojų patirtis susiduriant su vertybių konfliktais ir juos sprendžiant.

Teoriniai ir empiriniai metodai:

- *Mokslinės literatūros šaltinių analizė*: analizuota literatūra, susijusi vertybių konfliktų ir etinių dilemų socialiniame darbe specifika.
- *Profesinės etikos kodeksų analizė*: analizuoti Lietuvos ir užsienio socialinio darbo kodeksai, apibrėžiantys socialinio darbo profesinės etikos principus ir socialinio darbo profesinio elgesio etikos principus.
- *Kokybinis tyrimas*, kaip tyrimo metodas.
- *Kokybinis interviu*, kaip duomenų rinkimo metodas, naudojant pusiau struktūruotą klausimyną.
- *Turinio analizė*, kaip duomenų analizės metodas.

Darbo sandara: socialinio darbo magistro baigiamąjį darbą sudaro įvadas, teorinė ir tiriamaoji (empirinė) dalis, tyrimo rezultatų diskusija, išvados, rekomendacijos, mokslinės literatūros sąrašas, santrauka (lietuvių ir anglų kalba) bei priedai.

1. SOCIALINIO DARBO VERTYBIŲ TEORINĖ ANALIZĖ

1.1. Vertybės samprata

Pačia plačiausia prasme, moralinės vertybės – tai principai, kuriais asmuo vadovaujasi atskirdamas teisingą nuo neteisingo ir gerą nuo blogo elgesio (Shafer-Landau, 2015). Graham, ir kt. (2013) moralines vertybes apibrėžia kaip kolektyvinius, visuotinai priimtus standartus, kurie nurodo kryptį elgesiui kultūriniame kontekste. „Vertybės – tai esminiai įsitikinimai, kad konkretus elgesys ar egzistavimo būdas yra asmeniškai arba socialiai priimtinesnis už priešingo pobūdžio elgesį ar egzistavimo būdą“ (Prakapas, 2007, p. 63).

Kaip teigia R. L. Barker (1995), vertybės – tai papročiai, elgesio standartai bei principai, kuriuos laiko pageidaujamais tam tikra kultūra, žmonių grupė ar individas. B. R. Compton ir B. Galaway (1999) vertybes apibūdina kaip neįrodytus ir, ko gero, neįrodomus įsitikinimus dėl žmogaus prigimties. Šie įsitikinimai nurodo socialinio darbuotojo praktiko kasdienio darbo kryptį. Kaip teigia šie autoriai, profesijos vertybės nėra unikalios. Socialinio darbo profesija egzistuoja platesniame kultūriniame kontekste ir identifikuoja bei operacionalizuoja jau egzistuojančias visuomenėje vertybines nuostatas. Mūsų visuomenėje egzistuojančios vertybės kartais prieštarauja ir konfliktuoja tarpusavyje, todėl socialiniame darbe siektina pasirinkti vertybes, kurios padėtų tinkamai dirbti šį darbą.

L. C. Johnson (2001) išskiria trijų tipų vertybes:

1. Ultimatyviosios (arba galutinės) – tai pačios abstrakčiausios vertybės, kurias pripažįsta daugelis žmonių. Tai laisvė, žmogaus vertė ir orumas, teisingumas ir kitos.

2. Artimiausios (arba tiesioginės) – labiau specifinės vertybės, susijusios su galutine pageidaujama būseną. Pavyzdžiui: teisė į abortą, teisė bausti savo vaiką. Dėl šių vertybių kyla nesutarimų.

3. Instrumentinės vertybės nukreipia atitinkamai elgtis ir nurodo priemones tikslui pasiekti. Pavyzdžiui: konfidencialumas, apsisprendimo teisė. Tai priemonės išreikšti asmens vertę ir orumą. Pagrindinės vertybės yra tos, kurios turi ką nors bendra su žmogaus verte ir orumu.

Apibendrinant galima teigti, kad vertybės yra principai, įtakoiantys asmenų elgesį ir sprendimų priėmimą. Vertybės sudaro pagrindą dalykų, kurie laikomi svarbiais ir teisingais, padeda formuoti asmeninę ir profesinę tapatybę, išlaikyti veiksmų ir santykių nuoseklumą, siekti tikslų.

1.2. Socialinio darbo profesinės vertybės

Vertybės – esminė socialinio darbo praktikos dalis. Kadangi vertybės iš principo atsako į klausimą, kas teisinga, o kas – ne, jos socialiniam darbuotojui padeda priimti sprendimus sudėtingose situacijose, taip pat suteikia jo darbui prasmę.

Socialinio darbo, kaip profesijos, pradžioje daugiau dėmesio buvo skiriama ne darbuotojų, o paslaugų gavėjų vertybėms, tiksliau – jų moralumo stokai, kaip manyta, privedusiai prie nedarbo, priklausomybės nuo alkoholio ir kitų problemų. Etinės dilemos, kaip figūra, socialinio darbo literatūroje išryškėjo maždaug po 100 metų nuo profesijos atsiradimo, t. y., praėjusio amžiaus pabaigoje (Reamer, 2022).

1990-ųjų pabaigoje pradėdama rašyti ir apie su etika susijusios rizikos valdymą: „Profesinė etika nebeapsiribojo klausimu „Ką daryti būtų teisinga šioje sudėtingoje situacijoje?“. Daugeliui socialinių darbuotojų etika reiškė ir tokius klausimus kaip „Ar aš galiu būti paduotas į teismą arba sulaukti papeikimo jeigu...?“ (Reamer, 2022, p. 16).

Zofia Butrym yra priskiriama kartai rašytojų, suformulavusių socialinio darbo vertybes. Ji išskyrė tris pagrindinius socialinio darbo etinius principus, kurie yra išlikę iki šių dienų (1976, p. 47): pagarbą asmens individualumui; tikėjimą kiekvieno žmogaus socialia prigimtimi, dėl kurios asmens unikalumui išreikšti reikalingi kiti žmonės; ir tikėjimą žmogaus gebėjimu keistis, augti ir tobulėti.

Praktikoje taikyti vertybes dažnai yra sudėtinga. Johnson (2001) kaip problemas įvardina tai, kad abstrakčius vertybinius teiginius galima įvairiai interpretuoti; dažnai nėra aišku, kokie veiksmai pagrindžia konkrečią vertybę; socialiniai darbuotojai nuolat susiduria su dilema, kaip padėti žmogui nepaminant jo orumo ir kaip suderinti mokslinį bei humanistinį požiūrį.

Analizuojant mokslinę literatūrą ir teisės aktus, išryškėja šeši pagrindiniai socialinio darbo etiniai principai, arba vertybės (žr. 1 pav.).



1 pav. Socialinio darbo kartinės vertybės

1.2.1. Pagalba

Iš anglų kalbos žodį „service“, kai jis minimas socialinio darbo vertybių kontekste, sudėtinga tiksliai išversti, čia autorius nusprendė apsistoti ties pagalbos terminu. Pagalba yra kartinė socialinio darbo vertybė, atspindinti profesijos įsipareigojimą padėti kitiems ir skatinti socialinį teisingumą. Šis principas yra socialinio darbo praktikos pagrindas, kuriuo profesionalai vadovaujasi stengdamiesi patenkinti asmenų, šeimų ir bendruomenių poreikius.

Pagalba socialiniame darbe apibrėžiama kaip įsipareigojimas teikti pagalbą ir paramą tiems, kuriems jos reikia. Ši vertybė yra neatsiejama nuo socialinio darbo misijos – didinti žmonių gerovę ir padėti tenkinti pagrindinius visų žmonių poreikius, ypatingą dėmesį skiriant pažeidžiamų, prispaustų ir skurde gyvenančių žmonių poreikiams ir įgalinimui (NASW, 2017). Paslaugos vertė pabrėžia nesavanaudiškumo ir atsidavimo svarbą sprendžiant socialines problemas ir skatinant asmenų bei bendruomenių gerovę.

Į paslaugų gavėją orientuotas požiūris yra esminė pagalbos socialiniame darbe nuostata. Ji pabrėžia, kiekvieno paslaugų gavėjo unikalių poreikių supratimo ir tenkinimo svarbą.

Socialiniai darbuotojai turi teikti pirmenybę savo klientų poreikiams ir perspektyvoms, užtikrindami, kad jų paslaugos būtų pritaikytos individo gerovei ir savarankiškumui skatinti. Sutelkdami dėmesį į paslaugų gavėjo poreikius, socialiniai darbuotojai gali padėti veiksmingiau, greičiau pasiekti teigiamų pokyčių. Pagalba socialiniame darbe taip pat apima socialinio teisingumo siekimą ir advokaciją. Kaip pažymi Stefani (2023), „tiesioginės intervencijos socialiniame darbe sumažina kentėjimą ir pagerina socialinį funkcionavimą, tačiau tvari asmens gerovė neįmanoma be pastangų daryti įtaką visuomenės nuomonei.“ (p. 81).

Dar vienas labai svarbus pagalbos, kaip socialinio darbo vertybės, komponentas – įgalinimas. Socialiniai darbuotojai siekia įgalinti asmenis ir bendruomenes, suteikdami jiems įrankius ir išteklius, reikalingus savarankiškam gyvenimui, ir pagerinti gyvenimo kokybę. Socialiniai darbuotojai „siekia įgalinti paslaugų gavėjus spręsti savo tarpusavio santykių ir socialines problemas“ (Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodekso patvirtinimo, 2023). Pasak Payne (2005), įgalinimas socialiniame darbe reiškia procesą, kurio metu asmenys, grupės ar bendruomenės įgyja gebėjimą, pasitikėjimą ir laisvę kontroliuoti savo gyvenimą ir daryti įtaką aplinkai. Siekdami padėti paslaugų gavėjams, socialiniai darbuotojai susiduria su įvairiais iššūkiais. Vienas jų – riboti išteklių, dėl kurių specialistai dažnai negali visapusiškai patenkinti paslaugų gavėjų poreikių (Reamer, 2018). Kita problema – vertybių konfliktai ir etinės dilemos. Socialiniai darbuotojai gali susidurti su situacijomis, kai konkuruojantys interesai ir vertybės sukelia konfliktus, pavyzdžiui, kai reikia suderinti individualaus paslaugų gavėjo ir platesnės bendruomenės interesus. Užsitęsę vertybių konfliktai socialiniams darbuotojams kelia moralinį distressą ir ilginiui gali lemti mažesnę pasitenkinimą darbu, profesinį perdegimą arba norą apskritai keisti profesiją (Švedaitė-Sakalauskė ir Gevorgianienė, 2019).

1.2.2. Socialinis teisingumas

Socialinis teisingumas yra socialinio darbo profesijos kertinis akmuo, apimantis sąžiningumo, lygybės ir žmogaus teisių siekimą visiems asmenims. Socialinio teisingumo principas įgyvendinamas per socialinius pokyčius, kurių socialiniai darbuotojai siekia „įtraukdami ir veikdami socialiai pažeidžiamų asmenų bei žmonių grupių labui“ (Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodekso patvirtinimo, 2023).

Esminis socialinio teisingumo socialiniame darbe komponentas – advokacija, kuri apibrėžiama kaip „visuomeninių interesų (ypač marginalizuotų visuomenės grupių teisių) gynimas, siekiant paveikti viešąją politiką“ (Lietuvių kalbos naujažodžių duomenynas, 2024).

Anot Jansson (2018), „efektyvi advokacija reikalauja, kad socialiniai darbuotojai išmanytų politikos problemas, būtų įgudę vykdyti lobistinę veiklą ir būtų įsipareigoję skatinti socialinį teisingumą“ (p. 30). Kiti svarbūs principai – paslaugų gavėjų įgalinimas ir socialinių darbuotojų kultūrinės kompetencijos. Socialinio darbo profesionalai turi išmanyti ir atsižvelgti į skirtingą paslaugų gavėjų kultūrinę aplinką ir patirtį. Anot Lum (2017), „kultūriškai kompetentinga praktika apima unikalių iššūkių, su kuriais susiduria skirtingos kultūrinės grupės, atpažinimą ir jų sprendimą bei paslaugų teikimo įtraukimo skatinimą“ (p. 45).

Vienas didžiausių iššūkių siekiant socialinio teisingumo – sisteminės kliūtys, tokios kaip diskriminuojanti politika ar ekonominė nelygybė. Kaip rašo Reisch (2019), „sisteminės kliūtys sukuria didelių kliūčių marginalizuotoms gyventojų grupėms, todėl sunku pasiekti tikrą socialinį teisingumą“ (p. 57). Kitos problema – situacijos, kuriose socialinio teisingumo principas kertasi su kitomis socialinio darbo vertybėmis, pavyzdžiui, paslaugų gavėjo privatumu ar profesine etika. „Socialiniai darbuotojai turi suderinti savo įsipareigojimą socialiniam teisingumui su kitais etiniais principais ir priimti argumentuotus sprendimus, atitinkančius jų profesines vertybes“ (Banks, 2016, p. 63). Galiausiai, kliūtimi socialinio teisingumui, kaip ir kitoms socialinio darbo vertybėms, įgyvendinti gali tapti socialinių paslaugų teikėjų išteklių trūkumas.

1.2.3. Asmens orumas

Asmens orumas, kaip socialinio darbo vertybė, pabrėžia, kad svarbu pripažinti kiekvieno žmogaus unikalias savybes ir patirtį bei užtikrinti, kad su klientais būtų elgiamasi pagarbiai ir užuojauta. Ši vertybė socialinio darbo literatūroje apibrėžiama įvairiais būdais. Socialiniai darbuotojai turėtų „su kiekvienu asmeniu elgtis rūpestingai ir pagarbiai, atsižvelgdami į individualius skirtumus ir kultūrinę bei etninę įvairovę“ (NASW, 2017). Tarptautinė socialinių darbuotojų federacija (IFSW) pateikia platesnį apibrėžimą, teigdama, kad „socialinis darbas grindžiamas pagarba visų žmonių prigimtinei vertei ir orumui bei iš to kylančioms teisėms“ (IFSW, 2018). Šis apibrėžimas susieja orumą su žmogaus teisėmis. o tai rodo, kad asmens vertės pripažinimas yra jo teisių pagrindas. Panašios nuostatos laikomasi ir Socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodekse: socialiniai darbuotojai „gerbia asmens orumą, privatumą ir savarankiškumą“ kaip dalį prigimtinių žmogaus teisių (2017).

Dėmesys žmogaus orumui padeda socialiniams darbuotojams užtikrinti paslaugų gavėjų, ypač – iš socialiai pažeidžiamų grupių, teises. „Klientų prigimtinių orumo pripažinimas leidžia socialiniams darbuotojams mesti iššūkį engiančioms sistemoms ir

pasisakyti už socialinį teisingumą“ (Dominelli, 2017, p. 112). Be to, ši vertybė skatina socialinius darbuotojus praktikuoti empatiją ir užuojautą – esminius bruožus kuriant pasitikėjimą ir ryšį su paslaugų gavėjais. „Empatija, pagrįsta pagarba asmens orumui, yra būtina siekiant efektyvaus paslaugų gavėjo įsitraukimo ir intervencijų“ (Hepworth ir kt., 2017, p. 39).

Kaip ir aukščiau išvardintas socialinio darbo vertybes, užtikrinti asmens orumą gali būti sudėtinga dėl vertybių konfliktų, etinių dilemų bei ribotų išteklių, neleidžiančių suteikti visapusiškos pagalbos paslaugų gavėjams. Be to, neigiamos įtakos socialinio darbuotojo sprendimų etikai gali turėti visuomenės požiūris. „Socialinės stigos ir išankstiniai įsitikinimai gali sumenkinti pastangas pripažinti ir palaikyti marginalizuotų asmenų orumą“ (Finn ir Jacobson, 2017, p. 64).

Pagarba žmogaus orumui – tai ir nuostata, ir įgūdis, kurį galima lavinti per socialinių darbuotojų švietimą. „Kultūrinių kompetencijų mokymas yra labai svarbus socialiniams darbuotojams, kad jie gerbtų ir puoselėtų įvairių sluoksnių klientų orumą“ (Lee ir Farrell, 2018, p. 33). Kitas svarbus įrankis – refleksijos ir supervizijos, padedančios spręsti vertybių konfliktus ir etines dilemas. „Reflektyvi praktika leidžia socialiniams darbuotojams kritiškai išnagrinėti savo veiksmus ir sprendimus, užtikrinant, kad jie neprasilenktų su žmogaus orumu ir verte“ (Fook, 2016, p. 49).

1.2.4. Žmogiškieji santykiai

Žmonių santykių vertė socialinio darbo literatūroje apibrėžiama per ryšį tarp asmens ir jį palaikančio socialinio tinklo. Tarptautinė socialinių darbuotojų federacija (IFSW) pabrėžia žmogiškuosius santykius kaip socialinio darbo šerdį: „Socialinis darbas iš esmės yra santykių kūrimas, siekiant įgalinti asmenis ir bendruomenes“ (IFSW, 2018).

Socialinio darbo praktikoje žmogiškieji santykiai yra suprantami kaip laidininkas, per kurį paslaugų gavėjui teikiama parama, skatinamas pasitikėjimas ir palaikomas pokyčio procesas. Kaip Hepworth ir kt. pažymi: „Veiksminga socialinio darbo praktika laikosi ant gebėjimo užmegzti ir palaikyti prasmingus santykius su klientais“ (2017, p. 54). Pasak Lee ir Farrell (2018), „santykis yra priemonė, per kurią socialiniai darbuotojai gali daryti pokyčius ir padėti klientams siekti savo tikslų“ (2018, p. 33). Stiprūs žmogiški santykiai taip pat būtini stiprinant psichologinį atsparumą ir gerovę: „socialiniai ryšiai suteikia klientams paramos tinklą, kuris gali apsaugoti nuo streso ir nelaimių“ (Miley ir kt., 2017, p. 101).

Nepaisant jų svarbos, veiksmingų žmonių santykių puoselėjimas socialiniame darbe kelia iššūkių. Vienas reikšmingų iššūkių yra profesinių ribų išlaikymas, kartu stiprinant

paslaugų gavėjo pasitikėjimą. Išlaikyti pusiausvyrą tarp empatijos paslaugų gavėjui ir profesinio atstumo yra sudėtinga. „Išlaikyti profesines ribas būtina norint išsaugoti paslaugų gavėjo ir darbuotojo santykių vientisumą ir efektyvumą“ (Reamer, 2018, p. 42). Kultūriniai skirtumai taip pat gali turėti įtakos santykių vystymuisi. Socialiniai darbuotojai turi turėti atitinkamus gebėjimus atsižvelgti į įvairias paslaugų gavėjo paslaugų gavėjo ir požiūriams. „Kultūrinė kompetencija yra labai svarbi kuriant santykius, kuriuose gerbiamos skirtingos klientų patirtys“ (Finn ir Jacobson, 2017, p. 64). Be to, užmegzti gilius, prasmingus santykius gali trukdyti sisteminės kliūtys. „Didelis bylų krūvis ir riboti išteklių gali trukdyti socialiniams darbuotojams užmegzti tvirtus santykius su klientais“ (Dominelli, 2017, p. 112).

Siekdami efektyviai skatinti žmonių santykių vertę, socialiniai darbuotojai gali taikyti kelias strategijas: nuolat mokytis bendravimo įgūdžių (Hepworth ir kt., 2017); pasisakyti už socialinę politiką, kuri sumažintų bylų skaičių ir padidintų organizacinius išteklius (Miley ir kt., 2017); ir skirti dėmesio refleksijoms bei supervizijoms. „Refleksinė praktika padeda socialiniams darbuotojams kritiškai įvertinti savo santykius su klientais, užtikrinant, kad jie būtų ir efektyvūs, ir etiški“ (Fook, 2016, p. 49).

1.2.5. Integralumas

Integralumas socialiniame darbe apibrėžiamas įvairiai, pabrėžiant, pabrėžiant sąžiningumo, etiškumo ir nuoseklumo aspektus. „Integralumas reiškia, kad socialiniai darbuotojai elgiasi sąžiningai ir atsakingai bei propaguoja etišką organizacijų, su kuriomis jie yra susiję, praktiką“ (IFSW, 2018). Lietuvos socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodekse (2023) integralumas išskirtas ne kaip etinis principas, o kaip profesinė kompetencija. Pažymima, kad socialinis darbuotojas turi „dirbti integraliai su socialinių paslaugų gavėju, nepiknaudžiauti jo pasitikėjimu ir savo profesine padėtimi, nustatyti ribas tarp savo asmeninio gyvenimo bei profesinės veiklos ir jų laikytis“. Kita vertus, prie elgesio etikos principų išskiriamas sąžiningumas, kuris yra vienas svarbiausių integralumo aspektų: „Socialinių paslaugų srities darbuotojai privalo savo profesinėje veikloje ir visuomeniniame gyvenime elgtis sąžiningai, garbingai ir atsakingai prieš save ir kitus“ (Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodekso patvirtinimo, 2023).

Socialinio darbo praktikoje integralumas reiškia etikos standartų ir principų laikymąsi, užtikrinant, kad socialinių darbuotojų veiksmai derėtų su profesinėmis vertybėmis. Integralumas, kitaip tariant, yra etiško sprendimų priėmimo ir profesinio elgesio pagrindas ir yra būtinas sėkmingoms intervencijoms. Kaip pažymi Hepworth ir kt., „Pasitikėjimas statomas ant sąžiningumo pagrindo ir padeda klientams priimti pagalbą“ (Hepworth ir kt.,

2017, p. 46). Be to, integralumas gerina socialinio darbo įvaizdį visuomenės akyse: „sąžininga praktika reiškia, kad socialiniai darbuotojai yra atskaitingi už savo veiksmus, o tai kelia visuomenės pasitikėjimą [šia profesija]“ (Banks ir Williams, 2020, p. 60). Integralumas taip pat skatina socialinius darbuotojus pasisakyti už socialinį teisingumą ir kovoti su neetiškais praktikomis organizacijose ir visuomenėje (Dominelli, 2017).

Dvi pagrindinės problemos, su kuriomis susiduria socialiniai darbuotojai, siekdami integralumo, yra etinės dilemos ir įvairūs organizaciniai apribojimai. „Etinės dilemos dažnai išbando socialinių darbuotojų integralumą ir reikalauja atidžiai apsvarstyti prieštaraujančias vertybes ir principus“ (Reamer, 2018, p. 35). Didelis atvejų skaičius, riboti išteklių ir darbo reglamentas taip pat gali sukelti papildomų iššūkių integralumui (Finn ir Jacobson, 2017).

1.2.6. Profesionalumas

Profesionalumas yra socialinio darbo vertybė, pabrėžianti būtinybę socialiniams darbuotojams turėti reikiamų įgūdžių, žinių ir gebėjimų efektyviai atlikti savo pareigas.

Praktiškai kompetencija apima ne tik techninius įgūdžius, bet ir gebėjimą taikyti etinius principus bei kritinį mąstymą sudėtingose situacijose (Hepworth ir kt., 2017). Nuolatinis profesinių kompetencijų tobulinimas Lietuvos socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodekse išskirtas profesinės etikos principas; iš socialinių darbuotojų tikimasi, kad jie nuolat tobulins savo profesines žinias, taikys jas praktikoje, analizuos profesinėje veikloje priimamus sprendimus, jų rezultatus ir dalinsis gerąja darbo patirtimi.

Profesionalumas yra labai svarbi veiksmingai socialinio darbo praktikai, nes jis užtikrina, kad socialiniai darbuotojai paslaugų gavėjams gali teikti aukštos kokybės paslaugas, priimti etiškus sprendimus ir atlikti veiksmingas intervencijas. Kompetencija taip pat skatina socialinių darbuotojų ir paslaugų gavėjų pasitikėjimą, kuris svarbus siekiant pokyčių paslaugų gavėjo gyvenime. „Klientai labiau pasitiki ir bendradarbiauja su socialiniais darbuotojais, kurie demonstruoja kompetenciją savo praktikoje“ (Miley ir kt., 2017, p. 108). Galiausiai, profesionalumas padeda socialiniams darbuotojams prisitaikyti prie nuolat besikeičiančios socialinio darbo aplinkos ir naujų iššūkių šioje srityje (Banks ir Williams, 2020).

Nuolatiniai profesinio lauko pokyčiai, viena vertus, sukuria būtinybę socialiniams darbuotojams nuolat mokytis, tačiau kartu tai yra ir iššūkis neatsilikti (Reamer, 2018). Mokymosi galimybės didelę įtaką daro ir pinigų bei laiko išteklių, kuriuos organizacija gali skirti savo darbuotojų profesionalui palaikyti ir kelti. Galiausiai, gali būti sudėtinga suderinti naujas ir jau turimas žinias bei įgūdžius (Dominelli, 2017).

Apibendrinant, galima teigti, kad pagrindinės socialinio darbo vertybės, atsispindinčios socialinio darbo etikos kodeksuose ir organizacijų reglamentuose, yra pagalba, socialinis teisingumas, asmens orumas, žmogiškieji santykiai, integralumas ir profesionalumas. Socialinio darbo praktikoje gali būti sudėtinga laikytis vertybių dėl vertybių konfliktų, etinių dilemų, nepakankamos socialinių darbuotojų kompetencijos, ribotų organizacijos išteklių ir kitų veiksnių.

2. VERTYBIŲ KONFLIKTAI SOCIALINIAME DARBE

Socialinis darbas – profesija, kurios pagrindas yra vertybės. Tačiau vertybes turi ne tik pati veikla, bet ir socialinis darbuotojas, jo organizacija bei, žinoma, paslaugų gavėjas – atskiros sistemos, kurios tam tikrose situacijose gali pirmenybę teikti skirtingiems dalykams (Spano ir Koenig, 2007, p. 4). Profesinės vertybės neišvengiamai anksčiau ar vėliau susikerta su asmeniniais įsitikinimais ar preferencijomis (Checzak, 2015, p. 45). Socialiniame darbe specialistai dažnai susiduria su situacijomis, kai reikia atidžiai apvarstyti skirtingas vertybes ir principus, kuriuos suderinti gali būti sudėtinga ar visai neįmanoma. Tokios situacijos suskirstytos į **vertybių konfliktus** arba **etines dilemas**, kurių kiekviena kelia unikalių iššūkių ir reikalauja skirtingų požiūrių.

Etines dilemas ir vertybinius konfliktus Švedaitė-Sakalauskė ir Gevorgianienė naudoja kaip sinonimiškas sąvokas ir apibūdina tai kaip situacijas, kai darbuotojų „vertybės, nuostatos, įsitikinimai, prasmės susipriešina su profesinėje aplinkoje pasitaikančiomis vertybėmis ir normomis“ (2011, p. 40).

Kadangi socialinis darbuotojas ir jo priimami sprendimai gali smarkiai pakeisti paslaugų gavėjo gyvenimą, didelę reikšmę įgyja darbuotojo asmeninės ir profesinės nuostatos, vertybės, kuriomis remdamasis jis priima sprendimą dažnai sudėtingoje situacijoje. „Nė viena profesija neturi tiek daug sąlyčio taškų su žmogaus likimu, kaip socialinis darbas“ (Prakapas, 2007, p. 64).

Šiuolaikiniame socialiniame darbe nestinga sudėtingų situacijų, kuriose susiduria viena ar daugiau vertybių, kurios gali būti tiek asmeninės, tiek profesinės. Banks ir Williams etinių sunkumų keliančias situacijas skirsto į tris skirtingas grupes: etinius klausimus, etines problemas ir etines dilemas. Etikos klausimais specialistui yra aišku, kad su situacija yra susijęs etinis aspektas, tačiau tam gali nereikėti jokių tolesnių sprendimų. Kita vertus, dėl etinių problemų susidaro sudėtingesnės situacijos, kai nusprendžiama, kad etinis klausimas yra problema ir reikia imtis veiksmų, tačiau sprendimus priimančiojo požiūriu tai nėra dilema. Tuo tarpu etinės dilemos apibrėžiamos kaip sprendimų priėmimo situacijos, kai reikia rinktis tarp dviejų alternatyvų ir neaišku, kuri yra geresnė (Banks ir Williams, 2005).

Vertybių konfliktas reiškia situaciją, kai asmuo patiria asmeninių vertybių susidūrimą. Pasak Banks ir Williams (2020), „vertybių konfliktai kyla tada, kai asmeninės vertybės ar įsitikinimai yra priešingi, sukuria vidinę įtampą ir sprendimo poreikį“ (p. 45). Šis apibrėžimas pabrėžia vidinį moralinių konfliktų pobūdį, dažnai susijusį su giliais vidiniais įsitikinimais.

Kita vertus, etinė dilema apibrėžiama kaip situacija, kai socialinis darbuotojas turi pasirinkti vieną iš dviejų ar daugiau vienodai nepageidaujamų sprendimų, kurių kiekvienas

dera su skirtingu etikos principu. Nacionalinė socialinių darbuotojų asociacija (NASW) etinę dilemą apibrėžia kaip „keblią padėtį, kai socialinis darbuotojas turi pasirinkti tarp prieštaraujančių etinių įsipareigojimų ar principų“ (2017). Šis apibrėžimas pabrėžia išorinių etinių dilemų pobūdį, daugiausia dėmesio skiriant profesinei etikai. Tarptautinė socialinių darbuotojų federacija (IFSW) pabrėžia sudėtingumą ir dviprasmiškumą kaip skiriamąjį etinės dilemos bruožą: „Etinės dilemos iškyla, kai socialiniai darbuotojai susiduria su situacijomis, kuriose nėra aiškaus etinio sprendimo ir reikia suderinti prieštaraujančius principus“ (2018).

Banks ir Williams (2005) pažymi, kad naudinga atskirti etinę problemą ir etinę dilemą, nes pastaroji pabrėžia subjektyvų vertintojo vaidmenį. Jeigu etinės problemos atveju situacija yra sudėtinga, bet dėl sprendimo dvejonų nekyla, tai etinės dilemos atveju socialinis darbuotojas situaciją vertina kaip verčiančią pasirinkti tarp dviejų vienodą moralinį svorį turinčių sprendimų, ir čia svarbu tai, kad ta pati situacija vienam darbuotojui gali kelti etinę dilemą, o kitam – ne.

Vertybių konfliktai socialiniame darbe gali apimti situacijas, kai socialinio darbuotojo asmeninės vertybės prieštarauja paslaugų gavėjo pasirinkimams ar elgesiui. Pavyzdžiui, socialinis darbuotojas, turintis tvirtų asmeninių įsitikinimų apie narkotinių medžiagų vartojimą, dirbdamas su tokias medžiagas vartojančiais paslaugų gavėjais gali patirti moralinį konfliktą. „Moraliniai konfliktai gali kilti, kai socialinio darbuotojo asmeniniai įsitikinimai kertasi su jų klientų elgesiu ar sprendimais“ (Dominelli, 2017, p. 108). Tuo tarpu etinės dilemos reikalauja pasirinkti tarp prieštaraujančių etikos principų, pavyzdžiui, paslaugų gavėjo privatumo ir pareigos apsaugoti. Socialinis darbuotojas gali susidurti su etine dilema, kai sprendžia, ar pažeisti paslaugų gavėjo konfidencialumą ir pranešti apie galimą žalą. „Etinės dilemos verčia socialinius darbuotojus suderinti prieštaraujančius profesinius principus“ (Finn ir Jacobson, 2017, p. 75).

Etines dilemas Strom-Gottfried (2019) apibūdina kaip dvi ar daugiau veiksmų sekų, kurios prieštarauja viena kitai, turi teigiamų ir neigiamų pasekmių ir gali būti pagrįstos kaip tinkamiausios. Kaip pavyzdį ji pateikia situaciją, kai socialinis darbuotojas turi nuspręsti, ar sutikti dirbti su paslaugų gavėju iš anksto nustatytą sesijų skaičių, žinodamas, kad jų neužteks išgydyti paslaugų gavėjo traumas. Pasak Hartman ir kt., dilema – tai „tragiškas pasirinkimas“: kokį sprendimą bepasirinktų socialinis darbuotojas, jis neišvengs žalos, todėl dilema dažnai dar vadinama „pasirinkimu tarp dviejų blogybių“ (2018, p. 7). Autorių teigimu, ši išvalga galėtų padėti socialiniams darbuotojams lengviau išgyventi vertybinius konfliktus, užuot ieškojus sprendimo be neigiamų pasekmių. Etinė dilema atsiranda tuomet, kai socialiniai darbuotojai privalo pasirinkti tarp dviejų vienas kitam prieštaraujančių etinių principų arba

direktyvų, arba kai visos alternatyvos turi nepageidaujamų pasekmių vienam arba daugiau asmenų (Loewenberg ir Dolgoff, 1996, p. 102).

Tai, kas yra etinė dilema vienam socialiniam darbuotojui, nebūtinai taps etine dilema kitam, net jeigu jie dirba toje pačioje organizacijoje ar su tuo pačia situacija. Tačiau svarbu atsižvelgti į tai, kad moraliai sudėtinga situacija gali būti intensyvus asmeninis patyrimas, kertantis giliai į asmenines vertybes (McAuliffe, 2005, p. 43). Hartsell (2006) pažymi, kad tekstuose apie etiką dažnai diskutuojama apie dilemas iš daugelio perspektyvų, tačiau mažai tepateikiama sprendimo gairių, paliekant skaitytoją svarstyti, kuriuo požiūriu būtų geriausia vadovautis, ieškant etinio sprendimo (p. 89). Kita vertus, kadangi etiniai klausimai yra filosofiniai klausimai, galutinių atsakymų čia negali būti (p. 97).

Suprasti skirtumą tarp vertybių konflikto ir etinės dilemos yra svarbus socialinio darbuotojo įgūdis. Vertybių konflikto atpažinimas profesionalams leidžia dirbti taip, kad jų išankstiniai įsitikinimai ir asmeninės vertybes netrukdytų laikytis profesinės etikos. Tuo tarpu sprendžiant etines dilemas reikalingas struktūruotas požiūris, leidžiantis suderinti profesines vertybes ir paslaugų gavėjo gerovę. „Kalbant apie etines dilemas, reikia sistemingo požiūrio, kad būtų užtikrintas suderinamumas su profesine etika ir klientų interesais“ (Miley ir kt., 2017, p. 115).

Vertybių konfliktai ir etinės dilemos kelia skirtingus iššūkius socialinio darbo praktikoje. Vertybių priešprieša gali socialinių paslaugų teikėjams gali sukelti emocinę įtampą, paveikti gebėjimą teikti paramą paslaugų gavėjui. Reamer (2018) pabrėžia: „Moraliniai konfliktai gali sukelti didelį emocinį stresą, galintį paveikti profesinį sprendimą ir santykius su klientais“ (2018, p. 34).

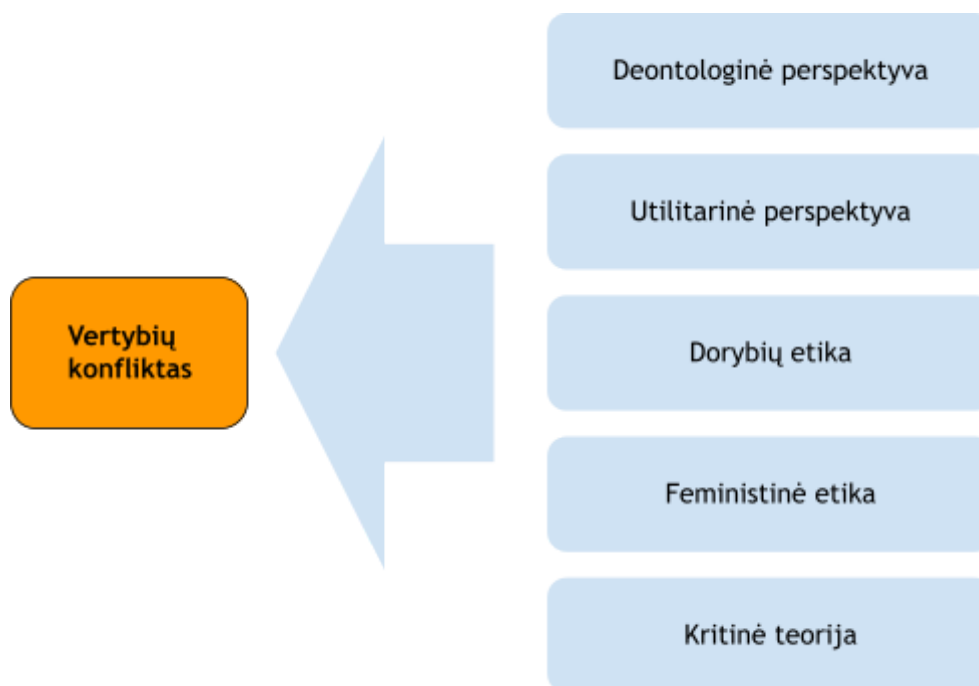
Tuo tarpu etinės dilemos verčia subalansuoti tarpusavyje prieštaraujančius etinius principus ir kelia moralinį neaiškumą, kurį taip pat galima laikyti emocinės įtampos forma. Banks ir Williams (2020) pažymi: „Etinės dilemos dažnai neturi aiškių sprendimų, todėl socialiniai darbuotojai turi naršyti sudėtinguose etiniuose kraštovaizdžiuose“ (2020, p. 48).

Siekiant išspręsti vertybių konfliktus, socialiniams darbuotojams naudinga yra refleksijos praktika, supervizijos arba kolegų parama, leidžiant aiškiau suvokti asmenines vertybes ir galimus išankstinius įsitikinimus. „Reflekyvi praktika ir supervizija yra itin svarbios socialiniams darbuotojams, kad galėtų orientuotis ir išspręsti moralinius konfliktus“ (Fook, 2016, p. 51). Etinėse dilemose labiau rekomenduojamas etinių sprendimų priėmimo modelių naudojimas ir rėmimasis etikos kodeksais. „Etiniai sprendimų priėmimo modeliai suteikia socialiniams darbuotojams struktūruotą požiūrį į sudėtingas etines dilemas“ (Hepworth ir kt., 2017, p. 50).

Taigi pagrindinis skirtumas tarp vertybių konfliktų ir etinių dilemų yra jų prigimtis ir susiję etiniai principai. Moraliniai konfliktai pirmiausia yra vidiniai ir asmeniniai, susiję su individo vertybių ir įsitikinimų priešprieša. Kaip pažymi Reamer (2018), „moraliniai konfliktai yra giliai asmeniškai, išsakniję pagrindinėse individo vertybėse ir etinėse perspektyvose“ (p. 32). Tuo tarpu etinės dilemos yra išorinės ir susijusios nusistovėjusių etikos principų ar gairių konfliktu. Pasak Hepworth ir kt., „etinės dilemos reikalauja iš socialinio darbuotojo gebėjimo laviruoti konflikte tarp profesinės etikos standartų ir įsipareigojimų“ (2017, p. 49). Kadangi etinės dilemos atveju taip pat susiduria vertybės, čia ir toliau darbe etinė dilema yra suvokiama kaip vertybių konflikto kategorija.

2.1. Vertybių konfliktų teorinės prielaidos

Kadangi vertybių konfliktai yra neatsiejami nuo socialinio darbo praktikos, socialiniams darbuotojams labai svarbu suprasti moralinių konfliktų esmę, kad jie galėtų naviguoti moralinių iššūkių keliančiose situacijose nepažeisdami profesinės etikos standartų. Pasak Unger (2022), visuomenėje egzistuoja daug prieštaringų ir vienodai gerbtinų vertybių. Remiantis šia teorija, kuri dar vadinam etiniu pliuralizmu, vertybių konfliktai yra neišvengiami situacijose, kur susiduria skirtingos vertybės. Išskiriama keletas teorinių perspektyvų, leidžiančių geriau suprasti moralinių konfliktų socialiniame darbe prigimtį ir sprendimo priėmimo tokiuose konfliktuose modelius (žr. 2 pav.)



2 pav. Vertybių konfliktų teorijos

Deontologinė perspektyva, kylanti iš Kanto etikos, pabrėžia moralinių pareigų ir principų laikymosi svarbą. Pagal šią perspektyvą veiksmai laikomi etiškais, jei jie atitinka iš anksto nustatytas taisykles arba pareigas, neatsižvelgiant į rezultatus. Socialiniai darbuotojai dažnai remiasi etikos kodeksais, kurie šiuo atveju suteikia rėmą deontologinei praktikai. Pavyzdžiui, „NASW etikos kodekso laikymasis užtikrina, kad socialiniai darbuotojai išlaikytų profesinį sąžiningumą ir laikytųsi savo moralinių pareigų net ir vertybių konfliktų akivaizdoje“ (Reamer, 2018, p. 20). Ši perspektyva padeda socialiniams darbuotojams priimti sprendimus vertybių, pateikdama aiškias gaires, tačiau jos trūkumas yra tas, kad laikantis taisyklių kyla rizika praleisti, neatsižvelgti į unikalias kiekvieno atvejo, su kuriuo dirba socialinis darbuotojas, aplinkybes.

Utilitarinė perspektyva yra orientuota į veiksmų pasekmes ir skatina tuos veiksmus, kurie maksimaliai padidina bendrą laimę ar gerovę. Ši perspektyva pabrėžia rezultatų svarbą priimant etinius sprendimus. „Utilitarizmas skatina socialinius darbuotojus apsvarstyti platesnį savo sprendimų poveikį, siekiant kuo didesnio gėrio kuo didesniam skaičiui“ (Banks, 2012, p. 45). Šis metodas patrauklus tuo, kad suteikia socialiniams darbuotojams lankstumo, galimybę atsižvelgti į atvejo kontekstą, tačiau jis taip pat gali privesti prie etinių išskaičiavimų, kai mažumos (šiuo atveju – paslaugų gavėjo, o galbūt vaiko jo šeimoje) poreikiai paaukojami, kad būtų geriau daugumai.

Dorybių etika, kylanti iš Aristotelio filosofijos, pabrėžia moralinio charakterio ugdymą ir dorybių, tokių kaip sąžiningumas, atjauta ir teisingumas, siekimą. Šioje perspektyvoje dėmesys sutelkiamas į socialinį darbuotoją ir jo charakterį, o ne į konkrečius veiksmus ar rezultatus. „Dorybių etika skatina socialinius darbuotojus ugdyti moralines dorybes, įgalindama juos spręsti vertybių konfliktus su išmintimi ir sąžiningumu“ (Clark, 2006, p. 72). Šis požiūris skatina socialinių darbuotojų asmeninį augimą ir padeda jiems išsiugdyti moralinį jautrumą, reikalingą sudėtingoms etinėms dilemoms spręsti. Kita vertus, dorybių etikos taikymo efektyvumas socialiniame darbe labai priklauso nuo asmens asmeninių savybių, be to, šis metodas stokoja konkrečių veiksmų gairių.

Feministinė etika pabrėžia santykių, rūpinimosi ir konteksto svarbą priimant etinius sprendimus. Ši perspektyva kritikuoja tradicines etines teorijas dėl jų abstraktumo ir dėmesio individualizmui ir akcentuoja rūpinimosi etiką, kurioje svarbiausia – empatija ir žmonių tarpusavio susietumas. „Feministinė etika pabrėžia rūpinimosi parentų santykių ir konteksto supratimo svarbą, skatindama socialinius darbuotojus spręsti vertybių konfliktus su empatija ir dėmesingumu“ (Gilligan, 1982, p. 30). Ši perspektyva ypač aktuali socialiniame darbe,

kurio sėkmė labai priklauso nuo socialinio darbuotojo ir paslaugų gavėjo santykio. Kita vertus, jos laikydamasis socialinis darbuotojas gali atsidurti konflikte su tiek su etikos kodeksu, tiek su organizacijos, kurioje dirba, taisyklėmis.

Kritinė teorija pabrėžia galios, spaudos ir socialinio teisingumo vaidmenį priimant etinius sprendimus. Ši perspektyva skatina socialinius darbuotojus kritiškai nagrinėti visuomenės struktūras ir galios dinamiką, kurios prisideda prie vertybinių konfliktų. „Kritinė teorija suteikia galimybę socialiniams darbuotojams suprasti ir mesti iššūkį sisteminei nelygybei, kuri yra daugelio vertybinių konfliktų pagrindas, pasisako už socialinį teisingumą ir transformuojančius pokyčius“ (Fook, 2012, p. 90). Šis požiūris gerai dera su pagrindinėmis socialinio darbo vertybėmis, ypač įsipareigojimu socialiniam teisingumui. Kita vertus, ši teorija reikalauja iš socialinio darbuotojo aktyviai įsitraukti į politinį gyvenimą, o tai gali būti sunku suderinti su darbo praktika.

Apibendrinant galima teigti, kad vertybių konfliktai yra duotybė socialiniame darbe. Į vertybių konfliktų prigimtį ir, atitinkamai, galimus sprendimus galima žiūrėti iš daugelio skirtingų perspektyvų. Etinės dilemos nuo vertybių konfliktų skiriasi tuo, kad jų sprendimas socialiniam darbuotojui nėra aiškus etiniu požiūriu.

2.2. Etinių dilemų tipai

Pasak Švedaitės-Sakalauskės ir Gevorgianienės, socialiniame darbe dilemos egzistuoja nuo pat pradžių ir yra nulemtos šio darbo specifikos. Viena svarbiausių dilemų yra ta, kad viena kitai prieštarauja dvi pagrindinės socialinio darbuotojo funkcijos: jis atsakingas ir už paslaugų gavėjo kontrolę, atskaitomybę prieš valstybės ir visuomenės normas, ir, kita vertus, už pagalbą paslaugų gavėjui per atstovavimą jo interesams. Tai yra vadinamoji *dvigubo mandato dilema* (2011). Artumas paslaugų gavėjui, ryšio su juo stiprinimas, yra reikalingas pagalbos santykio plėtojimui, ir, kita vertus, distancija nuo paslaugų gavėjo, yra būtina kontrolės funkcijai ir tam, kad paslaugų gavėjas netaptų priklausomas nuo darbuotojo. „Riba tarp galios ir spąstų labai jautri. Tu arba priimi žmogų per arti ir tampa jo manipuliacijos objektu, arba parodai ribą ir naudoji galią“ (Adomaitytė-Subačienė, 2019, p. 162).

Kita dažna etinė dilema – įtampa tarp paslaugų gavėjo teisės apsispręsti (autonomijos) ir pareigos apsaugoti paslaugų gavėją nuo žalos (NASW, 2017). Socialiniai darbuotojai, dirbdami su paslaugų gavėjais, kurie atsisako pagalbos ir kelia pavojų sau ar kitiems, išgyvena konfliktą tarp pagarbos paslaugų gavėjų savarankiškumui ir profesinės pareigos užtikrinti savo pačių ir paslaugų gavėjų gerovę ir saugumą.

Socialiniame darbe dažnai pasitaikanti etinė dilema – situacija, kai socialiniam darbuotojui tenka rinktis tarp dviejų vertybių: paslaugų gavėjo teisės savarankiškai priimti sprendimus ir pareigos apsaugoti klientą nuo žalos (Reamer, 2021, p. 108).

Viena svarbiausių socialinio darbo vertybių – pagarba paslaugų gavėjo individualumui, teisei savarankiškai priimti sprendimus – gali sukurti etinę dilemą tais atvejais, kai paslaugų gavėjo sprendimai kelia pavojų jo arba aplinkinių gyvybei arba sveikatai ir tokiu būdu prieštarauja kitam socialinio darbo principui – pagalbai žmonėms. Dilemos esmę perteikia vieno Lietuvos socialinio darbuotojo pasidalijimas: „Jeigu priimi tokią poziciją, kartais negali nieko padaryti. Jis gali išeiti į gatvę ir numirti ten. Tu nieko negali padaryti, nes jis taip pasirinko. Kas turi priimti tokį sprendimą? Darbuotojas, klientas, jie abu, įstaiga, valstybė? Ar išleisti narkomaną į gatvę toliau vartoti, jeigu jis taip pasirinko?“ (Adomaitytė-Subačienė, 2019, p. 162). Kaip pastebi Hartman ir kt. (2018), centrinis klausimas daugeliui sveikatos srities profesionalų skamba maždaug taip: kada gerbti paslaugų gavėjo autonomiją ir išreikštus poreikius, o kada jų nepaisyti siekiant apsaugoti nuo žalos?

Kita su paslaugų gavėjo autonomija susijusi dilema socialiniame darbe kyla tada, kai paslaugų gavėjas atsisako pagalbos arba yra neįgalus duoti informuoto sutikimo, o jo priežiūra artimiesiems tampa per didelė našta (pavyzdžiui, kai paslaugų gavėjas serga demensija). Šiuo atveju socialinis darbuotojas, priimdamas sprendimą dėl socialinės priežiūros paslaugų skyrimo, turi įvertinti iškart tris moralinius aspektus: pagarbą paslaugų gavėjo autonomijai, pagalbą paslaugų gavėjui ir pagalbą jo artimiesiems (Nordh ir Nedlund, 2017).

Atskiras platus galimų dilemų laukas yra susijęs su vaiko teisių užtikrinimu. Čia socialiniai darbuotojai dažnai susiduria su etinėmis dilemomis, kai reikia derinti vaikų, tėvų ir šeimos interesus. Pavyzdžiui, nustatant, kada paimiti vaiką iš namų dėl saugumo problemų, kartu siekiant išsaugoti šeimos vientisumą, kyla didelių etinių iššūkių (Harris ir White, 2013).

Socialiniai darbuotojai dažnai susiduria su etine dilema, kaip suderinti paslaugų gavėjo konfidencialumą ir pareigą įspėti galimas žalos aukas. Ši dilema ypač išryškėja dirbant su paslaugų gavėjais, kurie kelia smurto pavojų sau ar kitiems (Reamer, 2013).

Švedaitė-Sakalauskė ir Gevorgianienė, analizuodamos Lietuvos socialinių darbuotojų patyrimus, išskiria dilemą, kai socialinis darbuotojas turi pasirūpinti paslaugų gavėjo poreikiais ir susiduria su organizacijos, kurioje dirba, vadovų lūkesčiu, „kad nebūtų skundų“ (2019, p. 51).

Apibendrinant galima teigti, kad etinės dilemos – tai situacijos, kai socialiniam darbuotojui tenka rinktis tarp dviejų vertybių, kurios gali būti tiek asmeninės, tiek profesinės..

Dažniausia etinė dilema darbe su šeimomis – vaiko teisių užtikrinimas ir kitų šeimos narių interesai.

2.3. Vertybių konfliktų sprendimas

Jeigu socialinio darbo praktika yra neparemta vertybėmis, ji neatsižvelgia į unikalias paslaugų gavėjo aplinkybes ir jo individualius poreikius (Colby ir Dziegielewski, 2016). Dėl šios priežasties socialiniai darbuotojai turi žinoti ne tik asmenines ir profesines vertybių sistemas, bet ir tai, kaip šių vertybių skirtumai gali paveikti sprendimų priėmimo procesą (Dziegielewski ir Holliman, 2020). Socialiniai darbuotojai taiko įvairius įrankius (metodikas) spręsti vertybių konfliktams savo praktikoje (žr. 3 pav.)



3 pav. Vertybių konfliktų sprendimo įrankiai

Etinių sprendimų priėmimo modeliai – tai struktūrizuoti metodai įveikti vertybių konfliktams ir etinėms dilemoms. Dažniausiai naudojamas tokio modelio pavyzdys socialiniame darbe – socialinio darbo etikos kodeksai ir gairės, kurias teikia profesinės organizacijos, pavyzdžiui, JAV Nacionalinė socialinių darbuotojų asociacija arba Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija. Etikos kodeksai aprašo etikos standartus, principus ir gaires, kurios padeda socialiniams darbuotojams įveikti etines dilemas ir priimti etiškai pagrįstus sprendimus savo praktikoje (Reamer, 2018). Kitas veiksmingas modelis yra Dolgoff ir kt.

(2012) sukurta etinių sprendimų priėmimo sistema, kurią sudaro keletas nuoseklių žingsnių (žr. 4 pav.). „Šis struktūrinis požiūris padeda socialiniams darbuotojams sistemingai analizuoti etines dilemas ir priimti pagrįstus sprendimus, atitinkančius profesines vertybes“ (Dolgoft ir kt., 2012, p. 45).



4 pav. Dolgoft etinių sprendimų priėmimo sistema

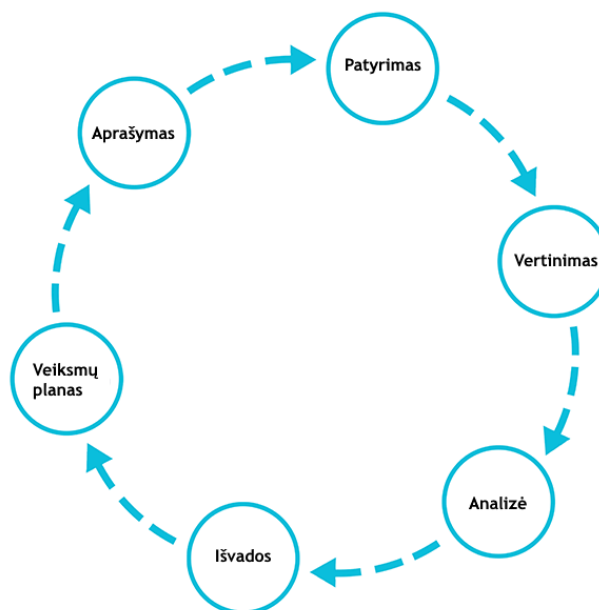
Doel ir kt. (2010) pastebi, kad asmeninės vertybės susiformuoja per ilgą laiką ir kyla iš asmeninių patirčių, todėl natūralu, kad socialiniai darbuotojai, sprenddami etinę dilemą, jomis remsis stipriau negu profesinės etikos kodeksu ar darbovietės reglamentais. Kita vertus, elgesio kodeksuose neįmanoma aprašyti visų „pilokijų zonų“ – darbinių situacijų, kuriose neaišku, kaip pasielgti būtų geriausia. Kuo ilgesnis taisyklių sarašas, tuo, autorių teigimu, didesnė „rizika tarp medžių iš akių pamesti mišką“ (p. 185), šiuo atveju – socialinio darbuotojo gebėjimą savarankiškai naviguoti etikos lauke.

Supervizijos ir konsultacijos yra kitos dvi esminės strategijos, padedančios socialiniams darbuotojams spręsti vertybių konfliktus ir etines dilemas. Supervizijos ir pokalbiai su kolegomis suteikia galimybių pažvelgti į atvejį iš skirtingų perspektyvų, taip pat emocinę paramą. Per supervizijas socialiniai darbuotojai taip pat gali patyrinėti savo vertybes, šališkumą ir emocijas, o tai būtina siekiant išlaikyti profesinį sąžiningumą ir etinį jautrumą (Kadushin ir Harkness, 2014). Ne mažiau naudingos gali būti ir konsultacijos su etikos komitetais arba patariamosiomis tarybomis. Šios institucijos teikia ekspertų patarimus ir rekomendacijas etikos klausimais, padeda socialiniams darbuotojams priimti informuotus sprendimus. „Etikos komitetai atlieka gyvybiškai svarbų vaidmenį pateikdami objektyvias

perspektyvas ir rekomendacijas, gerindami etinių sprendimų priėmimo kokybę socialiniame darbe“ (Banks, 2012, p. 78).

Reflektyvi praktika – tai nuolatinis savo asmeninio patyrimo, vertybių, įsitikinimų ir veiksmų įsisąmonimo ir analizavimo procesas. Užsiimdami reflektivia praktika, socialiniai darbuotojai gali įsivardinti savo asmeninio ir profesinio augimo vietas, atpažinti išankstinius įsitikinimus, geriau perprasti įvairius etikos principus. Refleksinė praktika yra labai svarbi socialiniame darbe, nes ji leidžia praktikams mokytis iš savo patirties, prisitaikyti prie naujų iššūkių ir pagerinti sprendimų priėmimo procesus (Thompson ir Pascal, 2012).

Yra nemažai reflektyvios praktikos modelių, kuriais socialiniai darbuotojai gali vadovautis savo apmąstymuose. Pavyzdžiui, praktikoje plačiai naudojamas Gibbs refleksijos ciklas (žr. 5 pav.), kurį sudaro šeši etapai: patirties aprašymas (Kas įvyko?), patyrimas (jausmai ir mintys), situacijos vertinimas (geri ir blogi aspektai), analizė (Ką reiškia tai, kas įvyko?), išvados ir veiksmų planas (Kaip elgtis kitąkart atsidūrus panašioje situacijoje?). „Gibbs refleksijos ciklas suteikia struktūrizuotą sistemą socialiniams darbuotojams, kad jie galėtų sistemingai apmąstyti savo patirtį.“ (Gibbs, 2013, p. 30).



5 pav. Gibbs reflecijos ciklas. Šaltinis: The University of Edinburgh

Advokacija laikoma viena svarbiausių strategijų sprendžiant etines dilemas, ypač tas, kurios kyla dėl sisteminių problemų. Socialiniai darbuotojai gali pasisakyti už politikos pokyčius, organizacines reformas ir platesnes socialinio teisingumo iniciatyvas, kad būtų pašalintos pagrindinės etinių konfliktų priežastys. „Advokacija įgalina socialinius darbuotojus mesti iššūkį nesąžiningai politikai ir praktikai“ (Hutchison, 2018, p. 201). „Užsiimdami į

advokacija, socialiniai darbuotojai gali daryti įtaką pokyčiams organizaciniame ir visuomeniniame lygmenyse, mažindami etinių dilemų atsiradimą“ (Reisch, 2002, p. 310). Ši strategija taip pat gerai dera su pagrindinėmis socialinio darbo vertybėmis, tokiomis kaip socialinis teisingumas ir asmens orumas.

Technologijų naudojimas atveria naujų būdų socialiniams darbuotojams ieškoti sprendimų vertybiniuose konfliktuose. Įvairūs internetiniai ištekliai, etikos duomenų bazės, galiausiai – dirbtinis intelektas gali suteikti socialiniams darbuotojams greitesnę ir patogesnę priėjimą prie jiems reikalingos informacijos. Kita vertus, technologijos kelia ir naujų etinių iššūkių: didėja rizika pažeisti asmens privatumą, sudėtingiau atskirti asmenines ir profesines ribas. Kaip rašo Birnbaum (2014) socialiniams darbuotojams skaitmeninėje erdvėje „būtina išlikti budriems, kad būtų išvengta dvigubų santykių ir interesų konfliktų“ (p. 59).

Etinė kompetencija. Profesinio tobulėjimo galimybės, tokios kaip seminarai, seminarai ir etikos kursai, padeda socialiniams darbuotojams tobulinti savo etines žinias ir įgūdžius. „Nuolatinis etinis švietimas yra būtinas, kad socialinis darbuotojas neatsilikėtų nuo besikeičiančių etikos standartų ir tobulintų savo kompetenciją sprendžiant moralinius konfliktus“ (Congress, 2013, p. 122). Kitas būdas mokytis – narystė profesinėse organizacijose, kuriose socialiniai darbuotojai gauna papildomų galimybių ir motyvacijos augti profesinėje srityje (NASW, 2017). Čia svarbu pažymėti, kad organizacijos linkusios ginti savo narius tik tada, kai jie sutaria su organizacija, o ir tada dažnai tik tokiu atveju, kai nekyla grėsmės pačiai organizacijai. Todėl, ieškodami sprendimų vertybių konfliktuose socialiniai darbuotojai dažnai turi remtis patys į save (Meacham, 2007, p. 68).

Imboden (2020) teigia, kad edukacija socialiniame darbe turėtų vaidinti svarbiausią vaidmenį parengiant socialinio darbo studentus įveikti etinius iššūkius tokiais būdais, kurie būtų suderinami ir su asmeninėmis, ir su profesinėmis vertybėmis. Be šio pasiruošimo socialiniai darbuotojai gali būti mažiau atsparūs perdegimui, kuris paveikia tiek kasdienės praktikos kokybę, tiek gebėjimą išsilaikyti socialinio darbo lauke.

Kultūrinė kompetencija. Kultūrinės įvairovės supratimas ir pagarba jam yra labai svarbus etiško socialinio darbo praktikoje. Socialiniai darbuotojai turi žinoti apie savo nuostatas, susijusias su kitomis kultūromis, bei šių nuostatų įtaką etiniams sprendimams. „Daugiakultūrinė kompetencija socialiniame darbe reikalauja nuolatinio įsipareigojimo kelti savimonę, kultūrinės žinias ir gebėjimus veiksmingai bendrauti su įvairiomis gyventojų grupėmis“ (Sue ir Sue, 2016, p. 35).

Apibendrinant, vertybių konfliktuose socialinis darbuotojas patiria įtampą, tačiau iš esmės žino, kokį sprendimą priimti. Tuo tarpu etinių dilemų sprendimus apsinkina tai, kad dažnai nėra aiškių veiksmų krypčių. Todėl socialinis darbuotojas pirmiausia turėtų įvertinti

galimas rizikas kiekvieno sprendimo atveju ir nepamiršti, kad vertybių konfliktai yra socialinio darbo praktikos dalis. Socialiniams darbuotojams kartais tenka vadovautis „moraline intuicija“, kad galėtų nuspręsti, kaip elgtis etiškai sudėtingoje situacijoje (Reamer, 2021, p. 108). Įvairūs etinių sprendimų priėmimo modeliai gali labiau trukdyti nei padėti, jeigu šie modeliai yra supaprastinti arba, priešingai, tinkantys tik specifiniams atvejams (McAuliffe, 2010).

Apibendrinant galima teigti, kad egzistuoja daug įrankių ir modelių, padedančių socialiniams darbuotojams priimti sprendimus etiškai sudėtingose situacijose. Kita vertus, kiekvienas atvejis socialiniame darbe yra unikalus, todėl didelę reikšmę įgyja socialinio darbuotojo etinė kompetencija, gebėjimas atsižvelgti, suderinti ir taikyti asmenines, profesines ir organizacijos vertybes praktiškai.

2.4. Moralinis distresas ir jo formos

Moralinis distresas – psichologinis atsakas į moralinių iššūkių keliančias situacijas, tokias kaip vertybių konfliktas, etinė dilema ar moralinis neaiškumas (Fourie, 2017, p. 579).

Moralinio distreso sąvoka atsiranda 1984 metais, medicinos sferoje. Pagal įtakingą Andrew Jameton apibrėžimą, moralinis distresas kyla, kai slaugytoja „žino, ką reikia daryti, bet dėl institucinių suvaržymų to padaryti yra beveik neįmanoma“. (cit. pg. Fourie, 2017, p. 578). Pagal šį apibrėžimą, moralinis distresas atsiranda esant dviem sąlygomis: tai *moralinis užtikrintumas* (slaugytoja žino, kokie veiksmai būtų morališkai teisingi) ir koks nors *apribojimas* arba *kliūtis*, kuri neleidžia imtis moraliai teisingų veiksmų.

Fourie (2017) argumentuoja, kad moralinio distreso sąvoką reikia išplėsti dviem būdais. Pirmiausia, teigiama, kad morališkai sudėtingos situacijos, sukeliančios distresą, bet nebūtinai kylančios dėl užtikrintumo ir apribojimų konflikto – pavyzdžiui, etinė dilema ar *moralinis neužtikrintumas* – taip pat turėtų būti vertinamos kaip sukeliančios moralinį distresą. Antra, moralinį distresą patiria ne tik slaugytojos, bet ir kiti sveikatos priežiūros specialistai, pavyzdžiui, gydytojai. Šiame darbe laikomasi prielaidos, kad moralinį distresą patiria ir socialiniai darbuotojai, kai susiduria su vertybių konfliktais ar etinėmis dilemomis.

Švedaitė-Sakalauskė ir Gevorgianienė (2019), analizuodamos socialinių darbuotojų patyrimą dirbant su sunkiai pasiekiamais paslaugų gavėjais, atskleidė, kad socialiniame darbe dažnos situacijos, kai darbuotojai yra priversti nepaisyti asmeninių ar profesinių nuostatų ar vertybių. Tarp pavyzdžių autorės pateikia situaciją, kai socialinis darbuotojas, nusižengdamas savo principams, išgeria alkoholio su jaunuoliais, nes kitaip būtų rizikavęs prarasti neseniai

užmegztą ir trapų ryšį. Prisimindamas pasirinkimo epizodą, darbuotojas teigė patyręs didelę įtampą, kurią prisiminus „pilve kažkas apsiverčia“ (2019, p. 48).

Dideli požiūrio, įsitikinimų ir vertybių skirtumai tarp paslaugų gavėjo ir socialinio darbuotojo pastarajam gali sukelti neigiamų emocijų. Natwick (2017) pateikia pavyzdį, kai paslaugų gavėjas išreiškė neigiamą nuomonę apie mažumą, kuriai priklausė ir socialinis darbuotojas.

Socialiniai darbuotojai, priėmę vidinį sprendimą etinėje dilemoje, bet negalėdami jo įgyvendinti dėl išorinių veiksnių, išgyvena *moralinį distressą* (Strom-Gottfried, 2019). Moralinio distreso priežasčių gali būti daug: organizacijos reglamentai, riboti ištekliai, personalo stoka, didelis atvejų skaičius, baimė prarasti darbą, kolegų spaudimas ir kt.

Zacka (2017) teigia, kad socialiniai darbuotojai, susidurdami su iššūkiu dirbti efektyviai nepametant žmogiškumo, reaguoja į šią dilemą vienu iš trijų „patologiškų“ būdų – užimdami globėjo, vykdytojo arba abejingojo vaidmenį. Visi trys vaidmenys yra patologiški, nes fokusuojasi į pasirinktas vertybes kitų sąskaita. „Globėjas“ su atjauta bei operatyviai dirba su kai kuriais paslaugų gavėjais, apleisdamas kitus. „Vykdytojas“ fokusuojasi į sąžiningumą ir daugiausia laiko skiria tam, kad bent kai kurie paslaugų gavėjai nesukčiautų, tačiau paaukoja empatiją ir vienodą sąžiningumą visiems. Galiausiai, „abejingasis“ darbuotojas tiesiog laikosi reglamentų ir daro tik tai, kas būtina.

Švedaitė-Sakalauskė ir Gevorgianienė (2019) atskleidė, kad socialinių darbuotojų patyrimas gali būti labai skirtingas priklausomai nuo, ar paslaugų gavėjo elgesys, prieštaraujantis darbuotojo vertybėms, turi pasekmių paties darbuotojo gyvenimui. Pavyzdžiui, darbuotojas gali pateisinti, suprasti nuo narkotikų priklausomo paslaugų gavėjo polinkį vogti, tačiau ir įsižeisti, pasijusti išduotu, jeigu paslaugų gavėjas apvagia patį darbuotoją. Autorės daro prielaidą, kad tokios situacijos yra būdas socialiniam darbuotojui pasitikrinti, ar jo deklaruojamos ir praktikuojamos vertybės sutampa.

Vertybiniuose konfliktuose socialiniai darbuotojai yra linkę asmenines ir profesines nuostatas paslinkti į šalį vardan santykio su paslaugų gavėju, į priekį iškelti paslaugų gavėjų, o ne institucijos interesus, o susidūrę su išteklių stoka socialinės apsaugos sistemoje, dažnai pasitelkia asmeninius išteklius (Švedaitė-Sakalauskė ir Gevorgianienė, 2019).

Sprendžiant etinę dilemą, dažnai – po ilgų svarstymų, pasirenkamas sprendimas, kuris laikomas mažiau blogu negu alternatyvus. Kadangi sprendimas bet kuriuo atveju pažeidžia kurį nors moralinį principą, socialiniai darbuotojai vis tiek gali jausti apgailėstavimą, kaltę ar kitas neigiamas emocijas. Socialinio darbo literatūroje šis reiškinys vadinamas „nuosėdomis“, liekančiomis išsprendus dilemą (Banks ir Williams, 2005).

Patyrimą ir sprendimų priėmimą etinėse dilemose ar vertybių konfliktuose gali apsunkinti pačių socialinių darbuotojų įsitikinimai. „Klientės užspausta trauma ir skausmas išniro į paviršių kaip atakos prieš mane, su kuriomis man sunkiai sekėsi tvarkytis, nes mano asmeninės istorijos dalis buvo įsitikinimas, kad aš turiu priversti kitus jaustis gerai. Mano išvada: jeigu aš neturiu sprendimo ar vaistų Saros pykčiui, baimei ar liūdesiui, tai aš nesu gera [socialinė darbuotoja]“ (Szczygiel, 2018, p. 19).

Moralinis distresas pasireiškia įvairiais fiziniais ir emociniais simptomais. Tarp jų gali būti kaltė, pyktis, bejėgiškumas, ašarojimas, depresija, miego ar apetito praradimas, pykinimas, gėda, viduriavimas ar galvos skausmas (Strom-Gottfried, 2019, p. 66).

Emocinis moralinio distreso poveikis gali būti reikšmingas. „Nuolatinis moralinis distresas gali sukelti perdegimą, emocinį išsekimą ir sumažėjusio profesinio efektyvumo jausmą“ (Lynch ir Forde, 2016, p. 134). Užsitęsusi įtampa, kylanti dėl vertybių konfliktų, turi įtakos ne tik socialinių darbuotojų psichinei sveikatai, bet ir jų paslaugų kokybei. Moralinis distresas sukelti taip vadinamą etinę eroziją, kai socialinis darbuotojas ilginiui tampa nebejautrus etiniams atvejo aspektams ir pradeda pažeidinėti profesinės etikos principus. „Etinė erozija socialiniame darbe gali atsirasti, kai praktikai nuolat susiduria su situacijomis, kai jie negali veikti pagal savo profesines vertybes ir etinius standartus, todėl palaiapsniui prarandamas etinis jautrumas ir įsipareigojimas.“ (McAuliffe, 2018, p. 134).

Apibendrinant galima teigti, kad etiškai sudėtingose situacijose socialiniai darbuotojai patiria moralinį distresą, kuris gali kilti tiek dėl išorinių kliūčių įgyvendinti sprendimą, tiek dėl moralinio neaiškumo. Užsitęsęs moralinis distresas kenkia socialinių darbuotojų fizinei ir psichikos sveikatai, gali reikšmingai sumažinti pasitenkinimą darbu, paslaugų kokybę, lemti profesinį perdegimą.

3. PATYRIMO VERTYBIŲ KONFLIKTUOSE TYRIMAS

3.1. Tyrimo metodologija

Duomenims surinkti ir išanalizuoti pasirinktas **kokybinio tyrimo** metodas. Pasak Gaižauskaitės ir Valavičienės, kokybiniu tyrimu siekiama suprasti socialinį pasaulį tiriant, kaip jį interpretuoja jo dalyviai (2016, p. 14). Šis metodas dažniausiai taikomas tiriant jautrius, stigmatizuotus ar visuomenėje tabu tapusius klausimus, taip pat reiškinius ar procesus, apie kuriuos yra surinkta sąlyginai mažai informacijos. Kokybinis tyrimas, pasak Norkaus ir Morkevičiaus (2011, p. 49), vertingas tuo, jog „perteikia subjektyvią tiriamųjų perspektyvą“, suteikia galimybę „pamatyti tiriamą reiškinį iš įtrauktų veikėjų akimis („iš vidaus“, ar „pirmojo asmens“ perspektyvos)“. Tyrėjas pradeda tyrimą, turėdamas santykinai neapibrėžtas ir nelabai aiškias sąvokas bei teiginius, kuriuos jis tuo tyrimu siekia patikrinti. Išvados formuojamos paties tyrimo eigoje surinktų ir išanalizuotų duomenų pagrindu (Norkus, Morkevičius, 2011, p. 50-51).

Socialinis darbas turi tam tikros labai svarbios specifikos, kuri išskiria socialinio darbo tyrimus iš kitų disciplinų tyrimų. Socialinio darbo praktikoje santykis tarp paslaugų gavėjo ir darbuotojo konstruojamas privačiai, o tai reiškia, kad kiekybiniais metodais situacija gali būti neįvertinama, nes ji kiekvienu atveju yra unikali. Gilesnė kokybinė prieiga atveria kelias interpretacijoms, sukelia naujų minčių ir įžvalgų – kartais ne tik tyrėjui, bet ir tiriamiesiems. Kitas svarbus aspektas, kad kokybinio tyrimo duomenų rinkimo metodai leidžia atpažinti dalyvių emocijas, demonstruoti empatiją, o tai sukuria daug didesnes prielaidas, kad tiriamieji bus atviri (Fortune, 2013).

Duomenys darbui buvo renkami **kokybinio interviu** būdu. Šio metodo privalumas – galimybė gauti išsamesnius ir esminius atsakymus į klausimus nei naudojant standartizuotą anketą (Rupšienė, 2007). Lyginant su įprastu, kokybinis interviu pranašus tuo, kad tiriamasis gali atsakyti bei išreikšti nuostatas ir motyvus taip, kaip jis gal nenorėtų atsiverti grupinėje diskusijoje. Kokybiniu interviu buvo siekiama apčiuopti vertybių konfliktus tiriamiesiems sudėtingose situacijose, asmeninius patyrimus, tiriamųjų interpretacijas, įžvalgas.

Kokybiniame interviu taikytas iš dalies struktūruotas klausimynas, dar vadinamas interviu gairėmis (klausimynu-gairėmis) (angl. interview guide). Naudojant tokį klausimyną, iš anksto apsvaistomos pagrindinės tokio klausimyno pokalbio temos, kurias reikia aptarti, svarbiausi temų klausimai, tačiau klausimyno struktūra išlieka lanksti, ji reaguoja į realaus interviu eigą. Pagal ją gali keistis užduodamų klausimų tvarka, jų formuluotės, kilti papildomų klausimų ir pan. (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016). Šiuo atveju tiriamųjų buvo

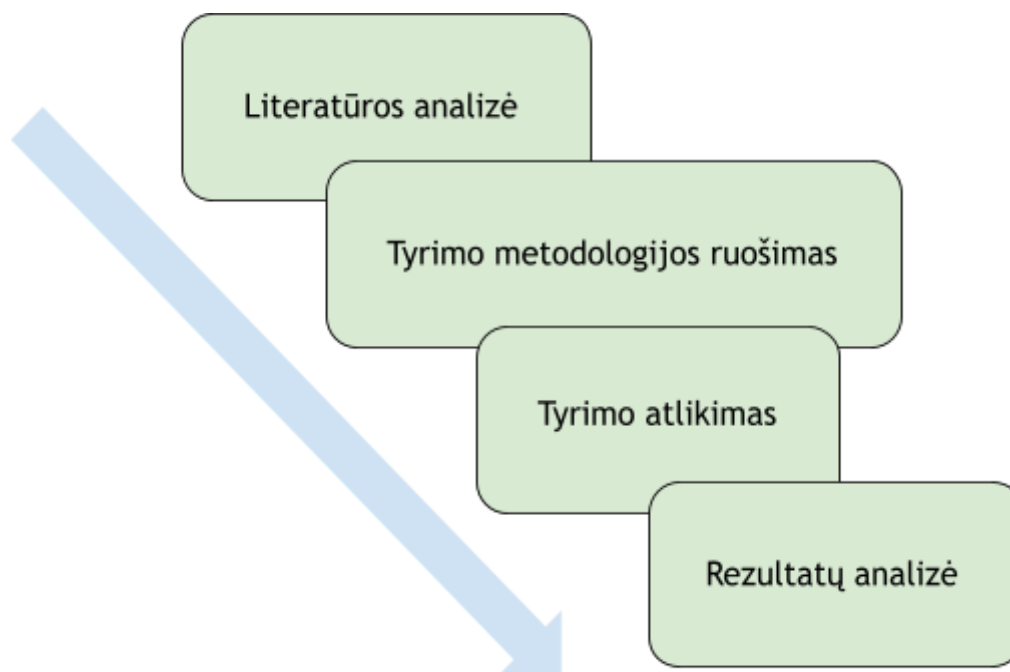
prašoma papasakoti apie jiems etiškai sudėtingiausias situacijas dirbant su šeimomis, siekiant atskleisti epizodus, kuriuose susikerta socialinio darbuotojo ir paslaugų gavėjo vertybės (*1 priedas*).

Tyrimo dalyvių imtis. Tyrime dalyvavo socialiniai darbuotojai, dirbantys Vilniaus socialinių paslaugų centruose. Tiriamieji buvo atrinkti taikant netikimybinę patogiają tikslinę atranką, šiuo atveju – atsižvelgiant į tai, kad tyrimas yra kokybinio pobūdžio ir kad siekiama jį atliekant gauti kuo aukštesnės kokybės duomenis. Tyrimo dalyviai pasirinkti pagal šiuos kriterijus:

- aukštasis socialinio darbo išsilavinimas;
- bent 3 metų socialinio darbo patirtis dirbant su šeimomis

Socialinių darbuotojų teikiant pagalbą šeimai yra daugialypis, reikalaujantis ne tik įvairių profesinių kompetencijų, bet ir patirties. Darbe laikomasi prielaidos, kad socialiniai darbuotojai, dirbantys trumpiau nei 3 metus, tikėtina, dar nebūtų taip gerai įsigilinę į įvairių sudėtingų situacijų, kylančių dirbant su šeimomis, etinius aspektus.

Tyrimo organizavimas. Tyrimas buvo atliekamas 2024 m. vasario – balandžio mėnesiais, kaip trečiasis darbo loginės sekos etapas (žr.6 pav.).



6 pav. Darbo loginė seka

Ieškant tyrimo dalyvių, socialiniuose tinkluose pateiktas kvietimas dalyvauti tyrime. Vėliau, atlikus interviu, tyrimo dalyvių buvo prašoma pasidalinti informacija apie tyrimą su kolegomis, kurie dirba toje pačioje srityje („sniego gniūžtės“ principas).

Kokybiniai interviu buvo atliekami gyvai, iš anksto suderinus tiriamiesiems tinkantį laiką, dažniausiai – darbo dienos metu. Interviu su Vilniaus socialinių paslaugų centrų socialiniais darbuotojais, kurie dirba su šeimomis, vyko 2024 metų kovo – balandžio mėnesiais. Tyrime iš viso dalyvavo 6 socialiniai darbuotojai, visi jie – moterys, kurių amžiaus vidurkis – 47 metai, socialinio darbo stažo vidurkis – 10 metų (žr. 1 lent.).

Interviu buvo įrašomi į diktofoną, tiriamųjų leidimo įrašyti pokalbius buvo paprašyta iš anksto, taip pat visi tyrimo dalyviai buvo iš anksto supažindinti su tyrimo tikslu ir pagrindine tema. Prieš pokalbį tiriamasis buvo supažindintas su tyrimo kontekstu, vadovaujantis Girdzijauskienės schema (2006, p. 12): kas yra tyrėjas, ką ir kodėl jis tiria, kas bus daroma su rezultatais, konfidencialumo principo taikymas, numatoma interviu trukmė, kur bus įrašoma ir saugoma informacija.

Prieš pokalbį tiriamųjų taip pat paprašyta užpildyti demografinių duomenų anketą (2 priedas). Interviu trukmė svyravo nuo 59 iki 78 minučių. Vėliau pokalbių įrašų buvo nuosekliai klausomasi, transkribuojamos tyrimui svarbios dalys.

Per pokalbį tiriamiesiems užduodami iš anksto paruošti klausimai (1 priedas). Čia svarbu pažymėti, kad klausimynas buvo naudojamas kaip atspirties taškas tolesniam pokalbiui; kai kada vienam ar kitam klausimui užduoti nelikdavo laiko, arba į jį tiriamasis atsakydavo neklaustas; kai kuriems tyrimo dalyviams reikėdavo daugiau laiko pagalvoti arba įžodinti mintis ir patyrimus nei kitiems; vieni pašnekovai atsakinėjo struktūruotai, nuosekliai, kiti – labiau asociatyviai, šokinėdami tarp skirtingų atvejų ir patirčių. Tyrėjo tikslas visuomet likdavo tas pats – išsiaiškinti socialinio darbuotojo patiriamas etines dilemas, jo subjektyvų patyrimą ir vertybių konfliktų įveikos strategijas.

Lentelė. Tiriamųjų charakteristika

Tiriamajam suteiktas kodas	Amžius, m.	Išsilavinimas	Soc. darbo stažas, m.	Interviu trukmė, min.
R1	45	Aukštasis	6	59
R2	33	Aukštasis	4	62
R3	51	Aukštasis	15	76

R4	46	Aukštasis	16	58
R5	57	Aukštasis	10	42
R6	52	Aukštesnysis	10	78

Tyrimo dalyvių apklausa buvo atliekama laikantis duomenų prisotinimo principo, t.y., tol, kol atsakymai pradėjo kartotis. Siekiant užtikrinti pokalbiuose dalyvavusių socialinių darbuotojų konfidencialumą, tyrimo dalyviams vietoje jų vardo ir pavardės buvo priskirti kodai R1, R2 ir t.t.).

Tyrimo etika. Kaip pažymi Creswell ir Poth (2018), savanoriškas dalyvavimas yra esminė tyrimo etiškumo sąlyga, užtikrinanti dalyvių motyvaciją ir informuotumą apie tyrimo pobūdį ir tikslą. Savanoriško dalyvavimo principas kokybiniuose tyrimuose taip pat svarbus, nes jis atsižvelgia į asmens orumą ir autonomiją (Hennink ir kt., 2020), stiprina tyrėjo ir tyrimo dalyvio abipusį pasitikėjimą (Patton, 2015). Šios aplinkybės, kartu sudėjus, didina tyrimo duomenų patikimumą (Flick, 2018). Laikantis tyrimo etikos, tyrėjų buvo atsiklausta, ar jie sutinka būti tyrimo dalyviais, įvardintas tyrimo tikslas bei nauda socialinio darbo laukui.

Tyrimo dalyviai taip pat buvo užtikrinti, jog bus užtikrintas jų anonimiškumas ir neatskleista jokia informacija, kuri leistų identifikuoti socialinį darbuotoją kaip konkretų asmenį. Kokybinio tyrimo konfidencialumo išlaikymas yra būtinas siekiant apsaugoti dalyvių privatumą ir užtikrinti, kad neskelbtina informacija nebūtų atskleista be sutikimo (Hennink ir kt., 2020). Kaip ir savanoriškas sutikimas dalyvauti, konfidencialumas padidina tiriamųjų pasitikėjimą, be to, apsaugo juos nuo potencialios žalos (Flick, 2018), „skatina atviresnį ir nuoširdesnį bendravimą“ (Bryman, 2016, p. 129). Konfidencialumo ir anonimiškumo principas buvo įgyvendintas suteikiant tiriamiesiems kodus, o demografinėje anketoje renkant tik bazinę informaciją, tokią kaip darbo patirtis ar amžius.

Tyrimo ribotumas. Duomenų rinkimo instrumentas – kokybinis interviu – leido atskleisti tiriamųjų patirtis vertybių konfliktuose ir etinėse dilemose, prisiderinti prie kiekvieno pašnekovo kalbėjimo stiliaus. Kita vertus, tyrėjo interesas turėjo didelę įtaką ir pokalbių kryptį bei, atitinkamai, rezultatams. Sunku pasakyti, kokią reikšmę vertybių konfliktai turi kasdieniame socialinio darbuotojo darbe su paslaugų gavėjais, kokią dalį profesionalų patiriamos įtampos darbe sudaro moralinis distresas ir kokią – kiti iššūkiai, nebūtinai susiję su vertybių konfliktais. Tyrėjas taip pat susidūrė su temos gylio ir pločio dilema: ar skirti daugiau dėmesio konkrečiam etiškam sudėtingam atvejui, apie kurį pasakoja socialinis darbuotojas, ir geriau perprasti čia kylančio vertybinio konflikto esmę, darbuotojo patyrimą, galbūt atrasti visai netyrinėtų aspektų, ar kreipti pokalbį prie kitų etiškai sudėtingų

atvejų, siekiant atskleisti jų įvairovę. Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad vertybės nėra tiksliausių mokslų objektas, todėl mokslinės literatūros tekstuose bei etikos kodeksuose yra apibrėžiamos ir skirstomos nevienodai; šiame darbe atskleisti etinių dilemų tipai bei vertybių skirstymas į asmenines ir profesines yra sąlyginis, stipriai įtakotas paties tyrėjo turimų žinių ir požiūrių šia tema.

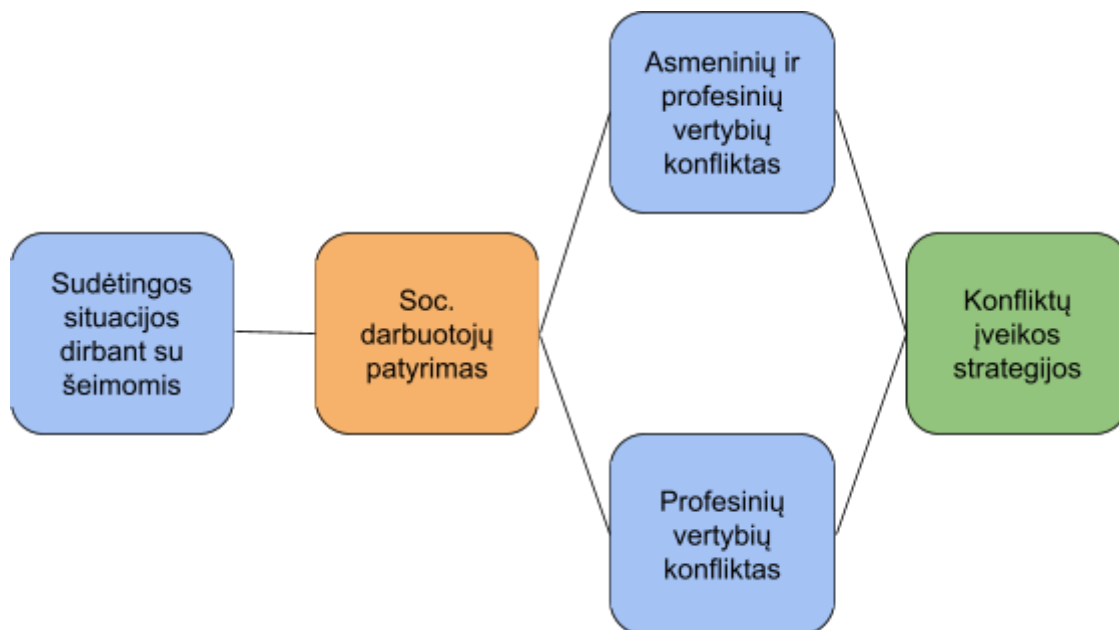
3.2. Tyrimo duomenų analizė

Gauti tyrimo duomenys buvo analizuojami taikant teminės analizės metodą (Braun ir Clarke, 2006):

1. **Susipažinimas su tyrimo duomenimis.** Šiame etape buvo iškeltos pirminės idėjos, galimos atsakymų temos.
2. **Pradinių kodų generavimas.** Pirminis tiriamųjų atsakymų kodavimas buvo pradėtas iškart po pirmojo interviu. Pradiniai kodai sukurti induktyviuoju būdu, t.y., remiantis surinktais duomenimis ir nesilaikant išankstinių teorinių prielaidų (Frith and Gleeson, 2004; Patton, 1990, cit. pg. Braun, Clarke, 2006). Pirminiai kodai vėliau padėjo gilintis į duomenis, ieškoti panašių prasmų ir užtikrinti tyrimo nuoseklumą. Pirminis atviras kodavimas buvo atliekamas naudojant „QDA Miner Lite“ duomenų analizės programą, kuri padeda lengviau kurti, keisti, apjungti kodus ir išgauti įvairias kodų ataskaitas, leidžiančias įžvelgti dėsningumus. Kiekvienas pokalbis su socialiniu darbuotoju buvo koduojamas kaip atskiras „QDA Miner Lite“ kintamasis (variable). Interviu kodų medžio ištrauka pateikiama 3 priede, ašinio kodavimo pavyzdys – 4 priede.
3. **Temų paieška.** Šiame etape tyrėjas buvo ieškoma prasminio ryšio tarp kodų, besisiejantys kodai apibendrinti ir sujungti į grupes – temas (pvz., atvejo perdavimas), temos savo ruožtu jungiamos į aukštesnio lygio kategorijas (pvz., socialinių darbuotojų elgesys etiškai sudėtingose situacijose). Tokiu būdu išskirta temų hierarchija, įvardinti temų pavadinimai ir sukurta kodavimo sistema. Taikant šią sistemą sukoduojami tiriamųjų atsakymai. Analizuojant interviu, temų ir kategorijų skaičius ne kartą plėtėsi arba traukėsi, keitėsi pavadinimai, kol išryškėjo stabili sistema.
4. **Analizės ataskaitos rašymas.** Šiame etape aprašoma duomenų visuma, įdedant tyrimo dalyvių citatas. Šioje darbo dalyje analizuojama duomenų dalis, susijusi su socialinių darbuotojų, dirbančių su šeimomis, išgyvenimais etinėse dilemose su paslaugų gavėjais. Teminės analizės metodu buvo išskirti šie pokalbių aspektai:

- 1) dažniausios situacijos, kuriose kyla vertybių konfliktai tarp socialinio darbuotojo ir paslaugų gavėjo;
- 2) socialinių darbuotojų patyrimai (fiziologinės ir psichologinės reakcijos) šiose situacijose ir po jų;
- 3) socialinių darbuotojų taikomos vertybių konfliktų įveikos strategijos (elgesys ir nuostatos).

Išnagrinėjus tyrimo duomenis pagal teminės analizės metodą, nustatyta socialinių darbuotojų patirčių analizės procedūra (žr. 7 pav.).

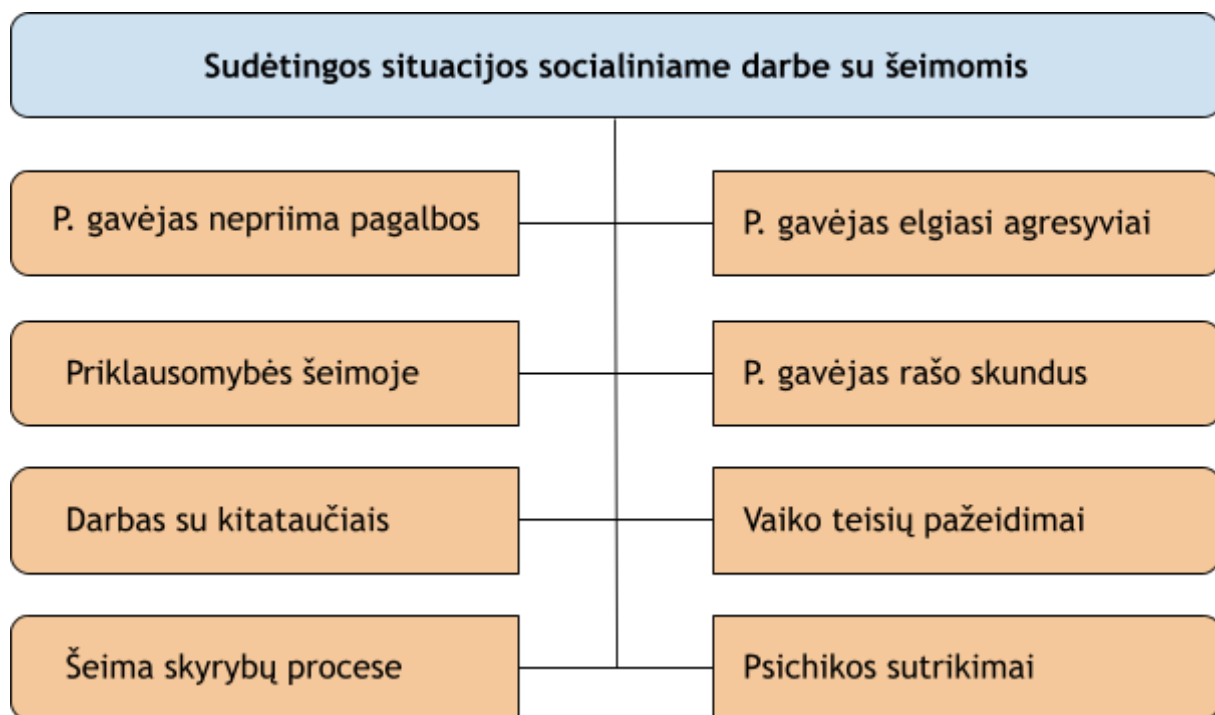


7 pav. Patirčių analizės procedūra

2 paveikslėlis iliustruoja induktyvųjį duomenų rinkimo būdą: per interviu socialiniai darbuotojai dalijosi jiems etiškai sudėtingiausiomis situacijomis dirbant su šeimomis, tada buvo prašomi plačiau pasidalinti savo patyrimais, reakcijomis, ir tik tada, remdamasis tuo, ką išgirdo, tyrėjas tikslindavosi, ar tose situacijose galėtų būti vertybių konfliktas, o jei taip, tai kokios vertybės čia susiduria. Toliau pateikiami analizės metu gauti rezultatai.

3.3. Sudėtingos situacijos socialiniame darbe su šeimomis

Per interviu su socialiniais darbuotojais išryškėjo 8 pagrindinės situacijos (jas taip pat galima vadinti ir temomis), kurias socialiniai darbuotojai įvardino kaip sudėtingas (žr. 8 pav.).



8 pav. Sudėtingos situacijos socialiniame darbe su šeimomis

Reikia pažymėti, kad iš pradiniam kodų priskyrimo etape temų buvo daugiau, tačiau vėliau kai kurios iš jų buvo apjungtos dėl panašumo. Pavyzdys galėtų būti paslaugų gavėjo agresija socialinio darbuotojo atžvilgiu, kuri gali būti tiek fizinė, tiek psichologinė; socialinis darbas su ukrainiečių ir romų šeimomis vėliau irgi priskirtas tai pačiai – darbo su kitataučiais – temai.

Paslaugų gavėjas nepriima pagalbos. Viena dažniausiai įvardintų sudėtingų situacijų socialiniame darbe su šeimomis (10 paminėjimų, 5 tiriamieji iš 6) – situacijos, kai paslaugų gavėjai atsisako bendradarbiauti su socialiniu darbuotoju ir pasinaudoti socialinėmis paslaugomis: „<...> kai šeima nenori priimti pagalbos. Kai jinai gynybiškai yra nusiteikusi, kad mums nereikia tos pagalbos, mes ir patys galim tvarkytis, ko jūs čia norit, ko jūs čia ateinat? Tai vat būtent tokia viena sunkiausių [situacijų] yra.“ (R1). Kalbėdami apie tokias situacijas, tiriamieji dažnai užsimindavo ir apie platesnį socialinių paslaugų teikimo kontekstą: dažniausiai tokios paslaugos, o kartu ir socialinis darbuotojas, paslaugų gavėjui yra priskiriamos valstybės, t. y., pats paslaugų gavėjas tokių paslaugų poreikio neturėdavo ir atitinkamai tokią pagalbą vertindavo kaip prievartinę.

Priklausomybės šeimoje. Tema, kurią pusė tiriamųjų (5 paminėjimai) įvardino kaip sudėtingą – atvejai, kai pats paslaugų gavėjas yra galimai arba iš tiesų priklausomas nuo psichotropinių medžiagų, arba kai jo šeimoje yra nepilnamečių priklausomų asmenų. Paauglių

priklausomybes tiriamieji apibūdino kaip gana naują ir nerimą keliantį reiškinį: „*Juk tarp jaunimo tai yra normalu, tai yra mada, ir jiems tai yra normalu. Dabar jisai sutiko eiti tas 2 savaites į reabilitaciją. Gerai, sako, aš nueisiu, o paskui - nu ir ką jūs man padarysit? Nieko. Tai yra mano gyvenimas, aš taip mėgstu, nes aš noriu tarp draugų irgi atrodyti, nu kaip jie vadina, žinot, krūtas.*“ (R1).

Darbas su kitataučiais. Socialinį darbą su kitataučių šeimomis kaip sudėtingą situaciją įvardino 2 tiriamieji (9 paminėjimai). Šiose situacijose bene ryškiausiai atsiskleidžia skirtingi socialinio darbuotojo ir paslaugų gavėjo požiūriai į bendražmogiškas temas, tokias kaip vaikų auklėjimas, sveikatos priežiūra, pinigų valdymas, butis ir kt. Kaip kitataučių šeimas tiriamieji įvardijo romus ir (citata toliau) ukrainiečius: „*<...> mes aiškinam, kad mušti negalima, kad reikia su jais kalbėtis, kad negalima prieš vaiką smurtauti, o jie mums sako - čia mūsų vaikas, ką mes norim, tą mes ir darom. Tai mes vėl tada pradėdam aiškinti - jūs gyvenate Lietuvoje ir turite laikytis Lietuvos įstatymų. Tai nu, žinokit, sunkiai su jais gaunasi.*“ (R1).

Šeima skyrybų procese, kaip sudėtinga situacija, paminėta 8 kartus (3 iš 6 tiriamųjų). Socialiniai darbuotojai turi savitą terminą šiai paslaugų gavėjų grupei ir vadina juos „skyrybininkais“. Darbą su besiskiriančia šeima, kurioje yra vaikų, tiriamieji apibūdino kaip vieną nemaloniausių, labiausiai sekinančių psichologiškai. Tai taip pat buvo vienintelė paslaugų gavėjų grupė, kurią dalis tiriamųjų išskyrė kaip tokią, su kuria dirbti nenorėtų: „*Aš nenorėčiau dirbti su skyrybininkais. Tai yra tokie, kurie skiriasi. Moteris ir vyras, ir turi vaikų, ir bendro turto. Ir turi kiekvienas po žymų advokatą. Tada eina skundai, eina kaltinimai.*“ (R1); „*Sunkiausia yra skyrybininkai.*“ (R6).

Paslaugų gavėjas elgiasi agresyviai. Paslaugų gavėjo agresiją, kaip sudėtingą situaciją, išskyrė pusė tiriamųjų (5 paminėjimai). Šioje kategorijoje apjungtas kelių tipų agresyvus elgesys:

- psichologinė agresija, arba psichologinis smurtas, kai paslaugų gavėjas žodžiais bei nefiziniais veiksmais siekia manipuliuoti, susilpninti ar išgąsdinti socialinį darbuotoją: „*<...> posėdy jinai rėkė - atiduok man vaiką, atiduok man vaiką! Kodėl tas vaikas buvo paimtas?! Aš jai pradėdu aiškinti, kad iš šeimos vaiko šiaip nepaima vaiko teisės, tai buvo smurtas jūsų tarp vyro, kur vaikas buvo paimtas. Tai jau buvo prieš kiek metų! Tai tu privalai man atiduot!*“ (R1);

- fizinė agresija, arba fizinis smurtavimas prieš socialinį darbuotoją: „*Jeigu atvirai, tai turbūt geriau, kad neatidaro durų negu atidaro ir ten tave purto paėmę už skverny, nes būna kad ir purto, ir nuspiria, ir laiptais gali nusiridenti.*“ (R4);

- seksualinio pobūdžio agresija, kai paslaugų gavėjas seksualiai priekabauja prie socialinio darbuotojo: „*Jisai man skambina ir sako – tu man labai patinki, aš negaliu, aš*

ateisiu pas tave į kabinetą. Aš iš pirmo nesupratau, jis dažnai ateina, mes konsultuojamės ir panašiai. Paskui man vėl paskambino, vėl jisai man pradeda kalbėti apie meilės reikalus, suprantat?“ (R1).

Paslaugų gavėjas rašo skundus (6 paminėjimai). Nors šią situaciją, kaip keliančią įvairių sunkumų, įvardino 1 socialinė darbuotoja, tačiau, tyrėjo vertinimu, realybėje paslaugų gavėjų skundai yra gerokai dažnesnis reiškinys. Paslaugų gavėjas skundo gali ir neparašyti, tačiau pagrasinti, kad tai padarys, arba skunde pateikti iškreiptą situacijos vaizdą, o socialinis darbuotojas privalo raštiškai pasiaiškinti, apginti savo sprendimus, tam sugaišdamas nemažai darbo valandų. „<...> jeigu jie parašo kontrolierei, jie gali bet ką parašyti, kad, pavyzdžiui, socialinė darbuotoja dirba neefektyviai. Ir tada kontrolierė užduoda nežinia kiek tų klausimų, ir tada viską nuo pradžios iki galo tu turi parašyti, ką tu padarei, kokie apsilankymai, kas kiek dienų lankeisi, ką nudirbai. O kodėl ne kas 10 dienų [lankeisi pas klientą]?! Tada turi atsirašinėti ir galvoti.“ (R1).

Vaiko teisių pažeidimai. Apie darbą su galimais ar užfiksuotais vaiko teisių pažeidimais, kaip sudėtingą situaciją, kalbėjo dauguma – 5 iš 6 – tiriamųjų; ši situacija transkribuotuose tekstuose paminėta dažniausiai (18 kartų). Šios situacijos specifika ta, kad socialinis darbuotojas vienu metu dirba su keliais glaudžiai susijusiais, tačiau skirtingas galimybes turinčiais asmenimis – priskirtu paslaugų gavėju ir jo vaiku ar vaikais. Iš čia kyla daug įvairių tiek tarpasmeninių vertybių konfliktų, tiek etinių dilemų, kylančių socialiniam darbuotojui, tačiau vis tiek susijusių su paslaugų gavėju. Tiriamieji, kalbėdami apie vaikų teisių užtikrinimą, dalijosi ne tik patyrimu apie etines dilemas, bet ir įvairiais susijusiais juridiniais niuansais, keliančiais moralinį distresą: „mes neturime jokios įtakos, pavyzdžiui, netgi matai, kad vaikui tikrai jau yra labai blogai, kad vaikas, jam ten 11 ar 12, tėvai skiriasi, kapojasi, vaikas kalbėti nustojo ar ten mikčioti pradeda. Tu jau matai, kad jau tikrai labai blogai, ir šiaip tai būtų Norvegija, tai turbūt imtų vaiką iš nesaugios aplinkos <...>, bet pas mus nesiskaito.“ (R4).

Psichikos sutrikimai (11 paminėjimų, 4 tiriamieji iš 6). Įvairūs psichikos sutrikimai buvo antra pagal paminėjimų dažnumą išskirta sudėtinga situacija socialiniame darbe su šeimomis. Visais įvardintais atvejais šeimos, kuriose paslaugų gavėjui buvo įtariama arba nustatyta psichikos negalia, turėjo ir vaikų, kurių teisių užtikrinimą socialiniai darbuotojai išskyrė kaip sudėtingiausią darbo su tokiomis šeimomis aspektą. „Turime psichozinių atvejų, šizofrenija, kur buvo vaikui pavojus kilęs <...>, ir mama eina į defektą, Visos komandos, ir ta pati atvejų vadyba įtraukta, ir niekas negali nieko padaryti. Mes rašėme vaikų teisėm apie nesaugumą vaikų ir kad mama nesutinka gydytis. <...> Yra tame problema, kad priverstinio gydymo nėra, kol žmogus nesutinka arba neveiksnumas nustatytas nėra. Tai tai dėl to iškyla

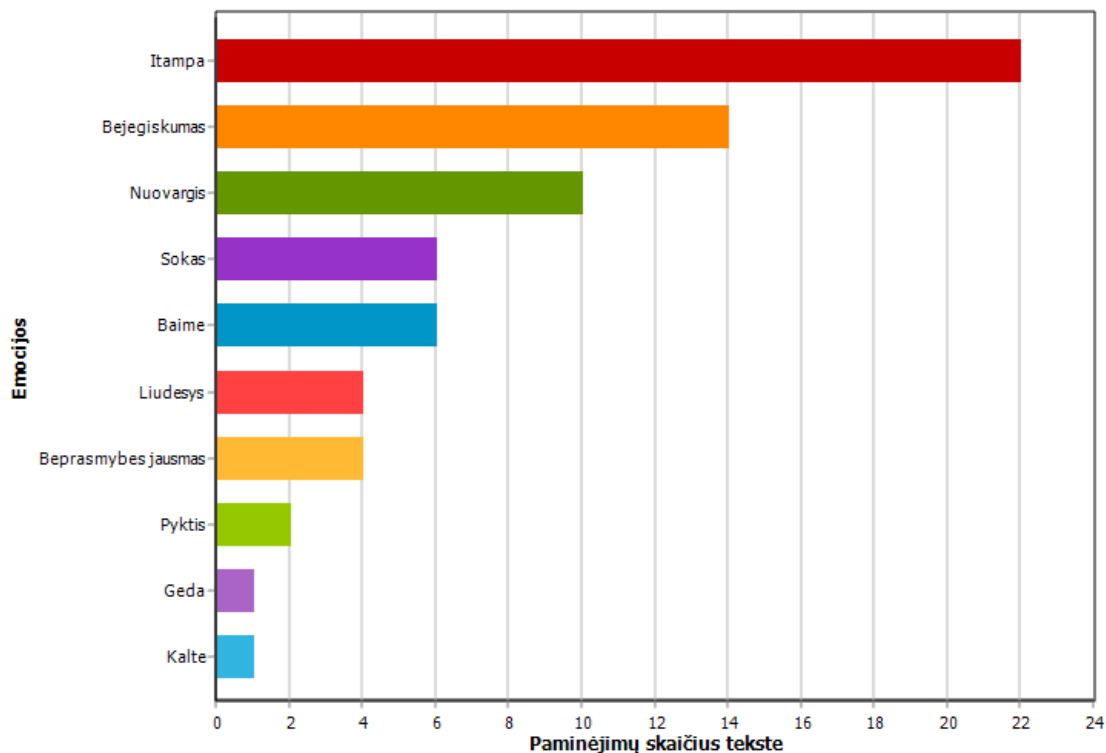
problema, ir ta pagalba gaunasi tokia į niekur. Vaiko teisės žino, tėvui yra pasakyta, bet nėra tų ribų gal kažkokių, kur turėtų būti tikrai imtasi tokių priemonių, kad apsaugoti vaikus.“ (R3). Kita socialinė darbuotoja apskritai abejojo socialinio darbo tokiais atvejais prasmingumu: *„Su šitom šeimom man labai sunku dirbti, nes aš nematau, kad yra prasmė palikti tuos vaikus tokioje šeimoje augti. Aišku, šeima, su mama, su tėčiu, savo namuose vaikui yra geriau negu globos įstaigoj. Bet ten jie gal gautų kažkokių įgūdžių. Čia jie negauna jokių įgūdžių gyvenimiškų. Jie gauna vieną įgūdį – prašyti.“* (R4).

Apibendrinant galima teigti, kad dažniausios sudėtingos situacijos socialiniame darbe su šeimomis yra susijusios su vaiko teisių pažeidimais, paslaugų gavėjų atsisakymu priimti pagalbą, šeimomis skyrybų procese ir paslaugų gavėjų psichikos sutrikimais. Retesni etiškai sudėtingi atvejai yra susiję su paslaugų gavėjų skundais, agresija, priklausomybėmis šeimoje ir darbu su kitataučiais.

3.4. Patyrimas sudėtingose situacijose

Per interviu socialiniai darbuotojai pirmiausia buvo paprašyti pasidalinti jiems sudėtingiausiomis situacijomis. Čia svarbu pažymėti, kad tokia situacija dar nebūtinai reiškia vertybių konfliktą; interviu buvo atliekami laikantis nuostatos, kad situacija gali būti suvokiama kaip sudėtinga dėl įvairių priežasčių. Turint tai omenyje, didelę reikšmę įgyja subjektyvus socialinio darbuotojo patyrimas. Duomenys apie jį buvo renkami prašant tiriamųjų plačiau papasakoti, kuo viena ar kita situacija jiems yra sudėtinga. Tyrėjo lūkestis buvo, idealiu atveju, iš paties tiriamojo išgirsti, kokių etinių dilemų jis išgyveno (jei tokių dilemų būta), arba bent jau išsiaiškinti socialinio darbuotojo mintis ir emocijas situacijoje, kurią jis apibūdina kaip sudėtingą darbe su šeimomis. Remiantis šia informacija, buvo daromos prielaidos apie etines dilemas – kartais paties interviu metu, tikslinantis su tiriamųjų, o kitais atvejais vėliau, analizuojant interviu transkripciją.

Analizuojant tiriamųjų patyrimus, atsiskleidė 10 pagrindinių emocijų, kurias socialiniai darbuotojai patiria sudėtingose situacijose darbe su šeimomis. Siekiant geriau suprasti, kokie patyrimai dominuoja, jie surikiuoti pagal dažnumą (žr. 9 pav.).



9 pav. Soc. darbuotojų patyrimai sudėtingose situacijose

Analizuojant interviu tose vietose, kur tiriamieji kalbėdavo apie vieną ar kitą patyrimą, buvo šalia užkoduoti ir vieną iš aukščiau išvardintų sudėtingų situacijų žr. Toks metodas leido vėliau išgauti kodavimo lenteles, leidžiančias daryti prielaidas apie tai, kokioms sudėtingoms situacijoms vienas ar kitas patyrimas yra labiausiai būdingas (žr. 10 pav.). Pavyzdyje žemiau matyti, kad nuovargio patyrimas atsikartoja situacijose, susijusiose su vaiko teisių pažeidimais.

Text	Codes
Tai va šiai dienai aš nežinau, kaip pasielgti, ir aš nuolat svarstau, kad šitą atvejį perduoti savo kolegei, nes čia yra beviltiškas atvejis, ir jau aš išsekau, pavargau	(within Vaiko teisiu pažeidimai) Nuovargis (overlaps Atvejo perdavimas)
Pavargau labai, nes yra spaudimas, yra nuolat skambučiai begaliniai, gali per dieną 10, 15 kartų paskambinti, ir nuolat kaltinimai, nuolat grasinimai kažkokie, aš paduosiu tave į teismą, tu man sumokėsi už moralinę žalą. O nepakelti ragelio, mes turim pakelti, mes privalome atsakyti ir kalbėtis su juo. Ir nuolatiniai skundai, tai jau aš pavargau, nebeturiu jėgų, nežinau net kaip ir daryti ir kaip tą šeimą nuraminti.	Itampa Nuovargis Bejegiskumas Vaiko teisiu pažeidimai

10 pav. Kodavimo lentelė

Emocinę **įtampą**, arba stresą, tiriamieji dažniausiai minėjo kaip dažniausią patyrimą sudėtingose situacijose. Pagrindiniai įtampos šaltiniai:

- situacijos, kai šeima yra skyrybų procese, ir vienas arba abu tėvai turi nepamatuotų lūkesčių socialinio darbuotojo atžvilgiu, pavyzdžiui, gražinti į globą perduotą vaiką arba spręsti įvairius turtinius klausimus. Skyrybų atveju socialinis darbuotojas dažnai sulaukia skambučių ir spaudimo ne tik besiskiriančių tėvų, bet ir jų advokatų. „Tėvai turi pasisamdyti advokatą, advokatas irgi puola - jūs privalot, kad vaikas gyventų pas tėvus. Tai aš jiems ir aiškinu - aš negaliu priimti tokio sprendimo, kadangi aukščiau manęs yra vaiko teisės. Ir jūs, sakau, šiai dienai, aš kiek matau ir įžvelgiu, nelabai sugebėtumėt tuo vaiku pasirūpinti. Ir tada jie vėl puola, vėl rėkia, rašo skundus ant manęs.“ (R1);

- situacijos, kai paslaugų gavėjas nepriima pagalbos, o socialinis darbuotojas jaučia spaudimą pakeisti situaciją iš savo darbovietės ir kitų organizacijų, dalyvaujančių pagalbos paslaugų gavėjui procese: „Tai dar visų pirma į tą pagalbą įsitraukia ir savivaldybė. Dar yra viena institucija, vaiko teisė, savivaldybė, aš, ir socialinis dar vienas darbuotojas. Tai turi atstovėti dar ir tą instituciją. Jie klausia - ką tu padarei? Jiems neįdomu, kad vaikas tavęs nepriima, tu turi sukurti su juo ryšį, sukurti santykį, kad vaikas tave įsileistų ir priimtų tą pagalbą.“ (R1);

- situacijos, kai paslaugų gavėjas nepriima pagalbos, ir socialinis darbuotojas susiduria su fizinio ar psichologinio smurto grėsme: „ir būna tokių, ir rėkia, ir šaukia, ir pasiunčia, tai kartais stoviu prie durų ir galvoju - gal nebus namie, visai bus gerai.“ (R4);

- atvejai, kai darbuotojas, atvykęs pas paslaugų gavėją, mato vaiko teisių pažeidimus ar kitą situaciją, dėl kurios priima sprendimą kviešti policiją ar kitas institucijas: „Išbūti situacijoje, kai tu iškvietai tas visas tarnybas <...>. Nes žmonės reaguoja labai negatyviai tada ji tave. Tu kaip ir viską čia pridarei.“ (R2);

Įtampa socialiniams darbuotojams dažnai pasireiškia ir per fizinius simptomus, tokius kaip galvos skausmai, dirglumas ar miego sutrikimai: „<...> su tokia galva pulsuojančia išėini.“ (R2), „darbas va toksai kur yra labai įtemptas, tai savijautai tikrai yra labai be galo sunku. Tu visos būni tada susinervinęs, susierzinęs, nieko nenori, labai įsisukausta galva.“ (R1), „Naktį tu irgi pradedi, išėina ta situacija jau naktį.“ (R2).

Bejėgiškumo jausmas – antras dažniausiai minėtas socialinių darbuotojų patyrimas sudėtingose situacijose. Šis patyrimas atsikartoja įvairiose sudėtingose situacijose, tarp kurių dažniausia yra tokia, kai arba paslaugų gavėjas, arba vaikas ar paauglys šeimoje nepriima pagalbos:

- darbas su šeimomis, kuriose paaugliai turi priklausomybių ir atsisako pagalbos: „Sunkumas, kai jie neprisileidžia savęs ir nepriima tos pagalbos. Kaip jam padėti? Nes šeimos nariai, jie yra beviltiškoj padėty. Jie, suprantat, kai mes atėinam, jie galvoja, kad mes

paimsim ir tą vaiką pakeisim. O tai nėra iš karto, mes negalim padaryti, tai yra ne mėnesis, ne du, ne trys. Tai yra metai.“ (R1);

- situacijos dirbant su šeimomis skyrybų procese, kai socialinis darbuotojas mato arba įtaria, kad vaikui reikia psichologinės arba kitokios pagalbos, tačiau tėvai nesudaro sąlygų pasikalbėti su vaiku, nuvesti jį pas psichologą ir pan. Tokiose situacijose, be kitų veiksnių, veikia ir tam tikra stigma, susijusi ir su skyrybomis, ir su socialinėmis paslaugomis: *„mes kaip saugiklis toks įdėtas, kad pagerint vaikų tą situaciją <...>, bet realiam gyvenime tėvai mūsų prie vaikų neprileidžia. Labai retas, gal iš 20 kokios 3 šeimos, kad aš galiu bendrauti su vaikais <...>, stengiasi neprileisti socialinių darbuotojų, kad nenuneštų į kokią gerą mokyklą, į kokią licėjų, kad neduokdie sužinos, kad jie skiriasi, kad tik vaikas nepasakytų, kad va su juo socialinė kalbėjosi.*“ (R4). Susijusi situacija, kai vaikas nebendradarbiauja su socialiniu darbuotoju, o tėvai sąlygas su juo bendrauti sudaro, tačiau patys yra pasyvūs, atsitraukę nuo pagalbos proceso: *„Būna, tėvai atidaro duris, įsileidžia socialinę darbuotoją, aš ateinu, o patys nueina į virtuvę kavos gerti. Nu, ir kelk tą vaiką kaip nori. 40 minučių, valandą dvidešimt. Ir nesikelia jis iš lovos. Nenoriu. <...> Namuose tai aš vaiką ir pakutenu <...>, o čia svetimas vaikas. Aš negaliu prie jo net liestis.*“ (R4);

- atvejai, kai socialinis darbuotojas įtaria, kad paslaugų gavėjas turi psichikos sutrikimą, o jis atsisako psichiatro konsultacijos: *„paimčiau net kitą grupę, kada yra psichinės ligos, ir būna dažnai, kad tikrai matosi, bet nėra diagnozės. Ir va čia jau yra labai didelis stabdis, kaip sakoma, kad tu dirbi, stengies padėt, bet yra ir mūsų ribotos galimybės.*“ (R6). Susijusi situacija, kai paslaugų gavėjas teigia, kad lankosi pas specialistą, tačiau socialinis darbuotojas neturi galimybės patikrinti, ar tai yra tiesa: *„pavyzdžiui, vieną kartą nueis [pas gydytoją] ir gali vėl kokius 3 mėnesius neiti, bet pasakys tau, kad vaikšto. Ir čia yra tokia vieta, kada tas ir yra sudėtinga, kad tu nesi garantuotas, ar tu užtikrini tikrai vaikui tą [pagalbą], nes tu turi pasikliauti žmogaus žodžiu.*“ (R6);

Su įtampa, ypač ilgalaikė, bejėgiškumo jausmu ir įsitraukimu į paslaugų gavėjo gyvenimą glaudžiai susijęs fizinis ir psichologinis **nuovargis** – taip pat dažnai socialinių darbuotojų paminėtas patyrimas. *„Būna, po vienos konsultacijos tu ant tiek jauties išgręžtas jau, kad tu jau pats matai, kad tu kažką turi daryt, arba tu tikrai nieko nerašysi neaprašinesi, nes tu tiesiog negali.*“ (R6); *„<...> čia yra beviltiškas atvejis, ir jau aš išsekau, pavargau.*“ (R1). Užsitęsęs nuovargis dirbant su šeimomis neretai priveda prie perdegimo: *„Aš buvau perdegus tam darbe, tikrai buvau perdegus.*“ (R3); *„tikrai čia reikia užsiauginti [storą odą]... Dėl to daug kas neatlaiko. Emociškai neatlaiko.*“ (R6). Su nuovargiu ir bejėgiškumu susijusi emocija – abejingumas atvejui, formalus pareigų vykdymas: *„Kai jau labai ilgai dirbi, pavyzdžiui, 2-3 metus, su ta pačia šeima, tu nuo jos realiai taip pavargsti kartais, ir tada jau*

įstatymiškai tik žiūri. Jau ateini – kas padaryta, ko nepadaryta, visur pati paskambini, padarai, ir viskas.“ (R2).

Šoką kai kurie socialiniai darbuotojai teigė patyrę situacijose, kai susidurdavo su įvairiais vaikų teisių pažeidimais (*„Nu matot, jeigu jinai ten formuojasi pusnuogė ar nuoga tuose portaluose ir šalia netyčia vaikas, kaip pasakyti, bėgioja, tai čia aš nežinau... Žinokit, mano tai protu nesuvokiama, kaip taip gali būti.“ (R1)*), taip pat dirbdami su kitataučiais, turinčiais kitokį požiūrį į buitį: *„Aš kai pradėjau dirbti, tai man mėnesį laiko buvo vieni šokai. Nes tu eini ir į romų šeimas, kaip ten visi gyvena, jie ant čiužinių miega, tai tau nėra priimtina, o jie, pavyzdžiui, 2 suaugę, 6 vaikai ir visi ant čiužinių miega.“ (R1).*

Šokui artima emocija – **baimė** – tiesiogiai ar netiesiogiai atsiskleidė pusės respondentų istorijose. Dažniausiai tai būdavo situacijos socialiniame darbe, kai paslaugų gavėjas panaudodavo psichologinį smurtą arba kildavo fizinio smurto grėsmė: (*„Laukiam pareigūnų, o jos kažkoks sugėrovas sako – žinai, už ką aš sėdėjau? Kaip aš tėškiau į sieną kažką tai? Ir kolega mano rašo – aš bėgu jau, bėgu. O tu stovi ir galvoji. Tai ramiai sakau – aš palauksiu ten. Ir laikiu tų pareigūnų.“ (R3)*); *„Pirmą kartą išsigandau, nes kažkaip visą laiką drąsiai eidavau, tokių dalykų nebuvo, kada atėjau pas žmogų, kuris visada priimdavo draugiškai, bet buvo girtas, buvo neblaivus ir jisai buvo visiškai kitokių emocijų. Jisai buvo agresyvus, ir ta agresija šoko prieš mane.“ (R6).* Susiję atvejai, kai socialinis darbuotojas iškviečia į šeimą policiją ar kitas tarnybas ir nežino, kokia bus paslaugų gavėjo reakcija: *„Tu turi nepamesti tos vertybės, ką tu darai. Ir tai, kas tau yra gal ne tai kad baisu, bet... Tu turi savo laikytis tiesos, ir viskas.“ (R2).*

Sudėtingose situacijose su šeimomis socialiniai darbuotojai teigė išgyvenantys ir **liūdesį**. Dažniausiai liūdesys buvo patirtas dėl paslaugų gavėjo atsisakymo priimti pagalbą (*„Yra rehabilitacijos ilgalaikės, metams laiko, ir inicijuodavom tokias rehabilitacijas, ir vat žmogus nieko, neina prikalbinti, atsisako, geriau jau vaiką atiduos į instituciją, bet nieko nedarys dėl to. Tas irgi kelia tokį liūdesį ir negalėjimą išspręsti tos problemos.“ (R3)*) arba pasirinkimų, kurie prieštarauja socialinio darbuotojo asmeninėms arba profesinėms vertybėms: *„Tai mums buvo irgi liūdna kažkaip tai, kad mama, kuriai yra 30 metų, jinai nesupranta, kad jinai blogą pavyzdį rodo savo dukrai ir kad negalima taip daryti.“ (R1).*

Beprasmybės jausmą socialiniai darbuotojai teigė patyrę dirbdami su šeimomis, kurios ilgą laiką nepriima pagalbos: *„Kai tu beldiesi į tas pačias duris, o tau vis ten sėdi ir nieko nedaro, kyla labai daug tokio... Ką aš čia išvis darau, apie ką čia šitas darbas?“ (R2).* Susijęs pavyzdys – atvejai, kai socialinis darbuotojas yra priverstas skirti darbo laiką atrašinėti į paslaugų gavėjų skundus, kurie nebūtinai yra pagrįsti: *„Tai yra didelis mūsų įrodymas ir mūsų tada prarastas darbas tokiems menkniekiams. Vadovybė dirba, dirbam mes, turim atrašyti*

pasiaiškirimus, parašyti raštus, kodėl ten taip įvyko. Tai mums išeina apie 2 dienas, dirbam perniek.“ (R1). Vienai tyrimo dalyvei buvo sudėtinga rasti prasmę ir dirbant su šeimomis, kuriose yra vaikų, o tėvai turi psichikos negalią ir negali jais tinkamai pasirūpinti: *„su šitom šeimom man labai sunku dirbti, nes aš nematau, kad yra prasmė palikti tuos vaikus tokioje šeimoje augti. Aišku, <...> savo namuose vaikui yra geriau negu globos įstaigoj. Bet <...>. Čia jie negauna jokių įgūdžių gyvenimiškų. Jie gauna vieną įgūdį – prašyti.“* (R4).

Pyktis – rečiau paminėta emocija sudėtingose situacijose su šeimomis. Tiriamieji teigė išgyvenę pyktį, kai paslaugų gavėjo pasirinkimai prieštaravo socialinio darbuotojo asmeninėms ir profesinėms vertybėms: *„Aš galvoju - kaip? Tu negalėjai atsikelti anksčiau dėl tų savo vaikų? Jeigu tu negali nupirkt tuos bilietus - va, atnešiau ant lėkštutės <...>. O tu renkiesi savo komfortą. Miegot, valgyt, tiktokus žiūrėt. Aišku, pikta, bet o ką tu toj situacijoj pasakysi? Nieko. Suteikiau žmogui galimybę, žmogus nenori, tai ir viskas.“* (R2). Kitas atvejis – situacijos, paslaugų gavėjas elgiasi agresyviai, perženginėja asmenines socialinio darbuotojo ribas: *„<...> dažniausiai klientai nesiklauso, jeigu tai yra tiesa. Jie nenori tiesos klausyti. Jie tada įjungia gynybiškumą ir tada patys pradeda rėkti, patys pradeda provokuoti tave, ir tada kartais pats pamiršti, pakeli tą balsą, nes tave išveda iš kantrybės.“* (R1).

Rečiausiai paminėtos emocijos sudėtingose situacijose – **gėda** ir **kaltė**. Viena tyrimo dalyvė teigė išgyvenanti gėdą dėl savo baimės užsikrėsti ŽIV virusu; ji priėmė sudėtingą sprendimą atsisakyti paslaugų gavėjo, kuris prisipažino sergantis AIDS: *„Aišku, gėda pasakoti. <...> Pagal visus tuos socialinio darbo principus ir taip toliau – nesvarbu, kas yra su žmogum, tu vis tiek turi jam padėt. Tai toje situacijoj aš pasakiau, kad aš, aišku, jeigu reikia, aš padarysiu, bet jeigu galima, prašau, kad aš nedirbčiau, nes realiai tai bus man labai sunku.“* (R2). Kaltę kita tyrimo dalyvė išgyveno dirbdama su šeimomis, kuriose paslaugų gavėjas turi psichikos negalią ir negali tinkamai pasirūpinti savo vaikais; čia socialinė darbuotoja jausdavosi atsakinga tiek už paslaugų gavėjo, tiek už jo vaikų gerovę: *„Tos šeimos, kur tėvai su psichine negalia, praktiškai mes viską už juos darom. Tai kiek tu įdėsi, kiek tu padarysi, dažnai būna sąžinės priekaištų, kad aš vat čia nenuėjau, vaikui Kalėdos, o aš nenuėjau, nepažiūrėjau, ar jisai turi kuo apsirengti tam kalėdiniam vakarėliui.“* (R4).

Apibendrinant galima teigti, kad dažniausi patyrimai, kuriuos su šeimomis dirbantys socialiniai darbuotojai išgyvena sudėtingose situacijose, yra įtampa, bejėgiškumas ir nuovargis. Užsitęsę neigiami patyrimai gali sukelti ir fizinių simptomų, tokių kaip galvos skausmai, virškinimo ir miego sutrikimai, nervinis išsekimas.

3.5. Vertybių konfliktų tipai

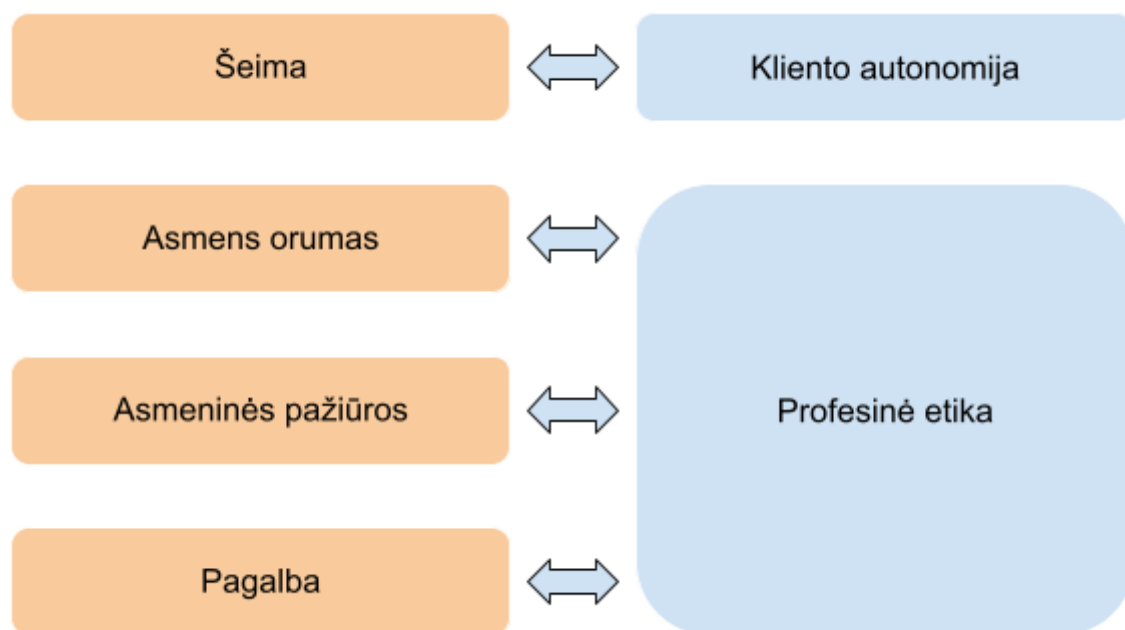
Vertybiniu aspektu analizuojant ir ieškant dėsningumų sudėtingose situacijose, kurias prisiminė socialiniai darbuotojai iš savo praktikos su šeimomis, išryškėjo du svarbūs aspektai. Pirma, etinė dilema visais atvejais yra vidinis, subjektyvus socialinio darbuotojo patyrimas; paslaugų gavėjo išgyvenimai yra už šio darbo ribų. Antra, turint tai omenyje, visas atskleistas etines dilemas pavyko suskirstyti į du pagrindinius tipus:

- socialinio darbuotojo **asmeninių ir profesinių vertybių konfliktas** – situacija, kurioje profesionalas patiria vidinį konfliktą tarp asmeninių nuostatų, įsitikinimų ir tam tikros socialinio darbo vertybės (žr. 11 pav.);
- socialinio darbuotojo **profesinių vertybių konfliktas** – situacija, kurioje profesionalas patiria vidinį konfliktą tarp dviejų ar daugiau socialinio darbo vertybių (žr. 12 pav.).

3.5.1. Asmeninių ir profesinių vertybių konfliktai

Ivanauskienė ir Varžinskienė teigia, kad „socialinis darbuotojas turi atsižvelgti ne tik į visuomenės ar paslaugų gavėjo, bet ir į savo asmenines vertybes. Jis negalės gerai atlikti darbo, jei ignoruos savo asmeninius principus. Toks ignoravimas gali sukelti blogą emocinę ir psichologinę socialinio darbuotojo savijautą, o tai gali turėti įtakos atliekant tiesiogines pareigas.“ (2007, p. 79). Asmeninės ir profesinės vertybės ne visada sutampa, sukeldamos etinius konfliktus bei dilemas, taip pat ir socialiniame darbe. Socialinio darbuotojo asmeninės vertybės, viena vertus, gali tapti konflikto priežastimi santykiyje su organizacija arba su paslaugų gavėju. Kita vertus, asmeninė vertybių sistema yra labai svarbi plėtojant žmogiškuosius santykius su paslaugų gavėju, kurie savo ruožtu laikomi būtina sąlyga etiškiems sprendimams (Gough ir Spencer, 2014).

Kalbėdama apie situacijas, kai susiduria asmeninės ir profesinės vertybės, viena tyrimo dalyvė teigė iš praktikos matanti, kad tie socialiniai darbuotojai, kurie bando prikišti savo asmenines vertybes paslaugų gavėjams, savo darbą patiria kaip labai sunkų: „*Ne apie tai yra mūsų darbas. Mūsų darbas apie tai, kad padėt žmogui, netgi jeigu tau tas žmogus yra nemalonus, jis tau nepatinka, tau visiškai netinka jo vertybes, jo gyvenimas ir tu ten nesutinki su juo <...>. Ir tiesiog suprasti, kad tai yra žmogaus kažkoks ir pasirinkimas.*“ (R2). Kita vertus, asmeninių vertybių „apskliaudimas“ nepanaikina vertybių konflikto – jį socialinis darbuotojas vis tiek jaučia.



11 pav. Asmeninių ir profesinių vertybių konfliktai

Šeima ir paslaugų gavėjo autonomija. Dirbdami su šeimomis, kuriose yra vaikų, socialiniai darbuotojai teigė dažnai susiduriantys su atvejais, kai nesuprasdavo tėvų pasirinkimo, susijusio su vaikų priežiūra. Pavyzdys – situacija, kai po skyrybų tėvai pasidalino vaikus ir nebendraudavo ne tik tarpusavyje, bet ir su vaiku, gyvenančiu pas buvusį sutuoktinį, nors gyveno tame pačiame rajone. Socialinė darbuotoja, kaip profesionalė, stengėsi tokį tėvų pasirinkimą gerbti, tačiau asmeniškai jo negalėjo nei suprasti, nei pateisinti: „Išsidalino, žodžiu, du tėvai vaikus <...> Ir išėjo taip po to, kad vėl ten kažkokie prasidėjo procesai pas juos kiti, ir išlindo tas faktas, kad realiai vos ne kaimynystėje gyvena tas tavo vaikas, o o tu su juo nebendrauji. Pagal įstatymą tu turi bendrauti su savo vaiku. Čia nėra pasirinkimas kažkoks. <...> Juridiškai [vaiko teisių pažeidimas], bet morališkai man buvo gal taip kažkaip keista.“ (R2). Ta pati tiriamoji prisiminė kitą šeimą, kurioje stebėjo ir negalėjo suprasti aplaidaus paslaugų gavėjos požiūrio į savo vaikų poreikius: „Aš galvoju – kaip? Tu negalėjai atsikelti anksčiau dėl tų savo vaikų? Jeigu tu negali nupirkt tuos bilietus [į spektaklį] – va, atnešiau ant lėkštutės, tiesiog nueik, jie patys negali savęs nuvest, jie maži. O tu renkiesi savo komfortą. Miegot, valgyt, tiktokus žiūrėt. Aišku, pikta, bet o ką tu toj situacijoje pasakysi? Nieko. Suteikiau žmogui galimybę, žmogus nenori, tai ir viskas.“ (R2).

Asmens orumas ir profesinė etika. Šis vertybių konfliktas labai dažnas situacijose, kai paslaugų gavėjas pagalbos neprašė ir nenori, o socialinis darbuotojas turi tą pagalbą suteikti, be to, dar vykdo ir kontrolės funkciją. Tokiais atvejais tiriamieji teigė išgyvenantys moralinį

distresą, kuris iš dalies kyla dėl to, kad patys vertina savo ir kito asmens autonomiją ir privatumą. „Aš dažniausiai minkštai įeinu į tą šeimą, nes aš gerbiu. Nemėgstu, kai man į asmeninę erdvę labai lenda <...>. Nors mano toks darbas, kad reikia, ir tame irgi aš pergyvenu. Nemėgstu kišti save, man tas irgi sunkus būna momentas.“ (R2); „Tu lendi vis pas tą žmogų, kuriam tavęs nereikia.“ (R4). Šis vertybių konfliktas taip pat būdingas situacijoms, kuriose paslaugų gavėjai elgiasi agresyviai ar manipuliatyviai, rašo skundus. Tokiais atvejais socialiniai darbuotojai patiria etinę dilemą, kai viena vertus, turi apginti savo orumą, kraštutiniais atvejais – užsitikrinti ir fizinį saugumą, tačiau, kita vertus, turi išlikti profesionalais, išlaikyti pagarbą paslaugų gavėjui: „Ir, suprantat, tu kalbi – ar gali manęs, sakau, paklausti? Jinai net neklauso, kol tu nepakeli balso, kad dabar kalbėsiu aš. Ir kai tiktai pakeli balsą, tada jinai sako – tu ant manęs rėki, tu jokios pagarbos neturi, ir tada iš karto yra parašomas skundas, kad tokia ir tokia specialistė su manim kalbėjo nepagarbiai.“ (R1). Iš dalies susijęs vertybių konfliktas kyla, kai socialinis darbuotojas kuo greičiau sureaguoti į paslaugų gavėjo užklausas, tačiau to negali padaryti dėl laiko bei energijos stygiaus: „Tu kažkur esi susitikime, vienam susitikime, kitam susitikime, tu negali pakelti telefono. Matai, kad <...> tau skambina tas paslaugų gavėjas. Ir tada jisai, pavyzdžiui, parašo skundą – o kodėl vat aš skambinau 5 kartus, jinai neatsiliepė? Man privalo atsiliepti, viską mesti ir atsiliepti. <...> Tada jau mūsų vadovybė kelia – ką tu tą dieną darei ir kodėl tu jam atsakei, pavyzdžiui, po 6 valandų ar po 7 ar kitą dieną net. Tai yra didelis mūsų įrodymas ir mūsų tada prarastas darbas tokiems menkniekiams.“ (R1)

Šis vertybių konfliktas taip pat dažnas atvejuose, kai šeima, turinti vaikų, yra skyrybų procese, ir kiekvienam iš tėvų yra priskiriamas atskiras socialinis darbuotojas. Dažnai tokiais atvejais prasideda socialinių darbuotojų varžymasis, dėl to, kuris geriau pasirūpins savo paslaugų gavėju, o vaiko interesai tampa antraeiliais. „Sutuoktinis nesutinka, nori, kad su ja būtų [nustatyta vaiko] gyvenamoji vieta. <...> Kuris greičiau sureaguos, kuris greičiau parekomenduos, kieno advokatas bus geresnis, kuris nukreips pirmas. Ir tu kartais nori suspėti greičiau negu kita darbuotoja, nes, žinot, kuris pirmas pasikreips, tas ir laimės. Tada gaunasi, kad tu ne vaikų gerovės žiūri, o kad laimėtų tavo pusė, kurią tu atstovauji. Pats geriau morališkai jautiesi, kad mes nugalėjome, mes padarėme viską taip, kaip reikėjo.“ (R4).

Asmeninės pažiūros ir profesinė etika. Šis vertybių konfliktas išryškėjo išimtinai socialiniame darbe su šeimomis, kuriose yra vaikų. Socialiniai darbuotojai teigė, kai kuriose situacijose turėję atlaidesnę požiūrį į kai kuriuos neigiamus socialinius reiškinius, tačiau, kaip profesionalai, griežtai laikydavosi profesinės etikos, darbo reglamento, ir priimdavo atitinkamus sprendimus užtikrinti vaikų teisėms. „Sakau – jūs suprantat, kad pliaukštelėjimas lygu smurtas? „Ką jūs čia nusišnekat, koks čia smurtas?“. Sakau – tai traktuojama yra kaip

smurtas. „Oi, nu dabar pradėsit savo teises, šituos visus kviesti.“. Ir tu supranti, kad tas žmogus gal ir tikrai ten va taip vat padarė per tą ranką. Bet tu vis tiek turi pranešti.“ (R2). Pavyzdys su šeima, kurioje užfiksuotas alkoholio vartojimas: „Būna įvykių, kad įpūtė 0,6 [promilės], sakykim. Taip, vaikas buvo mažas ten šeimoj ar nepilnametis. Ir žmogus aiškina, ir tikrai dirba, sako – tai atsitiktinis atvejis. O per posėdį jam siūloma konsultuotis dėl priklausomybės. Suprantat? Realiai visi žmonės pavartoja alkoholio, ar per šventes, ar vyno taurę išgeria.“ (R6). Viena socialinė darbuotoja pasidalino etine dilema, kai nežinojo, kaip vertinti ir reaguoti į atvejį, kai namuose rado paliktus tam tikro amžiaus vaikus: „Ar skaitosi vaikų nepriežiūra vaikų palikimas, pavyzdžiui, kai jie, faktas, negali taip savim pasirūpinti kaip suaugęs asmuo, nors pagal amžių jie galėtų kažkiek likti vieni?“ (R2).

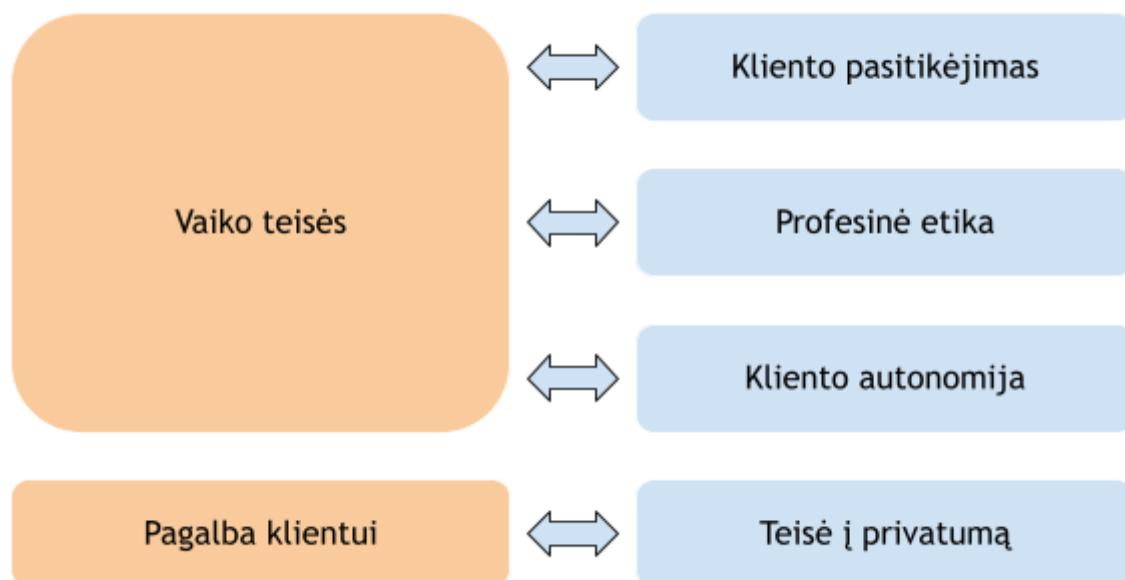
Pasitaiko ir priešingų situacijų, kai socialinis darbuotojas asmeniškai norėtų griežtesnių veiksmų siekiant užtikrinti vaikų teises, tačiau, kaip profesionalas, laikosi reglamento: „Aišku, perima ir visą suvokimą pasaulio irgi iš savo tėvų, ir tada jau matai, kad iš buvusių sveikų vaikų, jeigu jie būtų buvę paimti, jie galbūt būtų užaugę sveikais, normaliais ir ir bendruomeniškais žmonėmis, o dabar bus tas pats. Bus tie patys paslaugų gavėjai.“ (R4).

Pagalba ir profesinė etika. Atskirai paminėtinas atvejis, kai socialinis darbuotojas dirba su šeima, kurioje vienas arba abu tėvai turi psichikos negalią ir negali užtikrinti visapusiškos vaiko priežiūros. Tyrimo dalyvė teigė išgyvenusi etinę dilemą dėl vaiko situacijos, kai jautė norą padėti kuo daugiau, tačiau, kaip profesionalė, suvokė savo ribotas galimybes bei būtinybę atskirti asmeninį gyvenimą nuo darbo. „Kai jau minusas [lauke], tada pasako, kad batų aš neturiu, neisiu mokyklą. Ir tada ta paieška jau. Tu net nepagalvojai apie jo batus, kad neturi vėl apsiauti kažko.“ (R4).

Apibendrinant galima teigti, kad vertybių konfliktus socialiniame darbe su šeimomis galima skirstyti į asmeninių-profesinių vertybių konfliktus ir išimtinai profesinių vertybių konfliktus. Asmeninių-profesinių vertybių konfliktuose socialiniai darbuotojai dažniausiai renkasi sprendimus, darančius su profesinėmis vertybėmis.

3.5.2. Profesinių vertybių konfliktai

Socialiniame darbe su šeimomis tiriamieji teigė dažnai patenkantys į situacijas, kuriose viena kitai prieštarauja socialinio darbo profesinės vertybės. Šiuo atveju nėra tiesioginio vertybių konflikto tarp profesionalo ir paslaugų gavėjo; kita vertus, tik santykyje su paslaugų gavėju socialinis darbuotojas šį vertybių konfliktą išgyvena.



12 pav. Profesinių vertybių konfliktai

Vaiko teisės ir paslaugų gavėjo pasitikėjimas. Siekdami užtikrinti vaiko teises, socialiniai darbuotojai dažnai atsiduria situacijose, kai turi nuspręsti, ar imtis tam tikrų veiksmų, jeigu šie veiksmai pakenks santykiui su paslaugų gavėju ir apsunkins pagalbos teikimą jam. Pavyzdys – situacija, kurioje tėvas atsisako naudotis kai kuriomis technologijomis, kurios yra būtinos užtikrinti vaiko teisę į išsilavinimą: *„Vienas tėtis augina vaiką, ir labai nusistatęs prieš bankus, prieš visokius kompiuterius, elektronines kažkokias ryšio priemones. Telefonas pas jį išmanus, bet nėra ten interneto. Kompo neturi, neturi kortelės banko, ir dabar vat reikia, pavyzdžiui, rašyt vaiką į mokyklą, jis pirmokas, ir tėvas atsisako eiti. O yra tokia sistema, kad papulti į mokyklą, reikia pateikti prašymą per tą sistemą, bet jis atsisako, tėvas atsisako eiti į banką.“* (R4). Šioje situacijoje socialinė darbuotoja išgyveno etinę dilemą, kai turėjo rinktis tarp pagalbos vaikui ir santykio su paslaugų gavėju: *„Aš dirbu su tėvu, aš padėti jam turiu, bet ar aš darysiu dabar veiksmus prieš tėvą, kad padėt vaikui? Kaip jis mane išleis paskui? Kai aš rašysiu jau vaikų teisėm, kad va toks toks nedaro to to?“* (R4). Kitas pavyzdys – situacija, kurioje socialinis darbuotojas, atvykęs į šeimą su vaikais, paslaugų gavėją randa neblaivų ir žino, kad apie tai pranešus vaikas gali būti atskirtas nuo šeimos: *„Ir tada ta dilema, kad tu turi spręsti <...>, atvažiuos vaiko teisės, ir tikrai, jei nėra artimųjų, tas vaikas bus paimtas iš šeimos. Tada būna tie emociniai dalykai, mama pyksta, keikia, prakeikia tave. Vaikas verkia, aišku, vaikui nesuprasti, dėl ko.“* (R3). Šiuo atveju socialinis darbuotojas suvokia, kad greičiausiai ne tik praras paslaugų gavėjo pasitikėjimą, bet ir prisidės prie traumuojančių išgyvenimų pačiam vaikui. Kitas pavyzdys – situacijos, kai paslaugų gavėjas savo namuose neužtrina vaikui augti

tinkamų sąlygų; nors pagal reglamentą tai yra vaiko teisių pažeidimas, numatantis atitinkamus veiksmus iš socialinio darbuotojo pusės, kai kuriems socialiniams darbuotojams čia kyla etinė dilema: „Kolegės daro, tikrai mano rate daro. Pavyzdžiui, paklausti - kaip šeimoj, tvarkinga? Ar tvarkinga namuose, ar sudarytos sąlygos namuose vaikams augti, pavyzdžiui. Kolegė sako – viskas ten gerai, viskas ten tvarkoj, ir vaikai turi kur miegoti, užtikrintos jiems ten sąlygos. Nutinka įvykis. Nuvažiuoja vaiko teisės. Pamato, kad namuose bardakas, pilna butelių nuo alkoholio primėtyta, indai neplauti, vaikai purvini. Nu, ir tada aiškiniesi šitą situaciją, kodėl taip įvyko. Tai man tada socialinis darbuotojas ir sako – aš gal nepastebėjau. Kad nesusigadinti santykio, neprarasti pasitikėjimo, yra kurie nusižengia profesinei etikai.“ (R1). Viena tiriamoji teigė, kad kai kuriais atvejais socialiniai darbuotojai pasirenka nutylėti paauglių priklausomybes nuo narkotinių medžiagų dėl tos pačios priežasties – nenoro prarasti pasitikėjimą, santykį: „Slėpti, tai nesusigadinti santykio su pačiu paaugliu ir su pačia šeima, sakykim. Bet, suprantat, pats gal specialistas nepagalvoja, kad gali išlįsti kažkada visa teisybė. Jinai vis tiek kažkur kažkada išlenda.“ (R1).

Etinė dilema kai kuriems socialiniams darbuotojams kyla atvejuose dirbant su kitataučių šeimomis, kai profesionalas iš kitų šaltinių žino apie kriminalines veikas šeimoje, pažeidžiančias vaiko teisę į saugumą ir turi spręsti, ar konfrontuoti su paslaugų gavėju: „Tai man iš pirmo tai buvo nesuprantama, bet kai tu pradedi dirbti, <...> vis tiek susipažįsti su romų kultūra. Pradedi analizuoti, žiūrėti, ką gali pasakyt, ko negali pasakyt. Pavyzdžiui, jiems negali, jeigu su romais nenori santykių susikabinti, tai aš dažnai nesakydavau. Mes žinom, iš kur jie pinigų turi, jie galimai platina narkotines medžiagas. Aš tai nesakydavau niekad, bet būdavo, kad ir pakalbėdavom, aš žinodavau, kiek kainuoja ten ta vadinama dozė, kur tos dozės gali jie įsigyti. Jeigu su jais į kontaktą nueini ir jie pasitiki, tai jie ten viską tau išpasakos.“ (R1).

Siekdami užtikrinti vaiko teises, socialiniai darbuotojai šeimose susiduria su situacijomis, kai įtaria, kad paslaugų gavėjas yra neblaivus, ir žino, kad iškvietus tarnybas santykis su paslaugų gavėju pablogės, ypač jeigu įtarimai nepasitvirtins: „Nerišli kalba, jau žmogus, neaišku, ar čia jis nuo kažkokių medikamentų jam taip yra, ar čia yra alkoholio vartojimas. Tai irgi tu rizikuoji kviesdamas policiją. Gali pasakyti „nulis“ [promilių] ir tu toks – nu jo, aš čia gal neturėjau [kviesti]“ (R2).

Vaiko teisės ir profesinė etika. Tiriamieji taigė dažnai susiduriantys su atvejais, kai įtaria, kad šeimoje vaikas patiria fizinį ar psichologinį smurtą, tačiau akivaizdžių, teisiškai pakankamų įrodymų nėra. „Supranti, kad vaikai yra mušami šeimoj, bet ant jų šiandien nėra mėlynių, rytoj nēr mėlynių, kažkaip gal muša kitaip, ir nesimato ant jų. Bet nieko negali padaryti.“ (R4). Kitas pavyzdys – situacijos, kai besiskiriantys tėvai nuteikinėja vaiką prieš

buvusį sutuoktinį: „Šitoj vietoj kartais labai sudėtinga. Nes stovi [mama] ir sako - jusiai nenori [pasimatyti su tėčiu]. Per prievartą vaiko neimsi. O dažniausiai vaikai ką šneka? Tą, ką šneka tėvai. Yra jau nuteikta ta nuomonė, ypač mažiukam.“ (R6). Abiem atvejais socialinis darbuotojas, viena vertus, siekia užtikrinti vaiko teisę į saugią aplinką, galimybę bendrauti su abiem tėvais, tačiau yra apribotas profesinės etikos, darbo reglamento. Viena tiriamoji pasidalino kurioziniu atveju, kai siekdama užtikrinti vaiko teisę į saugumą, pateko į vertybių konfliktą su kita tarnyba, kuriai vaiko teisės taip pat yra saugotinos, tačiau darbuotojams nebuvo asmeninė vertybė: „Pavyzdžiui, vaikas pasisako apie smurtą, kad jį ten muša mama. Tu iškvieti, žinoma, policiją, nes vaikas negali likti su ta mama, tu negali išeiti ir po to ten kažką daryt, nes tu palieki jį vėl nesaugioje aplinkoje. Ir policija tada sako - tai čia nieko baisaus, mus irgi mušė tėvai. Nieko, geriau vieną kartą duoti, viską greičiau supras. Visokius tokius dalykus. Ir tada tu specialistas, ir jie specialistai kažkokio ten reikalo, ir tada tu bandai jiems kažkaip tai korektiškai, tu gi nesipyksi prie paslaugų gavėjo, kaip tai atrodo?“ (R2).

Vaiko teisės ir paslaugų gavėjo autonomija. Tai daugiausia skirtingų atvejų talpinantis profesinių vertybių konfliktas. Jis itin būdingas socialiniame darbe su kitataučių šeimomis, kuriose yra vaikų. Socialiniai darbuotojai teigė susiduriantys su situacijomis, kai siekdami užtikrinti vaiko teises, susidurdavo su paslaugų gavėjo teise savarankiškai priimti sprendimus, kitokiu požiūriu. Pavyzdys – atvejai iš darbo su romų šeimomis, kuriose vaiko išsilavinimas nelaikomas svarbiu: „Pavyzdžiui, su romais mūsų vertybės skiriasi irgi mokslo atžvilgiu. Jiems svarbu, kad jie moka tenai skaičiuoti iki kažkiek tai, jie pinigus susiskaičiuoja. Mokykla jiems yra nulis, pasakė – mums į mokyklą eit nereikia, mes mokslininkais nebūsime, mes kiek mes išmokom, tiek mums gerai. Ir, žinokit, čia yra, aiškini ir kalbiesi, ir šnekiesi – jie yra kategoriški. Aš dabar romų šeimų turiu šešias, tai viena romų šeima tik lanko reguliariai mokyklą.“ (R1). Kitais atvejais gali skirtis ir požiūris į vaiko teisę į sveikatą: Jie irgi nenori lankyti gydymo įstaigų – o kam mums eiti? Mes ir taip sveiki, mes nueisime į vaistinę nusipirkti vaistų, kokių mums reikia, išgersim, ir viskas. Kam mums tie skiepai? Nuo skiepų vaikai miršta.“ (R1).

Kitas atvejis – iš darbo su į Lietuvą atvykusiomis gyventi ukrainiečių šeimomis, kur socialinė darbuotoja susidūrė su požiūriu į smurtą prieš vaikus kaip normalų reiškinį: „Mes turime ukrainiečių šeimų, tai vertybės labai skiriasi. Pavyzdžiui, vertybės skiriasi vaikų auklėjime. Mes, pavyzdžiui, sakom, kad mušti vaikų negalima, su jais reikia mokėti susitarti, mokėti kalbėtis. O jie sako – mes mušėme [ten] ir čia dabar mušim, kas čia tokio? <...> Tai mes vėl tada pradedam aiškinti – jūs gyvenate Lietuvoje ir turite laikytis Lietuvos įstatymų. Tai nu, žinokit, sunkiai su jais gaunasi. Pavyzdžiui, jų ir griežtumas, jų ir tonas, labai jie labai

griežtai su tais vaikais. Nemoku net pasakyti, koks griežtumas ten, šaukia ant tų vaikų, rėkia ar tų vaikų. Tampo juos.“ (R1).

Kai kuriais atvejais paslaugų gavėjo ir socialinio darbuotojo požiūris į vaiko išsilavinimą, kaip vertybę, iš esmės sutampa, tačiau gali smarkiai skirtis požiūris į tai, kokiais būdais ir apimtimi šią vertybę galima realizuoti, ir čia socialinis darbuotojas taip pat patiria įtampą: *„Ir, suprantat, pasirodo, kad ta mergaitė, jinai ten net nelankė ugdymo įstaigos. Mama mus apgavo [sakydama, kad] lankė, lankė. Tai, sakau – kaip jinai lankė, jeigu jinai nemoka raidžių? „Tai aš namuose mokiau.“ Tai, sakau – namuose tai ne ugdymas, ugdymas privalomas mokykloj. „Man gerai ir namuose.“ Tai, žinokit, kol mes ją įtikinom, kad jinai leistų vaiką į mokyklą, tai nežinau, reikėjo gal kokius 3 mėnesius įkalbinėti.“ (R1). Kai kuriais darbo su šeimomis atvejais vertybių konfliktas kyla ties moraliniais klausimais, susijusiais su vaiko teisėmis į saugią aplinką. *„<...> turim tokį atvejį, gavom tokią, nežinau dabar net, kaip pavadinti tokią moterį. Kuri filmuojasi portaluose apsinuoginusi. Ir tame dalyvauja vaikas tos moters. Ir kažkas tai netyčia pamatė tame portale būtent tą moterį apsinuoginusią. O mergaitė tai mažutė, aš nežinau, į darželį eina. Mes gavom tą atvejį ir pradėjom su ja kalbėtis. O jinai sako – kas čia tokio? Čia yra gyvenimas, ir kad filmavomės, tai ir filmavomės. Bet tai kad vaikui pavyzdį kokį rodo, kad taip negalima, tai man... Nes tu augini mergaitę.“ (R1).**

Kitas šio vertybių konflikto pavyzdys – šeimos, kuriose, socialinio darbuotojo vertinimu, vaikui reikėtų psichologo pagalbos, tačiau tėvai atsisako bendradarbiauti. *„Jeigu tėvai tik tarpusavyje ten kapojasi, nei tu išmatuosi to streso lygio, nei to vaiko sveikatą patikrinsi <...>. Mes galime paprašyti – nuveskite vaiką pas psichologą, psichiatrą, neurologą. Nes mes matome, kad reikia. „Kas tu tokia, kad tu gali man pasakyt, kad mano reikia vaikui pas psichiatrą? ““ (R4).*

Pagalba paslaugų gavėjui ir teisė į privatumą. Viena tyrimo dalyvė pasidalino savo darbe susidurianti su atvejais, kai paslaugų gavėjai, ypač jeigu tai yra visuomenėje žinomi žmonės, patiria gėdą, kai į jų namus yra kviečiama policija ar kitos tarnybos. Be to, socialinis darbuotojas tokiu atveju dažnai paslaugų gavėjo akyse lieka kaltas dėl nemalonios situacijos. Tyrimo dalyvė teigė tokiose situacijose išgyvenusi vidinį konfliktą tarp noro padėti paslaugų gavėjui, ir kitos profesinės vertybės – žmogaus teisės į privatumą, orumą. *„Kai žmogus pirmą kartą susiduria, jie kažkaip gal aštriau priima tai, lyg tu kažkokią paslaptį jų atvėrei, nors tu irėjai su pagalba. Žinojo tas siauras ratas, ten vaikų teisės, bet viskas gi labai konfidencialu. Yra ir žinomų žmonių, patenka tikrai. Tai tu turi išlaikyti tą konfidencialumą, o čia jau kaip ir darkart viskas apnuoginama, va dar čia policija, dar kartą važiuoja, vėl išeina tos problemos į paviršių, jiems yra, matyt, labai skaudu, ir jie tą problemą asocijuoja jau biškį su tavim, man atrodo.“ (R2).*

Apibendrinant galima teigti, kad daugiausia profesinių vertybių konfliktų socialiniame darbe su šeimomis patiriama dirbant su šeimomis, kuriose yra vaikų. Socialiniai darbuotojai, siekdami užtikrinti vaikų teises, taip pat turi atsižvelgti į paslaugų gavėjo autonomiją, orumą, privatumą, dažnai išgyvena bejėgiškumo jausmą negalėdami įrodyti vaikui daromos žalos.

3.6. Vertybių konfliktų įveikos strategijos

Sudėtingose situacijose, kai susiduria asmeninės ir (arba) profesinės vertybės, socialiniai darbuotojai pasitelkia įvairias konfliktų įveikos strategijas, kurias galima išskaidyti į dvi pagrindines kryptis: nuostatas ir elgesį.

3.6.1. Socialinių darbuotojų nuostatos

Tolerancija. Susidūrę su paslaugų gavėjo pasipriešinimu, skirtinga vertybių hierarchija, socialiniai darbuotojai patiriamą įtampą mažina ir primindami sau, kad paslaugų gavėjas turi teisę į savo nuomonę, įsitikinimus. Dalis tiriamųjų teigė, kad darbo pradžioje susigyventi su paslaugų gavėjų skirtingumu būdavo sunku, tačiau ilgainiui šis įgūdis stiprėjo. *„Reikia suprasti irgi, kad mūsų darbe tu negali visiems kaitioti savo kažkokių vertybių. Neturi visi žmonės gyventi taip, kaip tau atrodo yra teisinga, nes tu tikrai prisilieti prie kiekvienos šeimos, ir kiekvienoj šeimoj kitas pasaulis.“* (R2). Tyrimo dalyviams priimti paslaugų gavėjų skirtybes padeda ir atsižvelgimas į jų šeimos istoriją, kitas aplinkybes: *„Jie kitaip negali, nes jie tokioj šeimoj užaugo ir jiems tos vertybės tėvų perduotos. Jie kitaip ir nemoka.“* (R5).

Su tolerancija susijusi nuostata – asmeninio požiūrio, nepritarimo pasilaikymas sau, nesidalijimas juo su paslaugų gavėju. Viena socialinė darbuotoja, prisimindama atvejį, kai negalėjo suprasti mamos, nustojusios bendrauti su vaiku, po skyrybų likusiu gyventi su tėčiu, teigė susilaikiusi nuo komentarų ne tik abejotinos jų naudos, bet ir dėl rizikos prarasti klientės pasitikėjimą: *„Čia nepadės nei moralizavimas. Jinai žino, kad tai yra jos vaikas. Kai paklausi, kodėl [ji su juo nebendruoja], tikriausiai tu sukelsi kažkokį ten gal gėdos jausmą, ir gali pradėt tavęs vengti, nes tu jos nesupranti. Jinai tavo žodžiuose matys, kad tu ją smerki.“* (R2)

Ribotumo suvokimas (savo ir paslaugų gavėjo). Kaip padedančią nuostatą etinėse dilemose socialiniai darbuotojai įvardino įsisąmoninimą, kad tiek jų galimybės padėti, tiek paslaugų gavėjo galimybės pasikeisti gali būti nepakankamos. *„Labai svarbu tą suprasti, kad neįjungti kažkokio superherojaus, kuris čia išgelbės visus vaikus pasaulyje.“* (R2). *„<...> dažniausiai ištraukia vis tiek žmogus save pats. Tu duodi įrankius visiems. Kas bus stipresnis*

kažkoku momentu, tas tuos įrankius panaudos, adaptuos, pasikeis, eis toliau.“ (R2). „Patys labai kalbamės tarpusavyje, kas nuo mūsų priklauso, kas ne nuo mūsų priklauso.“ (R3). Pasakodami apie atvejus su vaiko teisių pažeidimais, socialiniai darbuotojai teigė dažnai esantys priversti išlaukti, kol žala vaikui taps akivaizdi, nes tik tada bus galima jam padėti: „Mes būnam šalia, bet mes negalim nieko padaryti, kol neatsitiko kažkoks įvykis <...>. Supranti, kad vaikai yra mušami šeimoj, bet ant jų šiandien nėra mėlynių, rytoj nēr mėlynių, kažkaip gal muša kitaip, ir nesimato ant jų. <...> Tu žinai, kad reikia laukt, kol bus sužalotas tiek, kad jau matysis ant vaiko.“ (R4).

Viltis. Susidurdami paslaugų gavėju pasipriešinimu, ypač jeigu atvejo vadyba užsitęsia, tiriamieji teigė dažnai patiriantys liūdesį, nusivylimą, beprasmybės jausmą. Su šiomis emocijomis tvarkytis padeda nuostata, kad visada išlieka tikimybė, kad paslaugų gavėjas pasikeis. „<...> neduoti tam nusivylimui tavęs būti. Žinai, kad neįvertins nieko, bet kartais reikia save kaip ir perlipti ir vis tiek daryt ir galvot, kad neteisti to žmogaus. Nu gerai, dar kartą pabandom.“ (R2).

Asmeninių ir profesinių ribų brėžimas. Dauguma tiriamųjų, prisimindami savo profesinio kelio pradžią, teigė dažnai išgyvendavę daug didesnę moralinį distresą etinėse dilemose, kuris dažnai tęsdavosi ir pabaigus darbą. Ilgainiui tiriamieji teigė išmokę atskirti darbinius iššūkius nuo asmeninio gyvenimo, taip pat – ir psichologiškai atsiriboti nuo paslaugų gavėjų problemų, ir šį įgūdį įvardino kaip būtiną sėkmingai dirbti socialinį darbą. „Visų pirma šitą reikia išmokti, nesinešti [darbo] namo.“ (R6). „Taip, tai yra tarnystė, bet man tai pirmas dalykas yra profesija. Tai yra darbas, už kurį žmogus gauna pinigus. <...> Socialinis darbas tai yra darbas, tiktai socialinis.“ (R2). „Kaip čia sako pas mus – reikia išsioperuoti empatiją, kad dirbt šitam darbe.“ (R4).

Apibendrinant galima teigti, kad socialiniams darbuotojams, dirbantiems su šeimomis ir patiriantiems vertybių konfliktus, padeda šios nuostatos: tolerancija, savo ir paslaugų gavėjo ribotumo suvokimas, viltis ir asmeninių bei profesinių ribų brėžimas.

3.6.2. Socialinių darbuotojų elgesys

Pasitikėjimo kūrimas. Pasitikėjimu grįstą santykį socialiniai darbuotojai įvardino kaip būtiną sąlygą teigiamiems pokyčiams paslaugų gavėjo gyvenime įvykti, ypač tais atvejais, kai paslaugų gavėjas pagalbos nepriima, nejaučia jos poreikio. Siekdami suteikti pagalbą, kai ji yra neprašyta, tiriamieji pabrėžia pagarbą žmogaus orumui. „Aš juos prisikalbinu pas save, sukuriu su jais gerą santykį. Kartais aš juos pasisodinu ir kalbuosi tokia kalba, kaip jie kalba. Jiems tada yra – nu va, o mane supranta socialinis darbuotojas. Ir jisai mėgsta tada ateiti,

pasidalinti – va, šiandien pavartojau.“ (R1). „Jeigu aš ateičiau pirmą dieną ir pradėčiau sakyti iškart problemas žmogaus, tai būtų visų pirma neteisinga. Aš galiu įvardinti, dėl ko mes atėjome, kokie yra pastebėjimai dėl kažkoko įvykio ar net įtarimai, bet aš vis tiek turiu užmegztą santykį su žmogumi, kad jis atsivertų.“ (R6). „Jeigu su jais į kontaktą nueini ir jie pasitiki, tai jie ten viską tau išpasakos.“ (R1). Vis dėlto socialiniai darbuotojai pabrėžia, kad kuriant santykį su paslaugų gavėju, gali atsirasti įtampos dėl to, kad socialinis darbuotojas nesiekia tapti paslaugų gavėjo draugu, o į santykį ateina su profesine misija: „Turbūt yra esmė socialiniam darbe, kad tu užmezgi ryšį su tuo žmogumi, bet tu turi būti atviras, ne pataikauti tam žmogui, o tikrai padėti spręsti problemą.“ (R6).

Atvejo perdavimas. Sudėtingose situacijose, kuriose vertybių konfliktas yra ryškus, ypač jeigu atvejo vadyba užsitęsia (pvz., šeima skyrybų procese), socialiniai darbuotojai teigia pasvarstę arba ir įgyvendinę atvejo perdavimą kolegai. Viena tyrimo dalyvė pasakojo apie atvejį, kai teismas priėmė sprendimą gražinti vaiką į šeimą, o vaiko teisių tarnyba nesutinka sprendimo vykdyti, argumentuodama tai tėvų nepakankamu pasirengimu šiam pokyčiui. Socialinė darbuotoja teigė beveik kasdien susidurianti su šeimos ir advokatų spaudimu, kuris tampa sunkiai pakeliamas. „Tada jie vėl puola, vėl rėkia, rašo skundus ant manęs, tai aš jau svarstau šitą atvejį perduoti.“ (R1). Kita priežastis atsisakyti paslaugų gavėjo – seksualinis priekabiavimas: „Paskui man vėl paskambino, vėl jisai man pradeda kalbėti apie meilės reikalus, suprantat. Tai aš negaliu tai priimti ir tai toleruoti. Tai praeitą savaitę šitą atvejį atidaviau kolegijai, kad nebūtų darbinė ir ir tokia kaip etika pažeista.“ (R1). Viena socialinė darbuotoja atvejo atsisakė dėl stiprios baimės užsikrėsti ŽIV virusu: „Ir pasitaikė mano eilė imti tą šeimą. O jis ir pasakė, kad yra tokia liga. Pagal visus tuos socialinio darbo principus ir taip toliau – tu negali, nesvarbu, kas yra su žmogumi, tu vis tiek turi jam padėti. Tai toje situacijoje aš pasakiau, kad aš, aišku, jeigu reikia, aš padarysiu, bet jeigu galima, prašau, kad aš nedirbčiau, nes realiai tai bus man labai sunku, nes aš tiesiog turiu baimę savo. Aš negaliu, aš suprantu logiškai, bet aš suprantu, kad kiekvieną kartą susitikus su žmogumi man reikės po to labai ilgai, ta prasme, aš pergyvensiu.“ (R2).

Kolegų parama ir supervizijos. Įtampą, susidarančią sudėtingose situacijose socialiniame darbe, tiriamieji teigė mažinantys pokalbiais su kolegomis. Tiesa, ši praktika, nors efektyvi, taikoma ne visuose socialinių paslaugų centruose. Viena tyrimo dalyvė pasidalino, kad jos darbovietėje išsipasakoti kolegoms, atvirkščiai, nėra įprasta, nes darbuotojai turi didelį darbo krūvį ir patys yra pschologiškai pavargę. Kitas būdas gauti palaikymą ieškant sprendimo – supervizijos, kurias irgi paminėjo beveik visi tiriamieji.

Pagalbos poreikio kūrimas. Kaip dažną paslaugų gavėjo gynybiškumo priežastį socialiniai darbuotojai įvardino tai, kad paslaugų gavėjas nesuvokia savo situacijos

problematiškumo, ilgalaikių pasekmių jam pačiam ir aplinkiniams. Tokiose situacijose susiduria profesionalo noras padėti ir pagarba paslaugų gavėjo autonomijai. „*Turim <...> įtikinti tą žmogų, kad nu jam tikrai reikia. Ir pasakom – tu nueik nors į vieną konsultaciją, ir tada pažiūrėsi, ar tau yra naudinga, ar tau nenaudinga. Ir dar, sakau, pasižiūrėk – konsultacijos pas mus yra nemokamos <...> Tai jie biški gal ir susimąsto.*“ (R1). „*Įtikinti, rekomenduoti, kad tavo rekomendacijos žmogus klausytų, tai yra ir įdirbis turbūt, ir mokymų visų dėka, ir psichologinės visos žinios, ir mūsų turbūt asmeniniai charakteriai.*“ (R6).

Atsirėmimas į reglamentą. Vertybių konfliktuose, kuriuose susikerta profesinė pareiga apsaugoti vaiko teises ir paslaugų gavėjo pasitikėjimas, socialiniai darbuotojai linkę rinktis vaiko teisių užtikrinimą. Viena tiriamoji po vaiko teisių tarnybos iškvietimo į šeimą prisiminė tokią patirtį: „*Santykis nukenčia visada. Ir tada antrą kartą tu turi eiti, ir tas irgi yra sudėtinga. Tu turi ir save atlaikyt, kad taip, aš tai padariau, aš tai padaryčiau ir antrą kartą, ir aš tai darysiu kiekvieną kartą, kai man bus kažkokių abejonių, nes mes čia dirbam dėl jūsų vaikų.*“ (R2).

Kitas argumentas laikytis reglamento yra rizika susilaukti nemalonumų darbe. Viena tyrimo dalyvė prisiminė atvejį iš kolegės praktikos, kai ji, galbūt nenorėdama sugadinti santykio su paslaugų gavėju, nusprendė nepranešti apie jo nederamą elgesį, nors pagal profesinę etiką turėjo tai padaryti, o vėliau toks sprendimas atsisuko prieš pačią darbuotoją. „*Sakykim, jisai pasakė, kad šiandien vartojau. O tada, kai būna akistata, atvažiuoja, pavyzdžiui, vaiko teisės į namus <...>. Jis pasakė – va, aš sakiau socialinei darbuotojai, kad aš vartuju. Tada išlenda tokie negražūs, sakykim, dalykai.*“ (R1). Tiriamieji reglamentui pirmenybę teikia ir dėl baimės prarasti darbą: „*Aš vyresnė, ir aš nu neplanuoju ten keisti [darbo], aš stengiuosi išlikti darbe ir atsakingai vykdyti savo pareigą. Aš nenoriu rizikuot.*“ (R5). Galima daryti prielaidą, kad etinėse dilemose kontekste reglamento nepaisymo rizika dažnu atveju vertinama kaip didesnė negu galima nauda.

Galios naudojimas. Tiriamieji teigia susiduriantys su situacijomis, kai paslaugų gavėjas nepriima pagalbos, o įtikinėjimas ir kitos priemonės nepadeda, ir tenka pasiremti į galią priversti paslaugų gavėją imtis veiksmų. Kai kurie tiriamieji galios panaudojimą pateisina kaip reikalingą padėti paslaugų gavėjui, jeigu jis pagalbos atsisako: „*Tik vertybėmis tu čia nepaimsi, nes žmogus jau turi kitas vertybes, jeigu jis renkasi tam tikrus dalykus daryt gyvenime.*“ (R2). Galios panaudojimas dažnai atsiskleidžia situacijose, kai paslaugų gavėjų pasirinkimai pažeidžia vaiko teises: „*<...> kartais net imi tokią taktiką, žinot, gąsdinimo, nors negalima, bet kartais einam per tai, kad jeigu tu neužtikrinsi mokyklos lankymo, poliklinikos, mes atimsim vaikus.*“ (R1). „*Vaikams nėra gerai, arba jūs turit keistis, keisti tą gyvenimą.*“

Faktas, kitaip nebus. Jeigu jūs nekeisite gyvenimo, tada bus sprendimai, ta prasme, atsižvelgiant į vaikų interesus.“ (R2).

Rūpinimasis psichikos sveikata. Gerą psichologinę savijautą tiriamieji apibūdino kaip vieną pagrindinių veiksnių, padedančių ištvirti moralinį distresą. „<...> netgi egoistiškai reikėtų <...> tikrai gerai savim pasirūpinti, savo laisvalaikiu, savo miegu, visais šiais dalykais.“ (R2). „Tie žmonės vis tiek būna labai pažeidžiami ir silpni. Tai jeigu tu sėdėsi su jais toks pat silpnas ir gailėsi, ką tu jiems duosi?“ (R2). Tyrimo dalyviams sumažinti stresą padeda pasivaikščiavimai, gamta, įvairūs hobiai, vyresniems darbuotojams – anūkų vizitai.

Reglamento pažeidimai. Situacijose, kuriose susiduria asmeninės ir profesinės vertybės, tiriamieji teigė kai kada nepaisydavę profesinės etikos. Pavyzdys – situacija, kurioje socialinė darbuotoja įtaria, kad šeimoje vyksta vaiko teisių pažeidimai, ir į namus patenka be tėvų sutikimo, susitarusi, kad ją įleistų iš mokyklos grįžtantis vaikas. „Tai namuose, jeigu vaikas būtų grįžęs vienas, mama guli lovoj su kažkokiu vyriškiu, kuris promilės, kažkokių butelių, kažkokia draugė šoka, vaikas verkia atsistojęs, mato mama guli... Vienu žodžiu.“ (R3). Ta pati darbuotoja kitu atveju teigė radusi klientę neblaivią, tačiau situaciją įvertino kaip saugią ir nekvietė vaiko teisių tarnybos, „kad netraumuoti vaikų“. Kita tyrimo dalyvė teigia dažniausiai einanti šeimų lankyti po oficialių darbo valandų, nes dienos metu paslaugų gavėjų nebūna namie. „Mano darbas prasideda nuo 4 balų dienos realiai. <...> Ir dažniausiai aš grįžtu aštuntą, pusę devynių <...>. Ir jeigu man kažkas atsitiktų toj šeimoj, aš jau pažeidžiu reglamentą, nes man darbas iki pusės penkių ir aš turėjau sėdėt namie. Bet kitaip aš nematau žmonių.“ (R4).

Artimųjų įtraukimas. Atvejuose, kai šeimoje yra priklausomybių turintis ir pagalbos atsisakantis paauglys, socialiniai darbuotojai dažnai neturi jokių priemonių jam padėti, jaučiasi bejėgiški. Tokiu atveju įtampą mažina bendradarbiaujančio santykio kūrimas su tėvais, jų edukavimas, o kartu ir atsakomybės pasidalijimas: „Nuo pačio paauglio priklausau, ir priklausau nuo pačių tėvų norų. Kad tėvai nekaltintų to vaiko, kad su juo mokėtų susitarti, mokėtų su juo kalbėtis, kad nustatytų ribas tam vaikui <...> Nes jie irgi nežino pasekmių, jie gali ateiti, kada nori. Suprantat, jie kai pavartoja, jiems jūra iki kelių.“ (R1). Artimieji dažnai yra labai svarbūs atvejuose, kai paslaugų gavėjas galimai turi psichikos sutrikimą ir atsisako psichiatro konsultacijos, arba kai sutrikimas, net ir gydomas, neleidžia užtikrinti vaiko teisių. „Dažniausiai pirmoj eilėj mes ieškom kontaktų su tėvais.“ (R6).

Apibendrinant galima teigti, kad socialiniams darbuotojams, dirbantiems su šeimomis ir patiriantiems vertybių konfliktus, labiausiai padeda santykio su paslaugų gavėju kūrimas, kolegų parama, supervizijos ir reglamento laikymasis. Rečiausiai socialiniai darbuotojai yra linkę panaudoti teisinę galią, pažeisti reglamentą ar atsisakyti atvejo.

DISKUSIJA

Iš pokalbių su profesionalais susidaro įspūdis, kad socialiniame darbe su šeimomis vertybių konfliktas yra neišvengiamas nuo pat pradžių; jis nulemtas situacijos, kurioje pagalbą paslaugų gavėjas suvokia kaip nepageidautiną, o taip būna beveik visais atvejais, kai socialinis darbuotojas šeimai yra priskiriamas. Profesionalo misija ir profesinė (dažniausiai – ir asmeninė) vertybė – padėti paslaugų gavėjui spręsti jam kylančius socialinius iššūkius, tačiau jis taip pat turi gerbti žmogaus orumą, teisę savarankiškai priimti sprendimus. Kaip padėti žmogui, kuris problemos nemato ir pagalbos nenori?

Analizuojant mokslinę literatūrą vertybių konfliktų socialiniame darbe tema susidaro įspūdis, kad etinė dilema galima tik tarp profesinių vertybių, o vertybių konfliktas – tik tarp asmeninių vertybių. Tuo tarpu socialinių darbuotojų patirčių analizė atskleidė, kad dažni yra ir konfliktai tarp asmeninių ir profesinių vertybių, įskaitant ir dilemas. Papildomos sumaištis įneša atvejai, kai tam tikra profesinė vertybė yra tuo pat metu ir socialinio darbuotojo asmeninė vertybė, tuomet konfliktą priskirti kuriai nors kategorijai dar sudėtingiau.

Nors pradinis darbo tikslas buvo išanalizuoti vertybių konfliktus, kylančius tarp socialinių darbuotojų ir paslaugų gavėjų, atliekant tyrimą paaiškėjo, kad didžioji dauguma vertybių konfliktų yra vidiniai, kylantys pačiam socialiniam darbuotojui, tarp jo paties asmeninių vertybių ir (ar) profesinės etikos principų. Kitaip tariant, vertybių konflikto patyrimas, kaip ir bet koks kitas patyrimas, yra asmenišką ir subjektyvą. Net ir tuo atveju, kai skiriasi socialinio darbuotojo ir paslaugų gavėjo vertybės, socialinis darbuotojas šį konfliktą išgyvena viduje ir nesidalina juo su paslaugų gavėju. Kadangi tyrimo objektas buvo socialinių darbuotojų patyrimai vertybių konfliktuose, lieka neaišku, ką tuo metu išgyvena paslaugų gavėjai. Čia svarbu pažymėti, kad vertybių konfliktas, priešingai nei fizinis ar verbalinis konfliktas, nėra fiksuotas laike ir erdvėje: jis gali būti suvokiamas ir patiriamas reflektuojant ar tiesiog prisimenant darbą su paslaugų gavėju, pastarajam apie tai nežinant. Įmanoma, kad kad socialinis darbuotojas patirs vertybių konfliktą ar etinę dilemą dar iki pirmojo susitikimo su paslaugų gavėju, t. y., gavęs naują atvejį ir gilindamasis į šio atvejo specifiką. Tai dar vienas argumentas, kodėl vertybių konfliktas yra asmeninis, o ne tarpasmeninis patyrimas.

Pasitvirtino ir Švedaitės-Sakalauskės ir Gevorgianienės (2011) aprašyta dvigubo mandato dilema, kai socialinis darbuotojas, viena vertus, siekia padėti paslaugų gavėjui, tačiau tuo pat metu turi užtikrinti jo kontrolę, atskaitomybę prieš valstybę ir visuomenę. „*Persipina ir ta pagalba, ir ta kontrolė*“ – taip šią dilemą reziumavo tyrimo dalyvė R3. Nuo kontrolės neatsiejama ir socialinio darbuotojo galia priversti paslaugų gavėją imtis reikiamų

veiksmų teisinėmis priemonėmis, kuri vėlgi sunkiai suderinama su pagarba žmogaus orumui ir autonomijai.

Tyrime išryškėjo subjektyvumo įtaka: darytina prielaida, kad panašiose situacijose vienas socialinis darbuotojas išgyvens vertybių konfliktą, tačiau aiškiai žinos tolesnius veiksmus, o kitas socialinis darbuotojas gali išgyventi etinę dilemą ir moralinį neaiškumą. Pavyzdys – situacija, kurioje socialinis darbuotojas namuose randa paslaugų gavėją lengvai apsvaigusį nuo alkoholio su mažamečiais vaikais. Tiriamoji, kuri pasakojo apie šį atvejį, įvertinusi situaciją pasirinko nekviesti tarnybų, tačiau tikėtina, kad kitas socialinis darbuotojas jos vietoje būtų sureagavęs kitaip.

Daugiausia vertybių konfliktų ir etinių dilemų tyrime buvo susijusios su vaiko teisių užtikrinimu. Čia dažniausiai sutampa ir asmeninės vertybės, ir profesinės, nusverdamos paslaugų gavėjo pasitikėjimą ir autonomiją. Socialiniai darbuotojai tokį pasirinkimą argumentuoja tuo, kad vaikas savo teisėmis pasirūpinti pats negali, todėl čia pagalba jam yra moraliai privaloma. „*Aš vis tiek visą laik sakau – čia yra [paslaugų gavėjų] gyvenimai. Jie gyvena prieš mus, gyvena dabar, gyvena, kai mes mūsų nebebus. Jie toliau tęsia savo gyvenimą ir turi pilną teisę į tą savo gyvenimą, kokį jie pasirinko, bet yra įstatyminė bazė, į kurią jie turi atsižvelgti. Viskas, kas liečia juos asmeniškai – prašau, bet tai, kas liečia jų vaikus, tai jau jie turi kažkaip adaptuotis, jau daryti kitaip.*“ (R2)

Analizuojant tiriamųjų pasidalinimus išryškėjo daugiau ir įvairesnių vertybių konfliktų bei etinių dilemų nei jų buvo atrasta analizuojant mokslinę literatūrą šia tema. Autoriui netikėta buvo tai, kad etinės dilemos iš esmės atsiranda ne tarp profesionalo ir paslaugų gavėjo, o yra patiriamos profesionalo *santykije* su paslaugų gavėju. Kitaip tariant, vertybių konfliktas dažniau yra asimetriškas reiškinys, patiriamas tik socialinio darbuotojo, bet ne paslaugų gavėjo.

Kalbant apie vertybių konfliktų įveikos strategijas, atsiskleidžia tai, kad vertybių konfliktai dažniau lieka neišspręsti, bent jau atvejo vadybos laikotarpiu. Tai reiškia, kad socialinis darbuotojas dažnai išgyvena moralinį distressą visą laiką, kol dirba su paslaugų gavėju. Labai dažna situacija dirbant su šeimomis – konfliktas tarp profesionalo požiūrio į šeimą, kaip vertybę, ir profesinės etikos, kurios laikantis dažnai tenka priimti šeimai, o ypač vaikams skausmingus sprendimus tam, kad būtų užtikrinta vaiko teisė į saugią aplinką. Jeigu socialinio darbuotojo asmeninės vertybės ir (arba) profesinės vertybės konfliktuoja su darbo reglamentu, kaip profesinės etikos dalimi, beveik visada pirmenybė teikiama reglamentui.

Iš dalies pasitvirtino Švedaitės-Sakalauskės ir Gevorgianienės teiginys, kad neišspręstos moralinės dilemos gali sumažinti socialinių darbuotojų pasitenkinimą darbu, sukelti nusivylimą arba net norą keisti profesiją (2019, p. 40). Visos išvardintos patirtys atsispindėjo

ir tiriamųjų pasisakymuose. Kita vertus, dauguma socialinių darbuotojų teigė ilgainiui įgiję įvairių įgūdžių, padedančių tvarkytis su vertybių konfliktų keliama įtampa ir kitomis emocijomis, čia labiausiai išskirdami darbo ir asmeninio gyvenimo atskyrimo svarbą. Nėra abejonių, kad socialinis darbas su šeimomis yra labai sudėtingas psichologiškai; tai, kad socialiniai darbuotojai deda pastangas išlikti savo profesijoje, leidžia daryti prielaidą, kad čia jie randa galimybių realizuoti kai kurias savo asmenines vertybes. „Faktas, profesija yra labai susijusi su mūsų asmenybe. Faktas, tu nepasirinksi socialinio darbo profesijos, jeigu tau tos vertybės nėra artimos. <...> tu turi savyje tai, ką tu gali tame socialiniame darbe atskleisti. Tai pagalba žmonėm, tas supratimas kažkoks žmonių, ir taip toliau.“ (R2)

Nepasitvirtino Doel ir kt. (2010) teiginys, kad socialiniai darbuotojai, sprenddami etinę dilemą, asmeninėmis vertybėmis remsis stipriau negu profesinės etikos kodeksu ar darbovietės reglamentais. Kaip jau minėta anksčiau, tokiose situacijose socialiniai darbuotojai vertybių konfliktą jaučia, tačiau beveik visada renkasi profesinės etikos pusę. „Man yra ramiau, kai vadovaujuosi taisyklėm <...>. Ta prasme, nesu taip, kad kažkaip šaltai kažką daryčiau <...>, bet jeigu tikrai yra kažkokie ryškūs pažeidimai, nebus taip, kad aš nepranešiu. Aš kankinsiuos, bet aš pranešiu vis tiek.“ (R2).

Užsienio literatūroje daugiausia dėmesio skiriama etinių konfliktų ir perdegimo sąsajoms, todėl gali susidaryti įspūdis, kad perdegimas yra dažniausia ar didžiausia grėsmė socialiniams darbuotojams, patiriantiems moralinį distresą. Tyrimas, atliktas šiame darbe, atskleidė, kad perdegimas yra gana retai pasitaikanti būseną, labiausiai tikėtina socialinio darbo karjeros pradžioje; labiau patyrę socialiniai darbuotojai apie šį reiškinį yra gerai informuoti ir rūpinasi jo prevencija. Suprantama, kad profesinis perdegimas, kaip tema, sulaukia daugiau dėmesio dėl pragmatinių, ekonominių priežasčių: perdegęs darbuotojas dirbti nebegali. Tačiau tai nėra priežastis pro pirštus žiūrėti į visas kitas moralinio distreso formas, kurios yra daugelio socialinių darbuotojų kasdienybė.

IŠVADOS

1. Kertinės socialinio darbo vertybės yra pagalba, socialinis teisingumas, asmens orumas, žmogiškieji santykiai, integralumas ir profesionalumas. Vertybių raiška įgyvendinama per socialinio darbo etikos kodeksus, socialines paslaugas teikiančių organizacijų darbo reglamentus bei socialinių darbuotojų praktiką, išskiriant sprendimų priėmimą etiškai sudėtingose situacijose. Socialinio darbo praktikoje įgyvendinti kertines vertybes gali būti sudėtinga dėl vertybių konfliktų, etinių dilemų bei ribotų socialinio darbuotojo bei organizacijos išteklių, neleidžiančių suteikti visapusiškos pagalbos paslaugų gavėjams.

2. Socialiniai darbuotojai, dirbantys su šeimomis socialinių paslaugų centruose, dažnai atsiduria etiškai sudėtingose situacijose, kuriose jie turi priimti sprendimus, paremiančius vienas vertybes ir tuo pat metu pažeidžiančius kitas. Vertybių konfliktas arba etinė dilema yra subjektyvus socialinio darbuotojo patyrimas. Toje pačioje situacijoje vienas socialinis darbuotojas išgyvena vertybių konfliktą, tačiau jam yra aiškūs tolesni veiksmai, tuo tarpu kitas darbuotojas gali išgyventi moralinį neaiškumą ir, atitinkamai, etinę dilemą. Vertybių konfliktas taip pat yra asimetriškas: socialinis darbuotojas jį patiria, o paslaugų gavėjas – ne, arba patiria konfliktą tarp kitokių vertybių. Be to, socialinis darbuotojas vertybių konfliktą ar etinę dilemą gali išgyventi ir kitu laiku ar kitoje vietoje nei tiesioginiame kontakte su paslaugų gavėju. Dėl to vertybių konfliktas ar etinė dilema yra asmeninis, o ne tarpasmeninis patyrimas. Vertybių konfliktai ir etinės dilemos socialiniams darbuotojams gali reikšmingai apsunkinti pastangas dirbti dermėje su socialinio darbo etiniais principais.

3. Tyrimas atskleidė du vertybių konfliktų tipus: asmeninių ir profesinių vertybių konfliktus bei profesinių vertybių konfliktus. Kaip asmeninės vertybės, tyrime išskirtos šeima, asmens orumas, asmeninės pažiūros ir pagalba; profesinės vertybės – paslaugų gavėjo autonomija, profesinė etika, vaiko teisės, pagalba paslaugų gavėjui, paslaugų gavėjo pasitikėjimas, profesinė etika ir teisė į privatumą. Dažniausiai paminėtas asmeninių ir profesinių vertybių konfliktas – asmens orumas ir profesinė etika; dažniausias profesinių vertybių konfliktas – vaiko teisės ir paslaugų gavėjo autonomija.

Vertybių konfliktuose socialiniai darbuotojai patiria moralinį distresą. Dažniausiai įvardintos su moraliniu distresu susijusios patirtys – įtampa, bejėgiškumas ir nuovargis, rečiau paminėtos – pyktis, beprasmybės jausmas, liūdesys, šokas, baimė, gėda ir kaltė. Vertybių konfliktuose socialiniai darbuotojai taiko įvairias įveikos strategijas, kurias galima skaidyti į dvi grupes: nuostatas ir elgesį. Kaip padedančios nuostatos tyrime išskirtos tolerancija, savo ir paslaugų gavėjo ribotumo suvokimas, viltis ir asmeninių bei profesinių ribų brėžimas. Kaip padedantis elgesys tyrime išskirtas pasitikėjimo kūrimas, atvejo perdavimas, kolegų parama ir

supervizijos, pagalbos poreikio kūrimas, atsirėmimas į reglamentą, galios naudojimas, rūpinimasis psichikos sveikata, artimųjų įtraukimas, retais atvejais – reglamento pažeidimai. Konfliktuose tarp asmeninių vertybių ir reglamento laikymosi (jis tyrime priskiriamas profesinei etikai, kaip profesinei vertybei), socialiniai darbuotojai dažniausiai pasirenka reglamento laikymąsi. Vertybių konfliktuose tarp vaiko teisių ir pagalbos paslaugų gavėjui, paslaugų gavėjo pasitikėjimo ar kitų vertybių socialiniai darbuotojai be išlygų pasirenka vaiko teisių užtikrinimą.

REKOMENDACIJOS

Socialinių paslaugų centrams, kitoms įstaigoms, teikiančioms socialines paslaugas:

1. Į socialinių darbuotojų mokymus, kompetencijų kėlimo kursus įtraukti vertybių konfliktus ir jų įveikos strategijas.

Įstatymų leidėjams, politikos formuotojams, dirbantiems socialinio darbo, sveikatos apsaugos ir (ar) vaiko teisių užtikrinimo srityse:

1. Peržiūrėti teisės aktus, reglamentuojančius socialinį darbą su paslaugų gavėjais, kurie turi psichikos negalią, dėl kurios negali užtikrinti svarbiausių vaiko teisių, tokių kaip saugumas ar išsilavinimas, kad socialiniai darbuotojai turėtų daugiau priemonių padėti tokių paslaugų gavėjų vaikams, kai paslaugų gavėjai atsisako psichiatro konsultacijos arba gydymo. Atsižvelgti į gerąją kitų valstybių praktiką.
2. Peržiūrėti teisės aktus, reglamentuojančius socialinį darbą su paaugliais, turinčiais priklausomybę nuo psichotropinių medžiagų, atsižvelgiant į tai, kad socialiniai darbuotojai turi labai mažai galimybių padėti šiai tikslinei grupei, jeigu paaugliai yra nemotyvuoti gydytis. Atsižvelgti į gerąją kitų valstybių praktiką.

LITERATŪRA

1. Adomaitytė-Subačienė, I. (2019). *Socialinio darbo kokybės konstravimas kliento įgalinimo perspektyvoje* (daktaro disertacija). Prieiga per internetą: http://vddb.laba.lt/obj/LT-eLABa-0001:E.02~2008~D_20080408_100358-80646.
2. Advokacija. *Lietuvių kalbos naujažodžių duomenynas*. Prieiga per internetą: <https://ekalba.lt/naujazodziai/advokacija?i=99af52b1-0891-4252-9dd5-ef66bed03131>
3. Banks, S. (2012). *Ethics and values in social work (4th ed.)*. Palgrave Macmillan.
4. Banks, S., ir Nøhr, K. (2019). *Practising Social Work Ethics Around the World: Cases and Commentaries*. Routledge.
5. Banks, S. ir Williams, R. (2005). Accounting for Ethical Difficulties in Social Welfare Work: Issues, Problems and Dilemmas. *British Journal of Social Work*, 35(7), 1005–1022. Prieiga per internetą: <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1093/bjsw/bch199>
6. Banks, S., ir Williams, R. (2020). *Ethics and Values in Social Work (6th ed.)*. Palgrave Macmillan.
7. Banks, S. (2020). *Ethics and values in social work (5th ed.)*. Red Globe Press.
8. Barsky, A. (2019). *Ethics and values in social work: An integrated approach for a comprehensive curriculum (2nd ed.)*. Oxford University Press.
9. Birnbaum, R. (2014). Ethics and social media: Implications for practice. *Journal of Ethics in Social Work*, 21(1), 55-61.
10. Braun, V., ir Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
11. Butrym, Z. (1976). *The Nature of Social Work*. London: Macmillan.
12. Bryman, A. (2016). *Social research methods (5th ed., p. 129)*. Oxford University Press.
13. Chechak, D. (2015). Social Work as a Value-Based Profession: Value Conflicts and Implications for Practitioners' Self-Concepts. *Journal of Social Work Values and Ethics*, 12(2), 41-48. Prieiga per internetą: <https://jswve.org/download/2015-2/articles/41-48%20Social%20Work%20as%20a%20Value-based%20Profession-JSWVE-12-2.pdf>
14. Comartin, E., B. ir Gonzalez-Prendez, A., A. (2011). Dissonance Between Personal and Professional Values: Resolution of an Ethical Dilemma. *Social Work*, 8(2), 1-13. Prieiga per internetą:

- <https://jswve.org/download/2011-2/fall115-Dissonance-between-professional-personal-values.pdf>
15. Congress, E. P. (2013). *Ethical issues in social work practice*. Springer Publishing.
 16. Colby, I., ir Dziegielewska, S. F. (2016). *Introduction to social work: The peoples' profession* (4th ed.). England: Lyceum.
 17. Creswell, J. W., ir Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
 18. *Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodekso patvirtinimo*. 2023/Nr. A1-448. TAR. Prieiga per internetą:
<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/fcf5e2001b6a11ee9f8efaacc26fd687?jfwid=2r1mes3v>
 19. Doel, M., Allmark, P., Conway, P., Cowburn, M., Flynn, M., Nelson, P. ir Tod, A. (2010). Professional Boundaries: Crossing a Line or Entering the Shadows? *British Journal of Social Work*, 40(6), 1866–1889. Prieiga per internetą:
<https://web-p-ebscobhost-com.skaitykla.mruni.eu/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=2339f4cc-2f3e-40e0-9501-36c952ad23e8%40redis>
 20. Dolgoff, R., Harrington, D., ir Loewenberg, F. M. (2012). *Ethical decisions for social work practice* (9th ed.). Brooks/Cole.
 21. Dominelli, L. (2017). *Anti-Oppressive Social Work Theory and Practice*. Red Globe Press.
 22. Dziegielewska, S. F., ir Holliman, D. (2020). *The changing face of health care social work: Opportunities and challenges for professional practice* (4th ed.). New York: Springer.
 23. Finn, J. L., ir Jacobson, M. (2017). *Just Practice: A Social Justice Approach to Social Work* (3rd ed.). Oxford University Press.
 24. Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research* (6th ed.). SAGE Publications.
 25. Fook, J. (2012). *Social work: A critical approach to practice* (2nd ed.). Sage Publications.
 26. Fook, J. (2016). *Social Work: A Critical Approach to Practice* (3rd ed.). SAGE Publications.
 27. Fourie, C. (2017). Who Is Experiencing What Kind of Moral Distress? Distinctions for Moving from a Narrow to a Broad Definition of Moral Distress. *AMA Journal of Ethics*, 19(6), 578-584. Prieiga per internetą:
<https://journalofethics.ama-assn.org/sites/joedb/files/2018-04/nlit1-1706.pdf>

28. Fortune A., Reid W. J., ir Miller, R. (2013). *Qualitative Research in Social Work*. Columbia University Press.
29. Gaižauskaitė, I., Valavičienė, N. (2016). *Socialinių tyrimų metodai. Kokybinis interviu*. Vilnius: Registrų centras. Prieiga per internetą:
<https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/16724/9789955302056.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
30. Gilligan, C. (1982). *In a different voice: Psychological theory and women's development*. Harvard University Press.
31. Girdzijauskienė, S. (2006). *Kokybinis interviu. Metodiniai nurodymai*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
32. Gough, J. ir Spencer, E. (2014). Ethics in Action: An Exploratory Survey of Social Worker's Ethical Decision Making and Value Conflicts. *Journal of Social Work Values & Ethics*, 11(2), 24-40. Prieiga per internetą:
<https://jswve.org/download/2014-2/articles/23-JSWVE-11-2-Ethics-in-Action.pdf>.
33. Graham, J., Haidt, J., Koleva, S., Motyl, M., Iyer, R., Wojcik, S. P., ir Ditto, P. H. (2013). Moral foundations theory: The pragmatic validity of moral pluralism. *Advances in Experimental Social Psychology*, 47, 55-130. Prieiga per internetą:
<https://doi.org/10.1016/B978-0-12-407236-7.00002-4>
34. Harris, J., ir White, V. E. (2013). *Ethical practice in child and adolescent analysis and psychotherapy: Protecting safety in a therapeutic environment*. London: Routledge.
35. Hartman, L., A. ir kt. (2018). Developing an Ethics Support Tool for Dealing With Dilemmas around Client Autonomy Based on Moral Case Deliberations. *BMC Med Ethics*, 19(97), 2-11. doi: <https://doi.org/10.1186/s12910-018-0335-9>.
36. Hartsell, B. D. (2006). A Model for Ethical Decision-Making: The Context of Ethics. *Journal of Social Work Values & Ethics*, 3(1), 89-98. Prieiga per internetą:
<https://jswve.org/download/2006-1/9-A-Model-for-Ethical-Decision-Making-The-Context-of-Ethics-JSWVE-3-1-2006.pdf>
37. Hennink, M., Hutter, I., ir Bailey, A. (2020). *Qualitative research methods*. SAGE Publications.
38. Hepworth, D. H., Rooney, R. H., Rooney, G. D., ir Strom-Gottfried, K. (2017). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills (10th ed.)*. Cengage Learning.
39. Hutchison, E. D. (2018). *Dimensions of human behavior: Person and environment (6th ed.)*. Sage Publications.
40. Hutchison, E. D. (2019). *Essentials of human behavior: Integrating person, environment, and the life course (3rd ed.)*. SAGE Publications.

41. Imboden, R. A. (2020). Exploring the Relationship Between Ethics Stress and Burnout. *Journal of Social Work Values and Ethics*, 17(1), 16-24. Prieiga per internetą: <https://jswve.org/download/2020-1/articles-17-1/Exploring-relationship-between-ethics-stress-and-burnout.pdf>
42. International Federation of Social Workers (IFSW) (2018). *Global Social Work Statement of Ethical Principles*. Prieiga per internetą: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>
43. Ivanauskienė, V., Varžinskienė, L. (2007). Socialinių darbuotojų profesinių vertybių raiška praktinėje veikloje. *Socialinis darbas*, 6(1), 76-82. Prieiga per internetą: <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/13033/2071-4377-1-SM.pdf?sequence=1>
44. Jansson, B. S. (2018). *Becoming an effective policy advocate: From policy practice to social justice*. Cengage Learning.
45. Johnson, L. C. (2001). *Socialinio darbo praktika. Bendrasis požiūris*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
46. Kadushin, A., ir Harkness, D. (2014). *Supervision in social work (5th ed.)*. Columbia University Press.
47. Kleinig, J. (1999). Ethical pluralism and the recognition of conflicting moral duties. *Journal of Value Inquiry*, 33(2), p. 243-251.
48. Lee, E., ir Farrell, M. (2018). *Social Work Practice with Culturally Diverse People*. Routledge.
49. Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija. Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas. 2012. Prieiga per internetą: <https://pjdc.lt/wp-content/uploads/2018/05/13.3.-Socialinio-darbuotojo-etikos-kodeksas.pdf>
50. Loewenberg, F. M., Dolgoff, R. (2004). *Ethical Decisions for Social Work Practice*. Brooks Cole.
51. Lum, D. (2017). *Culturally competent practice: A framework for understanding diverse groups and justice issues*. Cengage Learning.
52. Lynch, J., ir Forde, C. (2016). Moral distress in social work: Theoretical perspectives and research findings. *Journal of Social Work Values and Ethics*, 13(2), 132-145.
53. Mattison, M. (2000). Ethical Decision Making: The Person in the Process. *Social Work*, 45(3), 201-212. doi: <http://dx.doi.org/10.1093/sw/45.3.201>

54. McAuliffe, D. (2005). I'm Still Standing: Impacts & Consequences of Ethical Dilemmas for Social Workers in Direct Practice. *Journal of Social Work Values and Ethics*, 2(1), 43-66. Prieiga per internetą:
<https://jswve.org/download/2005-1/6-I-m-Still-Standing-Impacts-and-Consequences-2-1-2005-JSWVE.pdf>
55. McAuliffe, D. (2010). Ethical decision making. Iš M., Gray ir S.A., Webb, *Ethics and value perspectives in social work* (p. 41–50). London: Palgrave MacMillan.
56. McAuliffe, D. (2018). *Interprofessional ethics: Collaboration in the social, health and human services*. Cambridge University Press, p. 134.
57. McAuliffe, D. (2021). *Interprofessional ethics: Collaboration in the social, health, and human services (2nd ed.)*. Cambridge University Press.
58. Meacham, M. G. (2007). Ethics and Decision Making for Social Workers. *Journal of Social Work Values & Ethics*, 4(3), 68-79. Prieiga per internetą:
<https://jswve.org/download/2007-3/8-Ethics-and-Decision-Making-for-Social-Workers-JSWVE-4-3-2007.pdf>
59. Miller, C., R., Smith, A., R., Kliewer, C., Rosenthal, J., A. ir Wedel, K., R. (2016). An Online Survey of Social Workers' Family Values. *Journal of Social Work Values and Ethics*, 13(1), 59-72. Prieiga per internetą:
<https://jswve.org/download/2016-1/articles/13-1-2016-59-Online-Survey-of-Social-Workers-Family-Values.pdf>
60. Miley, K. K., O'Melia, M., ir DuBois, B. (2017). *Generalist Social Work Practice: An Empowering Approach (8th ed.)*. Pearson.
61. National Association of Social Workers (NASW) (2017). *Code of ethics of the National Association of Social Workers*. Prieiga per internetą:
<https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English>
62. Natwick, J. (2017). I Don't Like My Client: The Ethics of Handling Negative Feelings Toward Those We Serve. *Counseling Today*, 60(1), 20–23. Prieiga per internetą:
<https://web-p-ebSCOhost-com.skaitykla.mruni.eu/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=20&sid=a707d2bc-3c18-4773-853b-af90c173bda5%40redis>
63. Nordh, J. ir Nedlund, A.-C. (2017). To Coordinate Information in Practice: Dilemmas and Strategies in Care Management for Citizens with Dementia. *Journal of Social Service Research*, 43(3), 319–335. Prieiga per internetą:
<https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1080/01488376.2016.1217580>
64. Norkus Z., Morkevičius V. Kokybinė lyginamoji analizė. Tyrimų metodų serija. Tyrimų HSM duomenų archyvas (LiDA), 2011.

65. Norkus, Z., Morkevičius, V. (2011). *Kokybinė lyginamoji analizė. Tyrimų metodų serija*. Tyrimų HSM duomenų archyvas (LiDA).
66. Palangos miesto socialinių paslaugų centras (2021). *Palangos miesto socialinių paslaugų centro socialinių darbuotojų, darbuotojų etikos kodeksas*. Prieiga per internetą:
<https://palangosspc.lt/wp-content/uploads/2021/02/PALANGOS-MIESTO-SOCIALINI%C5%B2-PASLAUG%C5%B2-CENTRO-SOCIALINI%C5%B2-DARBUOTOJ%C5%B2DARBUOTOJ%C5%B2-ETIKOS-KODEKSAS.pdf>
67. Payne, M. (2005). *Modern Social Work Theory*. Palgrave Macmillan.
68. Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice (4th ed.)*. SAGE Publications.
69. Prakapas, R. (2007). Socialinių darbuotojų santykiai su klientais: vertybinis aspektas. *Socialinis darbas*, 6(1), 62-67. Prieiga per internetą:
<https://etalpykla.lituanistika.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2007~1367179218645/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content>
70. Reamer, F. G. (2013). *Social work values and ethics (4th ed.)*. New York: Columbia University Press. Prieiga per internetą:
<https://search-ebsohost-com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=1902216&site=ehost-live>
71. Reamer, F. G. (2018). *Ethical Standards in Social Work: A Review of the NASW Code of Ethics (3rd ed.)*. NASW Press. Prieiga per internetą:
<https://search-ebsohost-com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=f5h&AN=1579835&site=ehost-live>
72. Reamer, F. G. (2020). *Ethical standards in social work: A review of the NASW code of ethics (4th ed.)*. NASW Press.
73. Reamer, F. G. (2021). Reflective Equilibrium in Social Work Ethics: An Essential Concept. *International Journal of Social Work Values & Ethics*, 18(1), 105–114. Prieiga per internetą:
<https://web-s-ebsohost-com.skaitykla.mruni.eu/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=6006bafd-6f1a-4975-b7c3-ae33dca3451%40redis>
74. Reamer, F. G. (2022). Managing Ethics Challenges in Social Work Organizations: A Comprehensive Strategy. *Advances in Social Work*, 22(1), 14–32. Prieiga per internetą: <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.18060/25719>.
75. Reisch, M. (2002). Defining social justice in a socially unjust world. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 83(4), 343-354.

76. Reisch, M. (2019). *Social policy and social justice: Meeting the challenges of a diverse society*. Cognella Academic Publishing.
77. Rupšienė L. (2007). *Kokybinių tyrimų duomenų rinkimo metodologija*. Klaipėdos universiteto leidykla.
78. Sattler, J. M. *Assessment of Children (3rd ed.)* (1992). San Diego: Publisher Inc.
79. Shafer-Landau, R. (2015). *The Fundamentals of Ethics (3rd ed.)*. Oxford University Press.
80. Spano, R. ir Koenig, T. (2007). What is Sacred When Personal and Professional Values Collide? *Journal of Social Work Values & Ethics*, 4(3), 4-19. Prieiga per internetą:
<https://jswve.org/download/2007-3/4-What-Is-Sacred-When-Personal-and-Professional-Values-Collide-JSWVE-4-3-2007.pdf>
81. Štefani, S. C. (2023). The Role of Advocacy in Social Work Practice. *Social Work Review / Revista de Asistentă Socială*, 4, 77–86.
82. Strom-Gottfried, K. (2019). Ethical Action in Challenging Times. Iš Marson, S. ir McKinney, R. *The Routledge Handbook of Social Work Ethics and Values* (p. 65-72). United Kingdom: Routledge.
83. Sue, D. W., ir Sue, D. (2016). *Counseling the culturally diverse: Theory and practice (7th ed.)*. Wiley.
84. Szczygiel, P. (2018). The Profound Act of Sitting With Difficult Emotions and the Value of Process in Social Work Practice. *New Social Worker*, 25(4), 18–19. Prieiga per internetą:
<https://web-p-ebSCOhost-com.skaitykla.mruni.eu/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=07c86a28-e5bd-465a-b076-7ce4baaa77a6%40redis>
85. Thompson, N., ir Pascal, J. (2012). Developing critically reflective practice. *Reflective Practice*, 13(2), 311-325.
86. Unger, C. (2022). Ethical Pluralism: The Decision-Making System of a Complex World. *Journal of Values Based Leadership*, 15(2), p. 149–161. Prieiga per internetą:
<https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.22543/1948-0733.1410>
87. Vaikų gerovės centras „Pastogė“ (2019). *Vaikų gerovės centro „Pastogė“ darbuotojų elgesio kodeksas*. Prieiga per internetą:
https://www.pastoge.lt/uploads/pdf/ESQUASS/elgesio_kodeksas_6.pdf
88. Švedaitė-Sakalauskė, B. ir Gevorgianienė, B. (2011). Socialinių darbuotojų moralinės dilemos dirbant su sunkiai pasiekiamais klientais: tarptautinis kokybinis tyrimas. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 8(2), 39-56. Prieiga per internetą:

<https://portalcris.vdu.lt/server/api/core/bitstreams/136a0b4f-1365-4be8-9682-cb9132bddf9d/content>

89. Zacka, B. (2017). *When the State Meets the Street*. Belknap Press. Prieiga per internetą:

<https://web-p-ebSCOhost-com.skaitykla.mruni.eu/ehost/detail/detail?vid=6&sid=5f120634-472f-424c-99ca-663f7d9ae957%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=e000xww&AN=1679662>

Knabikas T. (2024). *Vertybių konfliktai socialiniame darbe su šeimomis: socialinių darbuotojų patirtys* (magistro baigiamasis darbas). Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.

SANTRAUKA

Socialinio darbo profesija, socialinis darbuotojas ir paslaugų gavėjas yra atskiros sistemos, kurių vertybės dažnai nesutampa (Spano ir Koenig, 2007; Checzak, 2015). Moksliniai tyrimai rodo, kad moralinių iššūkių keliančiose situacijose socialiniai darbuotojai patiria moralinį distresą, kuris pasireiškia įvairiais fiziniais ir emociniais simptomais (Fourie, 2017; Strom-Gottfried, 2019) ir gali lemti mažesnę pasitenkinimą darbu ar net norą keisti profesiją (Švedaitė-Sakalauskė ir Gevorgianienė, 2019). Be to, socialinio darbuotojo asmeninės vertybės bei savijauta turi įtakos ir jo darbo kokybei, priimamiems sprendimams, nuo kurių savo ruožtu priklauso tolesnis paslaugų gavėjo gyvenimas. Taigi tyrimo tikslas – atskleisti socialinių darbuotojų, dirbančių su šeimomis, patirtis moralinių iššūkių keliančiose situacijose, dažniausias etines dilemas bei moralinio distreso įveikos strategijas.

Tyrimo dalyviai: 6 socialiniai darbuotojai (moterys), dirbantys Vilniaus socialinių paslaugų centruose. Tiriamųjų amžiaus vidurkis – 47 metai, amžiaus ribos – 33-51 metai, socialinio darbo stažo vidurkis – 10 metų. Tyrimo metodas – kokybinis tyrimas, duomenų rinkimo instrumentas – pusiau struktūruotas interviu.

Tyrimo rezultatai parodė, kad socialiniai darbuotojai, dirbantys su šeimomis socialinių paslaugų centruose, dažnai atsiduria moralinių iššūkių keliančiose situacijose. Vertybių konfliktai yra patiriami socialinio darbuotojo santykiuose su paslaugų gavėju ir yra asimetriški: socialinis darbuotojas juos patiria, o paslaugų gavėjas – nebūtinai arba kitokius. Tyrimas atskleidė du vertybių konfliktų tipus: asmeninių ir profesinių vertybių konfliktą bei profesinių vertybių konfliktą. Vertybių konfliktuose socialiniai darbuotojai patiria moralinį distresą ir taiko įvairias vertybių konfliktų įveikos strategijas. Kaip padedančios nuostatos tyrime išskirtos tolerancija, savo ir paslaugų gavėjo ribotumo suvokimas, viltis ir asmeninių bei profesinių ribų brėžimas. Kaip padedantis elgesys tyrime išskirtas pasitikėjimo kūrimas, atvejo perdavimas, kolegų parama ir supervizijos, pagalbos poreikio kūrimas, atsirėmimas į reglamentą, galios naudojimas, rūpinimasis psichikos sveikata, artimųjų įtraukimas, retais atvejais – reglamento pažeidimai.

Reikšminiai žodžiai – socialinis darbas, vertybių konfliktas, etinė dilema, moralinis distresas, vertybių konflikto įveikos strategija.

Knabikas T. (2024). *Value conflicts in social work with families: Social workers' experiences* (Master's thesis). Vilnius: Mykolas Romeris university.

SUMMARY

The social work profession, the social worker, and the service recipient are separate systems with often conflicting values (Spano & Koenig, 2007; Checzak, 2015). Research shows that in morally challenging situations, social workers experience moral distress, which manifests itself in various physical and emotional symptoms (Fourie, 2017; Strom-Gottfried, 2019) and can lead to lower job satisfaction or even the desire to change profession (Švedaitė-Sakalauskė and Gevorgianienė, 2019). In addition, the social worker's personal values and well-being affect the quality of his work, the decisions made, which in turn affect the further life of the service recipient. Thus, the aim of the study is to reveal the experiences of social workers working with families in morally challenging situations, the most common intersections of values and strategies for overcoming moral distress.

Research participants: 6 social workers (women) working in social service centers in Vilnius. The average age of the subjects was 47 years, the age range was 33-51 years, the average social work experience was 10 years. Research method: qualitative research. Data collection instrument: semi-structured interview.

The results of the study showed that social workers working with families in social service centers often find themselves in morally challenging situations. Intersections of values are experienced in the social worker's relationship with the client and are asymmetrical: the social worker experiences them, whereas the service recipient may not or may experience a conflict of other values. The study revealed two types of value intersections: the intersection of personal and professional values and the intersection of professional values. In value conflicts, social workers experience moral distress and use various strategies to overcome value conflicts. Tolerance, awareness of one's own and the client's limitations, hope and drawing of personal and professional boundaries are highlighted as helpful attitudes in the study. Building trust, case transfer, peer support and supervision, creating a need for help, leaning on the regulation, using power, taking care of mental health, involving relatives, and (in rare cases) violations of the regulation were identified as helping behaviors in the study.

Key words: social work, value conflict, ethical dilemma, moral distress, strategy for overcoming value conflicts.

PRIEDAI

KLAUSIMYNAS

1. Kokios situacijos Jūsų darbe Jums yra sudėtingiausios? Kodėl?
2. Papasakokite apie paslaugų gavėjus, su kuriais dirbti Jums yra sudėtingiausia.
3. Su kokių paslaugų gavėju nenorėtumėte dirbti? Kas turėtų įvykti, kad atsisakytumėte paslaugų gavėjo?
4. Papasakokite apie susitikimus su atstumiančiais ar nemieliais paslaugų gavėjais. Kaip tokiose situacijose jautėtės ir elgėtės?
5. Papasakokite apie situaciją, kai negalėjote suprasti paslaugų gavėjo pasirinkimo. Kaip jautėtės ir elgėtės?
6. Papasakokite apie situaciją, kai konfliktavote su paslaugų gavėju. Kaip jautėtės, ką darėte?
7. Kaip vertybių konfliktai paveikia Jūsų darbą su kitais paslaugų gavėjais? Kaip jie veikia Jūsų savijautą po darbo? Kaip save palaikote?
8. Papasakokite apie darbinę situaciją, kai susidūrėte su etine dilema.
9. Papasakokite, kaip Jūsų asmeninės vertybės veikia Jūsų darbą su šeimomis. Kokių vertybinių konfliktų ar dilemų čia esate patyręs(-usi)?
10. Papasakokite apie situacijas, kuomet Jūs ar kolegos nusižengė asmeninei, profesinei ar organizacijos etikai.

DEMOGRAFINIŲ DUOMENŲ ANKETA

Mykolo Romerio universiteto socialinio darbo magistro studijų II kurso studentas Tomas Knabikas atlieka trumpą apklausą surinkti demografiniams duomenims, reikalingiems magistro baigiamajam darbui. Prašome atsakyti į visus anketoje pateiktus klausimus (tinkamą atsakymą apibraukite arba įrašykite).

Iš anksto dėkoju už nuoširdžius atsakymus.

Sutinku, kad interviu metodu surinkti duomenys, išsaugant tiriamojo konfidencialumą, būtų naudojami magistro baigiamajame darbe.















































Parašas:

<p>1. Jūsų amžius (metais):</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>4. Kiek laiko dirbate socialiniu darbuotoju (metais)?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>2. Lytis:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vyras ● Moteris 	<p>5. Šeimyninė padėtis:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vedęs/ištekėjusi ● Turiu partnerį/partnerę ● Nevedęs/netekėjusi ● Kita (įrašykite):
<p>3. Išsilavinimas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pagrindinis 	<p>6. Ar turite vaikų?</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Neturiu vaikų

<ul style="list-style-type: none">● Vidurinis● Profesinis / Aukštesnysis● Aukštasis● Nebaigtas aukštasis● Nebaigtas aukštesnysis	<ul style="list-style-type: none">● Vienas vaikas● Du vaikai● Trys ir daugiau vaikų
--	---

KODŲ MEDIS

Nuotrauka iš „QDA Miner Lite“.

	Count	% Codes	Cases	% Cases
 Atvejai				
 Klientas nepriima pagalbos	10	3.5%	1	100.0%
 Priklausomybes seimoje	5	1.7%	1	100.0%
 Darbas su kitataučiais	9	3.1%	1	100.0%
 Seima skyrybu procese	8	2.8%	1	100.0%
 Klientas elgiasi agresyviai	5	1.7%	1	100.0%
 Klientas raso skundus	6	2.1%	1	100.0%
 Vaiko teisiu pazeidimai	18	6.2%	1	100.0%
 Psichikos ir kt. ligos	11	3.8%	1	100.0%
 Patyrimas				
 Bejegiskumas	14	4.8%	1	100.0%
 Itampa	22	7.6%	1	100.0%
 Pyktis	2	0.7%	1	100.0%
 Beprasmybes jausmas	4	1.4%	1	100.0%
 Nuovargis	10	3.5%	1	100.0%
 Liudesys	4	1.4%	1	100.0%
 Sokas	6	2.1%	1	100.0%
 Baime	6	2.1%	1	100.0%
 Geda	1	0.3%	1	100.0%
 Kalte	1	0.3%	1	100.0%
 Elgesys ir nuostatos				
 Pasitikejimo kurimas	2	0.7%	1	100.0%
 Atvejo perdavimas	3	1.0%	1	100.0%
 Kolegu parama ir supervizijos	3	1.0%	1	100.0%
 Pagalbos poreikio kurimas	2	0.7%	1	100.0%
 Tolerancija	9	3.1%	1	100.0%
 Atsiremimas i reglamenta	4	1.4%	1	100.0%
 Galios panaudojimas	7	2.4%	1	100.0%
 Ribotumo suvokimas (savo ir kliento)	7	2.4%	1	100.0%
 Atkakumas (viltis)	2	0.7%	1	100.0%
 Asmeniniu ir profesiniu ribu brezimas	17	5.9%	1	100.0%
 Rūpinimasis emociine sveikata	3	1.0%	1	100.0%
 Reglamento pazeidimas	6	2.1%	1	100.0%
 Artimuju itraukimas	2	0.7%	1	100.0%
 Asmeniniu ir profesiniu vertybiu sandura				
 Seima vs. kliento autonomija	3	1.0%	1	100.0%
 Asmens orumas vs. profesine etika	9	3.1%	1	100.0%
 Asmenines ribos vs. vaiko teises	1	0.3%	1	100.0%
 Asmenines paziuros vs. profesine etika	7	2.4%	1	100.0%
 Pagalba vs. profesine etika	2	0.7%	1	100.0%
 Profesiniu vertybiu sandura				
 Vaiko teises vs. kliento pasitikejimas	8	2.8%	1	100.0%
 Vaiko teises vs. profesine etika	4	1.4%	1	100.0%
 Vaiko teises vs. pagalba klientui	2	0.7%	1	100.0%
 Vaiko teises vs. kliento autonomija	24	8.3%	1	100.0%
 Pagalba klientui vs. teise i privatuma	1	0.3%	1	100.0%

TYRIMO DUOMENŲ AŠINIS KODAVIMAS

Nuotrauka iš „QDA Miner Lite“.

Search in: R1; R2; R3; R4; R5; R6**Codes: Klientas nepriima pagalbos****CODE:** Klientas nepriima pagalbos

Sudėtingiausios situacijas tai yra kai šeima nenori priimti pagalbos. Kai jinai gynybiškai yra nusiteikusi, kad mums nereikia tos pagalbos, mes ir patys galim tvarkytis, ko jūs čia norit, ko jūs čia ateinat? Tai vat būtent tokia vienas sunkiausia yra Kita labai sunki, tai yra paauglių vartojimas, narkotinės medžiagos, tai yra labai paplitęs tarp paauglių tas jau etapas. Dabar galiu kaip pavyzdį pasakyti, turiu tokį atvejį. Berniukas aštuntokas, jisai vartoja žolę, vartoja stiklą, tokį narkotiką. Jis į mokyklą tai nueina, tai nenueina, ir jam tai yra normalu. Tai šitą situaciją pradėjo mama matyti nuo praeitų metų liepos mėnesio. Jisai pinigų turi. Nors mama jam neduoda pinigų, jisai pinigų turi. Aš paklausiau - o tu platini tas narkotines medžiagas? Jis pasakė - pabandyk, ir tu žinosi, iš kur pinigų gaunasi. Tai labai yra sunku dėl to, kad jie nenori eiti į reabilitacijas, pavyzdžiui, nepriima pagalbos. Mes siunčiam, pavyzdžiui, yra jaunimo reabilitacija, 2 savaites ten tas stacionaras. Paskui einam vis tiek pas psichologą, prašom, kad darytų tuos testus specialius, nes jie irgi mato, ar jie vartojo tas narkotines medžiagas, ar ne. Juk tarp jaunimo tai yra normalu, tai yra mada, ir jiems tai yra normalu. Dabar jisai sutiko eiti tas 2 savaites į reabilitaciją. Gerai, sako, aš nueisiu, o paskui - nu ir ką jūs man padarysit? Nieko. Tai yra mano gyvenimas, aš taip mėgstu, nes aš noriu tarp draugų irgi atrodyti, nu kaip jie vadina, žinot, krūtas.

CODE: Klientas nepriima pagalbos

Sunkumas, kai jie neprisileidžia savęs ir nepriima tos pagalbos. Kaip jam padėti? Nes šeimos nariai, jie yra beviltiškoj padėty. Jie, suprantat, kai mes ateinam, jie galvoja, kad mes paimsim ir tą vaiką pakeisim. O tai nėra iš karto, mes negalim padaryti, tai yra ne mėnesis, ne du, ne trys. Tai yra metai. Labai sunku juos prisikalbinti pas save, įrodyti, kad tai yra problema ir kad galima pakeisti.

CODE: Klientas nepriima pagalbos

Tai vat mes ir būnam tada psichologai, įkalbėtojai. Turim taip sugebėti ir mokėti pateikti paslaugą. Ir įtikinti tą žmogų, kad nu jam tikrai reikia. Ir pasakom - tu nueik nors į vieną konsultaciją, nors į vieną, ir tada pažiūrėsi, ar tau yra naudinga, ar tau nenaudinga. Ir dar, sakau, pasižiūrėk - konsultacijos pas mus jos yra nemokamos. O šiaip jeigu tau konsultacijos reikėtų, tai reikia mokėt, ir ten pozityvios tėvystės tai tikrai nežinau, kiek kainuoja, be psichologo tai nueitų apie 50 eurų. Tai atlieptų, kaip turi būti. Tai jie biški gal ir susimąsto.

CODE: Klientas nepriima pagalbos

Tos beviltiškos situacijos, aš kalbėsiu gal iš medicininės pusės. Turime psichozinių atvejų, šizofrenija, kur buvo vaikui pavojus kilęs pusei metų, ir mama eina į defektą, Visos komandos, ir ta pati atvejų vadyba įtraukta, ir niekas negali nieko padaryti. Mes rašėme vaikų teisėm apie nesaugumą vaikų ir kad mama nesutinka gydytis. Jinai yra aukšto intelekto, išsilavinusi. Yra tame problema, kad priverstinio gydymo nėra, kol žmogus nesutinka arba neveiksnama nustatytas nėra. Tai tai dėl to iškyla problema, ir ta pagalba gaunasi tokia į niekur. Vaiko teisės žino, tėvui yra pasakyta, bet nėra tų ribų gal kažkokių, kur turėtų būti tikrai imtasi tokių priemonių, kad apsaugoti vaikus.

CODE: Klientas nepriima pagalbos

tu lendi vis pas tą žmogų, kuriam tavęs nereikia

CODE: Klientas nepriima pagalbos

Nu žinot, jeigu atvirai, tai turbūt geriau, kad neatidaro durų negu atidaro ir ten tave purto paėmę už skverny, nes būna kad ir purto, ir nuspiria, ir laiptais gali nusiridenti, ir ir būna tokių, ir rėkia, ir šaukia, ir pasiūčia, tai kartais stoviu prie durų ir galvoju - gal nebus namie, visai bus gerai.

CODE: Klientas nepriima pagalbos

Penktadienįėjau į šeimą, tai kiek išklausiau prie išeigines klyksmų riksmų - ko tu čia vaikštai. Bet irgi pamažu pamažu, raminau raminau, jau sudarė galimybę ir su mergaite pakalbėt...

CODE: Klientas nepriima pagalbos

jeigu tavęs neįleis 5 kartus, vėl tada turi ir raštus rašyt, kad nepatenki, o kur yra problemos su vaikais, kur situacija įtempta, tai irgi atsakomybė, ką tu padarei?

CODE: Klientas nepriima pagalbos

įtikinti, rekomenduoti, kad tavo rekomendacijos žmogus klausytų, tai yra ir įdirbis turbūt, ir mokymų visų dėka, ir psichologinės visos žinios, ir mūsų turbūt asmeniniai charakteriai

CODE: Klientas nepriima pagalbos

jeigu aš ateičiau pirmą dieną ir pradėčiau sakyt iškart problemas žmogaus, tai būtų visų pirma neteisinga. Aš galiu įvardinti, dėl ko mes atėjom, kokie yra pastebėjimai dėl kažkokio įvykio ar net įtarimai, bet aš vis tiek turiu užmegzt santykį su žmogum, kad jis atsivertų.