

VYTAUTO DIDŽIOJO UNIVERSITETAS
SOCIALINĖS GEROVĖS FAKULTETAS
SOCIALINIO DARBO KATEDRA

RASA NAUJANIENĖ, JULIJA EIDUKEVIČIŪTĖ, NIJOLĖ LIOBIKIENĖ

MOKOMOJI SOCIALINIO DARBO PRAKTIKA

Metodinė priemonė

Kaunas, 2010

UDK 364(07)
Mo-59

Recenzentai:

prof. dr. Nijolė Večkienė,
doc. dr. Laima Abromaitienė

ISBN 978-9955-12-568-6

© Vytauto Didžiojo universitetas, 2010
© Rasa Naujanienė, 2010
© Julija Eidukevičiūtė, 2010
© Nijolė Liobikienė, 2010

TURINYS

| | |
|--|-----|
| ĮVADAS | 4 |
| SAŲOKŲ ŽODYNĖLIS | 7 |
| 1. MOKOMOSIOS SOCIALINIO DARBO PRAKTIKOS KONCEPCIJA | 8 |
| 1.1. Socialinio darbo bakalauro studijų programos tikslai. | 8 |
| 1.2. Mokomosios socialinio darbo praktikos bendrieji tikslai | 12 |
| 1.3. Mokomosios socialinio darbo praktikos mokymo metodai ir organizavimas. | 14 |
| 1.4. Mokomosios socialinio darbo praktikos vertinimo principai | 17 |
| 1.5. Mokomosios socialinio darbo praktikos dalyviai ir jų vaidmenys. | 18 |
| 1.5.1. Mentorystė ir mentoriaus | 18 |
| 1.5.2. Tutoriaus vaidmuo ir funkcijos | 21 |
| 1.5.3. Praktikos dėstytojo vaidmuo. | 23 |
| 1.5.4. Praktikos koordinatoriaus vaidmuo ir funkcijos | 26 |
| 2. MOKOMOSIOS SOCIALINIO DARBO PRAKTIKOS PROCESAS | 28 |
| 2.1. Pažintinė socialinio darbo praktika | 30 |
| 2.2. Kvalifikacinė socialinio darbo praktika i: kliento situacijos vertinimas | 35 |
| 2.3. Socialinio darbo praktika ir metodika i. | 41 |
| 2.4. Kvalifikacinė praktika ii: intervencija socialiniame darbe | 46 |
| 2.5. Socialinio darbo praktika ir metodika ii | 52 |
| 2.6. Priešdiplominė praktika | 55 |
| 3. TEORIJA SOCIALINIO DARBO PRAKTIKOJE | 60 |
| 3.1. Profesionalumo raidos etapai socialinio darbo mokomosios praktikos procese. | 60 |
| 3.2. Teorijos ryšys su socialinio darbo praktika | 65 |
| 3.3. Mokomosios socialinio darbo praktikos etika | 75 |
| 3.4. Empatijos įgūdžiai socialinio darbo praktikoje | 80 |
| LITERATŪRA | 94 |
| PRIEDAI | 97 |
| 1 priedas | 97 |
| 2 priedas | 100 |
| 3 priedas | 102 |
| 4 priedas | 105 |
| 5 priedas | 106 |
| 6 priedas | 107 |
| 7 priedas | 108 |
| 8 priedas | 110 |
| 9 priedas | 113 |
| 10 priedas | 114 |
| 11 priedas | 116 |
| 12 priedas | 119 |
| 13 priedas | 125 |
| 14 priedas | 128 |
| 15 priedas | 132 |
| 16 priedas | 138 |

ĮVADAS

Socialinio darbo praktikos metodinė priemonė skiriama Vytauto Didžiojo universiteto Socialinės gerovės fakulteto Socialinio darbo katedros studentams, studijuojantiems socialinio darbo bakalauro programoje. Šios priemonės tikslas – supažindinti studentus su mokomosios socialinio darbo praktikos paskirtimi, samprata, tikslais, turiniu, struktūra ir organizavimo būdais.

Socialinio darbo mokomosios praktikos programos *misija* – praktinės veiklos metu sudaryti studentams galimybę įgyti reikalingų praktinių žinių, įgūdžių bei strategijų darbui su asmeniu, grupėmis ir šeimomis. Socialinio darbo praktika sujungia teorines studijas su praktiniais užsiėmimais taip, kad studentas savo praktiniame darbe galėtų kuo veiksmingiau naudotis įgytomis žiniomis, įgūdžiais bei vertybėmis. Būtent tai leidžia skirti profesionalaus socialinio darbuotojo vaidmenį nuo savanorio vaidmens.

Mokomosios praktikos esmė yra ugdyti studento profesinę socialinio darbuotojo kompetenciją, dirbant su realiais klientais realiose agentūrose bei institucijose, suteikiant besimokančiajam galimybę sujungti teorinių kursų metu gaunamas žinias ir įgūdžius su praktine patirtimi konkrečioje situacijoje. Socialinių darbuotojų rengėjams tenka uždavinys parengti tokią studento mokymosi programą, sudarančią sąlygas ugdyti profesionalų socialinį darbuotoją, kuris gebėtų veikti individualiose krizinėse klientų situacijose, integruoti praktines bei teorines žinias.

VDU Socialinio darbo katedros studentai atlieka praktiką įvairiose socialinio darbo paslaugas teikiančiose organizacijose. Organizacija, kurioje studentai atlieka praktiką, grupiniai seminarai universitete, kurių metu taikoma grupės supervizija, individualūs susitikimai su tutoriumi universitete, susitikimai su mentoriumi organizacijoje tampa esminėmis praktinės veiklos mokymosi aplinkomis (žr. 1 priedą).

Ne mažesnis vaidmuo mokymosi procese tenka patiems socialinio darbo studentams. Nepaisant standartizuotų užduočių, studentų mokymosi procesas praktikos metu yra individualus. Procesas priklauso nuo besimokančiojo turimos patirties, išsiskeltų mokymosi tikslų, prisi-

imto aktyvaus besimokančiojo vaidmens ir aplinkos, kurioje kuriamos profesinės praktinės žinios. Svarbu, kad studentas mokymosi procese jaustųsi saugiai, norėtų ir galėtų veikti, turėtų motyvacijos eksperimentuoti ir galimybę reflektuoti įgytą patirtį, atpažinti etinius principus bei praktinės veiklos dėsningumus.

Praktiniam mokymuisi labai svarbi organizacijos, priimančios studentą praktikai, aplinka. Praktikos vietomis siekiama parinkti tokias organizacijas, kurios atsiveria mokymosi situacijoms, kurių subjektas ne tik studentas, bet ir jį lydintis socialinis darbuotojas profesionalas. Be to, praktikos vietoje pagrindinį lydėjimo vaidmenį studento praktikos procese prisiima didesnę patirtį turintis socialinis darbuotojas. Jis (ji) yra pasiekęs(-usi) tokį profesionalumo lygmenį, kad turi galimybių tapti profesiniu modeliu, kuriuo socialinio darbo studentas sektų mokomosios praktikos metu (Eidukevičiūtė, 2009).

Mokomosios socialinio darbo praktikos metodinę priemonę sudaro trys dalys ir priedai. Pirmoje dalyje aptariami mokomosios socialinio darbo praktikos tikslai, mokymo metodai, praktikos organizavimas ir studento praktinės veiklos vertinimo principai. Šioje dalyje taip pat aptariami mokomosios praktikos dalyviai, jų funkcijos ir atsakomybės. Antroje dalyje detalios aprašomi pažintinės, kvalifikacinės, priešdiplominės praktikos tikslai, uždaviniai, turinys, atsiskaitymo darbai, vertinimo kriterijai ir procedūros. Taip pat pristatoma kvalifikacinę praktiką papildantys teoriniai kursai. Trečioji metodinės priemonės dalis skirta pristatyti teorinius socialinio darbo praktikos aspektus, pateikiami patirtinio mokymosi modeliai ir individualaus mokymosi stiliai, trumpai pristatomos teorijos, kurios taikomos socialinio darbo praktikoje, etiniai socialinio darbo praktikos aspektai. Taip pat šioje dalyje aptariami empatinio bendravimo įgūdžiai, kaip sąlyga sėkmingai formuoti santykius socialinio darbo praktinėje veikloje. Prieduose pateikiami kai kurių teorinių praktikos aspektų aprašai, įvairių sutarčių, savęs įvertinimo anketų, praktikos grafikų ir kitų svarbių dokumentų pavyzdžiai.

Metodinės priemonės autorės dėkoja Socialinės gerovės fakulteto Socialinio darbo katedros dėstytojams Jorūnei Vyšniauskytei-Rimkienei, Aušrai Budėjienei, Dalijai Snieškienei ir Gedui Malinauskui, Laurai Varžinskienei, Vidai Kanišauskaitei, prisidėjusiems prie šio leidinio turinio, struktūros bei teikusiems savo patarimus rengiant metodinę priemo-

nę. Prie šios metodinės priemonės rengimo taip pat prisidėjo ilgametė socialinio darbo praktikos koordinatorė Lina Bartusevičienė, kurios įdirbis leido išsamiau aptarti praktikos organizavimo klausimus. Ypatingą padėką autorės reiškia Snieguolei Povilaikaitei, kurios patirtis mokomosios socialinio darbo praktikos organizavimo srityje magistrantūros programoje leido sukurti praktikos modelį bakalauro programai.

SAVOKŲ ŽODYNĖLIS¹

Praktika – studento mokymasis praktikos institucijoje.

Praktikos institucija – institucija, kurioje studentas atlieka praktiką, t. y. Lietuvos privataus ir visuomeninio ūkio subjektų įmonės, įstaigos ir organizacijos, valstybės valdymo ir savivaldos institucijos.

Praktikos institucijų sąrašas – VDU Socialinės gerovės fakulteto (SGF) Socialinio darbo katedros (SDK) sudarytas ir SGF tarybos patvirtintas institucijų, kuriose studentai gali atlikti praktiką, sąrašas.

Praktikos koordinatorius – Socialinio darbo katedros darbuotojas, kuris atsakingas už praktikos organizavimą Socialinio darbo katedroje.

Praktikos vadovas (tutorius) – SDK dėstytojas, SGF dekanas potvarkiu paskirtas studento praktikos vadovu, dėstantis socialinio darbo pagrindinių studijų programoje, atsakingas už praktikos programos įgyvendinimą ir rezultatų įvertinimą.

Praktikos vadovas (mentorius) – institucijos, kurioje studentas atlieka praktiką, darbuotojas, institucijos paskirtas vadovauti studento praktikai.

Praktikos vertinimo komisija – SGF dekanas potvarkiu sudaryta komisija, kuri, remdamasi praktikos dienoraščiu bei praktikos ataskaita, pažymiu įvertina studento pasiekimus praktikos metu.

Praktikos dienoraštis – studento praktikos metu atliekamų darbų sistemingas aprašymas ir jų analizė.

Praktikos ataskaita – informacija apie praktikos programos įvykdymą, praktikos metu atliktų konkrečių užduočių pristatymas, praktikos naudingumo, trūkumų ir problemų konstatavimas.

Pažintinė praktika – bendro supratimo apie socialinio darbo profesinę veiklą formavimas.

Kvalifikacinė praktika – praktinių įgūdžių realioje darbo vietoje lavinimas, savo profesinių galimybių vertinimas.

Priešdiplominė praktika – realių darbo situacijų praktikos vietoje tyrinėjimas rengiant diplominį darbą.

¹ *Dėl pagrindinių ir vientisųjų studijų praktikų nuostatų.* VDU Studijų prorektorius įsakymas Nr. 461; 2007 05 24.

1. MOKOMOSIOS SOCIALINIO DARBO PRAKTIKOS KONCEPCIJA

1.1. SOCIALINIO DARBO BAKALAURO STUDIJŲ PROGRAMOS TIKSLAI

Socialinis darbas – gana nauja ir kintanti profesija Lietuvoje. Socialinio darbo paskirtis – spręsti socialines problemas, kylančias iš sąveikos tarp asmens, bendruomenės ir visuomenės, o socialinis darbuotojas, siekdamas optimizuoti kliento gyvenimo situaciją bei jo aplinką, kuri visada yra kompleksinė, ieško sprendimo galimybių, taikydamas įvairių mokslų žinias (Večkienė, Eidukevičiūtė, 2009).

Socialinio darbo profesijos misija yra suteikti humaniškas ir efektyvias socialines paslaugas žmonėms, šeimoms, grupėms, bendruomenėms ir visuomenei taip, kad gerėtų socialinis funkcionavimas bei kultų gyvenimo kokybė. Tarptautinė socialinių darbuotojų federacija (<http://www.ifsw.org>) socialinį darbą XXI amžiuje apibrėžė kaip profesiją, kuri *skatina socialinius pokyčius, padeda spręsti problemas, kylančias žmonių tarpusavio santykiuose, ir per žmonių įgalinimą bei išlaisvinimą siekia stiprinti jų gerovę. Naudodamas žmogaus elgesį ir socialines sistemas aiškinančias teorijas, socialinis darbas atlieka intervenciją tame lygmenyje, kur žmogus sąveikauja su aplinka. Fundamentalūs socialinio darbo principai yra žmogaus teisių paisymas ir socialinis teisingumas* (Hare, 2004: 409).

Socialinio darbo praktinė veikla remiasi šios profesijos vertybėmis, principais, procedūromis bei sankcijomis; naudoja šiai profesijai reikalingas žinias ir metodus. Nė viena iš šių dalių, paimta atskirai, neatspindi socialinio darbo praktikos ir nė viena iš šių dalių nėra būdinga tik socialiniam darbui. Socialinio darbo praktikos turinys, jo sudedamųjų dalių konfigūracija yra socialinio darbo ypatumas, išskiriantis šią profesiją iš kitų profesijų. Tai rodo būtinybę atsakingai formuluoti socialinio darbo studijų programų tikslus.

Socialinio darbuotojo veiklos profesionalumą ir efektyvumą nulemia turimos vertybės, žinios ir įgūdžiai. Kaip ir kitose pagalbą teikiančiose

profesijose, socialiniame darbe profesionalo ir kliento sąveika yra profesinės veiklos turinys. Atsižvelgiant į socialinio darbo veiklos kompleksiskumą, socialinio darbo studijose mokomoji praktika tampa vienu iš integracijų socialinio darbo studijų elementų.

Socialinio darbo bakalauro studijų programos paskirtis – sukurti palankią mokytis aplinką, kurioje studentai įgytų reikiamų žinių, lavintųsi įgūdžius bei ugdytųsi vertybes, reikalingas bendrai socialinio darbo praktikai integruojant bendrus universitetinius privalomus dalykus (A grupės), alternatyvius mokslo sričių įvadininius dalykus (B grupės), specialius lavinimo dalykus (C grupės) ir laisvai pasirenkamus (D grupės). Mokomosios praktikos procesas prasideda antraisiais studijų metais ir baigiasi ketvirtaisiais pagrindinių studijų metais. Šio proceso metu siekiama ugdyti aktyvų, ieškančią, reflektuojančią ir kompetentingą būsimą socialinių darbuotoją, kuris gebėtų integruoti teorinių kursų metu įgytas žinias ir tikslingai bei sąmoningai veikti praktiškai.

VDU Socialinės gerovės fakulteto Socialinio darbo katedroje vykdomų socialinio darbo pagrindinių **studijų programos tikslas** – liberalių universitetinių studijų aplinkoje rengti socialinius darbuotojus, kurie savo veikloje vadovaujasi profesine etika, dirba su skirtingomis klientų grupėmis, identifikuoja jų socialinius poreikius ir galimybes, planuoja ir organizuoja socialinio darbo procesą, vertina žmonių socialinio funkcionavimo pokyčius, siekia socialinio teisingumo ir žmogaus teisių užtikrinimo, profesinio ir asmeninio tobulėjimo.

Socialinio darbo bakalauro studijų programos tikslas grindžiamas tarptautiniais ir nacionaliniais dokumentais², apibrėžiančiais socialinio darbo profesionalo veiklos **kompetencijas**:

- *Bendrakultūrinės*: vadovavimasis humanistinės, demokratinės ir pilietinės visuomenės principais ir reagavimas į šiuolaikinio pasaulio poky-

² *Global Standards for the Education and Training of the Social Work Profession. Supplement of International Social Work*. 2004. Prieiga per internetą: <http://www.ifsw.org/en/f38000222.html>. LR Socialinių paslaugų įstatymas Nr. X-493; 2006 01 19. LR Socialinių paslaugų infrastruktūros programa 2007–2009. Dėl socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašų patvirtinimo. LR SADM ministro įsakymas Nr. A1-92; 2006 04 05.

čius; rėmimasis žmonių skirtybių bei holistine socialinio darbo samprata daugiakultūroje visuomenėje.

- *Socialinio darbo proceso*: žinios, patirtis, vertybės ir gebėjimai įtraukti klientą į pagalbos procesą, rinkti ir vertinti duomenis, planuoti ir atlikti intervenciją bei vertinti ir užbaigti socialinio darbo procesą.

- *Socialinio darbo metodų*: darbas su individu, šeima, grupe, bendruomene, švietimo ir sveikatos priežiūros sistemose bei gerontologinio socialinio darbo srityje.

- *Vadybinės*: planavimas, organizavimas ir išteklių valdymas, darbas komandoje, sprendimų priėmimas, konfliktų sprendimas.

- *Socialinės politikos*: sprespaudos, diskriminacijos formų ir jų pasireiškimo būdų analizė, Lietuvos socialinės apsaugos sistemos ir socialinės politikos išmanymas, orientavimasis žmogaus socialinės raidos kontekste.

- *Asmeninio ir profesinio augimo*: studento asmeninių vertybių, asmeninės ir profesinės patirties reflektavimas, siekiant atsakingai, sąmoningai ir disciplinuotai veikti socialinio darbo praktikoje.

Studijų programos bendri universitetiniai, pagrindės studijų dalies ir specialiosios studijų dalies dalykai bei mokomoji praktika yra išdėstyti taip, kad baigę pagrindinę socialinio darbo studijų programą bakalaurai gebėtų:

- Apibūdinti socialinio darbo profesijos paskirtį vietiniame, nacionaliniame ir europiniame kontekste.

- Susieti skirtingas mokslo disciplinas su socialiniu darbu, atpažinti gretutinių profesijų praktikos ypatumus bei taikyti komandinio darbo principus.

- Kūrybiškai taikyti problemų sprendimo modelį socialinio darbo procese, atsižvelgiant į žmonių skirtumus šiuolaikinėje visuomenėje.

- Atlikti socialinio darbo intervencijas mikrolygmenyje, pabrėžiant žmogaus įsitraukimą į pokyčio procesą.

- Taikyti kiekybinių ir kokybinių tyrimų metodus, identifikuojant socialines problemas ir tobulinant socialinio darbo praktiką.

- Paašškinti žmogaus raidą ir elgesį socialinėje aplinkoje, pabrėžiant žmogaus ir aplinkos tarpusavio sąveiką.

- Paaiškinti socialinės politikos, socialinių struktūrų ir išteklių sąveiką socialinio darbo procese.
- Analizuoti priespaudos ir diskriminacijos formas bei jų pasireiškimo būdus žmogaus teisių kontekste.
- Integraliai taikyti socialinio darbo profesines žinias, vertybes ir įgūdžius, stiprinant asmens funkcionavimą socialinėje aplinkoje.
- Suvokti refleksijos, profesinės supervizijos ir konsultavimosi svarbą.

Įvairiose šalyse kiek skirtingai formuluojami socialinio darbo bakaluro studijų uždaviniai, tačiau dauguma jų pabrėžia kompetencijas, kurias Susan Dunn (2000) suskirstė į dvylika gebėjimų:

1. Kitiškai mąstyti. Socialinis darbuotojas turi kritiškai vertinti klientą, socialinio darbo, socialinės pagalbos galimybes bei socialinio darbo kontekstą. Siekiant ugdyti kritišką mąstymą, keliami šie klausimai: kaip žinoti, kad tai, kas tvirtinama, teigiama, yra tiesa? Kiek tikslus yra tam tikras tvirtinimas? Kokie gali būti tokios nuostatos motyvai? Kiek patikimi yra informacijos šaltiniai? Ar pateikiami teisingi faktai? Kokie faktai gali būti paslėpti? Kaip buvo patikrinti teiginiai? Kokie tyrimai buvo atlikti? Kokie tyrimo rezultatai?

2. Darbą grįsti vertybėmis ir etika. Socialinis darbuotojas vadovaujasi humanistinėmis vertybėmis ir laikosi profesinės etikos reikalavimų. Jis atpažįsta, įvertina ir gerbia etninius, kultūrinius, rasinius ir religinius skirtumus.

3. Pažinti savęs ir analizuoti savo profesinį identitetą. Socialinis darbuotojas profesinėje veikloje yra pagrindinis pagalbos teikėjas, todėl jam būtina gerai pažinti save ir integruoti profesinius gebėjimus, vertybes ir žinias.

4. Įgyvendinti socialinį teisingumą. Socialinis darbuotojas geba atpažinti įvairias diskriminacijos, socialinio neteisingumo bei priespaudos formas ir jų pasireiškimą. Jis supranta esminius kaitos mechanizmus ir juos naudoja, siekdamas įgyvendinti socialinį teisingumą..

5. Vystyti socialinio darbuotojo profesiją. Socialinis darbuotojas išmano profesijos istoriją ir geba įvertinti dabartinę socialinio darbo situaciją.

6. Taikyti sisteminių požiūrį. Socialinis darbuotojas pritaiko žinias ir įgūdžius įvairiose sistemose, su kuriomis jis dirba.

7. Taikyti biopsichosocialinį (holistinį) požiūrį. Remdamasis šiuo požiūriu, socialinis darbuotojas analizuoja individo, grupės, bendruomenės problemas, identifikuoja tarpasmeninius, grupės bendruomeninius ryšius, jų pobūdį, kaitą, numatydamas veiklos strategiją ir taktiką.

8. Paveikti socialinę politiką. Socialinis darbuotojas analizuoja socialinę politiką, jos kaitą ir reikšmę įvairioms klientų grupėms; numato būdus ir priemones socialinei politikai paveikti.

9. Naudoti mokslinį-tiriamąjį požiūrį. Bendrosios praktikos socialinis darbuotojas geba pasinaudoti mokslo tyrimais socialinio darbo praktikoje bei, vadovaujant supervizoriui, įvertinti savo praktiką moksliniu aspektu.

10. Gebėti bendrauti. Socialinis darbuotojas geba bendrauti įvairiose situacijose su skirtingomis klientų grupėmis, kolegomis ir bendruomenėmis.

11. Mokosi iš savo patirties. Socialinis darbuotojas nuolat mokosi iš savo patirties per bendrosios praktikos socialiniams darbuotojui skirtas supervizijas.

12. Gebėti integruotis ir įgyvendinti inovacijas. Socialinis darbuotojas geba integruotis organizacijoje ir paslaugų sistemoje, tačiau siekia ją tobulinti, siūlydamas ir įgyvendindamas inovacijas. Taigi socialinis darbuotojas tampa organizaciją, paslaugų sistemą keičiančiu veikėju.

1.2. MOKOMOSIOS SOCIALINIO DARBO PRAKTIKOS BENDRIEJI TIKSLAI

Pagrindinis mokomosios socialinio darbo praktikos tikslas – ugdytis socialinio darbo įgūdžius, dirbant tiesioginį darbą su individu ir grupe, remiantis ekologine ir stipriųjų pusių perspektyvomis ir žmogaus elgesio aplinkoje supratimu bei problemos sprendimo procesu, kaip baziniu praktikos modeliu. Mokomoji socialinio darbo praktika yra pagrįsta *mokymusi iš patirties*. Praktikos metu sudaromos galimybės studentui:

- sąmoningai naudoti reikiamas žinias praktinėse situacijose;

- geriau įsisavinti praktinius įgūdžius;
- išmokti dirbti pagal socialinio darbo vertybes ir etiką;
- ugdyti profesionalų pasišventimą praktiniam socialiniam darbui;
- ugdyti praktinio darbo stilių, atitinkantį asmenines savybes ir galimybes.

Vienas būdų spręsti sudėtingas praktines situacijas – taikyti teorines žinias, kurios yra patvirtintos tyrimais ir teorijomis. Pagal Donald A. Schon (1991), šios žinios yra gan apibendrintos, neapima netikėtų, netipinių, individualių situacijų, su kuriomis socialinis darbuotojas dažnai susiduria savo praktikoje. Teorinės žinios leidžia pamatyti intervencijos galimybes, paaiškinti tam tikrą reiškinį egzistavimą, bet jų nepakanka veikiant individualioje netipinėje kliento situacijoje, kuri reikalauja ieškoti naujų sprendimų.

Socialiniam darbui, kaip kompleksinei profesijai, bei profesionaliai intervencijai būtina integruoti teorines ir praktines žinias, kuriant naujoms situacijoms aktualią informaciją. Todėl būsimo pagalbą teikiančio profesionalo mokymosi procese svarbu įgyti praktinių žinių, kurios būtų reflektuojamos, konceptualizuojamos bei modifikuojamos esant netikėtai, visuomet netipinei, kliento situacijai. Pasak Peter Jarvis (2002), teorinių ir praktinių žinių integravimas – vienas didžiausių praktikos proceso iššūkių. Studentui, norinčiam veikti praktinėje situacijoje, dirbant tiesiogiai su žmogumi, svarbus *žinojimas, kad*, kuris formuoja ir numato alternatyvas *žinojimui, kaip*.

Jarvis (2002) analizuoja mokymosi iš patirties ypatumus ir pažymi, kad žmonėse atsispindi jų ankstesnės patirties visuma. Asmuo, patirdamas kažką nauja, naudojami turimomis žiniomis, kad išsiaiškintų šį patyrimą ir, jei reikia, pasinaudotų naujomis žiniomis, įgūdžiais ar požiūriais, kurie leistų tobulėti. Bet koks mokymasis prasideda patirtimi, įgyjama tiesiogiai dalyvaujant ir įgyjant praktinių žinių ar netiesiogiai kaupiant teorines žinias. Praktikos situacijų studentas dažnai dar gali būti nepatyręs asmeniškai, galbūt dar nekuria elgsenos modelių, kurie leistų sureaguoti į situaciją, rasti jos sprendimą bei veikti pagal profesinės veiklos tam tikroje organizacijoje standartus.

1.3. MOKOMOSIOS SOCIALINIO DARBO PRAKTIKOS MOKYMO METODAI IR ORGANIZAVIMAS

Mokomoji socialinio darbo praktika yra integrali socialinio darbo studijų proceso dalis, organizuojama socialinio darbo katedroje ir įtraukta į mokymo tvarkaraštį. Mokomojoje socialinio darbo praktikoje dalyvauja studentai, universiteto dėstytojai bei socialinio darbo praktikai (žr. 1 pav.).

Organizuojant socialinio darbo praktiką yra taikomi skirtingi mokymo ir mokymosi metodai. Pagrindiniai yra tokie:

- **Paskaitos, pratybos ir seminarai universitete.** Paskaitų ir seminarų metu studentai įgyja teorinių žinių bei lavina praktinius aktyvaus klausymo įgūdžius, interviu ėmimo, socialinio darbo su grupe pagrindus.

- **Praktinė veikla organizacijoje.** Mokomąją socialinio darbo praktiką studijuojantys studentai, ugdomi profesinius socialinio darbo įgūdžius, kuria unikalias praktines žinias, reflektuoja konkrečias praktines situacijas, integruoja teorines žinias, dirbdami individualiai su klientais, palydimi mentoriaus konkrečioje organizacijoje. Mokomosios socialinio darbo praktikos procese socialines paslaugas teikianti organizacija yra socialinio darbuotojo profesinės veiklos kontekstas, mokymosi aplinka, kurios kultūra daro įtaką studento mokymosi procesui praktikos vietoje.

- **Individualus studentų konsultavimas.** Veikdamas kaip socialinis darbuotojas ir reflektuodamas savo veiklą, studentas mokosi iš savo patirties, įgytos per praktinę veiklą organizacijoje. Individualių susitikimų metu praktikos dėstytojas (tutorius), socialinis darbuotojas (mentorius), dirbantis praktikos institucijoje, padeda studentui suprasti praktikos procese išskylančius sunkumus, neaiškumus, dėsningumus ir siekti išsikeltų mokymosi tikslų.

- **Grupės supervizija.** Jos metu sprendžiami praktinės veiklos klausimai, nagrinėjami studento darbo su klientu atvejai, profesinis vaidmuo konkrečioje organizacijoje, skatinama savirefleksija. Grupinės supervizijos metu studentai mokosi ne tik iš savo, bet ir iš kolegų, atliekančių praktiką kitose socialines paslaugas teikiančiose organizacijose, patirties.

Mokomojoje socialinio darbo praktikoje svarbus vaidmuo tenka organizacijai, kurioje studentas atlieka socialinio darbo mokomąją praktiką. Pradėdamas kvalifikacinę praktiką I, II, studentas turi galimybę pasirinkti būsimą praktikos vietą iš jau turimų praktikos bazių. 2009 metų rudens semestre šiame sąrašė buvo 53 organizacijos – praktikos vietos. Informacija apie praktikos vietas yra pateikiama internete SGF dokumentais. Praktikos vietų sąrašas yra tvirtinamas Socialinės gerovės fakulteto taryboje. Daugelis praktikos vietų priima bakalauro studijų socialinio darbo studentus kiekvienais metais. Tačiau, esant galimybei, stengiamasi, kad studentas galėtų atlikti mokomąją socialinio darbo praktiką pasirinktoje organizacijoje, patenkinančioje specifinius studento poreikius. Studentas gali pats pasiūlyti praktikos vietą, kurios tinkamumą vėliau įvertina praktikos programos koordinatorius, pasitardamas su tutoriais ir praktikos dėstytoju. Jeigu socialinis darbas yra studento darbo veikla, jam gali būti leidžiama atlikti praktiką savo darbo vietoje.

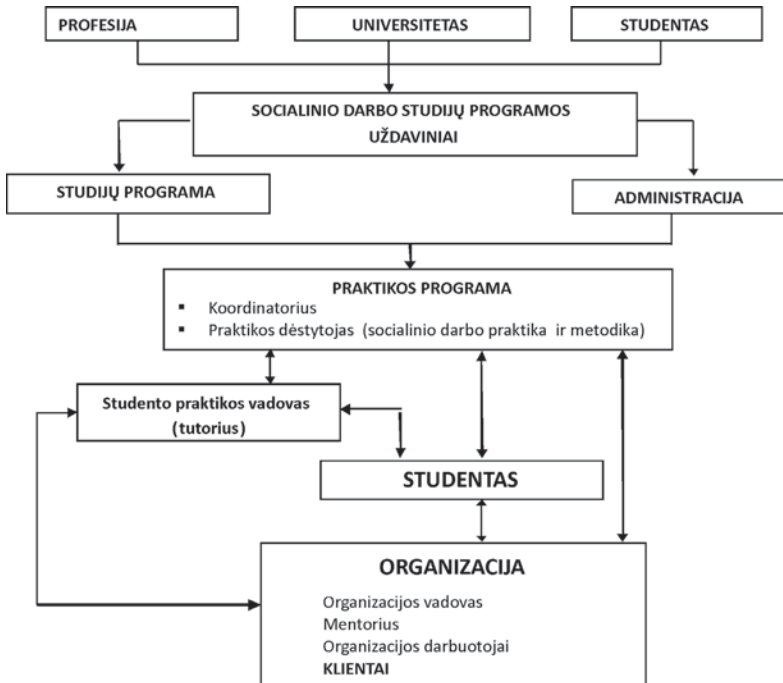
Atliekant pradinę praktikos vietų atranką ir vertinimą, organizacijos pasirenkamos tuomet, kai:

- išsipareigoja prisidėti prie studento profesinio mokymo;
- organizacijos darbas remiasi socialinio darbo vertybėmis ir etika;
- organizacija suteikia studentui galimybę mokytis dirbant su individu, šeima ir grupe, priklausomai nuo studento mokymosi tikslų ir užduočių;
- organizacija vadovaujasi pasirašyta sutartimi ir laikosi joje numatytų išsipareigojimų;
- organizacija sutinka su praktikos programos mokymosi reikalavimais ir suteikia studentui galimybę bei sąlygas siekti mokymosi tikslų;
- vienas iš organizacijos darbuotojų yra (gali būti) studento praktikos vadovas.

Studentų praktikos vietų ieškoma nuolat, už paieškos vykdymą ir koordinavimą atsakingas praktikos programos koordinatorius. Pagrindiniai praktikos vietų paieškos šaltiniai yra šie:

- Agentūrų ir institucijų atstovai patys kreipiasi į universitetą.
- Galimas praktikos vietas siūlo patys studentai.
- Koordinatorius vykdo tęstinę praktikos vietų paiešką.
- Socialinio darbo katedros dėstytojai teikia pasiūlymus koordinatoriui.

Pristatant studentų praktikos vietų paiešką ir įvertinimą, svarbu pabrėžti, kad pasirinktų organizacijų vertinimas yra tęstinis procesas. Studentui pradėjus praktiką, vyksta tolesnė šios vietos stebėseną, kuri iš dalies remiasi studento patirtimi. Semestro pabaigoje studentai vertina praktikos vietą pagal pateiktą anketą (žr. 1 priedą). Studentams pradėjus kvalifikacinę socialinio darbo praktiką, koordinatorius paruošia prašymą, kuriame nurodomas studento vardas, pavardė ir tikslus praktikos atlikimo laikas, ir trišalę sutartį. Trišalės sutarties pavyzdys pateikiamas SGF dokumentuose.



1 pav. Socialinio darbo praktikos programos organizavimas (parengta pagal Sheafor, Jenkins, 1982)

1.4. MOKOMOSIOS SOCIALINIO DARBO PRAKTIKOS VERTINIMO PRINCIPAI

Studento pasiekimų vertinimas yra neatskiriama mokymo(si) proceso dalis. Vertinant studento pasiekimus, laikomasi šių principų:

- individualumo;
- kompleksiskumo ir objektyvumo;
- atvirumo.

Individualumo principas reiškia, kad vertinami kiekvieno studento individualūs pasiekimai pagal studento gebėjimus ir mokymosi procesą. Įvertinamos studento pastangos, tikslo siekimas, gebėjimas sistemingai dirbti ir adekvačiai save vertinti.

Kompleksiškumo principas reiškia, kad studento mokomosios praktikos pasiekimus vertina visi mokomosios praktikos dalyviai: pats studentas (žr. 2 priedą), mentorius ir tutorius bei dekanų potvarkiu sudaryta komisija. Kiekvienas mokomosios praktikos dalyvis įvertina studento pasiekimus praktikos metu iš skirtingų pozicijų, todėl suprantama, kad toks vertinimas yra išsamesnis nei vieno asmens. Kompleksiškas vertinimas leidžia studentui geriau save pažinti, numatyti individualius praktikos tikslus ir tobulėti. Kompleksiškas vertinimas yra objektyvesnis nei vieno žmogaus. Praktikos pradžioje studentas pasirašo su mentoriumi mokymosi sutartį (žr. 3 priedą), kurioje numatomi mokymosi tikslai, pasiektini praktikos metu. Baigiantis praktikai, studentas kartu su mentoriumi aptaria savo pasiekimus, įvertindamas savo žinias, vertybes ir gebėjimus, stipriąsias ir tobulintinas puses. Mentorius vertina studento praktinę veiklą bei įsitraukimą į organizacijos vykdomas programas, vertybes, iniciatyvumą, pareigingumą, kūrybiškumą, darbo laiką praktikos vietoje.

Atvirumo principas reiškia, kad studentas ne tik žino vertinimo kriterijus, bet taip pat mentorius ir tutorius atvirai su studentu aptaria jo pasiekimus, suteikdami grįžtamąjį ryšį, pastebėdami jo silpnąsias ir stipriąsias puses.

1.5. MOKOMOSIOS SOCIALINIO DARBO PRAKTIKOS DALYVIAI IR JŲ VAIDMENYS

Be studento, mokomosios socialinio darbo praktikos programos procese dalyvauja, *mentorius* (praktikos vadovas praktikos vietoje), *tutorius* (praktikos vadovas universitete) ir *teorinio praktikos kurso dėstytojas* (vedantis grupines supervizijas). Praktikos procesą koordinuoja praktikos **koordinatorius** universitete. Praktikos programos sėkmė priklauso nuo bendro visų šių dalyvių indėlio ir tarpusavio bendradarbiavimo.

1.5.1. Mentorstė ir mentorius

Andrew Pollard (2002) mentorstę apibūdina kaip asmens mokymąsi vadovaujant kitam, labiau įgudusiam, nusimanančiam ir patyrusiam. Toks mokymosi būdas ypač aktualus mokymosi kontekste asmeniui, kuris palaiško, kelia reikalavimus, formuluoja uždavinius, teikia pagalbą ir taip skatina studentą siekti išsikeltų mokymosi tikslų mokomosios praktikos procese. Skirtinguose mokymo(si) etapuose mentoriaus vaidmuo yra skirtingas.

Socialinio darbo mokomosios praktikos procesui yra adaptuotas Pollard (2002) mentorstės raidos modelis, kuris dažniau taikytas mokytojų rengimo programose. Pasak autoriaus, praktikos pradžioje studentas turi susivokti praktikos vietos kontekste, išsiaiškinti darbuotojų vaidmenis ir atsakomybes, susipažinti su reikalavimais ir organizacijos, kurioje atlieka praktiką, veiklos specifiką. Tai adaptacijos praktikos vietoje periodas, kada mentorius padeda studentui ten išlikti ir įsitvirtinti. Vėliau, studentui pradėjus savarankiškai veikti, mentorius padeda pripažinti ir priimti sunkumus ir, pasiekus stabilumą, judėti profesionalumo linkme (žr. 1 lentelę).

Mentoriaus vaidmuo yra lankstus. Jis kinta priklausomai nuo praktikos mokymo(si) tikslų ir uždavinių, praktikos etapo bei studento gebėjimų. **Mentorius** parenkamas pagal šiuos kriterijus:

1. Formalaus išsimokslinimo kriterijus. Mentorius turi ne žemesnį kaip socialinio darbo, socialinio pedagogo bakalauro išsimokslinimą. Pageidautina, kad mentorius būtų baigęs socialinio darbo magistrantūros arba profesines supervizijos studijas.

2. Praktinė patirtis. Mentorius – tai profesionalas, dirbantis praktinį

socialinį darbą su klientu: individu, maža grupe, šeima, pageidautina turintis ne trumpesnę nei 2 metų profesinę socialinio darbo patirtį.

3. Asmeninės savybės. Gebantis užmegzti ir palaikyti bendradarbiaujančius, padedančius santykius su studentu, kritiškai, realiai vertinti studento gebėjimus ir profesinį augimą, suteikti studentui grįžtamąjį ryšį, laikantis profesinės etikos reikalavimų.

1 lentelė. Mentorystės raidos modelis

| | Mokymo pradžia | Mokymas prižiūrint | Nuo mokymo prie mokymosi | Reflektyvusis mokymas |
|--|--|--|---|--|
| Praktikanto raidos pakopa | Išlikimas | Sunkumų pripažinimas | Pasiektas stabilumas | Judėjimas pirmyn |
| Studento mokymosi dėmesio centras | Taisyklės, nusistovėjusi tvarka, organizacijos tikslai, misija | Socialinio darbo kompetencija | Socialinio darbo veiksmingumas | Igyjamas profesionalumas |
| Mentoriaus vaidmuo | Pateikti veiksmingos praktikos modelį | Suteikti tikslingų išvalgų ir patarimų | Pateikti kritišką refleksiją, išvalgas | Bendradarbiauti, kartu tirti ir tobulėti |
| Pagrindinės mentorystės strategijos | Studento praktinės veiklos stebėjimas ir grįžtamo ryšio suteikimas | Derinamas fokusuotas ir struktūruotas studento stebėjimas suteikiant grįžtamąjį ryšį | Fokusuotas ir struktūruotas studento stebėjimas, praktinės veiklos analizavimas, planavimas | Partnerystė mokant ir mokantis |

Šaltinis: Pollard A. *Refleksyvusis mokymas*. Garnelis, 2002, p. 51 Socialiniam darbui pritaikė N. Liobikienė.

Socialinės gerovės fakulteto Socialinio darbo katedroje mentorius – labiau patyręs profesionalas (socialinis darbuotojas ar socialinis pedagogas), galintis suteikti pagalbą praktikos srityje mažiau patyrusiam studentui (šiuo atveju). Mentorius susitinka su studentu kartą per dvi savaites iš anksto susitartu ir studento mokymosi sutartyje numatytu laiku. Daugiau apie mentorystę socialinio darbo praktikoje skaitykite Aušros Budėjienės straipsnį (Budėjienė, 2009).

Mentoriaus funkcijos:

1. Supažindinti socialinio darbo studentą su organizacijos veiklomis, pavesti mokomosios praktikos metu tas veiklas, kurios svarbios profesiniam socialinio darbuotojo identiteto formavimuisi, profesinių įgūdžių ugdymuisi, praktinių žinių formavimuisi, praktikos tikslų siekimui ir užduočių atlikčiai.

2. Užtikrinti studento fizinį saugumą mokomosios praktikos organizacijoje bei vizitų į kliento namus metu.

3. Konsultuoti studentą ir suteikti jam reikalingą pagalbą ir palaikymą, vykdant pavestas veiklas bei konsultuojant organizacijos klientą.

4. Kartu su studentu sudaryti studento darbo praktikos vietoje grafiką bei kontroliuoti darbo drausmę, pasirašyti studento veiklos aprašą, o pasibaigus mokomosios praktikos vienam etapui – vertinti mokymosi organizacijoje procesą.

5. Įvertinti studento atliktą praktiką pagal pateiktas vertinimo formas.

Mentoriaus atsakomybės:

1. Sudaryti studentui patirtinio mokymosi sąlygas praktikos organizacijoje. Mentorius pasirūpina, kad studentas turėtų realią galimybę dirbti su klientu ir įvykdyti mokymosi sutartyje numatytus tikslus, formuoti savo, kaip socialinio darbuotojo, profesinį identitetą, ugdytis socialinio darbo įgūdžius, įgyti praktinių žinių.

2. Stebėti, analizuoti ir įvertinti studento mokymosi procesą. Susitikdamas su studentu individualiai kartą per dvi savaites mentorius su juo aptaria konkrečius atvejus, išryškina pagalbos proceso tikslingumą ir siekiamus rezultatus, klausdamas studento, ką, kaip ir kokiam tikslui šis ketina dirbti su klientu. Jis paremia ir sustiprina studentą, suteikia grįžtamąjį ryšį bei analizuoja studento išsakytus jausmus, padėdamas atpažinti stipriąsias ir silpnąsias puses, jo motyvaciją ir pasirengimą atlikti konkrečias užduotis bei siekti užsibrėžtų tikslų. Mentorius atkreipia studento dėmesį į profesinės etikos reikalavimus bei supažindina su organizacijos, kurioje studentas atlieka praktiką, misija, lūkesčiais ir reikalavimais (aprangos, išvaizdos, profesinės elgsenos ir pan. aspektu).

3. Bendradarbiauti su tutoriumi ir praktikos koordinatoriumi praktikos vietoje. Apie studentų mokomosios praktikos pradžią, organizuo-

jamus mentorių susitikimus universitete mentorių informuoja praktikos koordinatorius.

4. Studentui ir tutoriui suteikti grįžtamąjį ryšį apie studento mokymosi procesą.

5. Padėti studentui suprasti socialinio darbuotojo funkcijas ir išmolti praktikoje socialinio darbuotojo atliekamus vaidmenis bei laikytis darbo drausmės.

Mentoriaus vaidmuo mokomosios praktikos procese ryškiausias „Kvalifikacinės praktikos I–II“, „Priešdiplominės praktikos“ metu. Šios praktikos tiesiogiai siejasi su studento mokymusi taikyti socialinio darbo intervencijas darbe su individu, grupe ar šeima. Taip pat svarbi profesionalaus socialinio darbuotojo kompetencija, užmezgant bendradarbiaujančius santykius tarp studento ir organizacijos darbuotojų, supažindinant studentą su socialinio darbuotojo veikla, funkcijomis, profesijos ribomis konkrečioje organizacijoje. Mentoriaus pagalba, vadovavimas ir palaikymas studentui reikšmingas pradėjus dirbti su organizacijos klientu. Profesionalus socialinis darbuotojas atsako už dalinimąsi žinojimu, *kaip* atlikti socialinio darbuotojo intervenciją, kad ši būtų efektyvi ir profesionali: kaip užmegzti ryšį su klientu, kaip rinkti informaciją, kaip vykdyti pavestas veiklas, kaip užbaigti intervencijos procesą – visos šios žinios ir įgūdžiai svarbūs studentui veikiant netipinėse, netikėtose, neapibrėžtose socialinio darbuotojo konsultavimo situacijose. Mentorius – tai tarpininkas tarp konkretaus studento ir organizacijos, kurioje studentas atlieka praktiką.

1.5.2. Tutoriaus vaidmuo ir funkcijos

Mokomosios praktikos metu siekiama studentams sudaryti galimybes susikurti profesinę patirtį, kuri leistų veikti netipinėse, konkrečiose kliento situacijose, matyti kompleksinę kliento padėtį, pagalbos teikimo galimybes bei skatintų profesionalą veikti. Svarbu, kad studentas, reflektuodamas ir conceptualizuodamas savo patirtį praktikoje, atrastų patirties prasmę, kuri paaiškinama tam tikrais dėsniniais bei apibendrinama teorinėmis žiniomis. Savarankiškai atlikti šiuos apmąstymo procesus studentui būtų sudėtinga, neretai neįmanoma dėl patirties tiesiogiškumo.

Tutoriaus tikslas – padėti studentui mokytis reflektuoti savo praktiką,

giliau pažinti save ir padėti spręsti praktikoje iškilusias dilemas bei sunkumus. Tutorius – socialinio darbo katedros dėstytojas, paskirtas Socialinės gerovės fakulteto dekanu potvarkiu.

Tutoriaus funkcijos:

1. Suteikti studentui informaciją apie praktikos atlikties tikslus, tvarką, reikalavimus ir vertinimą.
2. Skaityti studento praktikos dienoraštį ir suteikti studentui grįžtamąjį ryšį, padedant reflektyviai vertinti praktikos procesą bei atrandant teorijos ir praktikos sąsajas.
3. Padėti studentui atpažinti savo stipriąsias ir silpnąsias puses bei rasti etinių dilemų sprendimą.
4. Atstovauti studento interesams praktikos vietoje.
5. Įvertinti studento praktikos ataskaitą pagal kiekvieno praktikos etapo reikalavimus.
6. Palaikyti bendradarbiaujančius santykius tarp praktikos vietos ir katedros, apsilankant studento praktikos vietoje ar kitaip užmezgant ir palaikant bendradarbiaujančią ryšį su mentoriumi.
7. Dalyvauti studento praktikos ataskaitą pristatant žodžiu ir vertinti kartu su kitais praktikos gynimo komisijos nariais.
8. Dalyvauti fakultete organizuojamuose praktikos aptarimo seminaruose kartu su mentoriais.
9. Kvalifikacinės mokomosios socialinio darbo praktikos metu susitikti su studentu keturis kartus.

Pirmas susitikimas su tutoriumi yra įvadinis. Tuo metu studentas ir dėstytojas susipažįsta. Studentui pateikiama informacija apie praktikos atlikimo tikslus, tvarką, reikalavimus ir vertinimą. Pristatomi dienoraščio rašymo principai, tikslai, tvarka, kiekis, susitariama dėl dienoraščių pateikimo būdo. Jei studentas iki pirmo susitikimo jau būna pasirinkęs organizaciją, kurioje atliks praktiką, tokiu atveju kalbama apie išpūdžius naujoje vietoje, dalijamasi savo jausmais ir mintimis, atsakoma į iškilusius klausimus. Šio susitikimo metu tutorius trumpai primena mokymosi per praktiką gaires ir išryškina praktikos sutarties tikslų prasmę mokymosi procese. Susitariama dėl būsimų susitikimų laiko ir vietos. Antro susitikimo metu studentas pristato savo praktikos sutartį, kartu su tutoriumi aptaria išsikeltus tikslus. Antro ir trečio susitikimo metu tutorius atsako į studentui iškilusius įvairaus pobūdžio klausimus (pavyzdžiui, vaidmenų

konfliktai, santykiai su mentoriumi, kolegomis, klientais, veiklos tikslingumo, etikos dilemų, ribų su klientais nustatymo ir pan.). Šių susitikimų metu nemažai dėmesio skiriama studento dienoraščiu aptarti. Atlikęs dienoraščių analizę, tutorius padeda studentui atpažinti jo (jos) mokymosi stilių, veiklos tikslingumą, studento teorinių socialinio darbo žinių, vertybių ir gebėjimų integravimą praktinėje veikloje. Tutorius taip pat padeda studentui atpažinti savo stipriąsias ir silpnąsias puses, gynybinius mechanizmus. Esant reikalui, dėstytojas suteikia paramą, įgalina veikti, konsultuoja, nukreipia studentą, kur ieškoti trūkstamos informacijos. Kaip ir kitų susitikimų metu, per paskutinį susitikimą tutorius kartu su studentu analizuoja patirtį, įgytą praktikos vietoje, visais lygmenimis (asmeniniu, tarpasmeniniu, organizacijos, bendruomenės). Šis susitikimas yra skirtas praktikai įvertinti, tad tutorius padeda studentui atpažinti jo (jos) veiklos sėkmes, pastangas, įvardyti sritis, kurias reikėtų tobulinti. Jei praktikos laikas laikinai nutraukiamas (pavyzdžiui, trečio kurso rudens semestro pabaigoje), primenama apie atsisveikinimo su klientais svarbą ir būdus. Tutorius padeda studentui pasirengti atsiskyrimo nuo praktikos vietos ir kliento procesui. Studentas taip pat yra skatinamas kelti klausimus dėl praktikos ataskaitos rašymo, pristatymo ir vertinimo.

1.5.3. Praktikos dėstytojo vaidmuo

Socialinio darbo pagrindinių studijų programoje teoriniai ir ypač specialiosios studijų programos dalies dalykai yra integraliai susiję su mokomąja praktika. Vis dėlto VDU socialinio darbo pagrindinių studijų programoje „Socialinio darbo praktikos ir metodikos I ir II“ dalykų dėstytojas yra išskiriamas kaip praktikos dėstytojas, kurio viena svarbiausių funkcijų – organizuoti ir vesti grupinius užsiėmimus, taikant grupės supervizijos metodą.

Mokymosi praktikos procese supervizija, kaip metodas, apima keturis profesinės veiklos aspektus: asmenį ir jo patirtį; jo (jos) atliekamą profesinę vaidmenį, kurio jis (ji) mokosi; organizacijas, kuriose studentas atlieka praktiką ir studijuoja; klientą, kuris netiesiogiai moko studentą profesinio vaidmens, laikysenos. Šie aspektai padeda reflektuoti patiriamos situacijos sudėtingumą. Taigi, supervizijos metodas sudaro sąlygas dėstytojui kokybiškai skatinti studento praktinės patirties refleksiją, kurios

procesas pasižymi keturiais pagrindiniais esminiais bruožais, svarbiais profesionalo identitetui: asmeninė patirtis, profesinis vaidmuo, profesinės veiklos kontekstas, kliento situacija.

Grupės supervizija, kuri yra universitete taikomas metodas, suprantama kaip supervizija grupei, teikiama darbuotojų, dirbančių skirtingose organizacijose (Naujanienė, 2006). Praktikos užsiėmimai, kuriuos universitete veda dėstytojas, vyksta su studentais, besimokančiais tame pačiame kurse, tačiau studentai mokomąją praktiką atlieka skirtingose socialinio darbo paslaugas teikiančiose organizacijose. Grupės supervizija praturtina socialinio darbo studentų patirtis bei teorines ir praktines žinias. Grupės padedamas, studentas netiesiogiai stiprina bendravimo efektyvumą bei gebėjimą spręsti darbinėje veikloje kilusias dilemas.

Grupės supervizijos metu studentai pristato įvyki, kuris iliustruoja patirtį praktikoje, kelia klausimų, yra neaiškus, probleminis arba kelia etines dilemas. Dėstytojo, vedančio grupės užsiėmimus, užduotis yra sukurti galimybes, kad iš tos patirties studentas bei kiti grupės nariai galėtų mokytis bei įgyti žinių apie asmens ir profesijos identiteto sąveiką bei profesinį veikimą, sukurti galimybes, kurios leistų vystyti profesinį identitetą, reflektuoti asmeninę ir profesinę patirtį ir taip konstruoti mokymosi turinį. Taigi, galime išskirti esmines dėstytojo funkcijas – kurti mokymosi sąlygas, skatinti studentą konceptualizuoti turimą praktinę-profesinę patirtį, formuoti savo profesinį identitetą, naudojant profesinę patirtį bei aptariant tai grupėje.

Grupės supervizijos metu galima apmąstyti ir aptarti santykius, išlaidkant tam tikrą atstumą tarp studento, jo konkrečios patirties ir konteksto, kuriame ši patirtis yra įgyta. Tai leidžia apžvelgti veiksmų kontekstą, galias, kurios paskatina susidaryti elgesio modelius, dažnai nepatrauklius pačiam studentui arba neadekvačius socialinio darbuotojo profesinei elgsenai. Grupės padedamas, studentas gali atpažinti taikytas teorijas, kurios veikiant yra neišreiškiamos žodžiais, esmines nuostatas ir vertybes, vedančias bei suteikiančias kryptį profesiniam veiksmui. Tame pačiame refleksijos procese studentas atpažįsta savo ir kitų studentų emocines reakcijas, požiūrių sistemas bei profesinio elgesio modelius.

Studentai atlieka praktiką įvairiose organizacijose, o universiteto susitikimuose reflektuoja tai, ką jie nuveikė ir išmoko. Tada studentai grįžta į savo praktikos vietas ir pasitikrina, ką išmoko. Dėstytojas privalo grupės

nariams sukurti saugias sąlygas eksperimentuoti ir tikrinti naujus profesinio elgesio modelius. Jis apsaugo studentus nuo neadekvačių profesinių situacijų, diskutuodamas apie įmanomus sprendimus ir jų padarinius, tačiau sprendimą studentai priima patys. Jie atsako už savo sprendimus ir už tai, ką išmoksta iš situacijų, aptartų grupės supervizijos metu.

Grupės supervizija suteikia paramą, kuria pasitikėjimo atmosferą, kurioje studentas gali dalintis patiriamomis nesėkmėmis, nerimu, suvokti, jog daugelis grupės narių išgyvena tuos pačius sunkumus ir tuos pačius procesus. Tuo pat metu studentai skatina vienas kitą ieškoti savo individualaus profesinio vaidmens. Grupės patirtis, kai studentai, atlikdami praktiką skirtingose organizacijose, dalinasi savo patirtimi, sudaro sąlygas suvokti socialinio darbuotojo veiklos kompleksiskumą bei įvairovę. Sonja Žorga (2002) pažymi, kad studentai, pasakodami praktikos vietoje įgytą patirtį, gali atpažinti, kokios priežastys ar aplinkybės sukūrė šią konkrečią patirtį, atranda, ko buvo siekta konkrečiu veiksmu bei kokios to veiksmo pasekmės. Atpažįstami jausmai, kurie buvo patirti praktikoje, santykiyje su klientu, organizacijoje dirbančiais specialistais bei kolegomis.

Grupė studentui sudaro sąlygas refleksijai, kuri tampa sudėtinga, kai patirta praktikoje situacija sukelia gana intensyvias emocijas. Taigi, grupės supervizijos metu galima atpažinti gynybos mechanizmus, veiklos emocinį turinį, elgesio modelius. Pasakodamas savo patirtį, studentas grįžtamąjį ryšį gauna ne tik iš supervizijai vadovaujančio dėstytojo, bet ir iš grupės narių, kurie dažnai verčia praktikantą pamatyti situaciją iš kitos pusės, pamatyti save bei atpažinti būsenas. Svarbu dar studijų metu suvokti, kad darbo lauke kylančius sunkumus lemia ne tik darbuotojo charakteris ar kompetencijos, bet ir organizacijos kultūra.

Mokomosios praktikos metu studentas formuoja savo, kaip profesionalaus socialinio darbuotojo, profesinį identitetą. Tačiau tolimesnėje veikloje profesionalas susiduria su darbo sunkumais, stresu, kuris atskleidžia darbuotojo poreikį vystyti savo žinias ir drauge profesionalumą. Socialinio darbuotojo profesinės veiklos kontekstas nėra statiškas, o nuolat kinta, todėl būtina atsiverti situacijai ir gebėti išgyventi paradoksalias klientų situacijas, nepasiduodant stresui. Profesinė veikla turėtų būti nuolat reflektuojama, aptariama, keičiami elgesio modeliai ir kaupiama profesinė patirtis. Daugiau apie dėstytojo vaidmenį galite skaityti Julijos Eidukevičiūtės straipsnyje (Eidukevičiūtė, 2009).

Apibendrinant galima išskirti tokias funkcijas, priskiriamas praktikos dėstytojui:

1. Paskaitose ir seminaruose aptarti programoje numatytas temas, tiesiogiai susijusias su mokomąja praktika.
2. Plėtoti studentų empatinio-aktyvaus klausymo įgūdžius.
3. Plėtoti studentų problemų sprendimo modelio intervencijas.
4. Vesti grupinius studentų praktikos atvejų aptarimus, taikant grupės supervizijos metodą.
5. Rekomenduoti profesinę literatūrą, esant sudėtingiems ar neįpras-tiems studentų atvejams ar etinėms dilemoms.
6. Dalyvauti fakulteto rengiamuose mentorių ir tutorių susitikimuose.
7. Siūlyti idėjas mokomosios praktikos tobulinimui, remiantis darbo su studentais patirtimi.

1.5.4. Praktikos koordinatoriaus vaidmuo ir funkcijos

Praktikos koordinatorius yra svarbus socialinio darbo praktikos pro-gramos dalyvis, kuris tarpininkauja socialinio darbo programoje studijuojančiam studentui ir praktikos institucijai. Jam priskiriamos tokios funkcijos:

1. Koordinuoti pagrindinių studijų I ir II kurso studentų savanorišką veiklą socialines paslaugas teikiančiose institucijose arba socialinėse programose. Atlikdamas šią funkciją, koordinatorius kaupia informaciją apie savanorišką veiklą vykdančias organizacijas ir programas; ruošia ir išduoda pažymas; teikia studentams informaciją apie savanoriško darbo galimybes socialinėse agentūrose; kaupia informaciją apie atliktą savanorišką darbą; palaiko ryšius su savanorišką veiklą vykdančiomis organiza-cijomis ir programomis.

2. Koordinuoti, organizuoti ir bendradarbiauti su studentų praktikos vietomis. Atlikdamas šią funkciją, koordinatorius (kartu su tutoriais ir te-orinių praktikos kursų dėstytojais) ieško praktikos vietų ir įvertina jų tin-kamumą studentų mokomajai praktikai; sudaro sutartis su įstaigų, kuriose studentai atlieka praktiką, vadovais; ruošia ir išduoda pažymas / prašymus praktikos vietoms; tarpininkauja praktikos vietoms ir universitetui.

3. Koordinuoti ir organizuoti darbą su mentoriais ir tutoriais.

Atlikdamas šią funkciją, koordinatorius ieško mentorių, kartu su tutoriais vertina jų kompetenciją ir palaiko su jais tęstinius, bendradarbiaujančius ryšius; organizuoja ir koordinuoja bendrus mentorių, tutorių ir teorinių praktikos kursų dėstytojų susitikimus-seminarus; kartu su tutoriais organizuoja išplėstinį studentų praktikos aptarimą kiekvieno semestro pabaigoje; ruošia ir išduoda pažymas mentoriams apie jų dalyvavimą studentų praktinės veiklos procese.

4. Organizuoti ir koordinuoti darbą su studentais. Atlikdamas šią funkciją, koordinatorius informuoja studentus apie jų pasirinktą praktikos vietą, nurodo mentorius ir tutorius koordinates; nukreipia į praktikos vietą, pateikdamas studentams trišalę sutartį; organizuoja studentų pažintinę praktiką; dalyvauja sprendžiant konfliktines problemas tarp praktikos dalyvių; kartu su tutoriais ir kitais fakulteto dėstytojais organizuoja studentų mokslinę-praktinę konferenciją, kurioje analizuojami mokomosios praktikos teoriniai-praktiniai modeliai.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinio darbo bakalauro studijų studentai praktinio mokymosi procese konsultuojasi su universiteto praktikos dėstytojais – teorinių praktikos kursų dėstytojais ir tutoriumi – bei organizacijoje dirbančiu profesionaliu socialiniu darbuotoju – mentoriumi. Mokyti veikti praktikoje, remiantis teorinėmis žiniomis, yra sudėtingas procesas, reikalaujantis teorinių praktikos kursų dėstytojo, tutoriaus ir mentorius žinių bei įgūdžių. Budėjienė (2009) pabrėžia neišreikštinių žinių svarbą praktinio mokymosi procese. Mokymosi procese socialiniams darbuotojams, vadovaujantiems studentų praktikai, reikia žinoti ne tik *ką mokyti*, bet ir *kaip mokyti*. Praktikoje svarbios tampa neišreikštinės žinios (t. y. žinios, kurių negalima išreikšti simboliais), nes jas sunku perduoti kitiems. Jos yra apibūdinamos kaip numanomos, neapčiuopiamos arba nematerialios. Neišreikštinės žinios yra vadinamos procedūrinėmis, nes jos paprastai suvokiamos per poelgius, o ne komunikuojant. Šias žinias vertiname stebėdami, kaip žmonės ką nors daro: pvz., kaip socialinis darbuotojas elgiasi kliento konsultacijos metu, kaip išreiškia empatiją, koks jo tonas, kaip naudoja neverbalinę kalbą ir pan. Praktikos kursų dėstytojas, tutorius ir mentorius aktyviai dalyvauja reflektiviame mokymo ir mokymosi procese. Jame svarbus vaidmuo tenka bendradarbiavimo dialogui tarp universiteto ir organizacijos, kurioje studentas atlieka praktiką.

2. MOKOMOSIOS SOCIALINIO DARBO PRAKTIKOS PROCESAS

Mokomoji socialinio darbo praktika organizuojama kaip nuoseklus, tęstinis studijų procesas, kurio apimtis pagrindinių studijų programoje yra 12 kreditų, bei du teoriniai kursai, papildantys mokomąją praktiką. Procesą sudaro „Pažintinė praktika“ (2 kreditai), „Kvalifikacinė praktika I“ (4 kreditai), „Kvalifikacinė praktika II“ (4 kreditai) ir „Priešdiplominė praktika“ (2 kreditai), „Socialinio darbo praktika ir metodika I“ bei „Socialinio darbo praktika ir metodika II“.

Pažintinės praktikos metu studentai susipažįsta su socialines paslaugas teikiančių organizacijų įvairove. Pirmosios kvalifikacinės praktikos metu pagrindinis tikslas – ugdyti gebėjimus įvertinti kliento situaciją, užmegzti santykį su klientu, antrosios kvalifikacinės praktikos metu studento tikslas – ugdytis gebėjimus atlikti intervenciją, mokėti užbaigti pagalbos procesą ir jį įvertinti. Priešdiplomine praktika siekiama padėti suprasti socialinio darbuotojo, kaip tyrėjo, vaidmenį bei taikyti tyrimo metodus kasdieninėje socialinio darbuotojo veikloje.

2 lentelė. Mokomosios socialinio darbo praktikos procesas

| Praktikos pavadinimas | Tikslai | Kreditų skaičius |
|---|---|------------------|
| „Pažintinė socialinio darbo praktika“ (3 semestras) | <ul style="list-style-type: none">▪ Apibūdinti socialinio darbuotojo veiklos įvairovę;▪ identifikuoti socialinio darbo tikslus ir socialinio darbuotojo vaidmenis organizacijose;▪ apibūdinti socialinių paslaugų sistemą (vyriausybinių ir nevyriausybinių organizacijų veiklą, struktūrą, sprendimų priėmimą, personalo veiklą);▪ atpažinti socialinio darbo principus ir vertybes;▪ rinkti duomenis apie organizacijos veiklą, jos struktūrą;▪ analizuoti organizacijos veiklą, jos teikiamų paslaugų efektyvumą, socialinės politikos poveikį socialinio darbuotojo veiklai. | 2 |

2. MOKOMOSIOS SOCIALINIO DARBO PRAKTIKOS PROCESAS

| Praktikos pavadinimas | Tikslai | Kreditų skaičius |
|--|--|------------------|
| „Kvalifikacinė socialinio darbo praktika I: kliento situacijos vertinimas“ (5 semestras) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atpažinti teorinių požiūrių ir praktinių principų bei modelių pasireiškimą praktinėje veikloje; ▪ apibūdinti profesinius vaidmenis, jų funkcijas ir reikiamus įgūdžius, problemų sprendimo proceso kontakto stadijoje; ▪ vertinti etinių principų ir socialinio darbuotojo etikos kodekso svarbą praktinėje veikloje; ▪ apibrėžti žmogaus skirtingumą ir jų pasireiškimą vertinant kliento situaciją; ▪ apibūdinti organizacijos teikiamų paslaugų ir bendruomenės išteklius; ▪ atpažinti socialinės politikos poveikį organizacijos teikiamoms paslaugoms ir klientams; ▪ atpažinti savirefleksijos ir supervizijos reikšmę plėtojant profesines žinias ir įgūdžius. | 4 |
| „Socialinio darbo praktika ir metodika I“ (5 semestras) | <ul style="list-style-type: none"> • Apibrėžti profesinio ir asmeninio augimo svarbą; • apibrėžti praktinių situacijų konteksto svarbą; • analizuoti savo praktinį stilių, asmeninių ir profesinių vertybių svarbą; • analizuoti skirtingas mokymosi galimybes praktikoje; • analizuoti savo gebėjimus vertinant kliento situacijas; • apibrėžti savo įgūdžius kaip būsimam reflektuojančiam praktikui; • apibūdinti supervizijos proceso naudingumą, ugdant socialinio darbuotojo profesines kompetencijas. | 4 |
| „Kvalifikacinė praktika II: intervencija socialiniame darbe“ (6 semestras) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Taikyti teorines žinias, etinius ir praktinius principus, atliekant mikrolygmens intervencijas; ▪ atpažinti socialinio darbuotojo vaidmenis, dirbant su individu ir grupe; ▪ identifikuoti profesinius vaidmenis, jų funkcijas ir reikiamus įgūdžius kontrakto ir įgyvendinimo stadijose; ▪ analizuoti žmonių skirtingumą, diskriminacijos ir atskirties pasireiškimą socialinio darbo praktikoje; ▪ numatyti organizacijos teikiamų paslaugų ir bendruomenės išteklių kaupimo galimybes; ▪ analizuoti socialinės politikos poveikį organizacijos teikiamoms paslaugoms ir klientų grupėms; ▪ vertinti profesinio ir asmeninio augimo plėtotės galimybes socialiniame darbe. | 4 |

| Praktikos pavadinimas | Tikslai | Kreditų skaičius |
|---|--|------------------|
| „Socialinio darbo praktika ir metodika II“ (6 semestras) | <ul style="list-style-type: none"> • Vertinti grupinės supervizijos proceso naudingumą asmeniniam ir profesiniam augimui bei praktinių kompetencijų ugdymui; • analizuoti praktinių situacijų konteksto svarbą; • kritiškai vertinti ir reflektuoti savąją praktiką; • identifikuoti savo praktinį stilių, asmeninių ir profesinių vertybių sąveiką; • vertinti savo gebėjimus atliekant tiesiogines intervencijas; • analizuoti savo gebėjimus vertinti kliento situacijas; • įvertinti savo įgūdžius kaip būsimam reflektuojančiam praktikui. | 4 |
| „Priešdiplominė praktika“ (7 semestras) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Taikyti tyrimo metodus socialinio darbo praktikoje; ▪ tirti kliento poreikius ir lūkesčius socialinio darbo intervencijai; ▪ sisteminti ir analizuoti socialinio darbo patirtį; ▪ interpretuoti kliento poreikius, taikant socialinio darbo teorijas; ▪ vertinti intervencijos proceso kompleksškumą; ▪ atpažinti socialinį darbuotoją kaip tyrėją ir konsultantą. | 2 |

2.1. PAŽINTINĖ SOCIALINIO DARBO PRAKTIKA

Pažintinės socialinio darbo praktikos metu studentai susipažįsta su socialinio darbo veiklos ypatumais įvairiose socialines paslaugas teikiančiose organizacijose, susipažįsta su socialinių paslaugų sistema – vyriausybinių ir nevyriausybinių organizacijų veikla, struktūra, sprendimų priėmimo veikla, jų personalo vaidmenimis. Rekomenduojama, kad aplankytos organizacijos skirtųsi teikiamų paslaugų pobūdžiu (stacionarios, nestacionarios socialinės paslaugos), klientų grupe (jaunimas, šeima, socialinės rizikos grupės asmenys), veiklos sritimi (sveikatos priežiūros įstaigos, švietimo įstaigos), pavaldumu (apskritis, savivaldybės įstaiga, NVO). Studentai kurso laikotarpiu geba atpažinti organizacijos tikslus, socialinio darbuotojo vaidmenis, socialinio darbo vietą bei svarsto teikiamų paslaugų efektyvumą, aiškina socialinio darbo principus ir vertybes, iškelia etines dilemas, atsirandančias socialiniame darbe.

3 lentelė. „Pažintinės praktikos“ temų planas

| Tema** | Kontaktinių valandų skaičius | | Savarankiško darbo val. skaičius | Bendras val. skaičius temos studijoms |
|--|------------------------------|---------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| | Paskaitos | Seminarai / konsultacijos | | |
| Socialinio darbuotojo vaidmenys, socialinio darbo vieta socialinių paslaugų organizacijose | | 1,5 (1,5) | 7 (7) | 8,5 (8,5) |
| Socialines paslaugas teikiančių organizacijų tikslai, struktūra, veikla. Socialinių paslaugų efektyvumas, socialinių paslaugų atitiktis klientų poreikiams, socialinio darbuotojo veiklos įvairovė | | 1,5 (1,5) | 70 (70) | 71,5 (71,5) |
| Iš viso val. | | 3 (3) | 77 (77) | 80 (80) |

* Skliausteliuose įrašomos tęstinių studijų valandos, skirtos kiekvienai temai.

** Temos išdėstytos jų pateikimo eiliškumo tvarka.

Lankomumo reikalavimai. Lankyti praktinius užsiėmimus ir konsultacijas bei lankytis praktikos vietose privaloma. Praktikos metu studentai pildo tris pagrindinius dokumentus: savanoriškos veiklos aprašą (apimtis 3-4 A4 formato puslapiai), praktikos veiklos aprašą – apsilankymo lapą (žr. 4 priedą) ir dienoraštį, o baigiant praktiką parašo praktikos ataskaitą. Aplankytų organizacijų skaičius – nuo 4 iki 8.

Savanoriškos veiklos apraše studentas patiekia:

1. Organizacijos, kurioje buvo atlikta savanoriška veikla, aprašymą:
 - siekiami tikslai, misija;
 - įstatymai, reglamentuojantys organizacijos veiklą;
 - personalo struktūra ir vaidmenys;
 - veikla ar (ir) teikiamos paslaugos;
 - paslaugų gavėjai ar klientai (kas ir kaip tampa paslaugų gavėjais ar klientais);
 - savanorių vieta organizacijoje (savanorių paieška, atranka, mokymas, veikla, motyvavimas, priėmimo–atleidimo tvarka, savanorių koordinatoriaus veikla).

2. Studento savanoriškos veiklos patirtį:

- veiklų aprašymas;
- išpūdžiai apie organizaciją, darbuotojus, klientus;
- mintys, jausmai apie save kaip savanorį;
- norai, lūkesčiai, klausimai socialinio darbo mokomajai praktikai.

Praktikos veiklos apraše (apsilankymo lape) studentai trumpai pažymi, kokiose organizacijose lankėsi ir kiek laiko praleido kiekvienoje organizacijoje. Praktikos vadovas praktikos vietoje arba atsakingas asmuo organizacijoje, kurioje studentas lankėsi, patvirtina savo parašu praktikos veiklos aprašą – apsilankymo lapą.

Dienoraštis – studento mokymosi iš patirties priemonė. Jame studentas reflektuoja (mąsto ir įvertina) savo patirtį vizitų socialines paslaugas teikiančiose organizacijose metu. Dienoraštis rašomas po kiekvieno vizito į socialinių paslaugų organizacijas – praktikos vietas. Siekiant suprasti praktikos tikslingumą, dienoraštyje prasminga kelti tokius klausimus:

- Koks buvo svarbiausias dalykas, kurį jūs išmokote vizito organizacijoje (praktikos vietoje) metu?
- Koks buvo reikšmingas įvykis vizito organizacijoje (praktikos vietoje) metu?
- Kokios mintys kilo atėjus į organizaciją (praktikos vietą), ką pamatėte, ką pastebėjote: a) kokią įtaką Jūsų išpūdžiui turėjo aplinka (kvapai, apšvietimas, spalvos ir t. t.), b) kokį išpūdį paliko sutikti žmonės – darbuotojai, klientai?
- Ar norėtumėte ateiti į šią socialinių paslaugų organizaciją kaip klientas? Kodėl taip / ne?

Dienoraštis ir apsilankymo organizacijose aprašas yra dokumentai, kurių pagrindu studentas parengia praktikos veiklos ataskaitą.

Pažintinės praktikos metu svarbu ugdytis stebėjimo įgūdžius. Stebėjimas yra vienas iš būdų, kuriais pažįstame save ir mus supantį pasaulį. Stebėjimas yra mokslo ir tyrimo pagrindas. Bet drauge tai neatskiriama gyvenimo patirties dalis, egzistuojanti bet kurioje kultūroje (Heinonen, Spearman, 2001). Stebėjimas – tai buvimas situacijoje prieš ją įvertinant. Tai suteikia galimybę užrašyti, ką žmonės veikia realiame gyvenime, o ne vien tik tai, ką jie sako (Tanner, Le Reiche, 1995). Stebėtojas gali atpažinti ypatybes, kurios patiems dalyviams yra neatpažįstamos. Stebėjimas – suvokimo

procesas, vykstantis per vieną ar kelis jutimus. Tad duomenys, gaunami stebint, yra jutiminiai. Todėl stebėjimo metu surinkta informacija turi būti objektyvi, vengiant asmeninio subjektyvaus požiūrio. Tai yra: *ką matau, ką girdžiu, ką uodžiu, ką liečiu, ką skanauju*. Duomenų interpretacija labiau iškraipo duomenis, negu juos praturtina. Stebėjimo duomenų interpretacija turi būti patvirtinta, kitaip – patikrinta (Kemp, 2001).

Dalyvių stebėjimo vietos gali būti apibūdinamos kaip „karštieji taškai“. Tai iš stebėtojo reikalauja tam tikro situacijos, kuri bus tyrinėjama, išmanymo ir nuojautos, kad kažkas įdomaus čia turi vykti. Tad visai suprantama, kad stebėtojas turėtų rinktis savo praktikos vietoje vykstančias situacijas. Detaliai užrašęs stebėjimo duomenis, stebėtojas privalo skirti laiko reflektuoti, kas buvo stebėta, ir kaip refleksija atskleidžia stebėjimo vietoje vykusius dalykus. Toks apmąstymas padeda aiškiau suprasti stebėtą situaciją ar net suformuluoti pirminius teiginius apie ją (Kemp, 2001).

Praktikos veiklos ataskaita – tai raštu pateikiama apibendrinta vizitų socialinių paslaugų organizacijose (praktikos vietose) patirtis. Praktikos ataskaita raštu pristatoma **tutoriui** ne vėliau kaip likus savaitei iki viešo pristatymo katedroje dekanu potvarkiu sudarytai praktikos ataskaitos vertinimo komisijai. Praktikos veiklos ataskaitą sudaro šios dalys:

- **Socialinių paslaugų organizacijų (praktikos vietų) struktūra ir veiklos:** aprašyti organizacijų misiją, tikslus, uždavinius; aprašyti socialinio darbuotojo vaidmenis, funkcijas, socialinio darbo tikslą, atkreipiant dėmesį į socialinių darbuotojų veiklos ypatumus ne socialines paslaugas teikiančiose organizacijose); apibūdinti organizacijų klientus – kokie veiksniai daro įtaką klientų sunkumams, dėl kokių priežasčių asmuo tampa organizacijų klientu; aprašyti paslaugų įvairovę.

- **Teikiamos paslaugos ir jų atitiktis klientų poreikiams:** įvertinti, kokius klientų poreikius tenkina teikiamos paslaugos; įvertinti, kaip organizacijos, teikdamos socialines paslaugas klientams, įgyvendina socialinių paslaugų teikimo principus; įvertinti, kiek yra patenkinami klientų poreikiai, analizuoti, kaip yra (gali būti) įvertinamas teikiamų paslaugų efektyvumas; analizuoti, ką reikėtų keisti organizacijoje bei kaip to siekti.

- **Apibendrinimas ir analizė:** apibūdinti aplankytojų organizacijų skirtumus, panašumus bei ypatumus.

- **Priedai:** veiklos aprašas (apsilankymo lapas), studento dienoraščiai,

kita informacija apie aplankytas organizacijas (bukletai, lankstinukai ir pan.).

Žinių ir gebėjimų vertinimo tvarka. Taikoma kaupiamoji dešimties balų vertinimo sistema. Semestro laikotarpiu studento pasiekimus vertina tutorius ir praktikos vertinimo komisija.

Tutorius vertina studento *dienoraštį* ir praktikos *ataskaitą raštu*. Studentas pristato tutoriui visų praktikos dienų dienoraštį. *Vertinama* dienoraščio *kokybė* – studento gebėjimas reflektuoti ir mokytis iš patirties. Vertinama, kaip studentas, taikydamas stebėjimo metodą, geba rinkti informaciją; vertinti surinktą informaciją, vengdamas apibendrinimų, vertinimų, nuojautų; išlaikyti subjektyvumo ir objektyvumo santykį (geba atpažinti savo asmeninę nuomonę ir patirtį, analizuodamas remiasi faktais ir argumentais).

Ataskaitos pateikimo forma. Ataskaita rašoma A4 formatu, apimtis – apie 8–10 lapų. Tituliniame lape nurodomas fakultetas, katedra, praktikos atlikimo laikotarpis, tutoriaus pavardė (žr. 5 priedą). Ataskaitoje privalo būti šios dalys:

- socialinių paslaugų organizacijų (praktikos vietų) struktūra ir veiklos;
- teikiamos paslaugos ir jų atitiktis klientų poreikiams;
- apibendrinimas ir analizė;
- priedai.

Ataskaitos vertinimo kriterijai

| | |
|--|------|
| Ataskaitos struktūra (ar yra visos ataskaitos dalys) | 10 % |
| Kalbos kultūra, ataskaitos pateikimo dizainas | 10 % |
| Pateikta aiški organizacijos struktūra ir aprašytos veiklos panašumai bei ypatumai | 20 % |
| Išryškinta socialinio darbo paskirtis organizacijose ir veiklos įvairovė | 20 % |
| Įvertinta teikiamų paslaugų atitiktis klientų poreikiams | 20 % |
| Apibendrinti ir išanalizuoti organizacijų skirtumai | 20 % |

Ataskaitos pristatymas žodžiu

Ataskaitoje žodžiu vertinama, kaip studentas geba:

- apibūdinti socialinio darbuotojo veiklos įvairovę;

- identifikuoti socialinio darbo tikslus ir socialinio darbuotojo vaidmenis organizacijoje;
- apibūdinti socialinių paslaugų sistemą (vyriausybinių ir nevyriausybinių organizacijų veiklą, struktūrą, sprendimų priėmimą, personalo veiklą);
- atpažinti socialinio darbo principus ir vertybes;
- rinkti duomenis apie organizacijos veiklą bei jos struktūrą;
- paaiškinti organizacijos veiklos, jos teikiamų paslaugų efektyvumo, socialinės politikos poveikį socialinio darbuotojo veiklai.

Vertinimo struktūra

| Tutoriaus skiriamas | | | | Praktikos ataskaitos vertinimas raštu 50 % (vertina tutorius) ir žodžiu 20 % (vertina komisija) | |
|---------------------------------|-------|-----------------------------|-------|---|-------|
| Savanoriškos veiklos aprašas | | Dienoraščio verti- nimas | | | |
| % | Balai | % | Balai | % | Balai |
| 15 | 1,5 | 15 | 1,5 | 70 | 7 |
| 100 % = 10 balų | | | | | |

Tutorius, išanalizavęs studento praktinės veiklos ataskaitą, įvertina ataskaitos turinį anksčiau nurodytais kriterijais, taip pat apskaičiuoja organizacijų skaičių, vizitų trukmę.

2.2. KVALIFIKACINĖ SOCIALINIO DARBO PRAKTIKA I: KLIENTO SITUACIJOS VERTINIMAS

Pirmoje kvalifikacinėje praktikoje studentai ugdomi praktinius socialinio darbo įgūdžius, integruoja teorines žinias bei etinius principus, veikdami konkrečioje organizacijoje. Atlikdami praktines užduotis, analizuodami savo individualų ir savarankišką darbą su atveju, studentai susipažįsta su problemų sprendimų modeliu ir jo taikymu praktikoje. Šiame kurse orientuojamasi į individualų darbą su klientu, todėl skiriamas didžiausias dėmesys kontaktui su klientu, kliento įsitraukimui, duomenų rinkimui ir kliento situacijos vertinimui. Darbe su klientu pabrėžiami holistiniai ir stipriųjų pusių perspektyvų pagrindiniai principai. Studentai

savo praktinę patirtį reflektuoja grupės supervizijoje kurse „Socialinio darbo praktika ir metodika I“.

4 lentelė. Kvalifikacinės praktikos I temų planas

| Tema** | Kontaktinių valandų skaičius | | Savarankiško darbo val. skaičius | | Bendras val. skaičius temos studijoms |
|---|------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|--------------------|---------------------------------------|
| | Paskaitos | Praktikumai / konsultacijos | Praktikos vietoje | Atliekant užduotis | |
| Studento veiklos įstaigoje apibrėžimas. Studento mokymosi sutartis su praktikos tutoriumi ir mentoriumi. | | 1,5 (1,5) | 6 (6) | 5 | 12,5 |
| Įstaigos veikla, nuostatai, socialinio darbuotojo pareigybės. | | | 46 (46) | 10 | 56 |
| Pirminis kontaktas. Kontakto su klientu mezgimas. Kliento įtraukimas į pagalbos procesą. Problemos apibrėžimas. Duomenų rinkimo būdai ir jų vertinimas holistiniu ir stipriųjų pusių perspektyvos požiūriais. Pagalbos tikslo numatymas. Alternatyvių problemos sprendimo būdų apsvaistymas ir numatymas, atsižvelgiant į organizacijos teikiamas paslaugas, kliento ir bendruomenės išteklius. Profesinės vertybės ir vaidmenys. | | 1,5 (1,5) | 101,5 (105,5) | 28,5 | 131,5 |
| Iš viso val. | | 3 (3) | 144,5 (1445,5) | 43,5 (43,5) | 200 (200) |

* Skliausteliuose įrašytos tęstinių studijų valandos, skirtos kiekvienai temai.

** Temos išdėstytos jų pateikimo eiliškumo tvarka.

Lankomumo reikalavimai. Lankyti praktinius užsiėmimus ir konsultacijas bei atlikti praktinę veiklą organizacijoje privaloma.

Praktikos metu studentai pildo du pagrindinius **dokumentus**: praktikos veiklos aprašą ir dienoraštį, o baigdami praktiką parašo praktikos ataskaitą.

Praktikos veiklos apraše (žr. 6 priedą) studentai trumpai pažymi, ką konkrečiai dirbo kiekvieną praktikos dieną. Mentorius (praktikos vadovas praktikos vietoje) savo parašu patvirtina praktikos veiklos aprašą.

Dienoraštis – studento mokymosi iš patirties priemonė. Jame studentas reflektuoja (mąsto ir įvertina) savo *veiklą* ir *jausmus*, todėl galima išskirti *veiklos ir jausmų* refleksiją. **Veiklos refleksija** apima šiuos klausimus: koks veiklos tikslas; kaip, koku būdu siekė tikslo; ar adekvačiomis priemonėmis naudojosi; kokiomis teorijomis paaiškina savo veiksmus; kokios galimos veiklos alternatyvos; kokie trukdžiai išryškėjo; kokios trukdžių priežastys (agentūros, kliento, studento); kokius socialinio darbuotojo vaidmenis atliko? **Jausmų refleksija**, susijusi su studento jausmais, apima šiuos klausimus: kokie kilo jausmai, susiję su praktikos vieta, klientais, veikla, santykiais su agentūros darbuotojais ir pan.? Kodėl šie jausmai išryškėjo (dėl studento asmeninės patirties, vertybių konflikto ar pan.)? Plačiau apie dienoraščio turinį ir pateikimo formą skaitykite 7 priede.

Praktikos veiklos ataskaita – tai raštu pateikiama apibendrinta praktikos veiklos patirtis. Praktikos ataskaita raštu pristatoma tutoriui ne vėliau kaip likus savaitei iki viešo pristatymo katedroje dekanų potvarkiu sudarytai praktikos ataskaitos vertinimo komisijai. Praktikos veiklos ataskaitą sudaro šios dalys:

1. *Įvadas*, kuriame studentas nurodo, kiek valandų praleido praktikoje ir kokias veiklas atliko.
2. *Praktikos vietos pristatymas ir analizė*. Kokia tai organizacija – vyriausybė, nevyriausybė; koks organizacijos tikslas, vizija, misija; ryšiai su kitomis organizacijomis; bendruomeniniai ištekliai; kas yra organizacijos klientai; kokios paslaugos jiems teikiamos; kokie praktikos modeliai naudojami; kokius vaidmenis atlieka socialiniai darbuotojai?
3. *Profesinės veiklos praktikoje aprašymas ir analizė*. Apibendrintai parašykite veiklas, kurias atlikote šio semestro laikotarpiu. Stebėkite, kaip keitėsi jūsų supratimas apie socialinio darbo profesiją, kuriais aspektais jis pagilėjo?
4. *Asmeninės jausmų refleksijos analizė*. Apibendrintai aprašykite jaus-

mų refleksiją. Stebėkite, kaip jūs pats pasikeitėte; kaip keitėsi jūsų supratimas apie socialinio darbo profesiją; savo santykius su klientu, praktikos vietos darbuotojais; kaip pasikeitė jūsų požiūris į klientą, save, profesiją; ar sąmoningai ir tikslingai planuojate pagalbos procesą; kokios jūsų stipriosios pusės išryškėjo; ką reikėtų tobulinti; kokius etinius principus taikėte ir etines dilemas pastebėjote praktikos vietoje?

5. *Išvados ir rekomendacijos* apie galimybę mokytis šioje praktikos vietoje kitą semestrą.

6. *Priedai*: mokymosi sutartis; studento praktinės veiklos aprašas; mentoriaus įvertinimas.

Žinių ir gebėjimų vertinimo tvarka. Kvalifikacinės praktikos I ir II metu taikomi tie patys žinių ir gebėjimų vertinimo principai. Naudojama kaupiamoji dešimties balų vertinimo sistema. Semestro laikotarpiu studento pasiekimus vertina mentorius ir tutorius. *Mentorius vertina*:

- *Darbo drausmės laikymąsi* (punctualus atvykimas ir išvykimas; efektyvus darbo laiko panaudojimas praktikos vietoje; neatvykimas į praktiką be rimtos priežasties ir nepranešus praktikos vadovui ir pan.).

- *Bendravimą ir bendradarbiavimą* su praktikos vietoje dirbančiais profesionalais (ar studentas domisi praktikos vietoje vykdoma kitų profesionalų veikla; ar kreipiasi konsultacijos, patarimo; ar dalyvauja susirinkimuose, posėdžiuose ir pan.).

- *Bendravimą su praktikos vadovu* (ar į pokalbį ateina pasirengęs; ar kelia probleminius klausimus; ar laikosi susitarimų ir įsipareigojimų).

- *Ryšio su klientais užmezgimą* (ar supranta pagalbos proceso tikslą,

5 lentelė. Mentoriaus atliekamo studento vertinimo kriterijai

| Praktikos vertinimas | Buvimo praktikos vietoje laikas, aktyvumas, iniciatyvumas | Praktikos gebėjimų vertinimo anketa (8 priedas) | Pažymys |
|-------------------------------------|---|---|---------|
| Užskaityta be didesnių patobulinimų | 80–100 % | [85,5–95] | 8–10 |
| Užskaityta, bet reikia tobulinti | 50–70 % | [57–85,5] | 5–7 |
| Neužskaityta, reikia kartoti | Iki 50 % | Mažiau nei 57 balai | 1–4 |

susitikimo su klientu tikslą; kaip įgyvendina pagrindinius socialinio darbo su klientu principus).

- *Profesinės etikos principų laikymąsi* (kaip laikosi konfidencialumo; kaip supranta kliento apsisprendimo teisę; ar rodo pagarbą klientui).
- *Kūrybiškumą ir iniciatyvumą* (ar studentas aktyvus; ar turi konkrečių pasiūlymų, praktikos vietoje dirbdamas su klientais ir pan.).
- *Mokymosi sutartyje užsibrėžtų tikslų pasiekimą.*

Detalūs mentoriaus atliekamo studento vertinimo kriterijai pateikiami 5 lentelėje.

Tutoriaus atliekamas studento pasiekimų vertinimas. Tutorius vertina studento mokymosi praktikos metu procesą, skaitydamas studento dienoraštį, susitikdamas su studentu individualiai ir skaitydamas praktikos veiklos ataskaitą. Tutorius suteikia studentui grįžtamąjį ryšį apie studento pasiekimus, įgytus gebėjimus, taip pat kartu su studentu aptaria pastebėtus trūkumus, praktikos metu iškilusias problemas. Tutorius vertina praktinės veiklos dienoraštį, individualius susitikimus su studentu (žr. 6 lentelę) ir praktikos ataskaitą raštu.

6 lentelė. Tutoriaus atliekamo studento vertinimo kriterijai

| Praktikos vertinimas | Pristatyta praktikos dienoraščių | Dalyvauta individualiuose susitikimuose su tutoriumi | Dienoraščio kokybės procentinis vertinimas | Pažymys |
|-------------------------------------|----------------------------------|--|--|---------|
| Užskaityta be didesnių patobulinimų | 12–15 dienoraščių | 4 susitikimai | 80–100 % | 8–10 |
| Užskaityta, bet reikia tobulinti | 6–11 dienoraščių | 2-3 susikimai | 50–70 % | 5–7 |
| Neužskaityta, reikia kartoti | Mažiau nei 6 | Mažiau nei 2 susitikimai | Iki 50 % | 1–4 |

Vertindamas studento pristatytų dienoraščių kokybę **tutorius** stebi, kaip studentas geba:

- Reflektuoti, t. y. kaip studentas geba pereiti refleksijos ratą: kaip sieja įvykį su mintimis, įvardija dėl tų minčių kilusį jausmą ar jausmus ir atpažįsta savo elgesį, veikiamą tų minčių ir jausmų, ar geba tik pristatyti praktikos metu vykusius įvykius, atliktus veiksmus.

▪ Kritiškai įvertinti savo ir kitų veiklą, įvykius ir kt., t. y. kaip studentas įvardija tam tikrą įvykį ar situaciją ir geba argumentuoti, remdamasis teorinėmis ar praktinėmis žiniomis, pateikti alternatyvas, pagrįstas socialinio darbo vertybėmis ir etikos principais.

Ataskaitos pateikimo forma. Ataskaita rašoma A4 formatu, apimtis – apie 10–15 lapų. Tituliniame lape nurodomas fakultetas, katedra, studento praktikos vieta, praktikos atlikimo laikotarpis, mentoriaus (praktikos vadovo) pavardė ir tutoriaus pavardė (žr. 5 priedą). Ataskaitoje privalo būti šios struktūrinės dalys:

Įvadas.

1. Praktikos vietos pristatymas ir analizė.
2. Profesinės veiklos praktikoje aprašymas ir analizė.
3. Asmeninės jausmų refleksijos analizė.
4. Išvados ir rekomendacijos.
5. Priedai: mokymosi sutartis, studento veiklos praktikos vietoje aprašymas, mentoriaus vertinimas.

Ataskaitos turinio vertinimo kriterijai

| | |
|---|------|
| Ataskaitos struktūra (ar yra visos struktūrinės dalys, priedai) | 10 % |
| Kalbos kultūra, ataskaitos pateikimo dizainas | 10 % |
| Kaip apibūdinti organizacijos teikiamų paslaugų ir bendruomenės ištekliai? Kokią vietą paslaugų sistemoje užima organizacija? Organizacijos misijos, pavaldumo atpažinimas. Kaip atpažintas socialinės politikos poveikis organizacijos teikiamoms paslaugoms ir klientams? | 20 % |
| Kaip apibūdinti profesiniai vaidmenys, funkcijos ir reikiami įgūdžiai problemų sprendimo proceso kontakto stadijoje? Kaip apibrėžti žmogaus skirtin-gumai ir jų pasireiškimas, vertinant kliento situaciją? Kaip atpažintas teorinių požiūrių ir praktinių principų bei modelių pasireiškimas studento praktinėje veikloje? (ar pats veikė, ar kitus stebėjo). Kaip aptarti ir atpažinti etiniai princi-pai ir socialinio darbuotojo etikos kodekso svarba praktinėje veikloje? | 20 % |
| Kaip atpažinta savirefleksijos ir supervizijos reikšmė: <ul style="list-style-type: none"> ▪ savęs pažinimui (stipriosios, silpnosios pusės); ▪ savęs kaip būsimo profesionalo atpažinimui; ▪ profesinių žinių ir įgūdžių plėtojimui. | 20 % |
| Išvados struktūruotos, pagrįstos ataskaitos turiniu bei teorinėmis prielai-domis ir praktiniais principais. Rekomendacijos konkrečios, numatančios gaires tolesnei praktikai. | 20 % |

Ataskaitos pristatymą žodžiu. Praktinės veiklos ataskaitos pristatymą žodžiu vertina komisija pagal nustatytus kriterijus (žr. 9 priedą).

Kvalifikacinėje praktikoje mentoriaus vertinimas sudaro dešimt procentų galutinio pažymio, tutoriaus – trisdešimt procentų galutinio pažymio, viešas praktikos ataskaitos pristatymas – šešiasdešimt procentų galutinio pažymio (žr. 7 lentelę). Jei praktikos pažymys neigiamas, studentas privalo kartoti praktiką.

Galutinio vertinimo struktūra

| Mentoriaus skiriamas vertinimas (5 lentelė) | | Tutoriaus skiriamas vertinimas (6 lentelė) | | Praktikos ataskaitos vertinimas raštu 40 % (vertina tutorius) ir žodžiu 20 % (vertina komisija) | |
|---|-------|--|-------|---|-------|
| % | Balai | % | Balai | % | Balai |
| 10 | 1 | 30 | 3 | 60 | 6 |
| 100 % = 10 balų | | | | | |

Praktikos metu **tutorius** privalo susitikti su studentu ne mažiau kaip keturis kartus, iš jų – vieną kartą aplankyti studentą praktikos vietoje. Paskutinis reikalavimas netaikomas tęstinių studijų programme.

2.3. SOCIALINIO DARBO PRAKTIKA IR METODIKA I

„Socialinio darbo praktikos ir metodikos I“ kursas vyksta lygiagrečiai su kvalifikacinės praktikos I kursu. Šių kursų metu studentai reflektuoja savo patirtį, įgytą konkrečioje organizacijoje, kurioje atlieka socialinio darbo praktiką. „Socialinio darbo praktikos ir metodikos I“ metu studentai ugdomi gebėjimą tikslingai ir sąmoningai taikyti teorines žinias praktikoje. Socialinio darbuotojo kliento situacija visada individuali, kompleksiška, netikėta ir neretai paradoksali. Vienas iš būdų spręsti sudėtingas praktines situacijas – taikyti teorines žinias, kurios padeda numatyti tam tikrus dėsningumus, alternatyvas veikti, priimti sprendimus. Teorinės žinios pernelyg apibendrintos, jos neapima ir nepaaiškina individualių ir netipinių kliento situacijų. Studentas dėl praktinių įgūdžių trūkumo pernelyg įsitraukia į kliento ir organizacijos situaciją, tai jam trukdo reflektuoti savo

profesinius veiksmus, prisiimtą vaidmenį, numatyti kliento situacijos bei santykio kompleksiskumą. Todėl kurso laikotarpiu studentai, vertinami grupės supervizijos, ugdomi gebėjimą pagrįsti praktines žinias, taikytas konkrečioje intervencijoje su klientu, teoriškai.

Kurso laikotarpiu studentai supažindinami su supervizija kaip metodu ir, pasitelkdami grupės superviziją kaip metodą, reflektuoja savo patirtį, įgytą kurse „Kvalifikacinė praktika I“. Taigi, per refleksiją studentai ugdomi gebėjimą analizuoti savo veiklą, suprasti profesionalumo ir vertybinių nuostatų reikšmę socialiniame darbe. Šiame kurse akcentuojamas darbo su atveju procesas, o remiantis socialinio darbo problemų sprendimo modeliu koncentruojamasi į kontakto ir kontrakto stadijas.

Kurso laikotarpiu studentai skatinami vystyti savo individualų praktinį stilių, atitinkantį asmenines savybes ir vertybes, atpažinti vertybes ir jų įtaką profesiniam augimui, būti atsakingiems už etišką elgesį ir konsultavimo kokybę. Studentas, susidurdamas praktikoje su naujomis profesinėmis situacijomis, siekia suprasti ir veikti, naudodamasis turimomis žiniomis ir asmenine patirtimi. Patirtis, įgyjama praktikoje, dažnai neturi atitikmenų asmeninėje patirtyje, kuri leistų sureaguoti į situaciją, padėtų rasti sprendimą, veikti pagal profesinės veiklos standartus. Todėl svarbu, kad įgyjama patirtis skatintų studento motyvaciją, domėjimąsi, plėstų patirtį ir skatintų ieškoti individualaus praktinio profesionalaus stiliaus. Dalyko temų sąrašas pateikiamas 7 lentelėje.

Namų darbas. Šiame kurse namų darbas – tai realaus studento, kaip socialinio darbuotojo, interviu su klientu užrašymas (žr. 2 pav.). Kad studentas galėtų atlikti šį namų darbą, reikalinga savarankiškai dirbti praktikos metu, kai kalbamasi su konkrečiais praktikos organizacijos klientais. Studentas užmezga ne tik kontaktą su klientu, bet ir pradeda dirbti, lydėdamas klientą per socialinio darbo su situacija procesą. Taigi, pageidautina, kad interviu metu atsispindėtų studento(-ės) jau atliktas darbas ir semestro laikotarpiu užmegztas santykis su klientu. Pagalbos proceso metu studentui patariama vesti darbo su konkrečia situacija užrašus, stebėti procesą, jo kaitą. Visi pastebėjimai bus naudingi egzamino metu, atliekant užduotį.

1. Pirmoje proceso formos skiltyje „Interviu ištraukos turinys“ užrašoma 10–15 studento klausimų / teiginių ir 10–15 kliento atsakymų /

teiginių. Tai tiesioginė kalba, tad svarbu prisiminti, o atsiminus – kiek įmanoma tiksliau užrašyti ir savo pateiktus klausimus, ir kliento atsakymų originalią kalbą. Interviu metu studentui siūlytume nepažeisti kliento konfidencialumo, laikytis etikos nuostatų (pokalbių neįrašinėti, kiek įmanoma numatyti interviu vietą, kad ši nepažeistų konfidencialumo, gerbti asmens orumą ir kt. Nesiūlytume klientą naudoti vien tik namų darbams atlikti, o vėliau juo nesidomėti).

2. Antroje skiltyje „Studento pastebėjimai apie klientą“ užrašomi pastebėjimai apie kliento neverbalinę kalbą. Neverbalinė kalba – tai kliento kūno poza interviu metu, veido išraiška, akių kontaktas, gestai, balso tembras ir kt. Svarbu stebėti, kaip jie keitėsi interviu metu, pateikiant vieną ar kitą klausimą, kalbant viena ar kita tema. Kliento neverbalinės kalbos ypatumai užrašomi toje pačioje eilutėje kaip ir tiesioginė kalba, sukėlusį vienokią ar kitokią kliento reakciją.

3. Trečioje skiltyje „Studento pastebėjimai apie save“ užrašomos interviu metu studentui kilusios mintys, jausmai ar kitos reakcijos. Pavyzdžiui: pokalbio metu studentas gali susidurti su problema, kad klientas nenori atsakyti į studento pateiktą klausimą arba atsakinėja, studento nuomone, ne į užduotą klausimą. Tokiu atveju klientas gali arba nukreipti kalbą kita tema ir negirdėti studento klausimo, arba visai nekalbėti. Tada studentui kyla mintis „Kodėl jis nenori apie tai kalbėti?“, kuri gali *suerzinti* studentą, ir tada pastarasis gali, pvz., *pakeisti sėdėjimo pozą*. Šią ir kitas subtilias studento reakcijas interviu proceso metu reikėtų pastebėti, bet savistabos srityje siūloma ir nepersistengti.

4. Ketvirtoje skiltyje studentai turi atpažinti ir įvardyti, kokiomis socialinio darbo žiniomis, vertybėmis ir principais naudojosi pokalbio metu. Šiai užduočiai atlikti svarbu prisiminti socialinio darbo teorijas, žinias, vertybes, kurias studentas mokėsi kituose teoriniuose pagrindinių socialinio darbo studijų kursuose. Rekomenduojama studentams atpažinti kuo konkretesnius interviu momentus ir aprašinėti konkrečias teorijas, aiškinančias įvykius ar temas konkrečiu interviu momentu.

Atliekant namų darbą svarbu atkreipti dėmesį, kad kliento neverbalinė kalba, studento pastebėjimai apie savo mintis, jausmus ir reakcijas bei atpažintos socialinio darbo teorijos, žinios, vertybės turi būti užrašomi viename lygmenyje su tiesioginės kalbos pavyzdžiu. Be to, svarbu studentams suprasti, kad užrašyti, reflektuoti ir analizuoti realų pokalbį

7 lentelė. „Socialinio darbo praktikos ir metodikos I“ temų planas

| Tema** | Kontaktinių valandų skaičius | | Savaran-kiško darbo val. skaičius | Bendras val. skai-čius temos studijoms |
|---|------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|--|
| | Paskai-tos | Seminarai / konsultacijos | | |
| Socialinis darbas kaip profesija. Praktikos metodologija. Teorinių žinių taikymas praktikoje | 3 (2) | 3 | 5 (12) | 11 (14) |
| Praktiniai mokymosi stiliai | 1,5 (1) | 3 | 5 (12) | 9,5 (13) |
| Praktinės veiklos refleksija. Įvadas į superviziją kaip refleksiją skatinantį metodą | 3 (1) | 3 | (6) | 6 (7) |
| Supervizijos procesas, atsakomybės ir rezultatai. Mokomoji, administracinė, palaikanti supervizijos funkcijos. Grupės supervizija | 3 (2) | 3 | (6) | 6 (8) |
| Socialinio darbuotojo profesionalus elgesys | 3 (1) | 3 (1) | 5 (12) | 11 (14) |
| Kliento sistema ir problemų sprendimas. Žmonių ir jų perspektyvų skirtingumai | 3 (2) | 5 (2) | 10 (24) | 18 (28) |
| Kontakto stadija: problemos nustatymas ir apibrėžimas. Multidiscipliniškumas vertinant kliento situacijas | 3 (2) | 5 | 15 (12) | 23 (14) |
| Kontakto stadija: pirminis kliento ir socialinio darbuotojo kontraktas | 3 (2) | 5 | 5 (12) | 13 (14) |
| Kontakto stadija: duomenų rinkimas ir įvertinimas | 3 (2) | 5 | 15 (12) | 23 (14) |
| Kontrakto stadija: veiklos plano sudarymas ir alternatyvų apsvaistymas | 3 (2) | 5 | 5 (12) | 13 (14) |
| Praktinis stilius, asmeninių ir profesinių vertybių sąveika | 1,5 (1) | 5 | 20 (19) | 26,5 (20) |
| Iš viso val. | 30 (18) | 45 (3) | 85 (139) | 160 (160) |

* Skliausteliuose įrašytos neakivaizdinių studijų valandos, skirtos kiekvienai temai.

** Temos išdėstytos jų pateikimo eiliškumo tvarka.

| SOCIALINIO DARBO PRAKTIKA IR METODIKA I INTERVIU PROCESO APRĄŠYMO FORMA | | | |
|--|---|---|---|
| Kliento inicialai:.....Kliento lytis:.....Kliento amžius: Studento vardas:..... Data:..... Interviu tikslas:..... | | | |
| Interviu ištraukos turinys (tiesioginė kalba) 10–15 klausimų ir 10–15 atsakymų | Studento pastebėjimai <i>apie klientą</i> (neverbalinė kalba) | Studento pastebėjimai <i>apie save</i> (jausmai, mintys, reakcijos) | Socialinio darbo žinios, idėjos, vertybės |
| | | | |
| Įvertinimas: Kokio tipo interviu? Kaip pavyko interviu jūsų nuomone? Ką galima padaryti kitaip ir kodėl? Suplanuokite sekančio interviu tikslą: : | | | |

2 pav. Interviu proceso aprašymo forma

su klientu gali būti gana komplikuoja užduotis dėl interviu situacijos netikėtumo. Interviu, pristatytas namų darbams, turi būti dirbtinis, įsi-vaizduojamas ar pavyzdinis pokalbis su klientu.

Svarbu! Užpildytą proceso aprašymo formą turi perskaityti ir pasirašyti mentorius. Pageidautina, kad mentorius pasirašytų ne ant titulinio puslapio, o ant pačios proceso aprašymo formos.

Kurse įgytų žinių ir gebėjimų vertinimo tvarka. Taikoma kaupiamoji dešimtbalė vertinimo sistema. Semestro laikotarpiu pažymiu vertinamas savarankiškų užduočių atlikimas, kolokviumo rezultatai, studento darbas seminarų grupėse (lankymas, dalyvavimas diskusijose, užduočių ir situacijų pristatymas praktikos susitikimų metu). Po egzamino nustatomas galutinis pažymys.

Galutinio vertinimo struktūra

| Namų darbas | | Atvejų nagrinėjimas | | Kolokviumas | | Egzaminas | |
|-----------------|-------|---------------------|-------|-------------|-------|-----------|-------|
| % | Balai | % | Balai | % | Balai | % | Balai |
| 15 | 1,5 | 15 | 1,5 | 20 | 2 | 50 | 5 |
| 100 % = 10 balų | | | | | | | |

Praktikos proceso metu penktame semestre studentai susipažįsta su socialinio darbuotojo veiklos kompleksiskumu, praktikos organizacija kaip socialinio darbuotojo veiklos kontekstu. Studentas, vykdydamas kasdienes socialinio darbuotojo veiklas, dirbdamas individualiai su kliento situacija, turėtų atrasti savo individualų ir autonomišką socialinio darbo, kaip profesionalios veiklos, identitetą. Kadangi tiek „Kvalifikacinės praktikos I“, tiek „Socialinio darbo praktikos ir metodikos I“ paskirtis – studento adaptacija praktikos organizacijoje ir gebėjimų užmegzti kontaktą bei sudaryti sutartį su klientu vystymas, siūloma studentams studijų praktiką tęsti toje pačioje organizacijoje.

2.4. KVALIFIKACINĖ PRAKTIKA II: INTERVENCIJA SOCIALINIAME DARBE

Antrosios, kaip ir pirmosios, kvalifikacinės praktikos metu studentai ugdomi praktinius socialinio darbo įgūdžius, taiko teorines žinias bei etinius principus, veikdami tam tikroje organizacijoje. Kaip ir „Kvalifikacinėje praktikoje I“, šiame kurse studentai savo praktinę veiklą organizacijoje aptaria su tutoriumi – dėstytoju universitete – ir mentoriumi – praktikos vadovu organizacijoje. Didžiausias dėmesys šiame kurse skiriamas pagalbos planavimui, intervencijai, pagalbos proceso užbaigimui. Darbe su klientu pabrėžiami įgalinimo ir stipriųjų pusių perspektyvų pagrindiniai principai. Kurso metu kreipiamas dėmesys diskriminacijos ir atskirties reiškinių pasireiškimui konkrečioje praktinėje situacijoje. Studentai savo praktinę patirtį reflektuos grupės supervizijoje kurse „Socialinio darbo praktika ir metodika II“.

Lankomumo reikalavimai. Lankyti praktinius užsiėmimus ir konsultacijas bei atlikti praktines veiklas organizacijoje privaloma.

8 lentelė. Kvalifikacinės praktikos II temų planas

| Tema** | Kontaktinių valandų skaičius | | Savarankiško darbo val. skaičius | | Bendras val. skaičius temos studijoms |
|---|------------------------------|-------------------------|----------------------------------|--------------------|---------------------------------------|
| | Pas-kaitos | Seminarai / praktikumai | Praktikos vietoje | Atliekant užduotis | |
| Bendradarbiaujančių santykių organizacijoje plėtotė. Studento mokymosi sutartis su praktikos tutoriumi ir mentoriumi. Praktinės veiklos refleksija. | | 1,5 (1,5) | 3 (3) | 8 (8) | 12,5 (12,5) |
| Refleksijos gebėjimai. Sąmoningumo svarba profesiniam augimui. Profesinės vertybės ir socialinio darbuotojo vaidmenys ir funkcijos. | | | 41,5 (41,5) | 14,5 (41,5) | 56 (56) |
| Kliento sistemos apibrėžimas. Intervencijos planavimas įvertinant situaciją ir numatant darbinę problemą. Teoriniai intervencijos pagrindai. Agentūros ir bendruomenės išteklių intervencijos kontekste. Diskriminacijos ir atskirties pasireiškimas. Pagalbos proceso užbaigimas ir įvertinimas. | | 1,5 (1,5) | 100 (100) | 30 (30) | 131,5 (131,5) |
| Iš viso val. | | 3 (3) | 144,5 (144,5) | 52,5 (52,5) | 200 (200) |

* Skliausteliuose įrašytos tęstinių studijų valandos, skirtos kiekvienai temai.

** Temos išdėstytos jų pateikimo eiliškumo tvarka.

Dokumentai. Praktikos metu studentai pildo du pagrindinius dokumentus: praktikos veiklos aprašą ir dienoraštį, o baigdami praktiką parašo praktikos ataskaitą.

Praktikos veiklos apraše (žr. 6 priedą) studentai trumpai pažymi, ką konkrečiai dirbo kiekvieną praktikos dieną. Mentorius (praktikos vadovas praktikos vietoje) savo parašu patvirtina praktikos veiklos aprašą.

Antrosios kvalifikacinės praktikos metu dienoraščio veiklos refleksijoje studentai turėtų kelti tokius klausimus: koks veiklos tikslas? Kaip, koku būdu siekė tikslo? Ar naudojosi adekvačiomis priemonėmis? Kokiomis

teorijomis paaiškina savo veiksmus? Kokios galimos veiklos alternatyvos? Kokie trukdžiai išryškėjo? Kokios trukdžių priežastys (agentūros, kliento, studento)? Kokius socialinio darbuotojo vaidmenis atlikote? Kaip apibūdinate atliktą intervenciją? Kaip vyksta darbo su klientu procesas? Ar gebate planuoti darbo su klientu procesą? Kaip pasirengiate užbaigimo etapui? Kaip organizacija savo veikloje įgyvendina etikos principus? Reflektuojant jausmus gali kilti tokie klausimai: kokie jausmai yra / buvo kilę sąveikoje su klientais, veikla, bendraujant su agentūros darbuotojais? Kaip jaučiatės planuodami ir atlikdami intervenciją? Kaip pasirengiate užbaigimo etapui, dirbdami su klientais? Kokie jausmai kyla, planuojant užbaigimo procesą? Kaip priimate kliento emocijas socialinio darbo proceso metu ir pan.? Kodėl šie jausmai išryškėjo (dėl studento asmeninės patirties, vertybių konflikto ar pan.)? Plačiau apie dienoraščio turinį ir pateikimo formą skaitykite 7 priede.

Praktikos veiklos ataskaita – tai raštu pateikiama apibendrinta praktikos veiklos patirtis. Praktikos ataskaita raštu pristatoma **tutoriumi** ne vėliau kaip likus savaitei iki viešo pristatymo katedroje dekanų potvarkiui sudarytai praktikos ataskaitos vertinimo komisijai. Praktikos veiklos ataskaitą sudaro šios dalys:

1. **Įvadas**, kuriame studentas nurodo, kiek valandų praleido praktikoje ir kokias veiklas atliko.

2. **Praktikos vietos veiklos analizė**. Kokias paslaugas teikia organizacija; kokie žmogiškieji ir materialiniai ištekliai, kuriais organizacija gali naudotis, teikdama paslaugas; kokia organizacijos darbuotojų, teikiančių socialines paslaugas, kompetencija; kokie intervencijos modeliai naudojami, teikiant klientams pagalbą? Kokį poveikį socialinė politika turi organizacijos tikslams, teikiamoms paslaugoms ir klientų grupėms; su kokiais žmonių skirtingumais, diskriminacijos ir atskirties pasireiškimais susidūrėte praktikos vietoje? Kokius teorinius modelius ir etinius principus taikėte savo praktinėje veikloje?

3. **Asmeninės veiklos praktikoje aprašymas ir analizė**. Apibendrintai aprašykite praktinės veiklos refleksiją. Išanalizuokite, ką naujo išmokote šios praktinės veiklos metu. Kokias matote profesinio ir asmeninio augimo plėtotės galimybes socialiniame darbe?

4. **Asmeninės jausmų refleksijos analizė**. Apibendrintai aprašykite

jausmų refleksiją. Išanalizuokite ir apibendrintai parašykite savo stipriąsias ir silpnąsias puses, iššūkius ir galimybes atliekant praktiką. Ką naujo sužinojote apie save, kaip besimokantį socialinio darbo profesijos; kokius socialinio darbuotojo vaidmenis dažniausiai teko atlikti, kokius norėtumėte atlikti? Kaip sprendėte etines dilemas?

5. Išvados ir rekomendacijos apie praktikos vietos tinkamumą studentų praktikai (pasinaudokite stiprybių–silpnųjų, iššūkių ir galimybių modeliu).

6. Priedai: mokymosi sutartis; studento praktinės veiklos aprašas; mentoriaus įvertinimas.

Žinių ir gebėjimų vertinimo tvarka. Taikoma kaupiamoji dešimties balų vertinimo sistema. Semestro laikotarpiu studento pasiekimus vertina mentorius ir tutorius. Antrosios kvalifikacinės praktikos procese studento pasiekimus mentorius vertina pagal tuos pačius kriterijus kaip ir „Kvalifikacinės praktikos I“ metu. Mentorius vertina:

- **Darbo drausmės laikymąsi** (punktualus atvykimas ir išvykimas; darbo laiko efektyvus panaudojimas praktikos vietoje; neatvykimas į praktiką be rimtos priežasties ir nepranešus praktikos vadovui ir pan.).

- **Bendravimą ir bendradarbiavimą** su praktikos vietoje dirbančiais profesionalais (ar studentas domisi praktikos vietoje vykdoma kitų profesionalų veikla; ar kreipiasi konsultacijos, patarimo; dalyvauja susirinkimuose, posėdžiuose ir pan.).

- **Bendravimą su praktikos vadovu** (ar pasirengia pokalbiui; ar kelia probleminius klausimus; ar laikosi susitarimų ir įsipareigojimų).

- **Ryšio su klientais užmezgimą** (ar supranta pagalbos proceso tikslą, susitikimo su klientu tikslą; kaip įgyvendina pagrindinius socialinio darbo su klientu principus, ar pasirengia užbaigimo etapui).

- **Profesinės etikos principų laikymąsi** (kaip laikosi konfidencialumo; kaip supranta kliento apsisprendimo teisę; ar rodo pagarbą klientui).

- **Kūrybiškumą ir iniciatyvumą** (ar studentas aktyvus; ar turi konkrečių pasiūlymų, praktikos vietoje dirbdamas su klientais ir pan.).

- **Mokymosi sutartyje užsibrėžtų tikslų pasiekimą.**

Detalus mentoriaus atliekamo studento vertinimo kriterijai patiekiami 9 lentelėje.

9 lentelė. Mentorius atliekamo studento vertinimo kriterijai

| Praktikos vertinimas | Buvimo praktikos vietoje laikas, aktyvumas, iniciatyvumas | Praktikos gebėjimų vertinimo anketa (8 priedas) | Pažymys |
|-------------------------------------|---|---|---------|
| Užskaityta be didesnių patobulinimų | 80–100 % | [85,5–95] | 8–10 |
| Užskaityta, bet reikia tobulinti | 50–70 % | [57–85,5] | 5–7 |
| Neužskaityta, reikia kartoti | Iki 50 % | Mažiau nei 57 balai | 1–4 |

Tutoriaus atliekamas studento pasiekimų vertinimas. Tutorius vertina studento mokymosi praktikos metu procesą, skaitydamas studento dienoraštį, susitikdamas su studentu individualiai ir skaitydamas praktikos veiklos ataskaitą. Tutorius suteikia grįžtamąjį ryšį studentui apie pastarojo pasiekimus, įgytus gebėjimus, taip pat kartu su studentu aptaria pastebėtus trūkumus, praktikos metu iškilusias problemas. Tutorius vertina praktinės veiklos dienoraštį, individualius susitikimus su studentu (žr. 10 lentelę) ir praktikos ataskaitą raštu.

10 lentelė. Tutoriaus atliekamo studento vertinimo kriterijai

| Praktikos vertinimas | Pristatyta praktikos dienoraščių | Dalyvauta individualiuose susitikimuose su tutoriumi | Dienoraščio kokybės procentinis vertinimas | Pažymys |
|-------------------------------------|----------------------------------|--|--|---------|
| Užskaityta be didesnių patobulinimų | 12–15 dienoraščių | 4 susitikimai | 80–100 % | 8–10 |
| Užskaityta, bet reikia tobulinti | 6–11 dienoraščių | 2-3 susitikimai | 50–70 % | 5–7 |
| Neužskaityta, reikia kartoti | Mažiau nei 6 | Mažiau nei 2 susitikimai | Iki 50 % | 1–4 |

Vertindamas studento pristatytų dienoraščių kokybę **tutorius** stebi, kaip studentas geba:

- Reflektuoti, t. y. kaip studentas geba pereiti refleksijos ratą: kaip sieja įvykį su mintimis, įvardija dėl tų minčių kilusį jausmą ar jausmus ir

atpažįsta savo elgesį, paveiktą tų minčių ir jausmų, ar geba tik pristatyti praktikos metu vykčius įvykius, atliktus veiksmus.

- Kritiškai įvertinti savo ir kitų veiklą, įvykius ir kt., t. y. kaip studentas įvardija tam tikrą įvykį ar situaciją ir geba argumentuoti, remdamasis teorinėmis ar praktinėmis žiniomis, pateikti alternatyvas, pagrįstas socialinio darbo vertybėmis ir etikos principais.

Ataskaitos pateikimo forma. Ataskaita rašoma A4 formatu, apimtis – apie 10–15 lapų. Tituliniame lape nurodomas fakultetas, katedra, studento praktikos vieta, praktikos atlikimo laikotarpis, mentoriaus (praktikos vadovo) pavardė ir tutoriaus pavardė (žr. 5 priedą). Ataskaitoje privalo būti šios struktūrinės dalys:

Įvadas.

1. Praktikos vietos pristatymas ir analizė.
2. Profesinės veiklos praktikoje aprašymas ir analizė.
3. Asmeninės jausmų refleksijos analizė.
4. Išvados ir rekomendacijos.
5. Priedai: mokymosi sutartis, studento veiklos praktikos vietoje aprašymas, mentoriaus vertinimas.

Ataskaitos turinio vertinimo kriterijai

| | |
|---|------|
| Ataskaitos struktūra (ar yra visos struktūrinės dalys, priedai) | 10 % |
| Kalbos kultūra, ataskaitos pateikimo dizainas | 10 % |
| Kaip studentas geba analizuoti socialinės politikos poveikį organizacijos teikiamoms paslaugoms ir klientų grupėms? Kaip geba numatyti organizacijos teikiamų paslaugų ir bendruomenės išteklių kaupimo galimybes? | 20 % |
| Kaip geba atpažinti socialinio darbuotojo vaidmenis, dirbdamas su individu ir grupe? Kaip geba atpažinti ir apibūdinti profesinius vaidmenis, jų funkcijas ir reikiamus įgūdžius kontrakto ir įgyvendinimo stadijose? Kaip geba taikyti teorines žinias, etinius ir praktinius principus, atlikdamas mikrolygmens intervencijas? Kaip geba analizuoti žmonių skirtingumą, diskriminacijos ir atskirties pasireiškimą socialinio darbo praktikoje? | 20 % |
| Kaip aptartos profesinio ir asmeninio augimo plėtotės galimybės socialiniame darbe? | 20 % |
| Išvados struktūruotos, pagrįstos ataskaitos turiniu bei teorinėmis prielaidomis ir praktiniais principais. Rekomendacijos konkrečios, numatančios gaires tolesnei praktikai. | 20 % |

Ataskaitos pristatymas žodžiu. Praktinės veiklos ataskaitos pristatymą žodžiu vertina komisija pagal nustatytus kriterijus (žr. 9 priedą).

Galutinio vertinimo struktūra

| Mentoriaus skiriamas vertinimas (9 lentelė) | | Tutoriaus skiriamas vertinimas (10 lentelė) | | Praktikos ataskaitos vertinimas raštu 40 % (vertina tutorius) ir žodžiu 20 % (vertina komisija) | |
|---|-------|---|-------|---|-------|
| % | Balai | % | Balai | % | Balai |
| 10 | 1 | 30 | 3 | 60 | 6 |
| 100 % = 10 balų | | | | | |

2.5. SOCIALINIO DARBO PRAKTIKA IR METODIKA II

Kurso laikotarpiu studentai ugdomi gebėjimą tikslingai ir sąmoningai taikyti teorines žinias praktikoje. „Socialinio darbo praktikos ir metodikos II“ kursas vyksta lygiagrečiai su „Kvalifikacinės praktikos II“ kursu. Studentai supažindinami su supervizijos metodu ir, taikydami grupės supervizijos metodą, reflektuoja savo patirtį, įgytą kurse „Kvalifikacinė praktika II“. Šio kurso tikslas – tęsti mokymosi praktikoje procesą, pradėtą kursuose „Socialinio darbo praktika ir metodika I“ bei „Kvalifikacinė praktika I“. Dėl to studentams rekomenduojama likti tose pačiose praktikos vietose, taigi ir šiame kurse bandoma išlaikyti tas pačias seminarų grupes.

Šiame kurse akcentuojamas darbo su atveju procesas, todėl giliau analizuojamas socialinio darbuotojo pagalbos procesas dirbant su konkrečiais atvejais. Semestro laikotarpiu studentams siūloma turėti 2-3 klientus (individualūs atvejai), su kuriais studentai susitikę 4–10 kartų, kad galėtų stebėti pagalbos procesą ir jį giliau analizuoti. Remiantis socialinio darbo problemų sprendimo modeliu, koncentruojamasi į intervencijos ir užbaigimo bei įsivertinimo stadijas.

Šiame kurse studentai supažindinami su supervizijos metodu, o pasitelkdami grupės superviziją reflektuoja savo patirtį įgytą kurse „Kvalifikacinė praktika II“. Kurso metu studentai supažindinami su profesinės kalbos ir žinių svarba profesinėje veikloje. Refleksijos metu pa-

11 lentelė. „Socialinio darbo praktikos ir metodikos II“ temų planas

| Tema** | Kontaktinių valandų skaičius | | Savarankiško darbo val. skaičius | Bendras val. skaičius temos studijoms |
|---|------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| | Paskaitos | Praktikumai / konsultacijos | | |
| Socialinio darbo praktikos kontekstas | 3 (2) | 3 | 5 (12) | 11 (14) |
| Profesinės žinios ir kalba | 1,5 (1) | 3 (1) | 5 (12) | 9,5 (14) |
| Supervizijos reikšmė ir jos naudojimas, užtikrinant mokymosi praktikoje procesą kompetentingu būdu | 3 (2) | 3 | | 6 (2) |
| Praktinės veiklos refleksija. Kliento ir socialinio darbuotojo situacijų multidiscipliniškumas | 3 (2) | 3 | | 6 (2) |
| Įgalinimas ir socialinio darbo praktika. Įgalinimas ir problemų sprendimo strategijų požiūriai | 3 (2) | 3 | 5 (24) | 11 (26) |
| Bendravimo su įsijautimu samprata ir lygmenys | 3 (2) | 5 | 10 (12) | 18 (14) |
| Kontrakto stadija: veiklos plano sudarymas ir alternatyvų apsvarstymas | 3 (2) | 5 | 5 (12) | 13 (14) |
| Veiklos stadija: plano įgyvendinimas | 3 (1) | 5 (1) | 15 (24) | 23 (26) |
| Veiklos stadija: užbaigimas | 3 (1) | 5 (1) | 15 (18) | 23 (20) |
| Veiklos stadija: tikslo pasiekimo įvertinimas. Socialinio darbuotojo inicijuotos ir atliktos intervencijos įvertinimas, tolesnių žingsnių numatymas | 3 (2) | 5 | 20 (19) | 28 (21) |
| Supervizijos reikšmė vystant socialinio darbuotojo profesionalumą. Praktinis stilius, asmeninių ir profesinių vertybių sąveika | 1,5 (1) | 5 | 5 (6) | 11,5 (7) |
| Iš viso val. | 30 (18) | 45 (3) | 85 (139) | 160 (160) |

* Skliausteliuose įrašytos neakivaizdinių studijų valandos, skirtos kiekvienai temai.

** Temos išdėstytos jų pateikimo eiliškumo tvarka.

brėžiamas intervencijos ir jos užbaigimo procesas: kokią įtaką skirtingi faktoriai daro intervencijos proceso planavimui ir įgyvendinimui. Daug dėmesio kurse skiriama studentų, kaip būsimų socialinių darbuotojų, profesiniam augimui.

Namų darbas. Namų darbo užduotis, jos struktūra yra tokia pati kaip ir namų darbo, atliekamo „Socialinio darbo praktika ir metodika I“ kurse. Tai realus studento, kaip socialinio darbuotojo, pokalbio su klientu užrašymas. Būtina šio namų darbo atlikties sąlyga – būtinas savarankiškas praktinis studento darbas, kurio metu kalbinamas agentūros klientas. Svarbiausias principas šiame kurse – studentas užmezga ne tik kontaktą su klientu, bet ir pradeda dirbti, lydėdamas klientą per socialinio darbo su atveju procesą. Taigi, pageidautina, kad interviu metu atsispindėtų studento(-ės) jau atliktas darbas ir užmegztas santykis su klientu, gilesni konsultavimo įgūdžiai (interviu ėmimas, jo nuoseklumas, empatijos lygmenys). Todėl pirmoje proceso formos skiltyje „Interviu ištraukos turinys“ užrašoma 20–25 studento klausimų / teiginių ir 20–25 kliento atsakymų / teiginių. Pagalbos proceso metu studentui patariama vesti darbo su konkrečiu atveju užrašus, stebėti proceso kaitą. Visi pastebėjimai bus naudingi egzamino metu, atliekant užduotį.

Kurse įgytų žinių ir gebėjimų vertinimo tvarka. Taikoma kaupiamoji dešimtbalė vertinimo sistema. Semestro laikotarpiu pažymiu vertinamas savarankiškų užduočių atlikimas, kolokviumo rezultatai, studento darbas seminarų grupėse (lankymas, dalyvavimas diskusijose, užduočių ir situacijų pristatymas praktikos susitikimų metu). Po egzamino išvedamas galutinis pažymys.

Galutinio vertinimo struktūra

| Namų darbas | | Atvejų nagrinėjimas | | Kolokviumas | | Egzaminas | |
|-----------------|-------|---------------------|-------|-------------|-------|-----------|-------|
| % | Balai | % | Balai | % | Balai | % | Balai |
| 15 | 1,5 | 15 | 1,5 | 20 | 2 | 50 | 5 |
| 100 % = 10 balų | | | | | | | |

Praktikos proceso šešto semestro laikotarpiu studentai susipažįsta su socialinio darbuotojo veiklos, ypač intervencijos, kompleksišku ir komplikuotumu. Kurso metu studentas gilina savo profesines žinias,

veikimo įgūdžius darbe su asmeniu / šeima / grupe. Daug dėmesio skiriama studento santykiui su klientu, kaip socialinio darbuotojo įrankiu teikiant pagalbą klientui. Kurso metu studentai skatinami atpažinti savo, kaip profesionalo, stipriąsias ir silpnąsias puses, taip didinant toleranciją neapibrėžtomis konsultavimo situacijoms.

2.6. PRIEŠDIPLOMINĖ PRAKTIKA

Priešdiplominė praktika yra atliekama 7 semestro metu ir yra integraliai susieta su šiame semestre dėstomais dalykais. Šios praktikos metu studentai ugdomi gebėjimą taikyti tyrimo metodus praktinėje veikloje, atpažindami teorinius ir etinius socialinio darbuotojo veiklos principus. Šiame kurse susitelkiama į įrodymais grįstus tyrimo metodus, leidžiančius atpažinti taikytos intervencijos efektyvumą. Kurso metu studentai vystys praktines žinias, taikydami tyrimo metodus atpažins vietines socialinio darbo žinias, vertins socialinio darbuotojo veiklos kompleksumą. Be to, kurso metu renkami duomenys turėtų pagelbėti studentui rengti baigiamąjį darbą.

Kurso eiga, praktikos ataskaitos rengimas yra paremtas įrodymais grįsta praktika, kai praktikoje naudojamos žinios yra gautos iš tyrimo ataskaitų. Socialinis darbuotojas taip kaupia naujausias žinias, kurios siejasi su įvairiomis problemomis ar iššūkiams konkrečiame socialinio darbo lauke. Todėl studentas kurso metu turėtų atrasti jam rūpinamą problemą ar iššūkį, iširti požiūrį ar nuostatas konkretaus probleminio klausimo atžvilgiu ir savo tyrimą analizuoti kitų, jau atliktų tyrimų kontekste.

Studentams rengiant praktikos veiklos ataskaitą šiame kurse, rekomenduojama vadovautis toliau nurodytais žingsniais, padėsiančiais integruoti praktines ir tyrimų žinias konkrečioje socialinio darbo paslaugas teikiančioje organizacijoje:

1. Metodologijos pasirinkimas. Šiame etape studentas su mentoriumi ir autoriumi aptaria, kokią problemą ar reiškinį norėtų ir (ar) galėtų tyrinėti. Svarbu, kad šis tyrimas sietųsi su patirtimi, įgyta kitų praktikos kursų metu. Tai gali būti socialinio darbuotojo intervencijos įvertinimas, kliento požiūrių ištyrimas ar teikiamų paslaugų įvertinimas organizacijoje,

12 lentelė. Priešdiplominės praktikos temų planas

| Tema** | Kontaktinių valandų skaičius | | Savaran-kiško darbo val. skaičius | Bendras val. skaičius temos studijoms |
|---|------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| | Paskaitos | Seminarai / konsultacijos | | |
| Socialinio darbo vystymas kaip profesinės veiklos ir mokslo disciplinos, pasitelkiant tyrimus. Tyrimo metodų taikymo galimybės socialinio darbo praktikoje. | | 1,5(1,5) | | 1,5 (1,5) |
| Socialinis darbuotojas – konsultantas ir tyrėjas. Tyrimo metodologijos parinkimas kliento poreikiams ir lūkesčiams nustatyti. | | | 21 (21) | 21 (21) |
| Teorinių perspektyvų ir praktinių požiūrių dermė. | | | 25 (25) | 25 (25) |
| Intervencijos plano sudarymas ir pagrindimas, remiantis praktine patirtimi ir teorinėmis žiniomis. | | | 25 (25) | 25 (25) |
| Vertybinių nuostatų svarba socialinio darbo praktikoje ir tyrimuose. | | 1,5(15) | 3 (3) | 3 (6) |
| Iš viso val. | | 3(3) | 77 (77) | 80 (80) |

* Skliausteliuose įrašytos tęstinių studijų valandos, skirtos kiekvienai temai.

** Temos išdėstytos jų pateikimo eiliškumo tvarka.

kurioje atliekama praktika. Duomenys gali būti renkami ir kiekybiškai – anketinė apklausa, ir kokybiškai – interviu. Svarbiausiai, kad tai vyktų praktikos organizacijoje ir jai aktualia tema.

2. Apklausa arba duomenų surinkimas. Klausimų turinys turėtų padėti išryškinti socialinio darbo praktikos problemines temas. Sprendžiant respondentų ar tyrimo dalyvių skaičių, turėtų būti atsižvelgiama į bandomajam tyrimui keliamus reikalavimus.

3. Literatūros, tyrimų ataskaitų paieška – ataskaitos rengimas. Studentas, pasirinkęs socialinio darbo reiškinį, surinkęs duomenis, ieško pasirinkto reiškinio egzistavimo pagrindimų mokslinėje literatūroje, tyrimų ataskaitose. Svarbu pabrėžti, kad studentas turėtų išlaikyti pusiausvyrą tarp duomenų šaltinių, nes nei surinktiems duomenims, nei tyrimų ataskai-

toms neteikiama išskirtinė pirmenybė. Rengiant tyrimo ataskaitą svarbi yra analizė iš tos teorinės perspektyvos, apie kurią kalbėjo klientas.

4. Vertinimas. Labai svarbu, kad atliktą tyrimo ataskaitą studentas aptartų su tutoriumi ir mentoriumi. Jie išsako pastabas bei galimas korekcijas. Jei studentas pageidauja – koreguoja. Galutiniam vertinimui praktikos veiklos ataskaitą studentas priduoja tutoriui.

Lankomumo reikalavimai. Lankyti praktinius užsiėmimus ir konsultacijas bei atlikti praktinę veiklą organizacijoje privaloma.

Dokumentai. Praktikos metu studentai pildo du pagrindinius dokumentus: praktikos veiklos aprašą ir dienoraštį, o baigdamas praktiką parašo praktikos ataskaitą.

Praktikos veiklos apraše (žr. 6 priedą) studentai trumpai pažymi, ką konkrečiai dirbo kiekvieną praktikos dieną. Mentorius savo parašu patvirtina praktikos veiklos aprašą. Dienoraštis kartu su praktinės veiklos aprašu ir mokymosi sutartimi yra dokumentai, kurių pagrindu studentas parengia praktikos veiklos ataskaitą. Plačiau apie dienoraštį skaitykite 7 priede.

Praktikos veiklos ataskaita – tai raštu pateikiama apibendrinta praktinės veiklos patirtis. Praktikos ataskaita raštu pristatoma **tutoriui** ne vėliau nei likus savaitei iki viešo pristatymo katedroje dekanų potvarkiu sudarytai praktikos ataskaitos vertinimo komisijai. Praktikos veiklos ataskaitą sudaro šios dalys:

1. **Įvadas**, kuriame trumpai nurodoma, kokią problemą, dilemą siekiama iširti, kiek valandų dirbta praktikos vietoje ir kokios veiklos atliktos.

2. **Praktikos vietos veiklos pristatymas ir analizė.** Trumpai aprašomas aptariamo reiškinio organizacinis kontekstas. Ar organizacija tiria klientų požiūrį į teikiamų paslaugų kokybę, prieinamumą? Kaip organizacija reaguoja į kintantį socialinį-politinį kontekstą, kaip įvertina organizacijos misijos ir klientų poreikių atitiktį?

3. **Profesinės tyrimų veiklos praktikoje aprašymas ir analizė.** Trumpai aprašomos veiklos, kurios atliktos šio kurso metu. Trumpai pristatomas atliktas tyrimas. Išanalizuojama ir apibendrintai aprašoma, kaip buvo atliekamas socialinio darbuotojo-tyrėjo vaidmuo praktikos metu. Kuo atliekami vaidmenys studentui buvo nauji? Apibendrintai parašoma jausmų refleksija. Kas naujo sužinota apie save, kaip socialinį darbuotoją-tyrėją.

4. Išvadose ir rekomendacijose rašoma apie tai, kokie tyrimai būtų naudingi organizacijai.

Priedai: mokymosi sutartis; studento praktinės veiklos aprašas; mentoriaus įvertinimas.

Žinių ir gebėjimų vertinimo tvarka. Taikoma kaupiamoji dešimties balų vertinimo sistema. Semestro laikotarpiu studento pasiekimus vertina mentorius ir tutorius. **Mentorius vertina** susitarimų vykdymą; punktualų atvykimą ir išvykimą; efektyvų darbo laiko panaudojimą praktikos vietoje; iniciatyvumą, pasiūlymų teikimą. Detalus vertinimas pateikiamas 13 lentelėje.

13 lentelė. Mentoriaus atliekamo studento vertinimo kriterijai

| Praktikos vertinimas | Buvimo praktikos vietoje laikas, aktyvumas, iniciatyvumas | Pažymys |
|-------------------------------------|---|---------|
| Užskaityta be didesnių patobulinimų | 80–100 % | 8–10 |
| Užskaityta, bet reikia tobulinti | 50–70 % | 5–7 |
| Neužskaityta, reikia kartoti | Iki 50 % | 1–4 |

Tutorius vertina praktinės veiklos dienoraštį, individualius susitikimus su studentu (14 lentelė) ir praktikos ataskaitą raštu. Vertinama dienoraščio kokybė – studento gebėjimas reflektuoti bei mokytis iš patirties; reflektyviai vertinti savo veiklą, jausmus, pažinti save; dienoraštyje atspindėti mokymosi procesą, etinės dilemas; siekti mokymosi tikslų ir pan.

14 lentelė. Tutoriaus atliekamo studento vertinimo kriterijai

| Praktikos vertinimas | Pristatyta praktikos dienoraščių | Dalyvauta individualiuose susitikimuose su tutoriumi | Dienoraščio kokybės procentinis vertinimas | Pažymys |
|-------------------------------------|----------------------------------|--|--|---------|
| Užskaityta be didesnių patobulinimų | 6–8 dienoraščiai | 2 susitikimai | 80–100 % | 8–10 |
| Užskaityta, bet reikia tobulinti | 3–5 dienoraščiai | 1-2 susitikimai | 50–70 % | 5–7 |
| Neužskaityta, reikia kartoti | Mažiau nei 3 | Nebuvo susitikimų | Iki 50 % | 1–4 |

Ataskaitos pateikimo forma. Ataskaita rašoma A4 formatu, apimtis – apie 8–10 lapų. Titulinis lapas pateikiamas 3 priede. Ataskaitoje privalo būti visos struktūrinės dalys.

Ataskaitos turinio vertinimo kriterijai

| | |
|---|------|
| Ataskaitos struktūra (ar yra visos struktūrinės dalys, priedai) | 10 % |
| Kalbos kultūra, ataskaitos pateikimo dizainas | 10 % |
| Tyrimo metodų socialinio darbo praktikoje taikymas | 10 % |
| Kliento poreikių ir lūkesčių socialinio darbo intervencijai tyrimas | 10 % |
| Socialinio darbo patirties sisteminimas | 10 % |
| Kliento poreikių taikant socialinio darbo teorijas interpretavimas | 10 % |
| Intervencijos proceso kompleksiško vertinimas | 10 % |
| Socialinio darbuotojo, kaip tyrėjo ir konsultanto, atpažinimas | 10 % |
| Išvados struktūruotos, pagrįstos ataskaitos turiniu bei teorinėmis prielaidomis ir praktiniais principais. Rekomendacijos konkrečios, numatančios gaires tolesnei praktikai | 20 % |

Ataskaitos pristatymas žodžiu. Praktinės veiklos ataskaitos pristatymą žodžiu vertina komisija pagal nustatytus kriterijus.

Galutinio vertinimo struktūra

| Mentoriaus skiriamas vertinimas (13 lentelė) | | Tutoriaus skiriamas vertinimas (14 lentelė) | | Praktikos ataskaitos vertinimas raštu 40 % (vertina tutorius) ir žodžiu 20 % (vertina komisija) | |
|--|-------|---|-------|---|-------|
| % | Balai | % | Balai | % | Balai |
| 10 | 1 | 30 | 3 | 60 | 6 |
| 100 % = 10 balų | | | | | |

3. TEORIJA SOCIALINIO DARBO PRAKTIKOJE

3.1. PROFESIONALUMO RAIDOS ETAPAI SOCIALINIO DARBO MOKOMOSIOS PRAKTIKOS PROCESE

Mokomoji socialinio darbo praktika padeda būsiam socialiniam darbuotojui geriau suprasti profesionalų pagalbos teikimo procesą, suvokti jo esmę. Viena pagrindinių užduočių praktikos procese – mokytis veikti realiose profesinėse situacijose, integruoti teorines žinias, įgytas teorinių kursų metu, taigi, integruoti apibendrintas žinias, arba *žinojimą, kad*, bei praktines žinias, arba *žinojimą, kad*, dirbant tiesioginį darbą su žmogumi. Mokomosios praktikos metu studentas formuoja savo profesinį identitetą, reflektuojančio praktiko profesinę konsultavimo kultūrą bei tolimesnės profesinės veiklos gaires.

Mokymosi procesas nėra statiškas, jis gali vykti kasdieninėje profesinėje veikloje, tačiau patyrimas ir įgūdžiai įgyjami ne iš karto. Žorga (2006), kalbėdama apie supervizoriaus kaip profesionalo vystymąsi, pristato keturis raidos etapus. Autorė pabrėžia, kad šie raidos etapai būdingi rengiant profesionalius bet kurios srities konsultantus, kur svarbus kliento ir konsultanto pokytis bei jų tarpusavio santykis. Profesionalaus konsultanto raidos etapai patiriami, numatomi, kiekvienas iš jų turi savitas temas ir užduotis. Šis profesionalumo procesas leidžia numatyti mokomosios praktikos siekius ugdant socialinio darbo profesionalą, gebantį veikti savarankiškai, sąmoningai taikyti pasirinktas socialinio darbo intervencijas darbe su klientu ir vystyti savo profesinę veiklą.

Pirmam raidos etapui būdingas studento perėjimas iš pasyvaus stebintčiojo ir priimančio besimokančiojo į aktyvų ir veikiančią būsimo profesionalaus socialinio darbuotojo vaidmenį. Šis perėjimas praktikantui taip pat sukelia vaidmens ir veiklų netikrumą bei dvejonių, nes reikia atrasti aiškų arba pasyvaus besimokančio, arba aktyvaus profesionalaus darbuotojo

vaidmenį. Jis jaučiasi labai nesaugus ir kritiškas savo atliekamam vaidmeniui, dėl to studentai išgyvena netikrumo, bejėgiškumo, nepakankamos kompetencijos jausmus. Be to, veikdamas praktikoje, studentas nuolat išgyvena dilemą – ar naudinga ta veikla, kurią jis atlieka? Ar gauna naudos pirmieji klientai, su kuriais jis susiduria savo veikloje?

Pradedantis veikti socialinis darbuotojas sunkiai susivokia neaiškiose, neapibrėžtose situacijose. Dėl šios priežasties reikia apmąstyti socialinio darbo profesinės veiklos sampratą, jos ribas, susikurti taisykles, procedūras, metodus ir technikas, kurios padėtų vystyti socialinio darbuotojo veiklą. Šiame etape studentas dar nesuvokia socialinio darbo profesijos kompleksiskumo, visų veiksmų, kurie turi įtakos veiklai, ir ko gero sudėtingiausia šiame etape yra sutelkti dėmesį į patį pagalbos procesą.

Šiame etape studentas dalyvauja dviejuose paraleliai vykstančiuose procesuose: formuojasi profesijos identitetas ir mokomasi užmegzti darbinį santykį su klientu. Tad siekiant įgyvendinti šį profesionalumo raidos etapą mokomosios praktikos procese, socialinio darbo studentai pirmojo semestro metu mokosi užmegzti kolegialius ryšius su mentoriumi ir organizacijoje dirbančiais kolegomis. Be to, jis gauna užduotį susipažinti su socialinio darbuotojo veiklos kontekstu, aprašo ne tik socialinio darbuotojo funkcijas organizacijoje, bet ir jo veiklos kontekstą. Antroji užduotis, kurią atlieka studentai šiame etape – susitelkimas į socialinio darbo procesą su klientu. Procesui suvokti naudojamas problemų sprendimo modelis, kurį pristato Beulah Roberts Compton ir Burt Galaway (1999). Studentai pirmojo praktikos proceso metu turėtų pabandyti padirbėti su bent vienu atveju, kai jis galėtų mokytis užmegzti kontaktą ir gebėtų sudaryti sutartį su klientu.

Antrame raidos etape profesionalaus vaidmens vystymasis atskleidžia, kad socialinis darbuotojas atpažįsta ir pagilina savo profesines žinias ir supratimus apie profesinę veiklą bei jos atlikimą. Studentas vis labiau išvelgia savo galias, trūkumus ir galimą santykio poveikį klientui. Praktikantas labiau pasitiki savimi, nors dirbdamas su klientu vis dar jaučia įtampą ir netikrumą, bet jau gali rizikuoti ir pabandyti atsiskleisti klientui. Jis vis labiau priima neaiškias, neapibrėžtas konsultavimo situacijas. Jau apsibrėžęs profesinį lauką, studentas socialinį darbą pradeda suvokti kaip autonomišką profesiją, pradeda studijuoti profesinę literatūrą.

Šiame etape studentas geba susikoncentruoti į klientą, jo gebėjimus ir poreikius, geba prisiimti atsakomybę už konsultavimo procesą. Praktikantas pradeda suvokti proceso svarbą, bet dar ne visuomet jam pavyksta tuo pasinaudoti. Šis profesionalumo raidos etapas taip pat žymi galutinį apsisprendimą ir motyvaciją toliau vystyti savo profesionalumą socialinio darbo srityje.

Mokomosios praktikos tikslas – padėti studentui, baigusiam praktiką, pasiekti šį profesionalumo raidos etapą, kuris leistų gilinti profesines teorines ir praktines žinias, sukurtų mokymosi proceso gaires. Todėl antrajame praktikos semestre daugiau dėmesio skiriama konsultavimo įgūdžiams ir prašoma, kad per semestrą konkrečiu atveju būtų 2-3 ilgesni darbo procesai. Šiame etape studentai pradeda suvokti procesualumą ir jo svarbą tiek užmezgant santykį su klientu, tiek teikiant pagalbą.

Trečiame profesionalumo raidos etape didelės reikšmės turi ilgalaikė profesionalo motyvacija socialiniam darbui. Šiame etape socialinis darbuotojas geba harmonizuotis su kliento poreikiais ir organizacijos reikalavimais konsultavimo proceso rezultatui. Profesionalas geba atrasti pusiausvyrą tarp mąstymo ir veikimo savo profesinėje veikloje, žino stipriąsias ir silpnąsias vietas, turi pageidaujamų klientų grupę. Darbuotojo profesinės teorinės ir praktinės žinios, pasitikėjimas savo kompetencija yra gilesni.

David A. Kolb mokymosi stiliaus teorija yra viena iš teorijų, padedanti suprasti, kokius mokymosi šaltinius būsimasis profesionalas dažniau pasitelkia, vystydamas savo profesionalumą. Sugebėjimas mokytis yra vienas svarbiausių įgūdžių. Kada susiduriame su nauja mokymosi patirtimi ar nauja gyvenimo situacija, mes patenkame į mokymosi ratą, kuris prasideda nuo atlikimo, stebėjimo, mąstymo iki veikimo. Tad besimokantysis turi keisti savo mokymosi stilių nuo išitraukimo (jausminio) pereidamas prie klausančiojo (stebinčiojo), kuriančio naujas idėjas (mąstančio), priimančio sprendimus (veikiančio). Kolb mokymosi stiliaus anketa (Lussier, 2004) pateikiama 10 priede.

Kolb, mokymosi stilių autorius, išskiria keturis mokymosi stilius, įvardydamas juos taikančius žmones kaip:

- akomodatorius – prisitaikantis, prisiderinantis;
- divergeris – išsiskiriantis, nukrypstantis nuo normos;

- konvergeris – suvedantis, nukreipiantis;
- asimiliatorius – įsisavinantis, absorbuojantis.

Mokymosi stilių autorius teigia, kad žmonės, ėmęsi mokytis ar konkrečios užduoties, pradeda nuo savo dominuojančio mokymosi stiliaus. Kad sėkmingai pereitų mokymosi procesą, jie turi judėti nuo pirminio stiliaus prie kitų trijų. Žmogus mokosi remdamasis dviem asmeninėmis dimensijomis – nuo jausminės iki mąstančios ir nuo veikiančios iki stebinčios. Nors žmogus turi savo dominuojantį mokymosi stilių, jis negali tą stilių visada naudoti. Pavyzdžiui, *akomodatorius* ir *konvergeris* linkę mokytis labiau įsitraukdami, nei stebėdami. Tuo tarpu *divergeris* ir *asimiliatorius* labiau linksta stebėti, nei aktyviai įsitraukti. *Konvergeriai* ir *akomodatoriai* geriau jausis seminarų metu turėdami galimybę aktyviai įsitraukti į diskusijas bei įgūdžių ugdymo metu. Aktyviai veikdami, jie atvirai reikš jausmus ir mintis. Tuo tarpu *divergeriai* ir *asimiliatoriai* geriau jausis paskaitų ar filmo demonstravimo metu. Net pagal tai, kokį metodą dėstytojas taiko vedamas užsiėmimus, galima nustatyti, koks mokymosi stilius jam būdingas.

Žmonės, pasižymintys skirtingu mokymosi stiliumi, turi skirtingas charakteristikas, tad nenuostabu, kad jų elgesys skiriasi. Kokią įtaką mokymosi stilius daro žmogaus elgesiui? Pavyzdžiui, jums reikia priimti sprendimą. Jūs žinote to žmogaus mokymosi stilius, tad galite numanyti, kokio elgesio galima tikėtis iš žmogaus sprendimo priėmimo procese. Jei sprendimą turi priimti *konvergeris*, jis tai darys greitai, tuo tarpu *divergeris* tai darys lėtai ir analizuos daugiau alternatyvų. Žmonės, pasižymintys tokiu pat mokymosi stiliumi, elgiasi taip pat. Skirtingais stiliais pasižymintys žmonės elgiasi skirtingai. Be to, skirtingo mokymosi stiliaus žmonės gali turėti bendravimo sunkumų. Jeigu dirba du *asimiliatoriai*, jie linkę būti teoretikais, bet jei dirbti kartu ir priimti sprendimą tenka *asimiliatoriui* ir *akomodatoriui*, tai asimiliatorius norės sprendimą grįsti racionalia problemos analize, o *akomodatorius* – priimti sprendimą remdamasis jausmais, intuicija. Jei jie norės aptarti alternatyvas, gali iškilti tarpusavio santykių konfliktas. Žmonės, kurie mokymosi stilius naudoja lanksčiau, paprastai efektyviau bendrauja, kadangi gali dirbti su visų stilių žmonėmis.

Akomodatorius (veikiantis ir jaučiantis) – prisitaikantis, prisiderinantis. Jis veikia labiau remdamasis savo patirtimi. Jis linkęs pasikliauti labiau savo jausmais nei logine analize. Priimdamas sprendimą, jis labiau

pasikliauja savo paties technine analize nei informacija, gaunama iš kitų žmonių. Jis puikiai jaučiasi turėdamas galimybę įgyvendinti naujus planus ir išgyventi įvairius patyrimus. Jis dažnai siekia į veiklą nukreiptos karjeros: marketingo, prekybos, politikos, visuomenės santykių ir vadovavimo srityse. *Teigiamos pusės*. Paprastai tai geras lyderis, linkęs prisiimti būtiną riziką. *Silpnosios pusės*. Jis ne visada išsikelia aiškius tikslus ir ne visada sugeba išvystyti praktinį planą. Dažnai švaisto laiką nereikšmingiems dalykams.

Divergeris (stebintis ir jaučiantis) – išsiskiriantis, nukrypstantis nuo normos. Jis turi sugebėjimus pažvelgti į konkrečią situaciją iš skirtingų pozicijų. Kada sprendžiamos problemos, jam patinka smegenų šturmas. Jis svarsto analizuodamas daugybę alternatyvų. Jis link turėti plačius kultūrinius interesus. Jam patinka rinkti informaciją. Jis – suprantantis ir jautrus kitų žmonių poreikiams. Jis siekia karjeros menų srityje, paslaugų sektoriuje, socialinio darbo, slaugos, konsultavimo srityse. *Stipriosios pusės*. Jis puikiai sugeba atpažinti problemas. Jis gerai supranta darbą su žmonėmis. *Silpnosios pusės*. Kartais jis per daug analizuoja problemą ir todėl lėtai veikia. Dažnai praleidžia galimybes.

Konvergeris (veikiantis ir galvojantis) – suvedantis, nukreipiantis. Iš gaunamos informacijos jis siekia praktinės naudos. Kada pristatomos problemos ar sprendimų priėmimas, jam svarbiausia išvados (pats sprendimas). Jis labiau linkęs dirbti su techninėmis užduotimis ir problemomis nei su socialinėmis ar tarpasmeninėmis problemomis. Dažnai jis siekia techninės karjeros įvairių mokslų, tokių kaip inžinerija, kompiuterių mokslas, srityse. *Stipriosios pusės*. Jis sugeba ieškoti dedukcinių priešasčių (kas kam daro įtaką), sėkmingai sprendžia problemas bei priima sprendimus. *Silpnosios pusės*. Jis linkęs priimti skubotus sprendimus, neapsvarstydamas visų galimų alternatyvų, todėl problemas gali išspręsti neteisingai. Jis dažnai įgyvendina savo idėjas, jų prieš tai nepatikrinęs.

Asimiliatorius (stebintis, galvojantis) – įsisavinantis, absorbuojantis. Jis sugeba labai efektyviai priimti platų informacijos spektrą ir jį paversti į loginę formą. Jam svarbiau, kad idėja ar teorija būtų logiška nei praktiška. Jis labiau koncentruojasi į abstrakčias idėjas ir koncepcijas nei į žmones. Jis siekia karjeros švietimo srityje, dirba su mokslininkais ir mokytojais, taip pat rašytojais, tyrėjais ir planuotojais. *Stipriosios pusės*. Jis pasižymi modelių kūrimo, teorijų ir plano išvystymo įgūdžiais. *Silpnosios pusės*.

Jis yra labiau idealistas, jam trūksta praktiškumo. Jis dažnai kartoja klaidas.

Kaip matyti, stilius nebūna geras arba blogas. Kiekvienas pasižymi stipriosiomis ir silpnosiomis pusėmis. Kiekvienas žmogus turi savo dominuojantį mokymosi stilių, bet drauge jam būdingos ir kitų mokymosi stilių charakteristikos. Yra nustatyta, kad praktinių pratybų supervizija yra pastiprinama, jeigu supervizorius ir studentas supranta savo atitinkamus mokymosi stilius. Šitaip supervizijos sąveika yra papildoma mokymosi pajėgumais.

3.2. TEORIJOS RYŠYS SU SOCIALINIO DARBO PRAKTIKA

Socialinio darbo praktikoje svarbu išlaikyti teorijos ir praktikos integralumą. Malcolm Payne (1997) išryškina tris požiūrius į socialinio darbo praktiką, kurie pabrėžia socialinio darbuotojo kompetencijų skirtingumą ir kompleksiškumą, bet drauge atskleidžia socialinio darbuotojo žinių ir įgūdžių įvairovę dirbant su individu, grupėmis, bendruomenėmis, organizacijomis bei visuomene plačiąja prasme:

1. Refleksyvusis-terapinis, kai socialinis darbuotojas siekia galimo individo, šeimos, grupės, bendruomenės gerovės, užmegzdamas ryšius su klientu ir pagalbos proceso metu padėdamas atskleisti kliento stipriąsias puses, suprasti kliento jausmus ir atskleisti jo vidines galimybes bei padėdamas augti kliento asmenybei įgalina jį siekti pokyčių, kurie sumažintų kentėjimą ir atskirtį. Remiamasi individo įgalinimu.

2. Socialistinis-kolektyvistinis požiūris, kai socialinio darbo praktika siekia kooperacijos ir visuomenės narių solidarumo bei abipusio supratimo. Labiausiai prispausti žmonės gali pagerinti savo gyvenimą tik susiburdami į grupes ir kovodami už savo teises bei priešindamiesi engimui. Siekiant kolektyvinių tikslų, egalitarinių santykių visuomenėje galima įgyti geresnes gyvenimo sąlygas. Socialinis darbuotojas veikia įgalindamas žmonių grupes, bendruomenes siekti gerovės bei priešintis valdančiajam elitui.

3. Individualistinis-reformistinis požiūris, kuriame socialinio darbo

praktika nukreipta į atskiro individo poreikius tenkinančių paslaugų sukūrimą ir efektyvią šių paslaugų plėtrą bendruomenėse ir visuomenėje. Socialinio darbo praktika nukreipiama į visuomenės narių gerovės siekimą per atskiro individo ir bendruomenės augimą ir brandą. Gerėjant atskirų visuomenės narių būklei, laipsniškai kinta visa visuomenė.

Payne (1997: 39) pateikia Roger Sibeon požiūrį į socialinio darbo praktinių ir teorinių žinių dermę. Jis teigia, kad yra dvi pagrindinės teorijų grupės: formalios (aprašytos ir diskutuojamos mokslininkų akademinėje aplinkoje) ir neformalios (kylančios iš praktinio patyrimo).

15 lentelė. Socialinio darbo praktikos teorijos

| Teorijos rūšis | Formalios teorijos | Neformalios teorijos |
|--|--|---|
| Teorijos, aiškinančios socialinio darbo esmę. | Mokslininkų pripažintos ir aprašytos, apibūdinančios visuomenės gerovę, socialinio darbo esmę, tikslą ir pan. (pvz., psichoanalitinė, marksistinė, feministinė). | Moraliniai, politiniai, vertybiniai veiksniai, kuriuos išryškina praktikoje dirbantys socialiniai darbuotojai, apibūdinami socialinio darbo funkcijas. |
| Teorijos, kuriomis pagrindžiamas socialinio darbo procesas ir intervencija arba nurodomi socialinio darbo praktikos metodai. | Formalios, aprašytos praktikos teorijos, pvz., darbas su atveju, (angl. <i>casework</i>), atvejo vadyba (angl. <i>case management</i>), šeimos terapija, grupinis darbas ir pan. | Indukciniu būdu dirbančių praktikoje socialinių darbuotojų iš patirties sukurtos ir praktikoje naudojamos neaprašytos teorijos. |
| Teorijos, kurias pasitelkus galima suprasti visuomenę, klientą ir jo problemas. | Socialinių mokslų aprašytos teorijos ir empiriniai duomenys, pvz., asmenybės teorijos, socialinės stratifikacijos, stigmatos, vaidmenų, šeimos, kaitos ir pan. | Praktikų taikoma bendra kultūrinė nuostata ir tam tikrų reiškinų vertinimas pvz., šeimos samprata, pozityvi tėvystė, santuoka, normalus elgesys ir pan. |

Nors mokslinėje literatūroje diskutuojama apie teorijos reikšmę ir vietą socialinio darbo praktikoje, tačiau prieinama išvada, kad teorija ir praktika yra neatskiriamos. Praktika, pagrindžiama teorija, ir teorija, kylanti iš praktikos, užtikrina socialinio darbo, kaip mokslo ir meno,

plėtrą. Profesionalus socialinis darbuotojas supranta visuomenėje vykstančius procesus, kliento poreikius ir būklę, tikslingai veikia, suprasdamas ir paaiškindamas veiklos tikslą, priemones ir pasekmes, reflektuoja savo patirtį ir mokosi, susiedamas savo patirtį su teorine perspektyva.

Socialinio darbo praktikoje galima remtis kuria nors viena teorija, tačiau dažnai vienos teorijos nepakanka. Dažniausiai naudojamas eklektinis modelis, kai dirbant su atveju derinamos kelios teorijos. Tai vadinama eklekticizmu. Laura Epstein (1992) aprašo penkis eklekticizmo modelius:

1. Sisteminis integracijos modelis, kai skirtingos teorinės perspektyvos integruojamos tam tikru nuoseklumu.
2. Asmeniškai sukonstruotas praktikos modelis, kai atskiras individas ar grupė sukuria praktikoje naudojamą modelį iš skirtingų teorinių perspektyvų, geriausiai tenkinantį praktikos poreikius.
3. Sisteminis elgesio pasirinkimas, kai skirtingais atvejais pasirenkamas skirtingas elgesio modelis ar skirtingos idėjos organizuotoje veikloje.
4. Neformalus naudingas požiūris, kai neformalių diskusijų su kitais profesionalais metu atrandami požiūriai, kurie gali būti pritaikyti konkrečioje situacijoje.
5. Atsitiktinis pritaikymas, kai atsitiktinai panaudojama kitų patirtis konkrečiam atvejui.

Istoriškai nuo socialinio darbo atsiradimo socialinio darbo praktikoje naudojama psichoanalizės teorija, kurios pagrindu išvystytas socialinis darbas su atveju (angl. *case work*). Socialinis darbas su atveju remiasi kliento situacijos (angl. *person in situation*) pagerinimu užmezgant ir palaikant profesinį pasitikėjimo ryšį tarp kliento ir socialinio darbuotojo. Florence Hollis (Hollis, Woods, 1990), apibūdindama darbą su atveju, atkreipia dėmesį į veikimo būdą, kliento ir darbuotojo bendravimo tikslą ir darbuotojo veiklą. Veikimo būdas arba procedūros, pasak Hollis, yra palaikymas, tiesioginis poveikis, ištyrimas, apibūdinimas, pykčio išreiškimas, asmens situacijos reflektavimas, elgesio dinamikos ir modelio supratimas, vystymosi reflektavimas, išteklių rūšys, informacijos perdavimas, vaidmenys.

16 lentelė. Darbas su atveju pagal Hollis

| Veikimo būdas | Socialinio darbuotojo ir kliento bendravimo tikslas | Socialinio darbuotojo veikla |
|--|--|---|
| Palaikymas | Kliento nerimo, kylančio iš žemo savęs vertinimo, savi-garbos stokos sumažinimas. | Parodyti pagarbą, dėmesį, priimti, išklausyti, išreikšti supratimą ir užuojautą verbaliniu ir neverbali-niu būdu. Skatinti klientą kalbėti ir atskleisti problemą, užtikrinti konfi-dencialumą. |
| Tiesioginis po-veikis | Socialinis darbuotojas akty-viai skatina klientą išreikšti savo nuomonę ir papasakoti arba pademonstruoti savo elgesį. | Išsiaiškinti nuomonių skirtingumus, konfrontuoti, esant reikalui – skatin-ti klientą reflektuoti ir priimti spren-dimą, vengti patarimų, esant reikalui – pareikalauti, patikrinti. |
| Ištyrimas, aprašy-mas, išsakymas | Suprasti, kaip klientas verti-na situaciją ir save. Išreikšti jausmus. | Psichosocialinis tyrimas. Įvardyti ir leisti klientui išreikšti jausmus. Pyk-čio, liūdesio, nerimo, kaltės jausmai mažėja juos išreiškiant. Klientas pra-deda geriau suprasti savo situaciją. Rei-kia nustatyti jausmų išraiškos ribas. |
| Asmens situacijos refleksija šiais as-pektais: 1) kliento ryšius su aplin-ka, jo sveikatos būklę; 2) savo ir kitų elgesio poveikis; 3) savo elgesio aptarimas; 4) tarpasmeni-nio bendravimo trukdžiai ir sunkumai, jų priežastys, re-zultatai; 5) savęs įvertinimas; 6) darbuotojo ir pagalbos proceso aptarimas | Geriau suprasti klientą. | Ekstrarefleksija – tai kliento ryšių su aplinka, išorinių veiksnių, turinčių reikšmės kliento elgesiui ir būklei, įvertinimas (sveikata, gyvenimo są-lygos, darbas ir pan.). Intrarefleksija – tai paties kliento požiūris į savo problemas, situaciją, jo reakcija, elgesys į išorinius nepa-lankius veiksnius, savęs, savo gali-mybių vertinimas, jausmai, susiję su pagalbos prašymu. |

| Veikimo būdas | Socialinio darbuotojo ir kliento bendravimo tikslas | Socialinio darbuotojo veikla |
|------------------------------------|--|--|
| Įprasto elgesio modelio supratimas | Skatinti klientą suprasti savo įprastą elgesį ir mąstymą. | Drąsinti klientą reflektuoti savo elgesį, atpažinti gynybinius mechanizmus, priešiškumą, nustatyti superego problemas (pvz., kodėl klientas sau per griežtas), išsiaiškinti asmenybės sutrikimus. |
| Vystymosi refleksija | Išryškinti kliento praeities reikšmę. | Skirtingai nuo psichoanalitikų, nereikia labai gilintis į kliento praeitį, išskyrus tuos atvejus, kai tai tiesiogiai susiję su problemos sprendimu. |
| Išteklių rūšys | Nurodyti, kur klientas gali gauti pagalbą. | Naudotis savo agentūros ir kitų organizacijų teikiamomis paslaugomis, esant reikalui – ir ne tik socialinio darbo agentūrų. Socialinis darbuotojas turi nustatyti kliento poreikį kitų organizacijų teikiamoms paslaugoms. Negalima siuntinėti kliento nuo vieno darbuotojo prie kito. |
| Informacijos perdavimas | Ryšiai su kitomis organizacijomis, teikiančiomis papildomą pagalbą klientui. | Prieš perduodant informaciją kitai agentūrai ar kitiems darbuotojams reikia apmąstyti konfidencialumo principą. |
| Vaidmenys | Veikti kliento naudai. | Socialinis darbuotojas veikia kaip paslaugų teikėjas, tarpininkas, advokatas, esant reikalui – aktyviai gina klientą nuo kitų agentūrų įsikišimo. |

Payne (1997) pateikia kitus darbo su atveju (angl. *case work*) modelius – funkcinis modelis, problemų sprendimo (Helen Harris Perlman) ir nukreiptas į ego arba ego-psichologinis. Funkciniam darbo su atveju modeliui būdinga tai, kad didžiausias dėmesys kreipiamas į kliento asmenybės augimą bei socialinės kultūrinės aplinkos reikšmę šiam procesui. Svarbiausias dėmesys skiriamas ne formalioms procedūroms, bet socialinio darbuotojo ir kliento bendravimui. Funkcinis socialinis darbas su atveju remiasi penkiais principais:

1. Įtraukti ir aktyvinti klientą. Klientas aktyviai įtraukiamas į pagalbos procesą nuo problemos identifikavimo ir vedamas per visą kintantį

pagalbos procesą. Siekiama, kad klientas suprastų tiek problemą, tiek pagalbos procesą.

2. Sąmoningai planuoti socialinį darbą laiko etapais (pradinis etapas, vidurys, pabaiga).

3. Siekti, kad klientas suprastų agentūros, kurioje teikiama pagalba, galimybes, atsiskaitymą, procedūras.

4. Aiškiai suprasti socialinio darbo struktūrą, formą ir procesą. Įgalinti klientą padėti pačiam sau.

Nepaisant, kuriuo teoriniu modeliu vadovaujantis atliekama praktinė veikla, socialinis darbas visada yra dirbamas socialiniam darbuotojui bendraujant su kitais žmonėmis. Bendraujama palaikant tarpusavio santykius bei naudojant simbolius. Simboliai yra priemonė, kuria žmogus užsiima tam tikrą poziciją. Kartais simboliai yra žodžiai, kurie yra pasakyti ar parašyti, arba ženklų kalba. Kartais simboliai gali būti toks elgesys kaip prisilietimas, artumas ar laikysena. Kartais simboliu gali būti situacija ar stebėjimas, kuris gali būti interpretuojamas tam tikru būdu. Prielaida, kad socialinis darbas yra procesas, pagrindžia faktą, kad socialiniame darbe bendraujama per tarpusavio santykius. Darbe žmonės yra įtraukti į tam tikrą laiko tarpą trunkantį kontaktą. Socialinio darbo naratyvas sako, kad santykis daro du dalykus:

- Ypatingas santykio emocinis pobūdis suteikia gebėjimą judėti ir taip darp įtaką klientui.
- Santykis sukuria bendradarbiaujančią atmosferą tarp darbuotojo ir kliento. Tai suformuoja instrumentus, per kuriuos bendraujama. Bendravimas yra darbuotojo poveikio veiksnys (Payne, 1996).

Socialinio darbuotojo ir kliento santykiai gali būti: bendradarbiaujantys, derybiniai ir konfliktiniai. Bendradarbiaujantys santykiai vystosi tada, kai ir socialinis darbuotojas, ir klientas sutaria dėl bendro tikslo ir jo siekia. Derybiniai santykiai vystosi tada, kai socialinis darbuotojas ir klientas dar turi susitarti dėl tikslo. Konfliktiniai santykiai vystosi, kada socialinio darbuotojo ir kliento tikslai yra skirtingi (Payne, 1997).

Ne bet koks bendravimas sukelia pokytį. Socialinio darbo teoretikai ir praktinę patirtį analizavę tyrėjai bando išsiaiškinti, koks bendravimas sukelia pokytį. Perlman (1979: 23) teigia, kad santykis yra žmogaus jausmo ar emocinės būsenos susietumas su kitu. Santykis – tai emocinė patirtis. Žmogus pajuda, kada paliečiamos jo emocijos. Profesiniai santykiai yra

formuojami per abipusiai susitartą tikslą, laiko rėmus. Klientui daro įtaką tie profesiniai santykiai, kurie yra tikslingi ir kontroliuojami.

Šias savo idėjas Perlman grindė Felix P. Biestek septyniomis charakteristikomis, kuriomis galima apibūdinti darbo su atveju santykius. Tai:

- *Individualizacija* – pripažinimas ir supratimas, kad kliento kokybė yra unikali ir nepakartojama. Darbas turi būti pritaikomas prie tos kokybės.

- *Tikslingas jausmų reiškimas* – kliento poreikių reikšti jausmus, ypač negatyvius, pripažinimas ir kliento išklausymas tikslingai padrąsinant tų jausmų išraišką.

- *Kontroliuojamas emocinis įsitraukimas* – buvimas jautriam ir gebančiam tinkamai reaguoti į kliento jausmus.

- *Priėmimas* – suvokimas ir judėjimas kartu su klientu su visomis jo stiprybėmis ir silpnybėmis. Priimdamas klientą, darbuotojas gali geriau jį pažinti ir realistiškiau pažvelgti į situaciją.

- *Neteisiantis požiūris* – gebėjimas išreikšti klientams jausmą, kad jie nėra kaltinami už jiems kilusias problemas ar poreikius.

- *Savarankiškas apsisprendimas* – toks veikimas, kad būtų pripažįstama kliento teisė laisvai pasirinkti ir priimti sprendimus socialinio darbo procese.

- *Konfidencialumas* – informacijos, kuri buvo atskleista kaip socialinio darbo proceso dalis, laikymas slapta.

Visi šie principai yra ir etiniai, ir praktiniai. Konfidencialumas yra vertybė, bet tai drauge padeda sukurti pasitikėjimą, svarbų kartu dirbant klientui ir darbuotojui. Santykiams suprasti svarbios daugelis teorijų, viena iš jų – transakcinė analizė, kildinama iš humanistinės-egzistencinės perspektyvos. Eric Berne yra šios analizės autorius. Transakcinė analizė, turinti aiškias psichoanalitinės teorijos ištakas ir terminiją, vis dėlto yra priskiriama humanistinei terapijai. Transakcinė analizė plačiau aprašoma 11 priede. Berne yra 2008 metais lietuvių kalba išėjęsios knygos „Žaidimai, kuriuos žaidžia žmonės: žmogiškųjų santykių psichologija“ autorius.

Socialinio darbo praktikoje svarbūs daugelis teorinių modelių. Dirbant su agresyviai besielgiančiais jaunuoliais, elgsenos ir kognityvinės teorijų pagrindu buvo išvystytas agresijos perkėlimo mokymo metodas (Goldstein, Glick, Gibbs, 1998). Šio metodo esmę sudaro trys integralios

dalys: socialinių įgūdžių mokymas, siekiant išmokyti tinkamo elgesio; pykčio valdymo mokymas, siekiant išmokyti, kaip valdyti pyktį, ir stabdyti netinkamą elgesį; moralės vystymo mokymas, siekiant ugdyti supratimą, kodėl reikia elgtis tinkamai ir nesielgti netinkamai. Plačiau moralės ugdymo mokymas aprašomas 12 priede.

Socialinis darbas laikomas procesu, kurio metu problemų sprendimo modelis gali būti taikomas individo, grupės ir bendruomenės lygmenyse. Problemų sprendimo modelis socialiniame darbe yra suprantamas kaip besitęsiantis spiralinis procesas, apibūdinamas tokiomis stadijomis kaip išitraukimas, ištyrimas, planavimas, intervencija ir įvertinimas (Zastrow, 1999). Compton ir Galawey (1994) šį procesą skirsto į tris stadijas: kontakto, kontrakto ir veiklos. Šis procesas išsamiai aprašytas 13 priede. Problemų sprendimo proceso metu socialinis darbuotojas naudoja pats save, skirtingus įgūdžius ir technikas, vertybes ir etinius principus.

Socialinio darbo praktikoje yra naudojamas ne tik problemų sprendimo modelis, bet ir stipriųjų pusių perspektyva, feministinis požiūris, struktūrinis požiūris ir kt. (Heinonen, Spearman, 2001). Problemų sprendimo ir stipriųjų pusių perspektyvos modelių palyginimas leidžia pažinti jų panašumus ir skirtumus. Detalus palyginimas yra pateikiamas 14 priede.

Stipriųjų pusių perspektyva nėra naujas socialinio darbo aspektas. Pats problemų sprendimo modelis remiasi stipriosiomis pusėmis. Stipriųjų pusių perspektyva įtraukia klientą į sprendimų priėmimo procesą, kuris grindžiamas kliento stipriosiomis pusėmis. Tačiau aptariama perspektyva yra daugiau nei problemų sprendimo procesas (Zastrow, 1999).

Dennis Saleebey (1997), stipriųjų pusių perspektyvos socialiniame darbe pradininkas, išskiria penkis principus, apibrėžiančius stipriųjų pusių perspektyvą:

- 1) Kiekvienas individas, grupė, šeima ir bendruomenė turi stipriąsias puses. Stipriųjų pusių perspektyva siekia jas išžvelgti.
- 2) Trauma, smurtas, liga ar nelaimingas atsitikimas gali pažeisti, bet drauge gali būti pokyčio ir galimybių šaltinis.
- 3) Priimkite individo, grupės ir bendruomenės troškimus rimtai, nes mes nežinome sugebėjimų augti ir keistis ribos.
- 4) Mes labiausiai padedame klientui su juo bendradarbiaudami.

5) Kiekviena aplinka turi daug išteklių, tik juos reikia atskleisti.

Stipriųjų pusių perspektyva – tai požiūris, priešingas supratimui, kad žmogaus asmeninės ir socialinės problemos yra nenormalios, patologiškos ar susijusios su tam tikrais deficitais. Stipriųjų pusių perspektyva nėra vientisa teorija ar modelis. Tai yra daugelio koncepcijų, idėjų ir supratimų, įgytų praktikoje, rinkinys. Stipriųjų pusių perspektyva kalba apie žmogaus augimą, vystymąsi ir gyvenimo kokybę. Ši perspektyva remiasi žmogaus turimais ištekliais, kad pasiektų tokius keturis tikslus:

1. Augti kaip žmogui.
2. Gerinti gyvenimo kokybę.
3. Vystyti savo turimus problemų sprendimo įgūdžius.
4. Tvarkytis su stresu ir nepalankiomis situacijomis (Heinonen, Spearmen, 2001).

Siekiant šių tikslų, perspektyva išskiria žmogaus sugebėjimus, gyvybiškumą, galimybes, talentus, drąsą ir galias. Stipriųjų pusių perspektyva, lyginant su problemų sprendimo modeliu, yra besivystanti – ji remiasi augimu, o ne egzistuojančios problemos išnarpliojimu. Perspektyva jungia tokias idėjas kaip gėris, parama, vientisumas, augimas, raida, gyvenimo kokybė (Heinonen, Spearmen, 2001).

Su stipriųjų pusių perspektyva yra susijusi „įgalinimo“ sąvoka. Nuo 1980 metų įgalinimas tapo socialinio darbo objektu, padedančiu sunkumų turintiems žmonėms ar bendruomenėms (Zastrow, 1999). Robert L. Barker (1995) įgalinimą apibrėžia kaip pagalbos procesą, siekiant sustiprinti individus, šeimas, grupes ar bendruomenes asmeninėje, tarpasmeninėje, socioekonominėje ir politinėje srityse bei darant įtaką jų sąlygoms pagerinti. Įgalinimo esmę tinkamai nusako tokia patarlė: „Duok žmogui žuvį ir jis ją suvalgys per vieną dieną. Išmokyk žmogų žvejoti ir jis valgys žuvį visą likusį gyvenimą“ (Johnson, 1995). Įgalinimas nėra kažko davimas ar įgyvendinimas. Tai procesas, leidžiantis kažkam įvykti – būtent pokyčiui arba žmogaus aplinkoje, arba aplinkoje, – arba ir ten, ir ten. Žmogus įgalintas jau tada, kai jaučiasi kompetentingas tvarkytis savo socialinėje aplinkoje. Įgalinimo procese labai svarbu pašalinti arba neleisti atsirasti įgalinimo trukdžiams. Įgalinimo trukdžių yra keletas. Jie išskyla įvairiomis formomis, pavyzdžiui, politikos, požiūrių, įsitikinimų ar net kompetencijos srityse. Šie trukdžiai pažeidžia socialinį teisingumą,

lygybę, žmogaus ar bendruomenės orumą. Šiuo atveju aplinkos keitimas ir įtaka jai tampa svarbiu socialinio darbo aspektu. H. Wayne Johnson (1995) nurodo tokius įgalinimo trukdžius:

1. *Vartotojo požiūrio į paslaugas praradimas ar neturėjimas.* Socialines paslaugas teikiančios organizacijos veikia pagal tam tikras procedūras ir struktūras. Organizacijos durys atviros visiems, kam reikalinga pagalba. Praktikai žino, kaip reikia veikti vienoje ar kitoje situacijoje. Žino, kokios intervencijos reikia išspręsti problemai. Tačiau viskas būna apgalvota, išskyrus paties vartotojo požiūrį. Tai yra darbas, dirbamas už žmogų, o ne su žmogumi. Tai ypač akivaizdu, kada dirbama su neįgaliais žmonėmis ar nelabai raštingais arba pirmą kartą tapusiais klientu ar vartotoju.

2. *Dominuojantis mąstymas.* Jis apriboja kitus požiūrius, kultūrines idėjas ir patirtis. Dominuojantis mąstymas yra prasiskverbęs į socialinių paslaugų teikimo sistemą ir kliento–darbuotojo santykius. Tikima, kad vienas žmogus (darbuotojas) turi galią ir kontrolę kitam žmogui (savo klientui). Dominuojantis mąstymas pateisina visas diskriminacijos formas. Šio požiūrio dogmos – tai pranašumo prieš kitus idėjos. Tai yra tikėjimas, kad tiesa yra viena ir negali būti jokių kitų svarstymų. T. y. tas, kuris laikosi tokios minties, žino viską apie viską, jis yra racionalus, logiškas ir protingas. Tie, kas neatitinka tokio žmogaus supratimo apie normą, yra pavojingi, nenormalūs ir pan. Paklusnumas ir nuolankumas yra dominuojančio mąstymo rezultatas.

3. *Grupės marginalizavimas ir suvienodinimas.* Tai viena iš dominuojančio mąstymo apraiškų. Marginalizuojama, kai nepripažįstami žmonių skirtingumai. Pavyzdys galėtų būti nevienodas išteklių paskirstymas: tie, kam jų nuolatos trūksta, tampa marginaliais. Suvienodinimas reiškiasi tada, kai grupė skirtingų žmonių yra traktuojama kaip vienas nedalomas objektas. Pavyzdžiui: „Visi vyresni žmonės – ligoti ir priklausomi“.

4. *Privilegijos.* Tai neuždirbtas vienos grupės privalumas santykyje su kita. Toji kita grupė negali turėti atitinkamų privalumų, kadangi ištekliai iš jų yra automatiškai atimami. Pavyzdžiui – kokios žmonių, judančių su vežimėliais, galimybės naudotis miesto infrastruktūra? Moderni fizinė aplinka yra pritaikyta raštingai, kompiuterizuotai visuomenės daliai. Pastatai, gatvės, šaligatviai yra pritaikyti tiems, kurie pajėgūs naudotis šiais pastatais. Automobilio vairavimas yra privilegija, lyginant su tais, kurie nemoka ar negali vairuoti ir pan.

Socialinio darbuotojo vaidmuo yra pašalinti ar sumažinti įgalinimo trukdžių apraiškas (Johnson, 1995). Atlikdamas įgalintojo vaidmenį, socialinis darbuotojas padeda klientui atrasti savo vidines ir išorines stiprybes ir išteklius, siekiant įgyvendinti reikiamą pokytį, dėl kurio buvo susitarta. Pokytį lemia kliento pastangos. Socialinio darbuotojo atsakomybė yra palengvinti ar įgalinti klientą įgyvendinti apibrėžtą pokytį. Įgalinimas yra procesas, padedantis mobilizuoti kliento galias. Compton ir Galaway (1999) išskiria tokius intervencijos metodus, padedančius mobilizuoti kliento galią:

- Pagelbėti klientui nustatyti ir naudoti bendruomenės išteklius.
- Pagelbėti klientui suprasti savo elgesį.
- Stiprinti kliento komunikacijos įgūdžius.
- Suteikti klientui informaciją.
- Pagelbėti klientui priimti sprendimus.
- Pagelbėti klientui ieškoti gyvenimo prasmės.

Įgalintojo vaidmuo yra svarbus, lyginant su daugeliu kitų socialinio darbuotojo vaidmenų. Socialinis darbuotojas, kaip įgalintojas, sustiprina kliento motyvaciją, priima ir paremia klientą tokį, koks jis yra, padeda susitvarkyti su jausmais (Payne, 1997). Vis dėlto socialinio darbo praktikoje naudojamosi eklektiniu žinių pagrindu. Skirtingose situacijose reikalingi skirtingi praktikos modeliai, kurie realiai papildo vienas kitą, todėl ir socialiniam darbuotojui tenka atlikti ne vieną socialinio darbuotojo vaidmenį. Plačiau apie kitus socialinio darbuotojo vaidmenis skaitykite 15 priede.

3.3. MOKOMOSIOS SOCIALINIO DARBO PRAKTIKOS ETIKA

Socialinis darbas remiasi humanistiniais ir visuotinės lygybės idealais. Šie du abstraktūs idealai – tai fundamentalios, arba pirminės, socialinio darbo vertybės (Mullaly, 1997). Humanistiniai idealai yra grindžiami pagarba žmogui, jo žmogiškajam orumui, vertingumui ir prigimtinėmis žmogaus teisėmis. Visuotinės lygybės idealai yra suprantami kaip lygybė: visi žmonės turi turėti tas pačias teises ir privilegijas, nežiūrint jų rasės,

kultūros, dvasinių įsitikinimų, seksualinės orientacijos, sugebėjimų, lyties ar kitų charakteristikų. Pasak Robert P. Mullaly (1997), antrinės, arba instrumentinės, vertybės išplaukia iš šių dviejų fundamentalių vertybių. Socialinis darbas pabrėžia ir yra apibūdinamas tokiomis praktikoje taikomomis vertybėmis:

- Kiekvienas žmogus turi teisę būti apsaugotas nuo žalojančios ir smurtaujančios aplinkos.
- Kiekvieno žmogaus svarba, vidinis vertingumas, vientisumas, pagalba jam ir orumas turi būti pripažįstami.
- Kiekvienas žmogus turi savarankiško apsisprendimo teisę.
- Kiekvienas žmogus turi teisę į socialinį teisingumą, kuris apima ir teisę pašalinti priespaudą, dominavimą, priklausomybę ir išnaudojimą.
- Kiekvienas žmogus, kuris yra pažeidžiamas, gyvena priespaudoje ar skurde, turi būti individualiai ar kolektyviai įgalinamas.
- Kiekvieno žmogaus individualumas, savirealizacija, augimas, sveikimas ir gerovė turi būti gerbiami.
- Žmogaus kultūra turi būti gerbiama be išankstinio nusistatymo (Heinonen, Spearman, 2001).

Išvardintų vertybių šiuolaikinėse visuomenėse laikosi daugelis žmonių, ir jos nėra priskiriamos tik socialiniam darbui. Be to, kyla įvairių nesutarimų tarp atskirų socialinių darbuotojų, kurie principai yra patys svarbiausi jų praktikoje. Socialiniai darbuotojai šiuos principus įvairiose situacijose taiko skirtingai (Heinonen, Spearman, 2001).

Socialinio darbo praktikoje studentai neišvengiamai susiduria su etinėmis dilemomis. Socialinio darbo teorijoje yra nurodoma, kad etinė dilema iškyla tada, kai socialinis darbuotojas turi rinktis tarp dviejų teisingų, bet konfliktuojančių veikslių. Dilemos paprastai apima ir neigiamus išgyvenimus, kylančius arba socialiniam darbuotojui, arba klientui. S. Blumenfeld ir J. I. Lowe (1987) pasiūlė tokį sąrašą situacijų, kuriose darbuotojai patiria dilemas:

- Konfliktai tarp asmeninių ir profesinių vertybių.
- Konfliktai tarp vertybinių / etinių principų.
- Konfliktai tarp dviejų galimų veikslių, pagrįstų privalumais ir ne privalumais.
- Konfliktai tarp dviejų nemalonių alternatyvų.

- Konfliktai tarp asmeninių vertybių ir prisiimto vaidmens.
- Konfliktai tarp poreikio veikti ir poreikio reflektuoti.

Realiose praktinėse situacijose iškyla daug dilemų, kurias tenka kruopščiai analizuoti. Etinės dilemos gali kilti tiek socialiniam darbuotojui, tiek klientui. Darbuotojas gali jausti įtampą, sutrikti nežinodamas, kaip pasielgti. Pavyzdžiui, agentūros taisyklės ir socialinio darbuotojo etika teigia, kad negalima priimti dovanų iš kliento. Tačiau gali būti, kad kliento kultūroje (aplinkoje) yra priimta teikti ir (ar) gauti dovaną. Dovana gali turėti priėmimo, santykių kūrimo ir palaikymo prasmę (Heinonen, Spearman, 2001). Tad kaip pasielgti socialiniam darbuotojui, kada jam siūloma dovana?

Bene dažniausiai iškyla dilemos, susijusios su konfidencialumo laikymusi. Siekdamas išvengti šių sunkumų, darbuotojas turėtų iš anksto numatyti ir susitarti su klientu, kokia informacija yra konfidenciali, o kurią ir kokiomis aplinkybėmis vis dėlto reikia paviėšinti. Dažniausios socialinių darbuotojų dilemos siejasi su kliento teise pačiam apsispręsti ir priimti sprendimus bei darbuotojo sprendimu, kas yra geriausia klientui.

Neretai socialiniam darbuotojui tenka padėti klientui spręsti jam iškilusias dilemas. Mūsų klientams rūpi sužinoti, kaip elgtis vienoje ar kitoje gyvenimo situacijoje. Vienas iš būdų spręsti etines dilemas – tai sisteminis jų analizavimas pasveriant visus *už* ir *prieš*, kiekvieną iš dilemą keliančių alternatyvų. Kitas būdas – naudoti etikos kodeksą. Etikos kodeksas gali būti gera priemonė, padedanti apsispręsti, bent jau dėl dviejų priežasčių. Pirma, etikos kodeksus rašė patys socialiniai darbuotojai. Antra, ši dokumentą pripažįsta profesinės asociacijos ir juo galima naudotis kaip praktinės veiklos gairėmis. Tačiau etikos kodeksas nepadeda apsispręsti, kuris iš jame išvardintų principų yra svarbesnis konkrečioje situacijoje. Mat realiose praktinėse situacijose dažnai iškyla etinė dilema tarp dviejų etikos principų (Heinonen, Spearman, 2001). Todėl, naudojantis Abraham H. Maslow poreikių hierarchijos teorija, buvo pabandyta vertybių sąrašą sudaryti pagal prioritetus. Šie principai iš socialinių darbuotojų reikalauja užtikrinti šiuos dalykus:

- Esminiai žmogaus išgyvenimo poreikiai, tokie kaip pastogė, maistas, vanduo ir pragyvenimas bei gyvybės apsauga, turi būti užtikrinti.
- Nepriklausomybė, žmogaus teisės, paties apsisprendimas turi būti

skatinami tiek, kad nežeistų kito žmogaus laisvės tam pat. Pagalba žmogui turi būti teikiama su pagarba ir saugant žmogaus orumą bei individualumą.

- Socialinio darbo praktikos siekiamybė yra skatinti lygias visų žmonių galimybes. Pabrėžiama etinė atsakomybė socialiniam pokyčiui.

- Skatinama geresnė kiekvieno žmogaus gyvenimo kokybė, socialinė lygybė, sveikesnė aplinka visiems žmonėms (Lowenberg, Dolgoff, 1996).

Kad socialinis darbuotojas tinkamai suprastų etinę dilemą, jis turi išsiaiškinti veiksnius, sąlygojusius dilemą. Kiekvienu atveju socialinis darbuotojas klausia, kas yra tos situacijos dalyviai ar veikėjai; ką dar ši dilema pažeidžia; ką tie žmonės daro ar nedaro, kas gali sukelti žalą; kodėl žmonės veikia vienaip ar kitaip. Jeigu žala neišvengiama, priimant sprendimą randamas būdas, kuris sukeltų mažiausią žalą (Robison, Reeser, 2000).

Spręsdamas etinę dilemą, socialinis darbuotojas gali taikyti problemų sprendimo modelį: įvertinti situaciją iš įvairių perspektyvų; apibrėžti esmines vertybes ir principus; išanalizuoti galimus veikimo būdus ir jų pasekmes (galvojant apie kolegų pagalbą ar superviziją); pasirinkti ir įgyvendinti planą; vertinti ir peržvelgti procesą; padaryti išvadas. Be to, socialiniam darbuotojui svarbu reflektuoti savo veiklą, kad įsitikintų, jog egzistuoja etinė dilema, o ne nusivylimas ar kita emocinė reakcija į sudėtingas ir dažnai netikėtas praktikos situacijas (Robison, Reeser, 2000).

Atlikdami mokomąją socialinio darbo praktiką studentai privalo laikytis etikos principų. Šiuos principus galima suskirstyti į tris grupes: pagarba klientams; pagarba darbuotojams praktikos vietoje; pagarba sau ir kolegoms studentams.

Pagarbą klientams išreiškiame laikydamiesi pagrindinių socialinio darbo principų: klientai priimami tokie, kokie yra, su jų stiprybėmis ir silpnybėmis, jie nekaltinami ir neteisiami, gerbiama jų apsisprendimo ir pasirinkimo teisė bei laikomasi konfidencialumo principo. Bendraujant su klientu, remiamasi įgalinimo strategija, tai reiškia – klientams padedama atpažinti problemas ir kartu su klientu ieškoma problemų sprendimo. Klientas yra lygiavertis pagalbos proceso dalyvis. Socialinis darbuotojas negali nuspręsti už klientą arba veikti be kliento sutikimo. Pagarba klientui reiškia, kad studentas eina į praktikos vietą gerai pasirengęs te-

oriškai, susipažinęs su praktikos vietos ypatumais bei įgijęs bendravimo pagrindus. Socialinio darbo praktikoje pripažįstami ir gerbiami kliento kultūriniai, etniniai, religiniai skirtumai. Draudžiama bet kokia kliento diskriminacija. Socialinio darbo praktikoje studentas suteikia informaciją apie tai, kad jis atlieka praktiką ir gauna kliento sutikimą. Studentas laikosi susitarimo, informuoja klientą apie galimus laiko ar susitikimo vietos pasikeitimus, aiškiai apibrėžia savo vaidmenį ir ribas, tai reiškia – aiškiai įvardija, kokios pagalbos klientas gali tikėtis. Vesdamas praktikos užrašus ir atlikdamas atvejo analizę, studentas laikosi konfidencialumo principo, neviešina kliento asmeninių duomenų. Dirbdamas su klientais, studentas išlaiko profesinį ryšį, nepereina į draugo–draugo ar intymius ryšius su klientais. Draudžiama iš kliento priimti atlygį, jei tai nenumatyta sutartyje, priimti kyšį arba iš kliento gautą informaciją panaudoti savanaudiškiems tikslams.

Pagarba darbuotojams praktikos vietoje. Studentas susipažįsta su praktikos vietoje dirbančiais kolegomis, išsiaiškina organizacijos veiklos principus, misiją, laikosi bendrai priimtų ir visiems privalomų taisyklių. Jis informuoja bendradarbius apie savo buvimo praktikos vietoje laiką, mokymosi tikslus, išsiaiškina savo vaidmenį ir pavaldumą. Siekdamas mokymosi tikslų, studentas būna ganėtinai lankstus ir pasirengęs geranoriškai padėti įvairiose situacijose. Studentas laikosi įsipareigojimų, yra lojalus organizacijai, mandagiai teikia pasiūlymus ir išsako kritines pastabas organizacijos ar praktikos vadovui. Studentas bendradarbiauja su darbuotojais, atvirai dalijasi savo įžvalgomis ir priima bendradarbių pastabas apie darbo su klientu procesą.

Pagarba sau ir kolegoms studentams. Studentas yra atsakingas už savo mokymosi pasiekimus ir procesą, laikosi žmogiškųjų vertybių ir jomis vadovaujasi. Praktikoje svarbu išmokti kritiškai vertinti savo pasiekimus, reflektuoti patirtį ir mokytis iš kitų patirties. Todėl studentai privalo dalyvauti grupinėse supervizijose, dalytis grupelėse su kitais savo patirtimi ir žiniomis, laiku savarankiškai atlikti užduotis, laikytis akademinio sąžiningumo. Draudžiama pasisavinti kito studento darbą, plagijuoti arba slėpti kito studento plagijavimo ar nesąžiningumo faktą.

Socialinio darbo praktikoje tenka susidurti su įvairiomis klientų grupėmis: laisvės atėmimo bausmę atliekančiais asmenimis ir grįžusiais iš įkalinimo vietų, dėl įvairiausių priežasčių agresyviai besielgiančiais klien-

tais, dirbti su prekybos žmonėmis aukomis, asmenimis, kenčiančiais nuo priklausomybių (alkoholizmo, narkomanijos), sergančiais psichinėmis ligomis. Kartais socialinis darbas yra susijęs su rizika patirti agresiją iš kliento. Teorinių kursų metu studentai detalai supažindinami su savisaugos praktikoje principais. Studentas turi teisę atsisakyti atlikti praktiką toje praktikos vietoje, kurioje jis jaučiasi fiziškai ar psichologiškai nesaugus, tačiau studento pareiga – mokytis nugalėti savo baimę teorinių užsiėmimų ir praktikos supervizijų metu. Praktikos vietoje studentas turi būti supažindinamas su organizacijos saugumo reikalavimais. Studentas negali būti paliktas vieni vienas su klientu organizacijoje. Jis taip pat negali vienas lankytis kliento namuose. Daugiau apie saugumą praktikoje skaitykite Teresės Nijolės Liobikienės knygoje „Krizių intervencija“ (2006). Apie kiekvieną incidentą, susijusį su saugumo pažeidimu, studentas nedelsdamas turi pranešti mentoriui, tutoriui, organizacijos vadovui ir universiteto praktikos dėstytojui.

3.4. EMPATIJOS ĮGŪDŽIAI SOCIALINIO DARBO PRAKTIKOJE

Empatijos įgūdžiai yra vieni esminių socialinio darbo praktikoje. Remiamasi prielaida, kad tai, kaip žmogus jaučiasi, turi įtakos būdui, kuriuo jis veikia, o tai, kaip jis veikia, turi įtakos tam, kaip jis jaučiasi (Shulman, 1983). Empatija gali būti pavadinta santykių formavimo menu. Empatija – tai ne pasakytų žodžių atkartojimas, ne išraiškos interpretacija, o emocinės pasakytų dalykų dalies išsiaiškinimas. Empatija, įsijautimo procesas, susidaro iš to, kaip tiksliai kliento pasakymuose atpažįstami emociniai komponentai. Empatija reiškia subjektyvius įvertinimus ir reikšmes, kuriuos pats klientas suteikia savo išgyvenimams.

Empatija apima specialisto sugebėjimą teisingai ir jautriai suvokti vidičius kliento jausmus ir išreikšti tą suvokimą kalba, atitinkančia kliento išgyvenimus tuo metu. Empatija taip pat reiškia „įeiti į kito padėtį“ – reikia stengtis suprasti kito žmogaus išgyvenimų pasaulį. Tačiau klausytojas turi likti nuošalyje, kad jo neužvaldytų to asmens baimė, pyktis ir skausmas, nors ir giliai jaustų tų jausmų reikšmę ir svarbą kitam. „Buvimas su kli-

entu“ reiškia specialisto susikongravimą į emocionalią kliento būseną, neperandant perspektyvos ir neperimant kliento išgyvenamų emocijų. Bendravimas įsijaučiant yra gebėjimas išlaikyti pusiausvyrą tarp dviejų kraštutinių. Pirmas kraštutinis – kai specialistas domisi tik savimi ar konfliktais savyje ir neparodo jokio įsijautimo. Antras kraštutinis – kai specialistas pasiklysta ir (ar) praranda save kliento jausmų pasaulyje. Abudu kraštutinumai yra ydingi ir nepadedą kliento kaitos procesui.

Kada asmuo patiria jausmus, būdingus kitam asmeniui, jis paprastai reaguoją labiau užjausdamas nei įsijausdamas. Užjauti reiškia pritarti ir atleisti kito asmens jausmus, pavyzdžiui, „Aš jūsų vietoje jausčiausi taip pat“ arba „Aš manau, jūs tiesus“. Tuo tarpu bendrauti įsijaučiant reiškia suvokti kito žmogaus jausmus ir aplinkybes, neatsiduriant to asmens situacijoje, pavyzdžiui, „Aš suvokiu, kad jūs jaučiatės...“ arba „Atrodo, jūs sakote...“. Kada specialistas palaiko klientų jausmus, klientai gali nejausti būtinybės analizuoti savo elgesį ar aplinkybes. Tokiais atvejais klientai nori, kad specialistas bandytų pakeisti tų kitų žmonių, susijusių su jų problemomis, elgesį. Savianalizė yra labai svarbi klientų vidiniam tobulėjimui.

Jautriai reaguoti reiškia daugiau, negu atpažinti klientų jausmus. Bendravimas įsijaučiant reikalauja sugebėti žodiniu ar nežodiniu būdu parodyti, kad suprantame kliento jausmus. Įprastinė klaida, kurią daro specialistai, yra pasakyti klientui „Aš suprantu, kaip jūs jaučiatės“. Tokie žodžiai neparodo, kad esi suprastas, bet dažnai sukelia kliento abejones specialisto sugebėjimu suprasti. Šis atsakymas liudija, kad specialistas dar neperprato kliento jausmų, kad visiškai suprastų probleminę situaciją. Kad aiškiai išreikštų, kad sutinka su klientu ar jį supranta, specialistas turi reaguoti įsijausdamas.

Empatijos įgūdžiai yra ugdomi kartu su interviu įgūdžiais. Išsamiai interviu socialiniame darbe aptaria daugelis autorių, iš kurių Epstein (1985) yra viena vadovių. Atsakymas įsijautus yra sudėtingas dalykas, reikalaujantis sistemingos praktikos ir didelių pastangų siekiant kompetencijos. Pateikiame jautraus bendravimo skalę pagal D. H. Hepworth ir J. A. Larsen (1993).

1 lygis. Žemo lygio jautrus bendravimas. Šiame lygyje specialistas mažai parodo, ar visai neparodo, kad žino ar supranta net ryškiausius kliento jausmus. Specialistų atsakymai yra netinkami, dažnai šiurkštūs,

labiau trukdo nei padeda bendrauti. Kada specialistai bendrauja šiame lygyje, klientai dažnai sutrinka ar užima gynybinę poziciją, reaguodami į tai diskutuoja apie paviršutiniškus dalykus, ginčijasi, prieštarauja, keičia pokalbio temą ar nutyla.

2 lygis. Saikingai žemo lygio bendravimas įsijaučiant. Specialistai reaguoja į kliento išorinį pasakymą, bet klaidingai nepaiso kliento jausmų ar faktiškų pasakymo aspektų. Šiame lygyje specialistas gali netinkamai kvalifikuoti jausmus (pvz., „iš dalies“, „šiek tiek“) ar netiksliai juos interpretuoti (pvz., „piktas“ vietoj „įžeistas“, „įsitempęs“ vietoj „išsigandęs“). Atsakymai gali kilti iš specialisto abstrakčių formuluočių, kurios gali būti diagnostiškai tikslios, bet emociškai nesiderinti su kliento pasakymais. Nors šio lygio atsakymai yra tikslūs tik iš dalies, jie parodo specialisto norą suprasti, todėl ne visiškai blokuoja kliento bendravimą ar problemos sprendimą.

3 lygis. Abipusiai jautraus bendravimo lygis. Specialisto žodinės ar ne-žodinės reakcijos šiame lygyje parodo supratimą ir atitinka aiškius kliento pasakymus (posakius), tiksliai atspindi jo pasakymo faktinius aspektus ir paviršutiniškus jausmus, – tai rodo, kad specialistas juos supranta. Abipusės reakcijos nesiekia paveikti giluminius jausmus. Nors faktiškas kliento pasakojimo turinys yra pageidautinas, tačiau nereikalaujamas. Jei turinys yra, jis turi būti tikslus, be jokių interpretacijų. Abipusis bendravimo įsijaučiant lygis yra efektyvus darbinis lygis pradedančiajam specialistui.

4 lygis. Saikingai aukšto lygio atsakymai įsijaučiant. Atsakymai šiame lygyje yra tam tikru mastu papildomi, tiksliai nustato gilesnius jausmus ar problemos aspektus. Specialisto atsakymas atskleidžia subtilius ar už-maskuotus kliento pasakymo aspektus, įgalinančius klientą suvokti gilesnius jausmus ir elgesio tikslus. Šio lygio atsakymai yra skirti padėti geriau pažinti save.

5 lygis. Aukšto lygio atsakymas įsijaučiant. Išreikšdamas kiekvieną emocinį niuansą ir naudodamas balso ir posakių intensyvumą, atitinkantį kliento išgyvenimus, specialistas tiksliai reaguoja į visą tiek išorinių, tiek vidinių jausmų diapazoną ir intensyvumą. Specialistas gali susieti dabartinius jausmus ir išgyvenimus su ankstesniais bei *tiksliai nustatyti numatomas temas ar tikslus.*

Bendravimo įsijaučiant pavyzdžiai

Klientės pasakymas mokyklos socialinei darbuotojai: „Manęs nepakvietė į šokius. Aš nežinau, kas su manimi yra. Aš labai stengiuosi būti draugiška, bet berniukai nekreipia dėmesio į mane. Galbūt aš paprasčiausiai negraži“.

1 lygio atsakymai

„Jūs turėsite būti kantri. Kitą kartą į šokius kviečia mergaitės, ir jūs tikrai galėsite ten nueiti“ (s. d. duoda patarimą).

„O tarp kitko, ar jūs matėte dekoracijas šokiams? Man iš tikrųjų jos padarė įspūdį“ (s. d. keičia temą).

„Bet pagalvokite apie visus šokius, į kuriuos jūs jau buvote pakviesta šiais metais. Jūs be reikalo užaštrinate situaciją“ (s. d. įtikinėja su logišku argumentu, neigia kliento veiksmus).

„Ar jūs nemanote, kad dar yra laiko ir jūs dar būsite pakviesta į šokius?“ (s. d. netinkamu laiku nuramina).

„Na, tai juokinga. Jūs turite daug patrauklių savybių. Jums reikia paklausti, kol atsiras tinkamas vaikas“ (s. d. patikina, paguodžia, pataria).

2 lygio atsakymai

„Aš matau, jūs sujaudinta“ (s. d. netiksliai nusako kliento jausmus. Kliento vidinius išgyvenimus tiksliau atspindi tokie jausminiai žodžiai kaip „atstumta“, „apvilta“, „įžeista“ ar „nevisavertė“).

„Jūs jaučiatės atstumta, kadangi jūsų nepakvietė į šokius, bet galbūt jums per daug tai rūpi. Bus dar tų šokių“ (s. d. pradeda suprasti klientės jausmus, bet po to pereina prie vertinimo „jums per daug tai rūpi“ ir netinkamo užtikrinimo „bus dar tų šokių“).

„Jūsų nepakvietė į šokius?“ (s. d. koncentruojasi į išorines, faktiškas aplinkybes, bet ne į kliento jausmus ar suvokimus, susijusius su minėtu įvykiu).

„Jūsų nepakvietė į šokius, ir jūs galvojate, kas su jumis yra. Jūs manote, kad tai todėl, kad galbūt jūs negraži“ (s. d. tik mechaniškai atkartoja klientės pasakytus žodžius).

„Jūs norėtumėte eiti į šokius?“ (s. d. reakcija neturi nieko bendra su dabartine klientės būsena).

„Jūs nusivylusi, kad jūsų nepakvietė į šokius?“ (s. d. reakcija iš dalies

tiksliai, bet neatspindi klientės susirūpinimo dėl jos išvaizdos, o šiame išoriniame pranešime jausmas yra svarbus).

„Aš matau, kad jūs įžeista, kad nebuvote pakviesta į šokius, bet aš manau, kad tai turbūt yra dėl to, kad jūsų amžiaus berniukai drovosi kviesti mergaites į šokius“ (s. d. iš pradžių reaguoja tiksliai, bet įsijaučiantis atsakymo pobūdis pranyksta, nes klausytojas aiškina klientės sunkumų priežastis. Šis atsakymas išreiškia pritarimą, t. y. pateisina kitų asmenų, susijusių su kliento problemomis, veiksmus).

3 lygio atsakymai

„Jūs esate iš tikrųjų nusiminusi, kad jūsų nepakvietė į šokius ir galvojate, ar tai yra dėl to, kad jūs berniukams esate nepatraukli“. „Aš galiu pasakyti, kad jūs jaučiatės labai apvilta ir klausiate savęs – ar yra kas nors negerai su manimi?“ (s. d. tiksliai išreiškia klientės pasakyme aiškiai atsiskleidžiančius jausmus; atsakymų turinys taip pat tikslus, bet jame neatspindi gilesni jausmai. Antru atsakymu pademonstruojama, kaip pereiti nuo trečiojo asmens prie pirmojo, lyg specialistas būtų klientas „ar yra kas negerai su manimi“).

4 lygio atsakymai

„Aš suprantu, kad jūs jaučiatės iš tikrųjų įžeista, galbūt net atstumta, kad jūsų nepakvietė į šokius. Jūs galvojate, kad tai dėl to, kad kažkas negerai su jumis“ (s. d. atsakymas perteikia ne tik dabartinius, aiškiai matomus jausmus, bet aiškiai padeda išreikšti gilesnius įžeidimo ir atstūmimo jausmus).

5 lygio atsakymai

„Nepakvietimas į šokius buvo stiprus nusivylimas jums. Aš jaučiu, kad jūs nepasitikite savimi ir bijote blogiausio, galbūt galvojate: „man kažko trūksta, vaikinai nesidomi manimi“. Jums svarbu būti berniukų mėgiamai ir jūs norite suprasti, kas yra ne taip“ (s. d. atsakymas atspindi gilesnius jausmus ir stiprų klientės nusivylimą ir baimę, kad ji gali būti ne tokia kaip kitos. Be to, paskutinė atsakymo dalis išreiškia pagrindinę mintį, kuri paruošia dirvą tolesniam problemos nagrinėjimui).

Bendravimas įsijaučiant yra sudėtingas ir daug įgūdžių reikalaujantis procesas. Pradedantiesiems tai ypač sunku. Svarbu prisiminti, kad bendravimas įsijaučiant yra viena sąlyga, kuriai įgyvendinti svarbūs tampa

jausmažodžiai (16 priedas). Kita sąlyga, kurią jūs galite stengtis išpildyti jau dabar – tai *atviras ir nuoširdus bendravimas*.

Siekiant empatiškai bendrauti su klientu ir jo artimaisiais, svarbu ne tik žinoti, kaip reikia bendrauti. Ne mažiau svarbu žinoti ir kaip nereikia bendrauti. Toliau pateikiami **žodiniai barjerai**, trukdantys veiksmingai bendrauti (Hepworth, Larsen, 1993: 64–97):

1. Moralizavimas ir pamokymai vartojant žodžius „reikėtų“ ir „turėtų“. „Jums nereikėjo to daryti“. „Jūs esate per jaunas vesti“. „Jūs turėtumėt suprasti savo tėvus. Jie tikrai išgyvena dėl jūsų gerovės“. „Jūs turėtumėt sumokėti savo sąskaitas“. Moralizavimas, pamokymai ar perspėjimai skatina klientus viduje užimti gynybinę poziciją. Pasakymai „turėtų“ ir „reikėtų“, parodantys, kad klientai turi paklusti kažkokiam neapibrėžtam autoritetui, dažnai buvo efektyviai vartojami tų klientų gyvenime svarbių autoritetų, vertusių juos jaustis kaltais ar įsipareigojusiai. Tai gali būti svarbi klientų problemų priežastis. Moralizuojantys specialistų atsakymai daro tą patį poveikį, be to, sukelia ir pasipiktinimo jausmus. Tokie pranešimai parodo, kad klientu nepasitikima – „Aš pasakysiu jums, ką daryti, nes jūs nepakankamai išmintingas, kad tai žinotumėte“. Girdėdami tokią kritiką, patirdami pasitikėjimo jų sugebėjimais ir nuomone stoką, klientai nepajėgia imliai vertinti savo ar kitų padėti.

2. Patarimas ir pasiūlymas ar sprendimo pateikimas skubotai. „Aš siūlau jums pasakyti savo vyrui, kad jūs nesitaikstysite su jo tokiu elgesiu jūsų atžvilgiu“. „Aš manau, kad jums reikia pabandyti naują požiūrį į savo dukterį. Leiskite man pasiūlyti, kad...“; „Aš manau, kad būtų geriausia jums...“; „Kadangi jūsų vaikinys yra taip prasilošęs, kodėl jums nepabandyti susidraugauti su kitais vyrais?“ Užuoat suteikęs pagalbą klientams ir sustiprinęs pagalbą, nesavalaikis patarimas dažnai pasiekia priešingą efektą. Jis sukelia pasipriešinimą ir net maištavimą: „Jūs iš tikrųjų nesuprantat...“ arba „Aš nenoriu, kad man sakytų, ką daryti“. Tokias reakcijas sukelia siūlomų sprendimų skubotumas. Įdomu, kad net kai klientai prašo ankstesnėse pagalbos proceso fazėse, jie dažnai reaguoja neigiamai, gaudami tokį patarimą, kadangi rekomenduojami sprendimai, besiremiantys paviršutiniška informacija, dažnai neatitinka jų realių poreikių. Be to, klientai dažnai įsivelia į nesusipratimus ir nėra pasiruošę spręsti savo problemas. Todėl specialistai, pasiūlę nesavalaikį patarimą, gali išgirsti: „Taip, bet aš jau išbandžiau tai...“ arba „Iš to nieko neišeis“.

Specialistai dažnai duoda pirmalaikius patarimus, nes jaučia spaudimą pateikti greitus atsakymus klientams, kurie nerealiai tikisi magiškų išeičių ir greito palengvėjimo atsikračius problemų, kurios juos ilgą laiką kamavo. Pradedantieji specialistai taip pat patiria vidinį spaudimą spręsti klientų problemas, klaidingai tikėdami, kad naujas vaidmuo iš jų reikalauja tarsi gydytojams išrašyti receptą. Taigi, jie rizikuoja duoti patarimą anksčiau, negu iki galo išnagrinėjo problemą. Tačiau vietoj dalijamos išminties specialistai turi formuoti tokius užsiėmimus su klientais, kurių metu jie turi tapti abipusio problemų atskleidimo ir jų sprendimo dalyviais. Šis darbas reikalauja laiko ir sutelktų pastangų.

Patarimų forma ir veiksmų derinimas yra svarbūs pagalbos proceso elementai. Apskritai patarimas turėtų būti duodamas saikingai, tik nuodugniai išnagrinėjus problemą ir klientų samprotavimus dėl galimų sprendimų. Šiuo atžvilgiu specialistai gali būti konsultantais, eksperimentiškai dalydamiesi savo mintimis apie problemų sprendimą ir papildydami jas klientų pasiūlytomis idėjomis. Į klientų pastangas paveikti specialistus, kad jie duotų pirmalaikius patarimus, turėtų būti reaguojama pabrėžiant, kad problemos nėra paprastos ir kad patarimas, paremtas paviršutiniškomis žiniomis, neleistų jiems rasti efektyvių problemos sprendimo būdų. Specialistai turėtų pabrėžti klientų vaidmenį sprendžiant jų unikalias problemas.

Specialistai, išaiškindami abipusio bendradarbiavimo vaidmenį sprendžiant problemas, skatina klientus tobulėti ir pasitikėti savimi. Jei užimama pranašumo pozicija, greitai duodami problemų sprendimo būdai, klientai neskatinami įvardyti galimus veiksmus, tuomet stiprinamas priklausomumas ir malšinamas kūrybinis mąstymas. Laisvai duodamas patarimas taip pat mažina arba ignoruoja klientų jėgas ir galimybes. Daugelis klientų gali viduje pasipiktinti. Be to, klientai, kurie nebuvo aktyviai įtraukti į savo veiksmų planavimą, gali neturėti motyvų įgyvendinti patarimą, kurį davė specialistai. Be to, kai patarimas neišsprendžia problemos (taip būna dažnai), klientai gali kaltinti specialistus ir nejausti atsakomybės dėl nepalankaus rezultato.

3. Itikinėjimas ar loginių argumentų pateikimas, moralų sakymas, instruktavimas, ginčijimasis, filosofavimas. „Pažiūrėkime į faktus apie narkotikus“. „Prisiminkite, kad jūs taip pat esate atsakingas už problemų sprendimą“ „Taip elgdamasis, jūs tik daugiau turėsite sunkumų“. „Šis požiūris

nieko gero neduos“. Logiškas įtikinėjimas, ginčijimasis, instruktavimas ir panašiai dažnai sukelia klientų gynybą ir kontrargumentus. Įtikinančios specialistų pastangos yra tuščios, verčiančios klientus stipriau ginti savo pozicijas. Kai kuriems klientams pritarimas specialistų nuomonei yra lygiavertis individualybės ar laisvės atsisakymui. Stengdamiesi priversti klientus patikėti kita nuomone, specialistai taip pat skatina pastangas, tuo būdu išsaugodami tas varomąsias jėgas, kurios anksčiau pasitaikydavo klientų asmeniniuose santykiuose. Ginčydamiesi specialistai taip pat ignoroja klientų jausmus ir požiūrius, koncentruodamiesi į „buvimą teisiu“, o tai gali sukelti įsižeidimo, atstūmimo ar priešiško jausmus.

4. Vertinimas, kritikavimas ar kaltinimas. „Jūs dėl to klystate“. „Pabėgimas iš namų buvo didelė klaida“. „Viena iš jūsų problemų yra ta, kad jūs nenorite atsižvelgti į kitą nuomonę“. „Jūs negalvojate nuoširdžiai“. Atsakymai, įvertinantys ir išreiškiantys nepritarimą, yra žalingi klientams ir pagalbos procesui. Klientai paprastai reaguoja gindamiesi ir kartais kontratakuoja, kai susilaukia kritikos iš specialistų pusės. Be to, jie dažnai nutraukia bet kokią reikšmingą bendravimą su specialistais. Įbauginti didesnės specialisto patirties, kai kurie klientai nusistato neigiamai, – tai parodo jų neprotinę samprotavimą ar nesugebėjimą vertinti. Neigiamai vertindami klientus, specialistai pažeidžia pagrindines socialinio darbo vertybes, t. y. nešališką požiūrį ir pritarimą.

5. Analizavimas, diagnozavimas, iškalbingos ar dramatiškos interpretacijos, klientų elgesio vertinimas. „Jūs elgiatės taip, nes jūs pykstate ant savo vyro“. „Jūsų nusistatymas galbūt sutrukdė jums įgyvendinti savo idėjas“. „Tai yra pasyviai agresyvus elgesys“. „Šiandien jūs esate tikrai priešiški nusiteikusi“. Negausiai ir tinkamai pateiktas elgesio ir dinamikos aiškinimas yra menas, įtikinamai nukreiptas į kitimą. Tačiau net tikslios elgesio reikšmės ir tikslų interpretacijos nesąmoningai, klientams nesuvokiant, sukelia pasipriešinimą ir yra pasmerktos nesėkmei. Konstatuojant dogmatiškai (pvz.: „Aš žinau, kas blogai su jumis“ arba „...kaip jūs jaučiatės“, arba „...kokie yra jūsų tikrieji siekiai“), interpretacijos taip pat sudaro grėsmę klientams, jie jaučiasi neapsaugoti. Jei jiems brukamas iškalbingas aiškinimas, klientai dažnai eikvoja savo energiją, kad interpretaciją paneigtų pasiaiškindami, piktai priešindamiesi, o ne nagrinėdami problemą.

Vartoti socialinio darbo žargoną, tokį kaip perdavimas, priešinimasis, papildymas, suvaldymas (malšinimas), pasyvus (apatiškas) ar nervingas ir

daugybę kitų terminų, nusakančių klientų elgesį jų pačių akivaizdoje, taip pat žalinga pagalbos procesui, nes tokie terminai dažnai trikdo klientus ir paskatina priešintis. Šie terminai drauge supaprastinta sudėtingus reiškinius ir psichinius mechanizmus, suvienodina klientus, išdildydami jų unikalumą. Be to, šie platūs apibendrinimai nepaaiškina kliento problemų ir nesiūlo elgesio ugdymo kelių. Jeigu klientai pritaria specialistų siuriamiems problemų aiškinimams, jie gali apibrėžti save tais pačiais specialistų vartotais terminais (pvz., „Aš esu pasyvus žmogus“ arba „Aš esu labai apatiškas (drovus) žmogus“). Šie stereotipiški skirstymai dažnai skatina klientus save vertinti kaip „nesveikus“ ir savo situaciją – kaip beviltišką, ir tuo jie pateisina savo nedalyvavimą problemos sprendimo procese.

6. Užtikrinimas (patikinimas), užuojauta, guodimas, pa(si)teisinimas. „Jūs jausitės geriau rytoj“. „Nesirūpinkite, reikalai susitvarkys“. „Jūs tikriausiai nepadarėte nieko, kad pablogintumėt situaciją“. „Aš tikrai apgailestauju dėl jūsų“. Naudojamas pasirinktinai ir pateisinamai, savalaikis patikinimas gali suteikti labai reikalingą viltį ir paramą. (Patikinimas labiausiai kreipimas į klientų gabumus, sugebėjimus. Tinkamas patikinimas gali būti efektyviai išreikštas per pozityvų grįžtamąjį ryšį.) Tačiau iškalbingai užtikrindami klientus, kad „dalykai pasitaisys“, „visi turi problemų“ arba „dalykai nėra tokie blogi, kaip jie atrodo“, specialistai vengia nagrinėti klientų nevilties, pykčio, beviltiškumo jausmus. Situacijos, su kuriomis susiduria klientai, dažnai yra baisios, nežadančios greito palengvėjimo. Specialistų užduotis yra analizuoti kankinančius jausmus ir padėti klientams pripažinti skausmingą realybę, o ne nutylėti apie klientų jausmus ir stengtis išvengti nepatogumų.

Pirmalaikis, nepagrįstas klientų užtikrinimas dažnai naudingesnis specialistų negu klientų tikslams ir faktiškai gali parodyti specialistų pastangas nukreipti klientus nuo kankinančių jausmų. Toks užtikrinimas padeda atstatyti specialistų ramybę ir pusiausvyrą, bet negelbsti klientams. Iškalbingi užtikrinimai jiems vilties neteikia, o parodo klientų jausmų nesupratimą ir sukelia abejones specialistų nuoširdumu, skatina klientus reaguoti tokiais žodžiais: „Lengva jums pasakyti, bet jūs nežinote, koks aš esu iš tikrųjų išsigandęs“ arba „Jūs sakote tai dabar, taigi aš jausiuosi geriau“. Be to, atsakymai, kurie pateisina klientus (pvz.: „Jūs nekaltas“) ar pritaria jų pozicijai (pvz.: „Aš suprantu, kodėl jūs taip jaučiatės; aš manau, aš turbūt būčiau taip pat padariusi“), dažnai sudaro įspūdį, kad

netinkamas elgesys yra sukeliamas priverstinai arba mažinamas klientų suinteresuotumas spręsti problemas.

7. Sarkazmo ir humoro naudojimas, kurie atitolina ar sumenkina klientų problemas. „Atsikėlėt ne ta koja iš lovos?“ „Man atrodo, kad mes tai patyrėme anksčiau“. „Jūs iš tikrųjų apsigavote“. „Jūs manote, kad jūs turite problemų...“ Humoras yra svarbi terapeutinė priemonė, suteikianti palengvėjimą ir perspektyvą darbui, kuris kitais atvejais gali būti įtemptas ir nuobodus. Tačiau besaikis humoro naudojimas yra erzinantis ir užsiėmimą padaro paviršutinišką, trukdo pasiekti terapeutinius tikslus. Sarkazmas dažnai kyla dėl neatpažinto priešiško, kuris išprovokuoja klientų priešišumą ir pasipriešinimą.

8. Grasinimas, įspėjimas ar kontratakavimas. „Jūs geriau... arba kitaip!“ „Jeigu jūs ne... jūsigailėsitės“. „Jeigu jūs žinote, kas tinka jums, jūs...“ Šie atsakymai dažnai paskatina aktyviai pasipriešinti, maištauti, aštrinti ir taip įtemptą situaciją. Pripažindami priešiškas tokių šurkščių atsakymų pasekmes, kvalifikuoti specialistai stengiasi jų nevertoti, kai bendrauja su klientais. Tačiau net geriausius ketinimus turintys specialistai gali supykti ar gynybiškai reaguoti po žodinio įžeidimo, kaltinimo, užuominų apie abejonę dorumu ar kompetencija. Pavyzdžiui, specialistai, vedantys grupinius užsiėmimus su paaugliais, gali paliudyti, kad iššaukiantis elgesys gali sužlugdyti net milžiniškas pastangas reaguoti profesionaliai.

Kad ir kokios būtų to iššaukiančio elgesio priežastys, specialistų gynybinė reakcija yra neproduktyvi, dažnai dubliuojanti žalingus atsakymus, kuriuos klientai gavo ar patyrė iš kitų. Taigi, norint pasiekti kompetenciją, svarbu įvaldyti savo natūralias gynybos reakcijas ir atskleisti efektyvius būdus, kaip reaguoti į neigiamus jausmus. Pavyzdžiui, bendravimas įsijautus leidžia išreikšti neigiamus jausmus, sumažina įtampą ir leidžia racionaliau tyrinėti faktorius, lydinčius klientų jausmus.

9. Keletas klausimų, einančių vienas po kito. Tirdami problemas, specialistai turėtų klausti pokalbį lengvinančius klausimus, kurie padėtų klientams duoti detalią informaciją apie specifines problemos sritis. Tačiau specialistai klausia keletą klausimų iš eilės, išsklaidydami klientų dėmesį į specifines sritis, juos supainiodami ir išblaškydami, kaip iliustruota tolesniuose pasakymuose: „Kada jūs nejaučiate, kad kontroliuojate situacijas, kas vyksta jūsų viduje? Apie ką jūs galvojate? Ką jūs darote?“. Kitas pavyzdys: „Kokie yra jūsų santykiai su vyru? Ar tai yra viena iš jūsų

didžiausių rūpesčių, ar dar yra svarbesnis?“ Norint tinkamai atsakyti net į vieną iš duotų klausimų, klientui reikėtų duoti ilgą atsakymą. Tačiau užuot susikoncentruotavęs į vieną klausimą, klientas į gausų specialisto klausinėjimą dažnai atsako paviršutiniškai ir nekonkrečiai, praleisdamas tam procesui svarbią informaciją. Taigi, renkant svarbią informaciją, klausimų gausa yra nenaudinga ir neveiksminga.

10. Pagrindiniai klausimai. Pagrindiniai klausimai su paslėptu turiniu yra skirti paskatinti klientus sutikti su tam tikru požiūriu ar priimti sprendimą, kurį specialistai laiko labiausiai atitinkančiu klientų interesus. Pavyzdžiui: „Ar jūs manote, kad iš tikrųjų stengėtės sugyventi su savo žmona?“, „Jūs iš tikrųjų nenorite to pasakyti, ar ne?“, „Ar jūs ne per jaunas gyventi savarankiškai?“, „Ar jūs negalvojate, kad tai sutrukdys jūsų susitaikymui su vyru?“ Tokie pagrindiniai klausimai dažnai užtemdo problemas, kurias specialistai turėtų aptarti su klientais. Specialistai slepia savo jausmus ir nuomones apie tokius dalykus, pateikdami juos netiesioginiu būdu – sprendimų forma (pvz.: „Ar jūs nemanote, jūs turėtumėt...“), tikėdamiesi, kad tie klausimai atves klientus prie norimų išvadų. Tačiau klaidinga apsimesti, kad klientai nesupras tokių manevrų. Faktiškai klientai dažnai supranta specialisto motyvus ir viduje priešinasi jiems primestiems požiūriams ar nurodymams prisidengiant tais klausimais. Nepaisant to, kad nereikėtų konfliktuoti ar prieštarauti specialistui, jie gali išreikšti silpną pritarimą ar paprasčiausiai nukreipti diskusiją į kitą temą. Priešingai, kada specialistai nuoširdžiai prisiima atsakomybę už tuos rūpesčius, kuriuos jie nori, kad klientai svarstyty, tada specialistai gali tikėtis, kad klientai reaguos imliai.

11. Netinkamas (ne vietoje) ar besaikis pertraukinėjimas (įsiterpimas). Kad sukongcentruotų dėmesį į svarbius problemas aspektus, specialistai kartais privalo pertraukti klientus. Tačiau pertraukimai būna veiksmingi tada, kai jie sąmoningi, gerai apskaičiuoti ir sklandūs. Pertraukimai daro žalą pagalbos procesui, kai yra staigūs ar nukreipia klientus nuo svarbių problemos sričių tyrinėjimo. Dažnai ir netinkamai pertraukti klientai suizrta, tai jiems trukdo spręsti problemas.

12. Dominavimas. Kartais specialistai be saiko klausinėja įprastinių dalykų. Taigi jie imasi iniciatyvos diskusijose, o neperleidžia tos iniciatyvos klientams. Specialistų dominuojantis elgesys pasireiškia ir tuo, kad jie dažnai duoda patarimus, verčia klientus pasitaisyti, ilgai įrodinėja kli-

entams, dažnai pertraukia ir t. t. Kai kurie specialistai yra linkę elgtis taip, lyg jie yra visažiniai, visagaliai ar neklystantys, nerodo pagarbos klientų nuomonei ar jų sugebėjimams spręsti problemas. Toks dogmatiškas ir autoritarinis elgesys neskatina klientų išreikšti save ir formuoja nelygiaverčius santykius, kai klientai jaučiasi labai nesmagiai ir piktinasi išpuikusiu specialisto elgesiu.

Specialistai turėtų sekti, kad visi asmenys (ir jie patys) dalyvautų diskusijoje individualiuose, šeimos ar grupės užsiėmimuose. Nors klientai skiriasi savo žodiniu dalyvavimu užsiėmimuose ir atkaklumu, visi grupės nariai turėtų turėti vienodas galimybes pasidalyti informacija, rūpesčiais ir nuomonėmis apie pagalbos procesą. Specialistai privalo šią galimybę užtikrinti. Reikia vadovautis tuo principu, kad daugiau „kalbamo laiko“ turėtų naudoti klientai, o ne specialistai. Kartais pastarieji nepasiekia terapeutinių tikslų grupiniuose užsiėmimuose, nes dominuoja, kalba už kitus grupės narius, kreipia daugiau dėmesio į vienus negu į kitus ar sako kalbas.

Net specialistai, kurie nėra ypač kalbūs, gali dominuoti užsiėmimuose su užsidaraisiais ar nepasitikinčiais savimi klientais, – tai padeda jiems įveikti nekalbumą ir pasyvumą. Nors natūralu būti aktyvesniam su nekalbiais ar santūriais klientais negu su tais, kurie yra kalbesni, specialistai turi vengti dominuoti užsiėmime. Palankus reagavimas skatina klientus atsiverti, prakalbina ir sumažina pasyvumą.

Savo dominavimą praktikos metu galima pamatyti peržiūrint įrašytų užsiėmimų medžiagą. Pamačius, kad vyraujama užsiėmimuose, verta paanalizuoti savo elgesio priežastis. Reikia nustatyti specifinius pasakymus, kurie buvo autoritariniai ar dominuojantys, ir situacijas, kurios sąlygojo tuos pasakymus. Taip pat reikėtų išnagrinėti klientų pasakojimo stilių, kad specialistas suprastų, kas sukėlė jo reakcijas, ir išanalizuoti jausmus, kuriuos tuo metu išgyveno. Remdamiantis peržiūra ir veiklos vertinimu, suplanuotina bendravimo stiliaus modifikavimo strategija, neefektyvius atsakymus pakeičianti tinkamais. Taip pat būtina sutelkti dėmesį ir tyrinėti pasyvų ir neužtikrintą klientų elgesį norint pasiekti, kad jie labiau dalyvautų pagalbos procese.

13. Socialinio ryšio skatinimas. Plepėjimas apie orą, naujienas, pomėgius, tarpusavio interesus ar pažįstamus ir pan. labiau palaiko socialinį negu terapeutinį ryšį, neskatina atsiskleisti, todėl yra nepalankus pagal-

bos procesui. Priešingai lengvesniam ir platesniam bendravimui, kuris būdingas socialiniams santykiams, naudingi, skatinantys kitimą santykiai pasižymi akivaizdžiu tikslumu ir susikoncentravimu. Apskritai pagalbos procese reiktų vengti socialinių santykių. Svarbu pastebėti dvi šios bendros taisyklės sąlygas:

a) Diskusija neutraliomis temomis gali būti vedama siekiant padėti vaikams ir paaugliams sumažinti jų gynybinę poziciją ir pasidaryti atviresniems, – tai specialistams padeda išsiugdyti klientų draugo vaidmenį.

b) Trumpa diskusija įprastinėmis temomis gali būti tinkama ir naudinga susipažinimo ir apšilimo periode – pirmuose užsiėmimuose ar vėlesnių užsiėmimų pradžioje. (Nors santykiai, kuriuos specialistai siūlo klientams, gali turėti draugystės elementų, specialistai turi būti daugiau negu draugai ir sutelkti dėmesį į klientų problemas.) Apšilimo periodas yra ypač svarbus dirbant su klientais iš etninių grupių, kurioms tokia neformali pradžia yra kultūrinė norma.

Tačiau net kai bandote išvengti netinkamo socialinio ryšio, kai kurie klientai gali priešintis jūsų pastangoms diskutuoti tema, atitinkančia jų išgyvenamas problemas ir pagalbos proceso tikslus.

14. Pasyvi reakcija. Individualiuose ar grupiniuose užsiėmimuose svarbu kontroliuoti savo reakcijų dažnumą. Specialisto moralinė pareiga yra visapusiškai išnaudoti ribotą bendravimo su klientais laiką, siekiant terapeutinių tikslų ir gerinant bendrą klientų būklę. Tačiau santykinai neaktyvūs specialistai paprastai ignoruoja tinkamus momentus, kurie galėtų būti panaudojami skatinti klientus tobulėti, ir leidžia užsiėmimui įgauti netinkamą ar neproduktyvią kryptį. Kad būtų maksimaliai naudingi, specialistai turi formuoti pagalbos procesą, ugdydami atitinkamą abiejų pusių atsakomybę, įtraukdami klientus į atpažinimo ir problemų tyrimo procesą, formuluoti tikslus ir apibrėžti užduotis, palengvinančias klientų padėti. Kad suteiktų pagalbos procesui formą bei kryptį ir taip didintų galimybes tobulėti, specialistas turi būti atitinkamai aktyvus, organizuodamas savo darbą su klientais.

Specialistų pasyvumas skatina nenaudingus procesus ir pagilina problemos sprendimo nesėkmes. Pavyzdžiui, vienas iš žalingų poveikių yra tas, kad klientai praranda pasitikėjimą specialistais, kai pastarieji nepadaeda jiems tose situacijose, kurios yra žalingos klientams ir kitiems. Pasitikėjimas yra ypač griaunamas, jei specialistai neįsiterpia, kai gru-

piniuose užsiėmimuose klientai bendrauja nenaudingai. Nors pats specialistų aktyvumas yra svarbus, lemiamą yra ir jų kiekvieno momento reakcija. Darbas ne toks efektyvus, jei specialistai nenaudoja ar iš dalies naudoja palankius atsakymus.

15. Mechaniškas kartojimas ar nesaikingas tam tikrų frazių vartojimas. Klientus erzina mechaniškas pranešimo atkartojimas, kartais pasufleruojantis atsakymą: „Na taip, aš kaip tik sakiau taip.“ Svarbu, kad specialistai vartotų naujus žodžius, perteikiančius klientų pareiškimų esmę, o ne tik kartotų klientų žodžius. Specialistai taip pat turėtų nevartoti nereikalingų frazių – jos išblaško dėmesį. Tai galima pastebėti tokiaame pasakyme: „Žinote, daug žmonių neateitų į pagalbą. Tai rodo man, žinote, kad jūs suprantate, kad jūs turite problemą, žinote, ir aš noriu spręsti ją. Ar jūs žinote, ką aš noriu pasakyti?“ Dažnas tokių žodžių kaip „žinote“, „gerai“ vartojimas kai kuriuos klientus (ir specialistus) gali labai erzinti. Be to, tą patį galima pasakyti apie kai kurias keistas frazes, paplitusias šiandieninėje kalboje: „super“, „fainai“, „niekam tikus vieta“, „išvarys iš proto“. Kita klaida, kurią kartais daro specialistai – stengtis priartėti prie jaunimo, nesaikingai vartojant paauglių žargoną. Paaugliai yra linkę tokį bendravimą suvokti kaip apgaulingą ir specialistą laikyti nenuoširdžiu, labiau trukdančiu nei padedančiu vystyti darbinis santykius.

16. Šnekėjimas apie tolimą praeitį. Specialistų žodinės reakcijos gali būti susijusios su praeitimi, dabartimi ar ateitimi. Specialistai skiriasi savo požiūriu į tikrų faktų apie klientus kaupimą. Tačiau esminis užduotis yra susikoncentruoti į dabartį, kadangi klientai gali pakeisti tik dabartines aplinkybes, savo elgesį ir jausmus. Kai individualiems asmenims, grupėms, poroms ar šeimoms leidžiama apsistoti ties praeitimi, tada klaidingai vengiama spręsti dabartines problemas. Svarbu pripažinti, kad dažnai pranešimai apie praeitį leidžia numanyti apie jausmus, kuriuos klientas dabar išgyvena, bet jie yra susiję su praeitimi.

LITERATŪRA

1. Barker, R. L. (1991). *The Social Work Dictionary*. Washington: National Association of Social Workers.
2. Blumenfield, S.; Lowe, J. I. (1987). A Template for Analyzing Ethical Dilemmas in Discharge Planning // *Health and Social Work*, 12(1), NASW Press, p. 47–56.
3. Budėjienė, A. (2009). Praktikos vadovų (mentorių) veikla neapibrėžtoje situacijoje // *Socialinis darbas: patirtis ir metodai*, 3(1), Kaunas: VDU leidykla, SGF, p. 155–168.
4. Compton, B. R.; Galaway, B. (1999). *Social Work Processes*. 6th ed. Pacific Grove (Calif.): Brooks / Cole Publishing Company.
5. Dunn, S. (2000). *The Professional Social Worker // The Social Work Experience*. 3rd ed. Boston, Toronto: McGraw Hill.
6. Epstein, L. (1992). *Research Utilization in Social Services: Innovations for Practice and Administration*. New York-London: Haworth Press.
7. Epstein, L. (1985). *Talking and Listening: A Guide to the Helping Interview*. St. Louis: Times Mirror / Mosby
8. Eidukevičiūtė, J. (2009). Socialinio darbo mokomoji praktika universitetinėse studijose // *Socialinis darbas: patirtis ir metodai*, 3(1), Kaunas: VDU leidykla, SGF, p. 9–22.
9. Federico, R. C. (1984). *The Social Welfare Institution*. Lexington.
10. Goldstein, H. (2001). *Experiential Learning. Council of Social Work Education*. VA: Alexandria.
11. Goldstein, A. P.; Glick, B.; Gibbs, J. C. (1998). *Aggression Replacement Training: A Comprehensive Intervention for Aggressive Youth*. Champaign (Ill.): Research Press.
12. Gvaldaitė, L.; Švedaitė, B. (2005). *Socialinio darbo metodai*. SDRC.
13. Hare, I. (2004). Defining Social Work for the 21st Century // *International Social Work*, 47 (3), p. 407–424.
14. Heinonen, T.; Spearman, L. (2001). *Social Work Practice: Problem Solving and Beyond*. Toronto: IRWIN Publishing.
15. Hepworth, D. H.; Larsen, J. A. (1993). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. 4th ed. California: Brooks / Cole Publishing Company.
16. Hollis, Fl.; Woods, M. E. (1990). *Case Work: A Psychosocial Therapy*. New York: McGraw Hill.
17. Jarvis, P. (2001). *Mokymosi paradoksai*. Kaunas: VDU leidykla.
18. Johnson, H. W. (1995). *The Social Services: An Introduction*. Illinois.
19. Johnson, L. C. (2001). Socialinio darbo praktika: bendrasis požiūris. VU Specialiosios psichologijos laboratorija.

20. Jucevičienė, P. (2000). *An Integrative Approach to the Theory and Practice of Social Work as a Response to XXI Century Challenges for Human Beings*. The report for the International ECSPRESS conference „Social Professions for a Social Europe a way Ahead“, September 7–10, Kaunas.
21. Kemp, E. (2001). Observing Practice as Participant Observation – Linking Theory to Practice // *Social Work Education*, 20(5), p. 527–538.
22. Kirst-Ashman, K. K. (1993). *Understanding Generalist Practice*. Chicago: Nelson-Hall.
23. Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. NJ: Prentice Hill, Englewood Cliffs.
24. Liobikienė, N. (2006). *Krizių intervencija*. Kaunas: VDU leidykla.
25. Lowenberg, F. M.; Dolgoff, R. (1996). *Ethical Decisions for Social Work Practice*. Itasca, IL: Peacock.
26. Lussier, L.; Whittaker, E. W. D.; Furui, S. (2004). Unsupervised Language Model Adaptation Methods for Spontaneous Speech. ICSLP.
27. Morales, A.; Shaeford, T.; Bradford W.; Scott, M. (2007). *Social Work – A Profession of Many Faces*. Boston-Sydney: Pearson.
28. Mullaly, R. P. (1997). *Structural Social Work: Ideology, Theory, Practice*. 2nd ed. Toronto: Oxford University Press.
29. Naujanienė, R. (2006). Supervizijos samprata socialiniame darbe // *Socialinio darbuotojo vaidmuo šiuolaikinėje visuomenėje*. Vilnius: Lietuvos darbo rinkos mokymo tarnyba, p. 41–49.
30. Payne, M. (1996). *What Is Professional Social Work?* Birmingham: Venture Press.
31. Payne, M. (1997). *Modern Social Work Theory*. London: McMillan Press.
32. Parker, J. (2004). *Effective Practice Learning in Social Work*. London: Learning Matters.
33. Perlman, H. H. (1979). *Relationship: The Heart of Helping People*. Chicago: University of Chicago Press.
34. Pollard, A. (2002). *Refleksyvisis mokymas*. Vilnius: Garnelis.
35. Ray, M.; Bernard, M.; Phillips, J. (2009). *Critical Issues in Social Work*. Basingstoke: Palgrave, McMillan.
36. Robison, W.; Reeser, L. C. (2000). *Ethical Decision Making in Social Work*. Boston: Allyn and Bacon.
37. Ruane, J. M. (2005). *Essentials of Research Methods: A Guide to Social Science Research*. Malden (Mass.).
38. Saleebey, D. (1997). *The Strength of Perspective in Social Work Practice*. 2nd ed. New York: Longman.
39. Schon, D. (1991). *The Reflective Practitioner: How Professionals Think In Action*. Ashgate.

40. Sheafor, B.W.; Jenkins L. (1982).. *Quality Field Instruction in Social Work*. New York: Longman.
41. Somekh, B. (2006). *Action Research – a Methodology for Change and Development*. Berkshire.
42. Taylor, B.; Taylor, A. (1997). Social Work with Ambulatory Clients. The Way Finding Domain // *Families in Society*, 78, Milwaukee (Wis.): Family Service America, p. 299–306.
43. Tanner, K.; Le Riche, P. (1995). “You see but do not observe”: The Art of Observation and Its Application to Practice Teaching // *Issues in Social Work Education*, 15(2), p. 66–80.
44. Zastrow, Cl. (1999). *The Practice of Social Work*. Pacific Grove, California: Brooks / Cole.
45. Žalimienė, L. (2004). *Socialinės paslaugos*. VU: Specialiosios psichologijos laboratorija.
46. Žorga, S. (2002). Supervision: The Process of Life-long Learning in Social and Educational Professions // *Journal of Interprofessional Care*, 16 (3), p. 265–276.
47. Žorga, S. (2006). Competences of a Supervisor // *Ljetopis socijalno rada*, 14 (2), p. 433–441.

PAPILDOMAI REKOMENDUOJAMA LITERATŪRA

1. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai* (2008). 1 (1), Kaunas: VDU leidykla, SGF.
2. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai* (2008). 2 (2), Kaunas: VDU leidykla, SGF.
3. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai* (2009). 3 (1), Kaunas: VDU leidykla, SGF.
4. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai* (2009). 4 (2), Kaunas: VDU leidykla, SGF.
5. Večkienė, N. ir kt. (2004). *Socialinė gerontologija: ištakos ir perspektyvos*. Kaunas: VDU leidykla, SDI.

PRIEDAI

1 PRIEDAS

PRAKTIKOS VIETOS VERTINIMO ANKETA

1. Data:
2. Praktikos vieta:
.....
.....
3. Kiek semestrų atliekate praktiką šioje praktikos vietoje?
 vieną semestrą
 du semestrus
4. Ar jūsų praktikos vadovas dirba praktikos vietoje?
 taip
 ne
5. Ar turėjote galimybę susipažinti su visa organizacija?
 taip
 ne
6. Ar turėjote galimybę palaikyti bendradarbiaujančius santykius su kitais organizacijoje dirbančiais darbuotojais?
 taip
 ne
7. Ar turėjote galimybę susipažinti su kitų darbuotojų atliekamu darbu, funkcijomis ir atsakomybėmis?
 taip
 ne
8. Ar turėjote galimybę susipažinti su socialinio darbuotojo / socialinio pedagogo veikla?
 taip
 ne

9. Ar turėjote galimybę praktikos vietoje dirbti su klientu?

- taip
- ne

10. Ar turėjote galimybę praktikos vietoje dirbti su tęstiniu atveju?

- taip
- ne

11. Ar turėjote galimybę praktikos vietoje dirbti su kliento šeima?

- taip
- ne

12. Ar turėjote galimybę praktikos vietoje atlikti praktikos programos užduotis?

- taip
- ne

13. Jei „ne“, tai kokias užduotis neturėjote galimybės atlikti ir kodėl? (įrašykite)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

14. Ar turėjote galimybę gauti informaciją, būtiną užduotims atlikti?

- taip
- ne

15. Ar turėjote galimybę įsitraukti į kitas organizacijoje vykstančias veiklas?

- taip
- ne

16. Ar turėjote galimybę praktikos vietoje individualiai konsultuoti klientus (laikantis konfidencialumo principo)?

- taip
- ne

17. Ar turėjote galimybę praktikos vietoje taikyti grupinį darbo metodą?

taip

ne

18. Ar turėjote galimybę praktikos vietoje įvykdyti praktikos laiko reikalavimus?

taip

ne

19. Ar turėjote galimybę konsultuotis su savo mentoriumi?

taip

ne

20. Ar gavote iš mentoriaus grįžtamąjį ryšį apie savo atliekamą praktinę veiklą?

taip

ne

21. Jūsų komentarai apie tai, kas nebuvo paminėta ankstesniuose klausimuose ir ką, jūsų nuomone, svarbu paminėti, vertinant šią praktikos vietą (parašykite):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

22. Jūsų komentarai, pastebėjimai ar rekomendacijos praktikos programos koordinatoriui (parašykite):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DĖKOJAME!

2 PRIEDAS

ĮSIVERTINIMO ANKETA

Elgiuosi profesionaliai (planuoju laiką, tinkamai pasirenku aprangą ir atitinkamai elgiuosi)

(visiškai nesutinku)

(visiškai sutinku)

1 2 3 4 5

Praktikai skirtą laiką panaudoju praktinei veiklai (lankomumas, veiklos tikslingumas)

1 2 3 4 5

Laiku pagal susitarimą pristačiau užrašus praktikos vadovui (dienoraščiai, kontraktas, interviu, stebėjimas)

1 2 3 4 5

Suprantu agentūros misiją ir agentūros veiklos galimybes

1 2 3 4 5

Praktikos vietoje veikiu savarankiškai (iniciatyvumas, atsakomybės už mokymąsi prisiėmimas)

1 2 3 4 5

Įvardiju savo, kaip socialinio darbuotojo, vaidmenį praktikos vietoje (pokalbių su studentu metu, dienoraštyje)

1 2 3 4 5

Numatau socialinio darbuotojo galimybes ir ribas praktikos vietoje

1 2 3 4 5

Palaikau profesinius santykius su savo kolegomis ir kitu praktikos vietoje dirbančiu personalu

1 2 3 4 5

Veiklą grindžiu socialinio darbo vertybėmis

1 2 3 4 5

Gerbiu žmonių skirtingumus

1 2 3 4 5

Gerbiu žmogaus teisę į konfidencialumą

1 2 3 4 5

Reflektuoju savo praktinę veiklą (dienoraštyje, darbo grupėse metu, pokalbių su vadovu metu)

1 2 3 4 5

Įvardiju savo stipriąsias ir silpnąsias puses

1 2 3 4 5

Naudoju interviu kaip duomenų rinkimo metodą

1 2 3 4 5

Naudoju stebėjimą kaip duomenų rinkimo metodą

1 2 3 4 5

Siekiu empatiškai reaguoti į kliento būseną pokalbio metu

1 2 3 4 5

Kliento situaciją analizuoju holistiniu požiūriu

1 2 3 4 5

Atvejo medžiagos kokybė (užfiksuotas pirmas susitikimas, procesiškumas, kryptingumas, su keliomis sistemomis dirbta, susitikimų skaičius)

1 2 3 4 5

Praktinę veiklą grindžiu teoriniais teiginiais („aš dariau..., o tai paaiškina... teorija, kuri teigia...“)

1 2 3 4 5

Kita: _____

3 PRIEDAS

VDU Socialinės gerovės fakultetas
Socialinio darbo katedra
KVALIFIKACINĖ SOCIALINIO DARBO PRAKTIKA I, II

MENTORIAUS–STUDENTO MOKYMOŠI SUTARTIS

Studento vardas, pavardė:

Mentoriaus vardas, pavardė:

Praktikos vietos pavadinimas:

Praktikos atlikimo dienos:

.....

Praktikos trukmė: 144,5 val. per semestrą.

Grupinio seminaro laikas:

STUDENTO MOKYMOŠI TIKSLAI

Praktikos tikslas – ugdytis socialinio darbo įgūdžius, dirbant tiesioginį darbą su individu, remiantis ekologine sistemų teorija ir žmogaus aplinkoje supratimu bei problemų sprendimo procesu, kaip baziniu praktikos modeliu. Pagrindinis dėmesys kreipiamas į proceso kontakto ir kontrakto stadijas.

| BENDRI PRAKTIKOS UŽDAVINIAI | INDIVIDUALŪS STUDENTO UŽDAVINIAI |
|--|----------------------------------|
| Suprasti agentūros veiklą ir bendruomenės kontekstą. | |
| Palaikyti ir vystyti profesinius santykius su agentūroje dirbančiais žmonėmis bei kolegomis. | |
| Ugdytis praktinius socialinio darbo įgūdžius. | |
| Efektyviai planuoti ir panaudoti darbo laiką. | |
| Ugdyti kūrybiškumą ir iniciatyvumą. | |
| Atpažinti galimus savo, kaip socialinio darbuotojo, vaidmenis. | |
| Ugdyti praktinio darbo stilių, atitinkantį asmenines savybes ir galimybes. | |
| Atpažinti savo paties vertybes ir nustatyti jų poveikį profesiniam augimui. | |
| Atskleisti vertybių konfliktus ir atpažinti etines dilemas socialinio darbo praktikoje. | |
| Būti atsakingam už savo etišką elgesį ir darbo su klientu kokybę. | |

STUDENTO LAIKO PLANAVIMAS IR VEIKLA

1. Praktinė veikla agentūroje _____val.
2. Praktikos seminaras universitete _____val.
3. Pokalbis su praktikos vadovu _____val.
4. Praktikos dienoraščio rašymas _____val.
5. Praktikos ataskaitos rengimas _____val.
6. Savarankiškas skaitymas _____val.

MENTORIAUS ĮSIPAREIGOJIMAI:

1. Vieną kartą per dvi savaites vesti ne trumpesnę kaip vienos valandos individualų pokalbį su studentu, suteikiant studentui grįžtamąjį ryšį apie jo, kaip būsimo socialinio darbuotojo, profesinės kompetencijos plėtotę.
2. Suteikti studentui grįžtamąjį ryšį apie jo gebėjimą dirbti praktikos vietoje.

3.

KITI PAPILDOMI SUSITARIMAI TARP STUDENTO IR MENTORIAUS

1. Jeigu sutartu laiku studentas(-ė) negali atvykti į praktiką ar pokalbį su mentoriumi, jis (ji) turi

.....
.....

2. Jeigu praktikos vadovas(-ė) negali atvykti ar vesti pokalbio su studentu, jis (ji) turi

.....

Sutartis suderinta su praktikos vietoje dirbančiu kontaktiniu asmeniu (jeigu agentūroje, kurioje studentas atlieka praktiką, nedirba jo mentorius)

.....

(vardas, pavardė, parašas)

Sutarties pasirašymo data: 20..... metų mėnuo d.

Studentas Mentorius
(parašas) (parašas)

* Sutarties kopiją pristatyti tutoriui.

4 PRIEDAS

PAŽINTINĖ PRAKTIKA

STUDENTO APSILANKYMO ORGANIZACIJOSE
LENTELĖ

Socialinio darbo praktiką atliekančio studento _____
 apsilankymo organizacijoje laikas _____ (vardas, pavardė)

| Data / valanda | Organizacijos pavadinimas | Atsakingo organizacijos asmens pareigos ir parašas |
|-------------------|------------------------------|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

5 PRIEDAS

MOKOMOSIOS SOCIALINIO DARBO PRAKTIKOS ATASKAITOS TITULINIO LAPO PAVYZDYS



VYTAUTO DIDŽIOJO UNIVERSITETAS
SOCIALINĖS GEROVĖS FAKULTETAS
SOCIALINIO DARBO KATEDRA

Studento vardas, pavardė

PAŽINTINĖS SOCIALINIO DARBO PRAKTIKOS
ATASKAITA

Praktikos vieta:
Praktikos atlikimo laikas:

BAKALAURO PROGRAMA
Nuolatinės (tęstinės) studijos

Mentorius: pavardė, vardas
Tutorius: pavardė, vardas, parašas

Kaunas, metai

6 PRIEDAS

PRAKTIKOS VEIKLOS APRAŠAS

Socialinio darbo praktiką atliekančio studento _____
darbo laiko ir veiklų grafikas. (vardas, pavardė)

Organizacijos pavadinimas _____

| Laikas Data | ___m. ___mėn. ___d. | ___m. ___mėn. ___d. |
|----------------|---------------------|---------------------|
| 10:00–11:00 | | |
| 11:00–12:00 | | |
| 12:00–13:00 | | |
| 13:00–14:00 | | |
| 14:00–15:00 | | |
| 15:00–16:00 | | |
| 16:00–17:00 | | |

Mentoriaus vardas, pavardė, parašas: _____

7 PRIEDAS

STUDENTO PRAKTINĖS VEIKLOS DIENORAŠTIS

Dienoraštis – studento mokymosi iš patirties priemonė. Jame studentas reflektuoja (mąsto ir įvertina) savo veiklą ir jausmus, todėl galima išskirti **veiklos ir jausmų** refleksiją. **Veiklos refleksija** apima šiuos klausimus: koks veiklos tikslas; kaip, koku būdu siekė tikslo; ar adekvačiomis priemonėmis naudojosi; kokiomis teorijomis paaiškina savo veiksmus; kokios galimos veiklos alternatyvos; kokie trukdžiai išryškėjo; kokios trukdžių priežastys (agentūros, kliento, studento); kokius socialinio darbuotojo vaidmenis atliko? **Jausmų refleksija**, susijusi su studento jausmais, apima šiuos klausimus: kokie jausmai kilo praktikos vietoje atliekant vieną ar kitą veiklą ar tam tikroje situacijoje, bendraujant su klientais, susiduriant su veikla, palaikant santykius su agentūros darbuotojais ir pan.? Kas turėjo įtakos šiems jausmams atsirasti? Gal tai iškilo iš studento asmeninės patirties arba tai lėmė vertybių konfliktas ar pan.

Dienoraštis yra priemonė, padedanti studentui reflektuoti savo praktinę veiklą. Praktinės veiklos reflektavimas būtinas ugdant save kaip būsimą profesionalą, kadangi pagrindinis socialinio darbo metodas – tai *sąmoningas, tikslingas ir atsakingas savęs panaudojimas praktinėje veikloje*. Taigi, sąmoningumui, tikslingumui ir atsakingumui suvokti svarbi priemonė yra praktinės veiklos refleksija dienoraščio forma ir jos aptarimas.

Praktika – tai procesas, apimantis „**darau** → **matau** → **suprantu** → **veikiu**“. Praktinėje veikloje privalu stebėti save, savo santykius su kitais žmonėmis, savo stipriąsias ir silpnąsias tarpasmeninių santykių puses ir kt. Taip pat svarbu stebėti ir tyrinėti aplinką bei kokią poveikį ji daro jums kaip būsimam socialiniam darbuotojui ar tiesiog žmogui. Tai daro įtaką jūsų, kaip studento, mokymosi procesui ir suteikia asmeninį pasitenkinimą praktine veikla.

Dienoraštį reikia rašyti kiekvienos praktikos dienos pabaigoje. Tai galima daryti praktikos vietoje ar namuose. Aprašymą atidedant ilgesniam laikui, didėja galimybė pamiršti svarbias, reikšmingas detales, išgyvenimus. Dienoraštis rašomas ant atskirų, numeruotų A4 formato lapų, dešinėje lapo pusėje paliekant platesnę (3–5 cm) paraštę, kurioje tutorius galėtų pažymėti savo įžvalgas, pastabas, klausimus. Dienoraštis aptariamas individualių susitikimų su tutoriumi metu.

Dienoraštyje aprašote:

- **VEIKLĄ, įvykius, susitikimus ir kt.** Pasirinkite *vieną*, jūsų manymu, reikšmingiausią tos praktikos dienos *įvykį ar situaciją*. Tada prisiminkite:
- **MINTIS**, kurios kilo susidūrus ir išgyvenus *tą įvykį ar situaciją*. Tada įvardykite:
- **JAUSMUS**, kuriuos jums sukėlė tos *mintys*. Tada aprašykite, kaip:
- **VEIKĖTE, ką darėte, kaip elgėtės** veikiant *tiems jausmams*.

Aprašę vieną įvykį ar situaciją, nusakykite dar keletą tos dienos įvykių. Taigi, refleksijoje atskleiskite savo patirtį praktikos metu: kas vyko, ką galvojote, kaip jautėtės ir kaip veikėte vienoje ar kitoje situacijoje. Aprašę tos dienos įvykius pagal pateiktą schemą, tas savo mintis apibendrinkite. Pamažtykite ir keliais sakiniais užrašykite jums kilusiais mintis, pvz.: ką jūs iš to supratote apie save ir (ar) kitus? Ko išmokote? Kas buvo naudinga, teisinga, o ką jūs keistumėte savo elgesyje ar aplinkoje? Kokius teorinius teiginius / pasvarstymus atpažinote?

Be to, dienoraštyje galite pasižymėti klausimus, mintis ar idėjas, kurios jums kilo tą praktikos dieną ir kuriais norėtumėte pasidalyti su tutoriumi, praktikos dėstytoju ar kolegomis grupinės supervizijos metu. Idėjos – tai lyg „minčių lietus“, kuris gali būti labai naudingas ir vertingas ne tik jūsų, bet ir jūsų grupės draugų praktinei veiklai.

8 PRIEDAS

PRAKTIKOS GEBĖJIMŲ VERTINIMAS

Studento vardas, pavardė: _____

Mentoriaus vardas, pavardė: _____

Vertinimo data: _____

Praktikos metu studentas:

Elgiasi profesionaliai (planuoja laiką, tinkamai pasirenka aprangą ir atitinkamai elgiasi)

(visiškai nesutinku)

(visiškai sutinku)

1 2 3 4 5

Praktikai skirtą laiką panaudoja praktinei veiklai (lankomumas, veiklos tikslingumas)

1 2 3 4 5

Laiku pagal susitarimą pristatė užrašus praktikos vadovui (dienoraščiai, kontraktas, interviu, stebėjimas)

1 2 3 4 5

Supranta agentūros misiją ir agentūros veiklos galimybes

1 2 3 4 5

Praktikos vietoje veikia savarankiškai (iniciatyvumas, atsakomybės už mokymąsi prisiėmimas)

1 2 3 4 5

Įvardija savo, kaip socialinio darbuotojo, vaidmenis praktikos vietoje (pokalbių su studentu metu, dienoraštyje)

1 2 3 4 5

Numato socialinio darbuotojo galimybes ir ribas praktikos vietoje

1 2 3 4 5

Palaiko profesinius santykius su savo kolegomis ir kitu praktikos vietoje dirbančiu personalu

1 2 3 4 5

Veiklą grindžia socialinio darbo vertybėmis

1 2 3 4 5

Gergia žmonių skirtingumus

1 2 3 4 5

Gergia žmogaus teisę į konfidencialumą

1 2 3 4 5

Reflektuoja savo praktinę veiklą (dienoraštyje, darbo grupėse metu, pokalbių su mentoriumi metu)

1 2 3 4 5

Įvardija savo stipriąsias ir silpnąsias puses

1 2 3 4 5

Naudoja interviu kaip duomenų rinkimo metodą

1 2 3 4 5

Naudoja stebėjimą kaip duomenų rinkimo metodą

1 2 3 4 5

Siekia empatiškai reaguoti į kliento būseną pokalbio metu

1 2 3 4 5

Kliento situaciją analizuoja holistiniu požiūriu

1 2 3 4 5

Atvejo medžiagos kokybė (užfiksuotas pirmas susitikimas, procesiškumas, kryptingumas, su keliomis sistemomis dirbta, susitikimų skaičius)

1 2 3 4 5

Praktinę veiklą grindžia teoriniais teiginiais („aš dariau..., o tai paaiškina... teorija, kuri teigia...“)

1 2 3 4 5

Kita: _____

Mentoriaus pavardė, vardas, parašas _____

9 PRIEDAS

KVALIFIKACINIŲ SOCIALINIO DARBO STUDENTŲ
PRAKTINĖS VEIKLOS PRISTATYMAS ŽODŽIU

Socialinio darbo studentų praktinės veiklos pristatymą žodžiu iš kelių asmenų sudaryta komisija vertina, vadovaudamasi nustatytais kriterijais, atsižvelgdama, ar ir kaip studentas atsakė į jam iškeltus klausimus ir užduotis. Praktinės veiklos pristatymas žodžiu sudaro 20 % visos praktinės veiklos galutinio balo.

| Eil. nr. | Studentui keliami klausimai ir užduotys | Vertinimo kriterijus | Galimi balai |
|----------|--|---|--------------|
| 1. | Kokie socialinio darbuotojo vaidmenys organizacijoje? (paties(-čios) studento(-ės) pastebėti socialinio darbuotojo vaidmenys organizacijoje, trumpai apibūdinti, kaip jie pasireiškia) | Ar aiškiai studentas(-ė) atpažįsta ir apibrėžia socialinio darbuotojo vaidmenis organizacijoje? | 10 |
| 2. | Kaip studentas(-ė) siekė išsikeltų praktikos tikslų? | Ar studentas(-ė) praktikos vietoje veikė tikslingai? | 10 |
| 3. | Ką studentas(-ė) išmoko praktikos vietoje: 1. Kokių praktinių įgūdžių? 2. Kokios iškilo etinės dilemos? 3. Ką sužinojo apie save kaip būsimą profesionalą(-ę)? | Kaip studentas(-ė) geba analizuoti savo praktinės veiklos procesą? | 10 |
| 4. | Kokios galimybės mokytis šioje praktikos vietoje kitą semestrą? | Kaip argumentuotai studentas(-ė) pristato praktikos vietos tinkamumą kito semestro praktikai? | 10 |
| 5. | Kuo aiškiau ir tiksliau atsakyti į anksčiau pateiktus klausimus. | Kaip vyko praktinės veiklos ataskaitos pristatymas? | 10 |
| | | Iš viso*: | |

* Balų suma padalijama iš 5 (nes penki kriterijai), o gautas balas sudedamas su kitų komisijos narių gautu balu ir padalijamas iš komisijos narių skaičiaus, po to padauginamas iš 0,2. Atlikus visus skaičiavimus, pažymys pridedamas prie galutinio studento(-ės) praktinės veiklos pažymio.

10 PRIEDAS

„MOKYMOŠI STILIAI“ (PAGAL KOLB MOKYMOŠI STILIŲ TEORIJĄ)

Toliau pateikta 10 teiginių. Kiekvienam teiginiui skirti 5 balai tarp A ir B apibūdinimų. Jeigu A teiginio apibūdinimas yra jums labai būdingas, o B – visai nebūdingas, parašykite 5 prie __A linijos ir 0 prie __B. Jeigu A yra jums būdingas, o B – kartais būdingas, tai prie A parašykite 4, o prie __B parašykite 1. Jeigu abu apibūdinimai yra labai charakteringi, bet A – kiek labiau, tai prie A parašykite 3, o prie B parašykite 2. Įsitikinkite, kad ties kiekvieno teiginio A ir B bendra suma sudaro 5 balus. Žymėdami taškus, stenkitės prisiminti konkrečią situaciją universitete, mokykloje ar darbe.

1. Kada mokausi:

A. Aš stebiu ir klausau.

__B. Aš ištraukiu ir dalyvauju.

2. Kada mokausi:

A. Aš pasikliauju savo jausmais ir nuojauta.

__B. Aš pasikliauju logika ir racionalių mąstymu.

3. Kada priimu sprendimus:

A. Aš pasvarstau.

__B. Aš juos priimu greitai.

4. Kada priimu sprendimus:

A. Aš juos priimu, remdamasis savo nuojauta apie geriausią savo veikimo alternatyvą.

__B. Aš juos priimu, remdamasis logiška situacijos analize.

5. Kada aš atlieku darbą (užduotį):

A. Aš esu atsargus.

__B. Aš esu praktiškas.

6. Kada aš atlieku darbą (užduotį):

__A. Aš išgyvenu stiprius jausmus ir reakcijas.

__B. Aš apgalvoju darbą iki galo.

7. Save aš apibūdinčiau taip:

___A. Aš esu žmogus, linkęs viską apsvarstyti.

___B. Aš esu žmogus, linkęs veikti.

8. Save aš apibūdinčiau taip:

A. Man įtaką daro mano emocijos.

___B. Man įtaką daro mano mintys.

9. Kada aš esu mažoje grupėje:

A. Aš klausausi, stebiu ir lėtai įsitraukiu.

___B. Aš greitai įsitraukiu.

10. Kada aš esu mažoje grupėje:

A. Aš išreiškiu, ką jaučiu.

___B. Aš išsakau, ką galvoju.

Skaičiavimas. Surašykite savo atsakymus (0–5) ant toliau nubrėžtų linijų. Tada sudėkite kiekvieno stulpelio skaičius vertikaliai. Kiekvienas iš keturių stulpelių turi turėti skaičių nuo 0 iki 25. Bendra dviejų A ir B stulpelių suma turi būti lygi 25.

1. ___A. ___B. (5) 2. ___A. ___B. (5)

3. ___A. ___B. (5) 4. ___A. ___B. (5)

5. ___A. ___B. (5) 6. ___A. ___B. (5)

7. ___A. ___B. (5) 8. ___A. ___B. (5)

9. ___A. ___B. (5) 10. ___A. ___B. (5)

Suma ___A. ___B. (25) ___A. ___B. (25)

Stilius

Stebintis

Veikiantis

Jaučiantis

Mąstantis

Nėra geriausio ar teisingiausio mokymosi stiliaus. Kiekvienas iš keturių stilių turi savo privalumų ir minusų. Kuo vienodesnė suma tarp A ir B, tuo lengviau jums keisti mokymosi stilių. Dominuojančio mokymosi stiliaus supratimas gali padėti jums mokymosi procese.

Parengta pagal Lussier (2004: 46–47).

11 PRIEDAS

TRANSAKCINĖ ANALIZĖ

Labai dažnai, kalbėdamiesi su kitu žmogumi, pastebime, kad su vienu žmogumi bendrauti lengva, o su kitu sunkiai susišnekame. Galima įvairiai analizuoti santykius, ieškoti įvairiausių priežasčių. Transakcinė analizė tarpusavio simpatijų ar antipatijų priežasčių ieško nagrinėdama kalbėjimo būdą, stilių. Ericas Berne'as (1967), šios teorijos pradininkas, pabrėžia, kad žmonių bendravimą galima analizuoti kaip tam tikros rūšies mainus, kurių metu mes vienas kitam kažką duodame ir tai darome tam tikrais, tik vienam žmogui būdingais bruožais. Nuo mūsų bendravimo stiliaus (ne)sutapimo priklauso, ar mes randame bendrą kalbą, ar ne.

Transakcinės analizės požiūriu, kiekvieną mūsų ištartą sakinį ar frazę galima pasakyti vienai iš trijų mūsų vidinių pozicijų – lyg vienai iš mūsų vidinių dalių, kurias E. Berne'as (1967) pavadino „tėvu“, „vaiku“ ir „suaugusiuoju“. Transakcinė analizė, pasak Payne (1995), nagrinėja ego poziciją vieno asmens sąveikoje su kitu.

Mūsų posakymai, kurie kyla iš **„tėvo“ pozicijos**, yra paremti mūsų žiniomis arba įsitikinimais, kuriuos įgijome iš kitų arba patys savo patyrimu ar analize nepatikrinome. Kaip tik dėl šios priežasties tokie mūsų posakiai formuluojami kategoriškai, autoritetetingai, neleidžiant šiais mūsų teiginiais abejoti ar juos svarstyti. Jie dažniausiai pateikiami kaip draudimai, nurodinėjimai ar vertinimai kitų atžvilgiu. Paprastai šie posakiai pasižymi plačiais apibendrinimais, jiems trūksta argumentacijos, pavyzdžiui: „Tėvai ir mokytojai – visada teisūs“, „Jonukas – absoliutus genijus“ arba „Petriukas visiškai negabus“, „Visi vyrai siekia pasinaudoti merginų naivumu“.

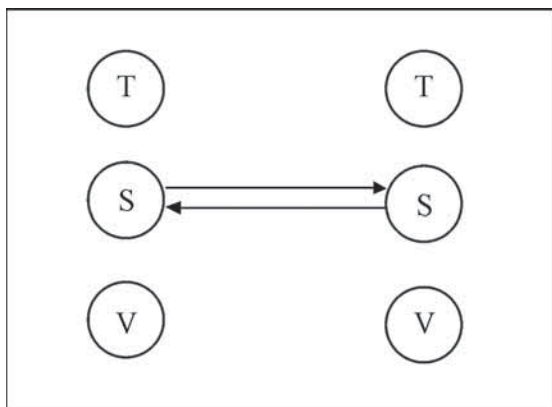
„Suaugusiojo“ pozicija – tai mūsų posakiai, paremti mūsų patyrimu, apmąstyti, įvertinti sąmoningai. Šie posakiai dažniausiai išreiškia mūsų pastebėjimus ar išvadas, padarytas savarankiškai, nusako mūsų patyrimą ar įvykius, kurių liudytojais mums teko būti. Tokie sakiniai formuluojami konkrečiai, argumentuojami pavyzdžiais ir patyrimu, yra ne kategoriški, o atvirkščiai – pripažįsta, kad kitas žmogus gali turėti kitokią patirtį ir

pagal ją padaryti kitokias išvadas. Pavyzdžiui: „Pamečiau buto raktus“, „Jei dabar pabėgsime iš pamokų, gal ir neblogai praleisime laiką, bet po to turėsime nemalonumų“.

Iš „vaiko“ pozicijos kilę mūsų pasakymai išreiškia tiesiog tuo metu atsiradusius pojūčius, norus ir išgyvenimus. Šitokie posakiai yra spontaniški, niekaip neargumentuojami. Pavyzdžiui: „Nenoriu su tavim kalbėti“, „Labai bijau vorų“, „Jaučiuosi tau prasikaltęs“, „Labai mėgstu stebėti“.

Bendravimo procesą sąlygoja ne tik tai, iš kokios pozicijos pasakome vieną ar kitą frazę, bet ir kokiai pašnekovo pozicijai mes šią frazę skiriame.

Į „tėvo“ poziciją bus nukreipti posakiai, kurie tarsi sutinka, kad gyvenimas būtų vertinamas kategoriškai, apibendrintai, taip pat frazės ar sakiniai, išreiškiantys nuolankumą, prisitaikymą, pritarimą kito nuomonei. Pavyzdžiui: „Man gėda, kad aš toks tinginys“, „Aš irgi maniau, kad šiuolaikinis jaunimas niekam tikęs“, „Gal geriau bus, jei tu nuspręsi už abu“. Be to, į „tėvo“ poziciją gali būti nukreiptos ir tokios frazės, kurios išreiškia maištą, nepasitenkinimą nurodymais, draudimais ar vertinimais. Pavyzdžiui: „Tai tu kvailas, o ne aš“, „Tu man nenurodinėsi, ką norėsiu, tą darysiu“.



1 pav. Pozicijų įvairovė transakcinėje analizėje

„Suaugusiojo“ pozicijai skiriami visi tie sakiniai, kuriais norima keistis patirtimi, ką nors sužinoti, aprašyti įvykius. Šiais posakiais taip pat aptariame galimus mūsų poelgių padarinius. Pavyzdžiui: „Ar nežinai, kur dingio mano raktai?“, „Jei nepaskubėsi, tai pavėluosi į paskutinį troleibusą, ir tau teks važiuoti taksi“.

Kreipiantis į „vaiko“ poziciją, stengiamasi apeliuoti į to žmogaus jausmus arba bandoma juos sukelti pašnekovui. Pavyzdžiui: „Na, ir kaip jautiesi neišlaikęs egzamino?“, „Turėtum gailėtis, neišpildęs savo pažado“.

Taigi, kiekvienas posakis turi dvejopą reikšmę: iš kokios pozicijos pasakytas ir kokiai pozicijai adresuotas.

Transakcijos gali būti suprantamos kaip asmens pozicijos apsikeitimas su kitu asmeniu. Pati transakcija gali būti atvira ir paslėpta. Yra trys transakcijos rūšys: papildanti – kai dalyvauja tik dvi ego pozicijos; susikertanti – kai dalyvauja keletas ego pozicijų, bet žodiniai ir neverbaliniai pranešimai yra nuoseklūs ir vienas kitam neprieštarauja; paslėpta – kai taip pat sąveikauja daugiau ego pozicijų, bet atviri – žodiniai pranešimai skiriasi nuo paslėptų – neverbalinių pranešimų.

Paprastai transakcinė analizė socialiniame darbe naudojama siekiant atskleisti ego būseną, darančią didžiausią įtaką kliento bendravimui, ir sudaryti sąlygas klientui konstruktyviai bendrauti.

LITERATŪRA

- Payne, M. (1991). *Modern Social Work Theories*. Chicago: Lyceum Books.
- Berne, E. (1967). *Games People Play*. N.Y.: Grove Press.
- Laurinaitis, E. (1991). Mūsų pokalbio stilius, arba apie „Vaiką“, „Tėvą“ ir „Suaugusį“ // *Psichologija Tau*, nr. 1, p. 13–15.

12 PRIEDAS

JAUNUOLIŲ MOTYVAVIMAS RŪPINTIS KITAIS*

„Kaip tu jautiesi kažką pavogęs? Ar tu jautiesi kaltas? Ar tau tai rūpi?“ – konsultantas.

„Žmogau, parodyk man vagį, kuris jaučia kaltę arba rūpinasi kitais, ir aš tau viską prisipažinsiu.“ – Jonas, 15 metų amžiaus.

Kas klientas? Jaunuoliai, turintys sudėtingų elgesio problemų (kalbama apie nesuvaldomą, griauančią ir nepaklusnų elgesį).

Koks intervencijos tikslas? Padėti šiems jaunuoliams *socialiai ir moraliai* ugdytis.

Koks teorinis pagrindimas? Lawrence'o Kohlbergo teorija, kuria teigiama, kad jaunuolių antisocialus elgesys priklauso nuo jų moralės sprendimų ir, vystantis moralei, jų antisocialus elgesys mažėja. Be to, Kohlbergo darbuose nurodoma, kad tik *teisingoje bendruomenėje* žmogus yra labiausiai motyvuojamas veikti. Tačiau teorija nepasiūlo konkrečių technikų, kaip antisocialiai besielgiančius jaunuolius (ir kaip individus ar jų grupes) motyvuoti keistis.

J. C. Gibso įnašas. Remiantis patirtimi ir situacine problema, atsakymas buvo toks: „Bet tu, Jonai, gali būti „B planetoje. Prisimeni? B planetoje žmonės rūpinasi vieni kitais ir jaučiasi blogai, jeigu skaudina kitus. Tai yra ta planeta, kurią pasirinko dauguma vaikų. Aš žinau, kad grupė tvirtai apsisprendė būti grupe, kuri rūpinasi kitais, kaip ir tie žmonės iš B planetos. Grupė nutarė, nepaisydama Jono ir kai kurių kitų pareiškimų, kad „tai nerealu, tokia planeta neegzistuoja, nėra jokio reikalo rūpintis kitais“.

Pratimas. Lukas, gyvenantis Marse, nusprendė vykti į kitą planetą. Ieškodamas jis apsisusto ties dviem planetomis: A planeta ir B planeta. A planeta yra nerami, smurtinė ir nesaugi vieta gyventi. Žmonės rūpinasi tik patys savimi ir jiems visai nesvarbu, kad sužeidžia kitus. B planeta yra saugesnė, kur kas taikingesnė ir ramesnė vieta gyventi. Šioje planetoje žmonės rūpinasi vieni kitais. Jie linksminasi, bet pasijunta blogai,

jeigu užgauna ar sužeidžia kitą(-us) žmogų(-nes). B planetoje gyvenantys žmonės siekia savo planetą padaryti geresne vieta.

Užduotis. Jūs esate Luko patarėjas ir turite padėti nuspręsti, kur jam vykti? Į A planetą / į B planetą / negali priimti sprendimo.

Šios situacijos nepakanka, norint išugdyti jaunuolio rūpestį kitais. Tai yra tik viena iš naudojamų technikų. Jomis siekiama antisocialius jaunuolius *mokyti galvoti ir veikti atsakingai*.

Be moralės ugdymo, jaunuoliai mokomi socialiai priimti sprendimus, t. y. per probleminės situacijos diskusiją suvaldyti pyktį (ypač koreguojant klaidingas, agresiją keliančias mintis) ir mokytis socialinių įgūdžių.

Programos efektyvumas. Buvo lyginamos trys jaunuolių grupės: kontrolinė, grupė, kurios motyvacija buvo kontroliuojama (pvz., mokyklos nelankymas Lietuvoje – per maisto talonus), ir eksperimentinė grupė. Elgesio institucijoje pagerėjimas buvo statistiškai patikimas. Poveikis aki-vaizdžiai atsiskleidė ir per kitus 12 mėnesių, pasibaigus programai.

Bendrų vertybių atradimas. Atlikdami šį pratimą, ciniškų ir antisocialiai nusiteikusių jaunuolių grupė atranda naują savo elgesį – t. y. kad jie rūpinasi savimi. Prieš susitikimus kiekvienas paauglys buvo nusiteikęs išlaikyti savo „atsparumą“ rūpesčiui. Bet grupinio darbo sąveikoje jie pasirinko bendrą sprendimą.

Kokias šio pasirinkimo priežastis nurodė jaunuoliai? B planetoje mažiau smurto, saugiau, taikingiau, žmonės linksmiasi nežeidami kitų; ypač tinkamas motyvas jaunuoliams rūpintis kitais – žmonių noras padėti vieni kitiems, siekis, kad gyvenimas taptų geresnis, bloga būseną ir atsiprašymas, jeigu sužeidė kitą. Vienas jaunuolis įvardijo tokią priežastį, kodėl jis renkasi B planetą: „Tėvai daugiau laiko praleidžia su savo vaikais“.

Suprantama, dalis grupės narių siūlo rinktis A planetą, nes „ten daugiau kvaišalų, svaigalų ir sekso“ ir „niekas nesikiša į tavo reikalus“. Grupės vadovas su šiais negatyviais grupės nariais dirba netiesiogiai, per pozityvią daugumą; jeigu reikia, įsikiša sakydamas, kad ir B planetoje yra linksmybių, tik žmonės elgiasi atsakingai ir linksmindamiesi kitų neužgauna. Komentarai turi būti nukreipti į grupę, padrąsinant pasisakyti grupės narius, argumentuojančius prieš kitų grupės narių negatyvizmą. Paprastai klaida laikomas atvejis, kai grupės vadovas pradeda tiesiogiai

diskutuoti su negatyviai nusiteikusiai grupės nariais. Kada grupė pozityviai ir rūpestingai veikia negatyvius grupės narius, ji tampa stipresnė ir sutelktesnė.

Jeigu grupė yra svyruoja ir nežino, kurią planetą pasirinkti, svarsto, kad „gerai būtų rinktis planetą, kur niekas nekištų nosies į tavo reikalus“, tada grupės vadovas gali argumentuoti primindamas, kad A planetoje gali susiklostyti tokia situacija: „O jeigu žmogus, kuris jums rūpi – tarkime, tėtis, mama, brolis ar sesė – ruošiasi nusižudyti? Ar jūs tiesiog leisite jam tai padaryti, nes juk kam rūpintis kito reikalais? Be to, niekas kitas tuo nesirūpins. Taip yra A planetoje“. Tikėtina, kad šis įsikišimas padės grupei vieningai pasirinkti B planetą.

Socialios grupės lavinimas. Grupė turi būti drąsinama paversti savo grupę B planeta. Svarbu pabrėžti, kad B planeta būtų geresnis pasirinkimas ne tik Lukui, bet ir kiekvienam grupės nariui. Tas pasaulis saugesnis, jame labiau pasitikima, rūpinamasi kitais. Kadangi šį individualų pasirinkimą gali žlugdyti arba ardyti paaugliška samprata, kad „rūpintis yra nekieta (angl. *uncool*)“, grupės, ypač vaikinių, vadovas turi siekti, kad rūpinimasis taptų madingu. T. y. daroma įtaka ir vyriškumo sampratai – atseit vyras neturi rūpintis kitais. Todėl siūloma žodį „rūpintis“ keisti žodžiu „stiprus“. Pavyzdžiui, negatyviam grupės nariui gali būti sakoma: „Kas nors, toks stiprus kaip tu, išties gali tapti puikiu grupės nariu.“ Grupės vadovas gali paklausti: „Kur, jūsų nuomone, išties yra stiprūs žmonės? A planetoje ar B planetoje?“ Pervadinimas gali paskatinti užsinerėti „tokią planetą turėti čia“. Grupės klausima: „Kokia grupe jūs norite būti – kaip A planeta ar kaip B planeta? Jeigu B planeta yra tai, ko jūs norite, teks kiekvienam daug mokytis. Tai nėra lengva. Tai suteikia drąsos ir stiprybės.“

Žodžio prasmės pakeitimu (angl. *relabelling*) yra laikomas teisingos prasmės suteikimas žodžiui. Pavyzdžiui: „Rūpintis yra nekieta“. Tai ne-teisinga, klaidinga ir žalinga mintis, joje yra keletas mąstymo klaidų.

Mąstymo klaidos pagal J. C. Gibbą

■ **Egocentrinis (angl. *self-centered*) mąstymas.** Šis mąstymas reiškia, kad jūsų mintys ir jausmai yra kur kas svarbesni už kitų žmonių mintis ir jausmus. Žmogus net negalvoja, kaip jaučiasi kitas žmogus. Vadinasi, žmogus mąsto apie tai, ko jis nori čia ir dabar, negalvodamas, kad jo elgesys ateityje jam turės pasekmių.

Pavyzdžiai: „Jeigu aš matau kažką, kas man patinka, aš tai pasiimu.“

„Taisyklės yra sukurtos kitiems žmonėms, bet ne man.“

„Jeigu man blogai, man nesvarbu, kas bus sužeistas.“

„Jeigu aš žmonėms meluoju, tai yra tik mano reikalas ir nieko kito.“

■ Minimizavimas arba klaidingas įvardijimas (angl. *minimizing / mislabeling*). Žmogus mano, kad jo problemos ar elgesys nėra toks blogas ar neteisingas, kaip yra iš tiesų. Žmogus sau ir kitiems žmonėms sako, kad jo problemos nėra tokios jau didelės. Minimizuoti taip pat reiškia galvoti, jog blogas elgesys yra gerai, kadangi dauguma žmonių taip elgiasi. Be to, žmogus mąsto, kad jo negerai veiksmai niekam nepadarys rimtos žalos. Pavyzdžiui: jis mano, kad pardavinėdamas narkotikus niekam nesukelia jokios žalos, nors iš tiesų yra kitaip. *Klaidingas įvardijimas* reiškia, kad žmogus savo negeram elgesiui suteikia gerą etiketę, stengdamasis, kad viskas atrodytų gerai. Pavyzdžiui: narkotikų pardavinėjimą žmogus laiko pagalba draugui, nors iš tiesų tai prieštarauja įstatymui ir gali padaryti žalą kitiems žmonėms. Klaidingai įvardijama, kai žmogus kitus vadina blogais vardais, siekdamas parodyti, kad taip jiems ir reikia. Pavyzdžiui: „Jis turi būti ujamas, nes buvo skundikas.“

Pavyzdžiai: „Visi meluoja. Tai nedidelė blogybė.“

„Įstatymai sukurti tam, kad juos laužytume.“

„Žmonėms reikia grubumo.“

„Tik kvailys nepaspruks, o jei moki, tai visada pabėgsi.“

■ Kitų kaltinimas (angl. *blaming others*). Tai reiškia, kad žmogus ne prisiima atsakomybę už savo veiksmus, bet kaltina kitus žmones, kad tai jų klaida. Žmogus dėl savo netinkamo elgesio gali kaltinti alkoholį, kvaišalus ar savo blogą nuotaiką.

Pavyzdžiai: „Jei kažkas nemoka saugoti savo daiktų, tai šie daiktai turi būti pavogti.“

„Žmonės mane patį verčia meluoti, kada uždavinėja per daug klausimų.“

„Aš netekau kantrybės, kadangi aplinkiniai stengėsi sugadinti man nuotaiką.“

„Jeigu žmonės nenori su manimi bendradarbiauti, ne mano kaltė, kad kažkas jaučiasi įžeistas.“

▪ Blogiausių dalykų įsivaizdavimas (angl. *assuming the worst*). Šiuo atveju žmogus mano, kad jam gali atsitikti tik patys blogiausi dalykai ir jis niekaip negali to išvengti. Žmogus mano, kad nei jis, nei kiti žmonės negali nieko pakeisti ar pagerinti. Iš kitų žmonių laukti blogiausių dalykų reiškia bendraujant su kitais visada tikimasi tik blogiausio. Pavyzdžiui: jeigu sporto salėje kažkas atsitrenkė į žmogų, tai pastarasis galvos, kad tai buvo padaryta tyčia, ir nieku gyvu nepripažins netyčinės galimybės.

Pavyzdžiai: „Jeigu aš nepavogsiu šito daikto, tai kažkas kitas jį pavogs.“

„Aš galiu meluoti, nes žmonės vis tiek manimi netiki.“

„Aš negaliu susivaldyti.“

„Tu negali niekuo pasitikėti; įžaisk jį prieš tai, kol jis neįžeidė tavęs.“

Grupės prasmė. Grupinio darbo metu jaunuoliai mokosi atpažinti, taisyti klaidingas mintis ir kalba apie jų destruktivyvų poveikį.

Kartais dirbant grupėje stengiamasi ieškoti esmės. Vadovas pasiūlo prisiminti savo draugą ar pažįstamą, kurio mirties priežastis buvo smurtinė. Jeigu grupėje dalyvauja jaunuoliai, pasižymintys nusikalstamu elgesiu, tada bent keli iš jų prisipažins, kad turi tokių draugų ar pažįstamų. Tada vadovas klausia grupės: „Ką kiti žmonės sakė apie jį – ką tokio išskirtinio jis savo gyvenime nuveikė? Ką tokio kitokio, pasak kitų žmonių, jūs padarėte savo gyvenime? Dar nėra vėlu galvoti apie savo gyvenimą – kaip jūs gyvenate, ką norite jame pakeisti. Kai kurie iš šių jūsų draugų ar pažįstamų galbūt vertino B planetą, bet jie elgėsi kaip A planetos gyventojai. O kaip jūs?“

Kai dirbant susiduriama su mąstymo klaidomis, A planeta ir B planeta grupei gali tapti terapine priemone. Stengiamasi, kad grupės nariai pajustų kontrastą tarp egocentristinio mąstymo sąlygotos nepasitikėjimo ir griaunančios atmosferos (A planetos) ir atmosferos, pasižyminčios pasitikėjimu ir rūpinimusi vienas kitu (B planetos).

Pakeisti neteisingas žodžių prasmes svarbu tolesniam grupės darbui, – tai praturtina jaunuolių žodyną.

Užuot klausęs, kaip sekasi, grupės vadovas klausia, ar grupė slysta į A planetą, ar pažangiai eina pirmyn į B planetą.

Apibendrinimas. Pasiūlyta situacija yra puiki priemonė, padedanti egocentriškiems jaunuoliams tapti saugia, rūpestinga, pasitikinčia tarpusavio pagalbos grupe. Tai skatina jaunuolius ugdytis rūpestį kitais. B planeta tampa metafora, siekiant gėrio, tarpusavio supratimo ir saugumo.

*Parengta pagal Gibbs, J. C. (2000). *Motivating Youth to Care*.

13 PRIEDAS

DARBO SU ATVEJU APRAŠYMAS*

I. Darbo su atveju pradžia

- Kliento tapatybę nusakanti informacija (laikantis konfidencialumo, vardai, adresai ir kt. pakeisti).
- Duomenys apie klientą žinomi iki susitikimo su klientu.
- Įvykiai, priežastys, dėl kurių buvo įtrauktas socialinis darbuotojas, kas įtraukė ir kodėl.

II. Kontakto stadija (pirmo susitikimo su klientu aprašymas)

- Problemos nustatymas ir apibrėžimas:
- Kaip problemą mato klientas.
- Kaip problemą mato kitos su klientu sąveikaujančios sistemos (šeima, mokykla, gydymo įstaiga ir kt.).
- Kaip problemą mato socialinis darbuotojas.
- Darbinė problema.
- Tikslų išskėlimas:
- Kaip klientas norėtų, kad problema būtų sprendžiama: kokie yra trumpalaikiai tikslai, kokie – ilgalaikiai tikslai.
- Kas, kliento manymu, gali padėti išspręsti problemą, kokie ištekliai būtų reikalingi.
- Ko klientas tikisi iš socialinio darbuotojo kaip agentūros atstovo.
- Kokį tikslą socialinis darbuotojas išsikelia kaip galutinį problemos sprendimo rezultatą.
- Ką, socialinio darbuotojo manymu, paslaugų teikimo sistema gali ar galėtų pasiūlyti klientui siekiant tikslo.
- Pirminis kontraktas su klientu:
- Realių paslaugų ir ribų apibrėžimas.
- Tolesnio bendro darbo su klientu aptarimas.
- Kontrakto ar susitarimo su klientu sudarymas.

- Duomenų rinkimas ir tyrinėjimas:
- Kliento motyvacija dalyvauti problemos sprendimo procese (diskomfortas, viltys ir pan.).
 - Galimybės (ar klientas pajėgus pats išspręsti problemą: (1) jo paties manymu; (2) socialinio darbuotojo manymu; socialinio darbuotojo turimi įgūdžiai, žinojimas; paslaugų sistemos galimybės.
 - Kliento sistemos sugebėjimai (kliento sistemos fizinis, emocinis, intelektualinis, socialinis, ekonominis funkcionavimas).

III. Kontrakto stadija

- Duomenų įvertinimas ir ištyrimas:
- Kaip nustatytos kliento sistemos problemos yra susijusios su kliento poreikiais.
 - Kokie veiksniai turi įtakos poreikių nepatenkinimui, nepritekliui, sunkumams.
 - Veiklos plano nustatymas – intervencijos gairės:
 - Tikėtino tikslo apsvaistymas ir numatymas.
 - Alternatyvų apsvaistymas – kaina, galimas rezultatas.
 - Tinkamų paslaugų apibrėžimas.
 - Pokyčio pastangos.
 - Darbuotojo vaidmuo.
 - Nustatymas, kas kliento sistemos viduje ar išorėje gali trukdyti įgyvendinti planą.
 - Socialinio darbuotojo žinių, įgūdžių, laiko trukmės, reikalingų planui įgyvendinti, aptarimas.
 - Prognozės – kiek, socialinio darbuotojo manymu, sėkmingas bus pasirinktas planas.

IV. Veiklos stadija

- Plano įgyvendinimas – kokios intervencijos naudotos, kokie ištekliai ir paslaugos, metodai, kas ką daro ir kada.
 - Darbo su atveju užbaigimas:
 - Darbo su klientu tikslo ir proceso prasmės įvertinimas.
 - Susitvarkymas su pabaigos ir atsiskyrimo emocijomis.

- Pasiekimų išlaikymas ir įtvirtinimas.
- Darbo su atveju įvertinimas:
- Tęstinis procesas.
- Ar iškelti tikslai buvo pasiekti?
- Ar taikyti metodai buvo tinkami?
- Kokie galimi tolesni žingsniai?

*Parengta pagal Compton & Gallaway (1994: 59).

14 PRIEDAS

SOCIALINIO DARBO POŽIŪRIŲ APŽVALGA

Lentelėje aptariami problemų sprendimo ir stipriųjų perspektyvų požiūrių esminiai elementai. Pateikiami tokie esminiai elementai:

- Apžvalga
- Problemos apibrėžimas
- Ištyrimas
- Tikslai
- Intervencija
- Savęs apsisprendimas (apibrėžimas)
- Priverstiniai klientai
- Kliento vaidmuo
- Proceso pobūdis
- Savipagalbos grupių vaidmuo
- Problemos ištakos
- Atsparumas
- Kontraktas
- Kliento–socialinio darbuotojo santykis
- Tarpkultūrinis socialinis darbas

| PROBLEMŲ SPRENDIMO MODELIS | STIPRIŲJŲ PUSIŲ PERSPEKTYVA |
|--|--|
| APŽVALGA | |
| Socialinis darbuotojas, veikdamas pagal šį modelį, padeda žmonėms spręsti asmeninio pobūdžio ir socialines problemas. Žingsneliai yra tokie: (1) problemos apibrėžimas; (2) ištyrimas; (3) tikslo iškėlimas; (4) intervencija; (5) užbaigimas, įvertinant kiekvieną iš žingsnelių. | Šis modelis padeda žmonėms rasti jiems iškilusių problemų sprendimus, bet pabrėžia asmeninį augimą ir vystymąsi taip, kad žmogus pajęgtų pats išspręsti savo problemas. |
| PROBLEMOS APIBRĖŽIMAS | |
| Problemos apibrėžimas – tai procesas, kurio metu klientas ir socialinis darbuotojas atskleidžia ir įvardija problemų tipą ir pobūdį. Dėmesys kreipiamas į darbinę problemą, su kuria bus dirbama. Dažnai problemos yra įvardijamos kaip žmogaus apribojimai ar trūkumai. | Problemos nustatymas yra dalis platesnio proceso, kurio metu atskleidžiami ir įvardijami visi reikiami faktai apie kliento gyvenimą. Pagrindinis dėmesys labiau kreipiamas į kliento stiprybes nei į trūkumus. |
| IŠTYRIMAS | |
| Ištyrimas – tai problemos analizė visų reikiamų sistemų kontekste, siekiant iškelti tikslą ir išvystyti pokyčio ar prevencinę strategiją. Dėmesys kreipiamas į problemos pobūdžio supratimą žmogaus aplinkoje ir sąveikoje tarp jų. | Ištyrimas – tai procesas, išryškinantis žmogaus galimybes, gyvybiškumą, sugebėjimus, stiprybes, talentus, narsą ir galią. Taip siekiama padėti žmogui vystytis kaip asmenybei, pagerinti savo gyvenimo kokybę ir ugdyti sugebėjimus pačiam spręsti savo problemas. Analizuojant stiprybes, problemos pobūdžio ir jos poveikio supratimas yra antraeilis. |
| TIKSLAI | |
| Bendradarbiaujant su klientu spręsti įvardytas problemas. | Padėti žmogui pajungti jų turimus išteklius spręsti problemas, drauge užtikrinant, kad tie ištekliai augs, vystysis ir gerės gyvenimo kokybė. |

| PROBLEMŲ SPRENDIMO MODELIS | STIPRIŲŲ PUSIŲ PERSPEKTYVA |
|--|---|
| INTERVENCIJA | |
| Tai yra visi veiksmai, kurių imasi socialinis darbuotojas ir klientas problemai išspręsti. Intervenciją sąlygoja ištyrimo procesas ir išsikelti tikslai. Intervencija pabrėžia pagalbą – tiesioginius socialinio darbuotojo veiksmus, kuriais siekiama sumažinti problemą. | Skatina augti ir (ar) gerinti gyvenimo kokybę. Pabrėžiamas įgalinimas – kad žmogus galėtų kontroliuoti savo gyvenimą ir sėkmingai spręsti jam iškylančias problemas. |
| SAVĖS APSISPRENDIMAS | |
| Didžiausias kliento interesas yra esminis. Socialinis darbuotojas, būdamas ekspertas, turi aiškią galią santykiuose su klientu. Savarankiškas sprendimas turi ribas, kurios nurodytos etikos kodekse. Įgalinimas yra svarbiausio / didžiausio intereso konteksto dalis. | Vartotojo / kliento kintantis požiūris, ypatingą dėmesį kreipiantis į kliento teisę pačiam apsispręsti. Dėmesys kliento įgalinimui ir nepabrėžiamas kliento–socialinio darbuotojo galios skirtingumas. Abu šiuos aspektus apibrėžia agentūros politika ir socialinio darbuotojo mandatas. |
| PRIVERSTINIAI KLIENTAI | |
| Svarbiausio / didžiausio intereso principas numato priverstinio kliento atvejį. T. y. jei socialinis darbuotojas žino, kas geriausia jo klientui, tai darbas su priverstiniu klientu yra pateisinamas. | Vartotojas išlaiko kontrolę. Naudojant šį požiūrį (tiek, kiek leidžia patvirtintas mandatas), tikslinga kurti pagalbos santykį su priverstiniu klientu, kadangi klientas išlaiko kontrolę. |
| KLIENTO VAIDMUO | |
| Santykinai pasyvus. Socialinis darbuotojas atlieka pirminio keičiančio veikėjo vaidmenį, tuo tarpu iš kliento dar tik tikimasi, kad jis įsitrauks į savo problemų sprendimo procesą. | Santykinai aktyvus. Iš kliento tikimasi, kad jis spręs savo problemas. Socialinis darbuotojas siekia padėti klientui sustiprinti asmenines stiprybes, skatinančias pačiam augti ir sustiprinančias bendrus problemų sprendimo įgūdžius. |
| PROCESO POBŪDIS | |
| Stiprinantis procesas. Socialinis darbuotojas imasi veiksmų tik tada, kai problema apibrėžta. Prevencija yra susijusi su ateities problemų prevencija. | Skatinantis / palaikantis procesas. Socialinio darbuotojo veiksmai skatina bendrą augimą ir vystymąsi. Prevencija nukreipta ne tik į specifinę problemą. |

| PROBLEMŲ SPRENDIMO MODELIS | STIPRIŲŲ PUSIŲ PERSPEKTYVA |
|--|---|
| SAVIPAGALBOS GRUPIŲ VAIDMUO | |
| Savipagalbos grupės skatinamos minimaliai ir kartais laikomos priemone, trukdančia pagalbos procesui. | Savipagalbos grupės yra tvirtai pripažįstamos ir skatinama jas kurti. Šios grupės yra traktuojamos kaip žingsnis individo įgalinimo link. |
| PROBLEMOS IŠTAKOS | |
| Problema pirmiausia yra laikoma individo trūkumu. Apskritai individas turi pritapti, ar adaptuotis, prie didesnės sistemos ir naudoti tą sistemą savo progresui. | Individas pripažįsta problemą ir jis yra atsakingas už problemos sprendimą. Problema nėra suprantama kaip asmens trūkumas. |
| ATSPARUMAS | |
| Atsparumas, žmogaus gebėjimas atsinaujinti yra laikomas vertingu dalyku, padedančiu žmogui gyvenime. | Daroma prielaida, kad klientai, kaip ir visi žmonės, yra atsparūs ir turi įgimtą galią bei sugebėjimą augti ir vystytis. |
| KONTRAKTAS | |
| Susitariama dėl problemos nustatymo, ištyrimo, tikslų išskėlimo ir intervencijos strategijų bei rezultatų pasiekimo procesų, kurie yra laikomi esminiais. Susitarimas gali būti žodinis arba raštiškas. Klientas yra suprantamas kaip norintis pagalbos. | Stipriųjų pusių perspektyvoje pats kontraktas yra esminis. Savo turiniu kontraktas nesiskiria nuo problemų sprendimo modelyje naudojamo kontrakto. Kontraktas gali būti sudaromas žodžiu arba raštu. Klientas yra suprantamas kaip norintis pagalbos. |
| KLIENTO–SOCIALINIO DARBUOTOJO SANTYKIAI | |
| Santykiai labiau abipusiški. Tačiau socialinis darbuotojas atlieka darbuotojo ir eksperto vaidmenį. | Sėkmingas yra abipusis santykis, kai dalijamasi patirtimi. Klientas yra savo gyvenimiškos patirties ekspertas. |
| TARPKULTŪRINIS SOCIALINIS DARBAS | |
| Šis modelis nėra taikomas specifiskai dirbant su skirtingų kultūrų klientų grupėmis. Socialinis darbuotojas turi išmanyti kliento etnokultūrinius pagrindus ir jų reikšmę. | Stipriųjų pusių perspektyva yra naudinga dirbant socialinį darbą su įvairių kultūrų žmonėmis, ypač jeigu nevisiškai suprantama kliento kultūra. Klientas yra savo patirties ekspertas, įskaitant jo etnokultūrinio pagrindo reikšmę ir prasmę. |

*Šaltinis: Heinonen, T.; Spearman, L. (2001). *Social Work Practice: Problem Solving and Beyond*. Canada: Irwin.

15 PRIEDAS

SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ VAIDMENYS IR FUNKCIJOS

SOCIALINIS DARBUOTOJAS KAIP SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TARPININKAS (BROKERIS)

Tikslas. Nustatyti ryšius tarp žmogaus ir tinkamų paslaugų bei kitų resursų.

Funkcijos. Kliento situacijos įvertinimas. Socialinis darbuotojas, kaip tarpininkas, pirmiausia turi teisingai suprasti kliento (-ų) poreikius ir sugebėjimus. Jis, kaip efektyvus tarpininkas, turi sugebėti įvertinti tokius klientui įtaką darančius veiksnius: jo silpnas vietas (pažeidžiamumą), kultūrinius aspektus, išteklius, verbalinius sugebėjimus, stabilumą, stipriąsias puses, protinius gabumus, taip pat turi įvertinti kliento motyvaciją, norą ir sutikimą dalyvauti keitimosi procese.

Išteklių įvertinimas. Socialinis darbuotojas privalo įvertinti įvairiausių išteklių, tinkamus patenkinti kliento poreikius. Jis turi būti susipažinęs su siūlomomis paslaugomis, darbuotojų darbo kokybe, paslaugų tinkamumu ir jų kaina tiek savo agentūroje, tiek kitose bendruomeninėse agentūrose. Be to, socialinis darbuotojas turi žinoti patį geriausią būdą, kaip padėti klientui pasiekti reikiamus išteklius.

Informacijos suteikėjas. Socialiniam darbuotojui, kaip tarpininkui, dažnai tenka suteikti informaciją klientams ar bendruomenės grupėms. Žinodamas paslaugų teikimo sistemą, socialinis darbuotojas padeda kitiems, dalydamasis savo žiniomis. Socialinis darbuotojas – tai tinkamų paslaugų ir kliento poreikių tarpininkas.

Nukreipimas. Kliento priėjimo prie išteklių procesui būtina abipusiai pasiruošti – tiek pirminiam susitikimui, tiek sąveikos tikrinimui. Nukreipimas reikalauja, kad socialinis darbuotojas priimtų sprendimą, vadovaudamasis kliento motyvacija ir sugebėjimais pasinaudoti nukreipimu, be to, atsižvelgdamas į tikėtinumą, kad pasiūlyta programa (paslau-

gos) priims klientą. Priklausomai nuo sprendimo, nukreipimo procese socialinis darbuotojas gali būti daugiau ar mažiau aktyvus.

Teisingas nukreipimas apima veiklą, kada socialinis darbuotojas patikrina arba įsitikina, ar jo pasiūlytos paslaugos patenkino kliento poreikius.

Kliento advokatavimas. Jeigu ištekliai neatitinka klientui reikalingų paslaugų, socialinis darbuotojas gali atlikti advokato vaidmenį, veikdamas vienas ar drauge su klientu. Tuomet būna naudojamos technikos – derybės, tarpininkavimas ar agresyvesnės technikos, pvz., konfrontacija, siekiant išsaugoti klientui reikalingas paslaugas.

Paslaugų sistemos sujungėjas. Galiausiai socialinis darbuotojas, būdamas tarpininku, turi daryti įtaką nenutrūkstamai sąveikai tarp įvairių socialinės paslaugų sistemos segmentų. Tai būtų bendravimo kanalų tarp agentūrų kūrimas ir gerinimas, dalyvavimas agentūrų tarpusavio veiklos planavimo, informacijos pasidalijimo ir veiklos koordinavimo srityse.

SOCIALINIS DARBUOTOJAS KAIP MOKYTOJAS

Tikslas. Paremti (suteikti) klientus žiniomis ir įgūdžiais, būtinais siekiant išvengti problemų ar sustiprinti socialinį funkcionavimą.

Aprašymas. Žymią socialinio darbo praktikos dalį užima klientų ar klientų grupių mokymas, kaip susitvarkyti su probleminėmis gyvenimo situacijomis ar (ir) užbėgti joms už akių ir apsaugoti nuo krizių. Socialinio darbo žodyne (Barker, 1991) mokytojo vaidmuo apibrėžiamas kaip „atsakomybė mokyti klientus būtinų adaptyvių įgūdžių... suteikiant svarbią informaciją klientui suprantamu būdu, siūlant patarimus ir teikiant pasiūlymus, atskleidžiant alternatyvas ir galimas jų pasekmes, modeliuojant elgesį, mokant problemų sprendimo technikų ir išaiškinant supratimą“.

Fundamentalus socialinio darbo praktikos tikslas yra padėti klientams pakeisti disfunkcinį elgesį ir mokyti efektyvių socialinės sąveikos modelių. Tai gali būti klientų mokymas laikytis įvairių taisyklių ar įstatymų bei visuomenės normų ir pasiekti, kad patys klientai suprastų savo elgesį. Gali būti mokoma neformaliai viename iš interviu ar taikant labiau struktūrizuotus metodus, tokius kaip prezentacija ar seminaras. Mokymo

metodų parinkimas yra grindžiamas kliento pasiruošimu ir galimybėmis mokytis.

Funkcijos. Socialinių ir kasdieninio gyvenimo įgūdžių mokymas. Siekiama mokyti įgūdžių, kaip tvarkyti piniginius reikalus, naudotis viešuoju transportu, orientuotis naujoje gyvenimiškoje aplinkoje, laikytis asmeninės priežiūros ir higienos, taip pat išvystyti efektyvius bendravimo įgūdžius ir t. t.

Padėti lengviau keisti elgesį. Mokydamas klientus efektyvesnio tarpasmeninio elgesio, socialinis darbuotojas gali naudoti tokias intervencijas kaip vaidmenų modeliavimas, vertybių išaiškinimas ir elgesio modifikavimas. Dirbdamas su didesnėmis socialinėmis sistemomis, socialinis darbuotojas turi supažindinti direktorių tarybą su svarbiomis socialinėmis problemomis ar mokyti klientams atstovaujančias grupes, kaip peržiūrėti ar keisti strategiją beviltiškoje situacijoje.

Pirminė prevencija. Manoma, kad socialinis darbuotojas labiau tvarko pasekmes, negu užkerta kelią tam, kas gali atsitikti. Bet paskutiniaisiais metais (JAV) socialinio darbuotojo praktika vis labiau apima veiklą, nukreiptą į pirminę prevenciją. Pavyzdžiui, ikivedybinis konsultavimas (Lietuvos šeimos centre vykdoma sužadėtinių programa), informacija apie šeimos planavimą ar grupiniai užsiėmimai, skirti tėvystės įgūdžiams ugdyti (pvz., laukiantis kūdikio, mokymas prižiūrėti kūdikį), ir pan.

SOCIALINIS DARBUOTOJAS KAIP KONSULTANTAS

Tikslas. Padėti klientams pagerinti jų psichosocialinį funkcionavimą, pagelbstint jiems geriau suprasti savo požiūrius ir jausmus, keičiant elgesį ir mokant susitvarkyti su probleminėmis situacijomis.

Aprašymas. Konsultantas ar klinicistas pasižymi ypatingu pastabumu socialiniame darbe. Nacionalinė socialinių darbuotojų asociacija taip apibrėžia konsultanto / klinicisto vaidmenį: „Tai yra tiesioginis darbas su individualiais, grupėmis ar šeima, siekiant sistemingai paveikti tarpasmeninį ar (ir) vidinį psichinį kliento funkcionavimą; nuosekliai spręsti, sulaikyti ar sušvelninti vystymosi, tarpasmeninių ir momentinių problemų simptomus... paremti žmogiškąjį individų, grupių ir šeimų augimą, kuriems nustatytos vystymosi (raidos), tarpasmeninės ar situacinės problemos.“

Pagal šį apibrėžimą, socialinis darbuotojas, atlikdamas šį vaidmenį, turi išmanyti žmogaus elgesį ir suprasti, kaip socialinė aplinka veikia žmones; sugebėti įvertinti klientų poreikius bei funkcionavimą ir priimti sprendimus apie tai, kokia intervencija gali padėti klientui sumažinti jo patiriamą stresą. Socialinis darbuotojas privalo turėti intervencijos taikymo įgūdžių ir sugebėti vesti klientą per kaitos procesą.

Funkcijos. Psichosocialinis įvertinimas ir diagnozė. Socialinis darbuotojas turi išsamiai įvertinti ir suprasti kliento situaciją, jo motyvus, sugebėjimus ir galimybes dalyvauti kaitos procese. Svarbu surinkti informaciją tiek apie patį klientą, tiek apie jo socialinę aplinką, siekiant sudaryti tinkamą veiklos planą. Nustatant diagnozę, kai kada būna svarbu priskirti ir skirstyti į kokias nors kategorijas – dėl multiprofesinės komunikacijos, statistinės analizės ar planuojant programas.

Stabilios priežiūros elgsena. Konsultanto / klinicisto vaidmuo ne visada apima pastangas pakeisti kliento socialinę situaciją. Kartais pagalba teikiama per palaikymą ar priežiūrą. Pavyzdžiui, dirbant su neįgaliais ar mirštančiais žmonėmis, jų artimaisiais, galima pabandyti paieškoti įvairesnių būdų, kaip jiems patogiau tvarkytis su sudėtinga, bet neišvengiama situacija ar būkle (pvz.: 1) dirbant su mirštančio žmogaus artimaisiais, svarbu juos palaikyti bei padėti pereiti gedėjimo tarpsnį; 2) jei šeimoje auga cukriniu diabetu sergantis vaikas, padėti šeimai išvykti į tolimesnę kelionę ir suderinti mitybos, fizinio aktyvumo ir insulino injekcijų tvarką).

Socialinis gydymas. Ši funkcija apima tokias veiklas kaip pagalba klientui suprasti santykius tarp svarbių asmenų (pvz., šeimos narių) ar socialinių grupių (pvz., mokinys–mokytojas), paremiant klientų pastangas keisti socialinius santykius, skatinant kliento pastangas dalyvauti problemų sprendimo ar tarpasmeninių santykių keitimo procese; tarpininkaujant tarp individų ar tarp individų ir socialinių institucijų kylančių skirtingumų ir konfliktų atvejais. Socialinis gydymas apibrėžiamas kaip tarpasmeninė pagalba, naudojanti tiesiogines ir netiesiogines strategijas gydyti individus, šeimas ir mažas grupes, gerinant socialinį funkcionavimą ir tvarkantis (angl. *coping*) su socialinėmis problemomis. Tiesioginė strategija – tai susitikimai su klientu akis į akį, netiesioginės strategijos, pagalba klientui derintis su įvairiomis socialinėmis institucijomis, advokataujan, nukreipiant ar aprūpinant konkrečiomis paslaugomis.

Praktikos tyrimai. Tiesioginių paslaugų lygiu tyrimai yra dviejų formų. Pirmą, socialinis darbuotojas tiria savo veiklą, kad įvertintų naudojamų paslaugų efektyvumą. Antra, socialinis darbuotojas renka duomenis, kad išaiškintų skaudžias socialines problemas, kurioms spręsti turėtų būti kuriamos naujos socialinės paslaugos ir vystoma socialinė politika.

SOCIALINIS DARBUOTOJAS KAIP ATVEJO TVARKYTOJAS (angl. *CASE MANAGER*)

Tikslas. Siekti paslaugų individui ar šeimai pastovumo per procesą, siejant klientus tinkamomis paslaugomis ir koordinuojant paslaugų naudojimą.

Aprašymas. Socialinio darbuotojo, kaip atvejo tvarkytojo, vaidmuo svarbus tuo atveju, kai teikiamos multipaslaugos (dažniausiai įvairių skirtingų programų ar agentūrų). Tai reikšmingas vaidmuo dirbant su vaikais, neįgaliaisiais ar senais žmonėmis, kuriems reikalinga priežiūra.

Tarptautinė socialinių darbuotojų asociacija šį vaidmenį apibrėžia kaip „veiklą, išvystančią, įgyvendinančią ir valdančią socialinių paslaugų planą, tenkinantį individo ar šeimos poreikius“.

Yra du pagrindiniai darbo su atveju modeliai. Vienas iš modelių numato išskirtinę koordinatoriaus veiklą. Antrasis, be koordinatoriaus funkcijos, dar numato kliento pirminę konsultavimą ar terapiją. Pirmasis modelis labiau taikomas tokiose srityse kaip vaiko teisių apsauga, o antrasis – koordinatoriaus-konsultanto – modelis tinkamesnis dirbant psichinės sveikatos srityje.

Reikalingi vadovavimo įgūdžiai: efektyviai veikiantis atvejo vadovas reikalauja sugebėjimo planuoti iš anksto, veikla turi būti nukreipta į tikslą, svarbus aktyvumas ir atkaklumas. Tokiai veiklai reikalingas darbuotojas, kuris gali viską padaryti iki galo. Netinka pernelyg didelis aktyvumas ar pasyvumas.

Veikla:

- kliento lygio tikslų, paslaugų ir informacijos koordinacija;
- tikslios kliento ir paslaugų teikėjo atsakomybės numatymas;
- sugebėjimas numatyti klientus, kurie negali tapti paslaugų gavėjais; taip pat sugebėjimas atrinkti klientus, kurie netinka egzistuojančioms pas-

laugų kategorijoms dėl savo problemiško (šeimoje smurtas, skurdas, nedarbas ir alkoholizmas).

Funkcijos. Kliento nustatymas (identifikacija). Tiesiogiai nustatomi ir atrenkami tie individai, kuriems paslaugų rezultatai efektyviai pagerintų jų gyvenimo kokybę ir būtų tinkama priežiūra ir paslaugų kaina.

Kliento įvertinimas. Renkama ir įvardijama informacija bei suformuluojami kliento poreikiai, gyvenimo situacija ir ištekliai.

Paslaugų / gydymo plano sudarymas. Socialinis darbuotojas nustato įvairias paslaugas, kurios galėtų būti taikomos kliento poreikiams patenkinti. Surenkama ir vadovaujama grupinėms diskusijoms ir sprendimų priėmimo sesijoms tarp visų suinteresuotų profesionalų ir programų vykdytojų, kliento ir jo šeimos narių bei kitų, siekiant suformuluoti tikslą ir sudaryti integruotą intervencijos planą.

Paslaugų koordinavimas. Kaip ir tarpininkas, reikalų tvarkytojas turi padėti klientui prieiti prie tinkamų išteklių. Tačiau reikalų tvarkytojo vaidmuo išsiskiria tuo, kad socialinis darbuotojas lieka aktyvus paslaugų individui ar šeimai teikėjas.

Paslaugų tiekimo kontrolė (stebėseną). Darbo su atveju tvarkytojas palaiko reguliarius ir dažnus ryšius tiek su klientu, tiek su paslaugų teikėjais, siekdamas įsitikinti, kad teikiamos paslaugos yra veiksmingos. Jeigu paslaugos neveiksmingos, jas reikia keiti arba papildyti. Tipiniu atveju socialinis darbuotojas pildo dokumentaciją, įvertindamas kliento progresą, paslaugų teikimą ir plano laikymąsi.

Kliento palaikymas ir advokatavimas. Paprastai dirbama su problemėmis šeimomis, tad paslaugas teikia įvairūs šaltiniai. Kol paslaugos pasiekia klientą ir pradeda duoti rezultatą, reikalų tvarkytojas palaiko ryšį su klientu ar jo šeima. Tai veikla, kai sprendžiami asmeniniai konfliktai, konsultuojama, suteikiama informacija, emocinė parama. Tada, tinkamai advokataujant, drauge su klientu pasiekiamas, kad būtų suteiktos paslaugos, kuriomis klientas naudojasi.

LITERATŪRA

Sheafor, B. W.; Horejsi, C. R.; Horejsi, G. A. (1994). *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*. 3rd ed. Boston: Allyn and Bacon.

16 PRIEDAS

JAUSMINIAI ŽODŽIAI

Jausminių žodžių pasirinkimas yra svarbus ne tik jautriai reaguojant, bet būtinas ir nuoširdžiai bendraujant. Tapti kompetentingu specialistu reiškia gerai apgalvoti procesą, per kurį specialistai išsiugdo ne tik sugebėjimą išgyventi kitų vidinius jausmus, bet ir konstruktyviai išreikšti savo jausmus. Toliau pateikiame jausminius žodžius ir frazes (Hepworth, Larsen, 1993: 64–97).

KOMPETENCIJA, TVIRTUMAS (JĖGA)

| | |
|-------------------------|--|
| convinced you can | įsitikinęs, kad jūs galite |
| confident | pasitikintis |
| sense of mastery | žinojimo jausmas |
| powerful | galingas (veiksmingas) |
| potent | galingas, pajėgus, stiprus |
| courageous | drąsus |
| resolute | ryžtingas |
| determined | apsisprendęs, ryžtingas |
| strong | stiprus |
| influential | įtakingas |
| brave | drąsus |
| impressive | įspūdingas |
| forceful | stiprus, įtaigus |
| inspired | įteigtas, įkvėptas |
| skilful | įgudęs |
| successful | sėkmingas |
| secure | ramus, saugus |
| in charge | atsakingas |
| in control | kontroliuojantis |
| well-equipped | gerai aprūpintas, apginkluotas (žiniomis) |
| committed | įsipareigojęs |
| sense of accomplishment | įvykdymo jausmas |

| | |
|---------------------|---|
| daring | drąsus |
| feeling oats | būti linksmam, gyvam, jausti savo jėgą |
| effective | efektyvus |
| sure | tikras |
| sense of conviction | įsitikinimo jausmas |
| trust in your self | pasitikintis savimi |
| self-reliant | pasitikintis, pasikliaunantis savimi |
| sharp | šamojingas, pastabus, išvalgus |
| able | gabus |
| adequate | kompetentingas |
| firm | tvirtas, ryžtingas |
| capable | sumanus |
| on top of it | šalia viso to |
| can cope | gali susitvarkyti |
| important | svarbus |
| up to it | tinkamas tam |
| ready | pasiruošęs |
| equal to it | sugebantis tai |

LAIMĖ, PASITENKINIMAS

| | |
|---------------------|--------------------------------|
| elated | geros nuotaikos |
| superb | nuostabus |
| ecstatic | pagautas ekstazės |
| on cloud nine | devintame danguje |
| on top of the world | labai laimingas |
| organized | organizuotas |
| fantastic | fantastiškas |
| splendid | puikus, nuostabus |
| exhilarated | linksmas |
| terrific | įstabus, nepaprastas |
| euphoric | džiugus |
| elevated | geros nuotaikos |
| happy | laimingas |
| lighthearted | linksmas, nerūpestingas |
| wonderful | nuostabus |
| glowing | švytintis |
| gay | linksmas |

| | |
|----------------|-----------------------------------|
| neat | sumanus |
| glad | patenkintas |
| fine | puikus, gražus |
| pleased | patenkintas |
| good | geras |
| contented | patenkintas |
| delighted | džiugus |
| marvelous | nuostabus |
| excited | jaudinantis |
| enthusiastic | entuziastiškas |
| thrilled | sujaudinantis, pagaunantis |
| great | puikus, žavus |
| super | aukščiausios rūšies |
| in high spirit | geros nuotaikos |
| joyful | džiaugsmingas |
| cheerful | linksmas |
| hopeful | viltingas |
| mellow | geraširdis |
| satisfied | patenkintas |
| gratified | atlygintas |
| fulfilled | įvykdytas |
| tranquil | ramus, tykus |
| serene | giedras, ramus |
| calm | tylus, ramus |
| at ease | atsipalaidavęs |

RŪPINIMASIS, MEILĖ

| | |
|-------------------|------------------------|
| adore | garbinti |
| loving | mylintis |
| infatuated | sužavėtas |
| enamored | pakerėtas |
| cherish | puoselėtas |
| idolize | idealizuoti |
| worship | dievinti |
| attached to | prisirišęs prie |
| devoted to | ištikimas |
| tenderness toward | švelnumas kam |

| | |
|-----------------|-----------------------------------|
| affection for | meilė kam |
| hold dear | vertinti |
| prize | laimėjimas |
| caring | rūpinimasis |
| fond of | mylėti |
| regard | dėmesys |
| respect | pagarba |
| admire | žavėtis |
| concern for | rūpinimasis kuo |
| taken with | susidomėjęs, sudomintas |
| turned on | sujaudintas |
| trust | pasitikėjimas |
| close | artimas |
| esteem | pagarba |
| hit it off | gerai sugyventi |
| value | vertė |
| warm toward | nuoširdus kam |
| friendly | draugiškas |
| like | panašus, mėgti |
| positive toward | teigiamai vertinti ką nors |
| accept | sutikti, pripažinti |

DEPRESIJA, NUOTAIKOS KRITIMAS

| | |
|-------------------|------------------------------------|
| anguished | skausmingas |
| in despair | neviltyje |
| dreadful | baisus |
| miserable | skurdus, nelaimingas |
| dejected | nusiminęs |
| disheartened | prislėgtas |
| rotten | nemalonus |
| sorrowful | liūdnas |
| demoralized | demoralizuotas |
| pessimistic | pesimistiškas |
| tearful | graudus |
| weepy | verksmingas |
| down in the dumps | nusiminęs, blogos nuotaikos |
| deflated | nusodintas |

| | |
|-----------------|---|
| awful | baisingas |
| horrible | baisus, bjaurus |
| terrible | baisus, siaubingas |
| hopeless | beviltiškas |
| gloomy | nusiminęs |
| dismal | niūrus, prislėgtas |
| bleak | atšiaurus, niūrus |
| depressed | nusiminęs, prislėgtas |
| despondent | liūdnas, prislėgtas |
| grieved | nusiminęs |
| grim | nuožmus, paniures |
| brokenhearted | susisielojęs, skausmo palaužtas |
| forlorn | vienišas, nelaimingas, apleistas |
| distressed | išsekintas, išvargintas |
| downcast | prislėgtas, nusiminęs |
| blue | išsigandęs, nusiminęs |
| lost | pasimetęs |
| melancholy | melancholija |
| in the doldrums | prislėgtas, be nuotaikos |
| lousy | bjaurus, šlykštus |
| kaput | baigta, galas, mirtis |
| unhappy | nelaimingas |
| down | be nuotaikos |
| low | prislėgtas |
| bad | blogas |
| blah | nesąmonė |
| disappointed | nusivylęs |
| sad | liūdnas |
| below par | blogai jaustis |

NEPAKANKAMUMAS, BEJĖGIŠKUMAS

| | |
|-------------------|--|
| utterly worthless | absoliučiai bevertis (niekam tikęs) |
| good for nothing | niekam tikęs, netikėlis |
| washed up | nereikalingas, netinkamas |
| powerless | bejėgis |
| helpless | bejėgis, neapsaugotas |
| impotent | silpnas |

| | |
|--------------------|--|
| crippled | suluošintas |
| inferior | blogesnis, žemesnis |
| emasculated | nuskurdęs, išlepintas |
| useless | nenaudingas, blogai nusiteikęs |
| finished | nukamuotas |
| like a failure | kaip nevykėlis, nusilpęs |
| impaired | nusilpęs |
| inadequate | netinkamas, nepakankamas |
| whipped | pralaimėjęs |
| defeated | pralaimėjęs, sužlugdytas |
| stupid | kvailas, neįdomus |
| incompetent | nekompetentingas |
| puny | silpnas |
| inept | neprotingas |
| like a klutz | kaip kvailys |
| lacking | stokojantis |
| awkward | nerangus, sunkus |
| deficient | nepakankamas, netobulus |
| unable | nesugebantis |
| incapable | negalintis, nesugebantis |
| small | mažas, menkas |
| insignificant | nerėikšmingas, nežymus |
| like a wimp | silpnas, nesugebantis apsiginti |
| unfit | netinkamas |
| unimportant | nesvarbus |
| over the hill | nebetinkamas |
| incomplete | nepilnas |
| immobilized | suvaržytas, sukaustytas |
| like a puppet | kaip marionetė |
| at the misery of | valioje, malonėje |
| inhibited | nuslopintas, uždraustas |
| insecure | nesaugus, nepatikimas |
| lacking confidence | neturintis pasitikėjimo |
| unsure of self | nepasitikintis savimi |
| clumsy | nevikrus, grubus |
| overwhelmed | sukrėstas, priblokštas |
| ineffective | neveikšmingas, nesugebantis |

| | |
|-------------|--------------------------------------|
| uncertain | abejotinas, abejojantis |
| weak | silpnas |
| inefficient | neveiksmingas, nenusimanantis |

NERAMUMAS, ĮTAMPA

| | |
|-----------------|---------------------------------------|
| terrified | įsibauginęs |
| frightened | išgąsdintas, įsibaiminęs |
| intimidated | įbaugintas |
| horrified | pašiurpintas, pritrenktas |
| desperate | beviltiškas |
| panicky | paniškas |
| terror-stricken | apimtas siaubo |
| paralyzed | susilpnintas, paralyžiuotas |
| frantic | paklaikęs, siaubingas |
| stunned | apstulbintas, priblokštas |
| shocked | pritrenktas, sukrėstas |
| threatened | grėsmingas |
| afraid | bijantis, išsigandęs |
| scared | išgąsdintas |
| stage fright | scenos baimė |
| dread | siaubas |
| vulnerable | silpnas, pažeidžiamas |
| fearful | bijantis, baukštus |
| apprehensive | nuovokus, sumanus, susirūpinęs |
| jumpy | nervingas, susierzinęs |
| shaky | svyruojantis |
| alarmed | sunerimęs, išsigandęs |
| distrustful | įtarus, įtartinas |
| butterflies | nervinis drebulys iš baimės |
| awkward | sunkus, nerangus |
| defensive | besiginantis |
| uptight | susierzinęs, įsitempęs |
| tied in knots | patekęs į sunkią padėtį |
| rattled | išgąsdintas, sujaudintas |
| tense | įsitempęs |
| restless | sunerimęs, nenustygstantis |
| fidgety | nenuorama, nervingas |

| | |
|----------------|---------------------------------|
| jittery | nervingas, išgąsdintas |
| on edge | nepakantus, suerzintas |
| nervous | nervingas |
| anxious | susirūpinęs |
| unsure | abejojantis, nepatikimas |
| hesitant | neryžtingas |
| timid | baikštus, nedrąsus |
| shy | drovus, neryžtingas |
| worried | sunerimęs |
| uneasy | neramus, susirūpinęs |
| bashful | nedrąsus, drovus |
| embarrassed | sumišęs |
| ill at ease | negera, nesmagu |
| doubtful | abejotinas |
| uncomfortable | nejaukus, suvaržytas |
| self-conscious | susidrovėjęs, sumišęs |
| insecure | nesaugus, nepatikimas |

SUMIŠIMAS, SUSIRŪPINIMAS

| | |
|-------------------------|--|
| bewildered | suglumęs |
| puzzled | sumišęs, suglumintas |
| tormented by | kankinamas |
| baffled | pastatytas į beviltišką padėtį |
| perplexed | apstulbintas, supainiotas |
| disconcerted | sutrikdytas |
| frustrated | sužlugdytas |
| floored | pritrenktas |
| flustered | sujaudintas |
| in a bind | sukaustytas |
| overwhelmed | sukrėstas, priblokštas |
| trapped | įviliotas |
| confounded | pritrenktas, apstulbintas |
| in a dilemma | sunkioje, problematiškoje situacijoje |
| befuddled | apkvailintas |
| in a quandary | būti keblioje padėtyje |
| at loose ends | neturėti, ką veikti |
| going around in circles | eiti aplink ratu |

| | |
|----------------------|----------------------------------|
| mixed-up | įpainiotas |
| disorganized | sutrikdytas |
| in a fog | sutrikęs, sumišęs |
| troubled | neramus, susirūpinęs |
| adrift | pasroviui |
| lost | pasimetęs |
| torn | žlugdomas |
| ambivalent | prieštaringas |
| disturbed | sujaudintas |
| conflicted | prieštaraujantis |
| stumped | pasimetęs |
| feeling pulled apart | jaustis draskomam |
| mixed feelings about | prieštaringi jausmai |
| uncertain | netikras, abejotinas |
| unsure | neįsitikinęs, nepatikimas |
| bothered | susirūpinęs |
| uncomfortable | suvaržytas, nepatogus |
| undecided | neryžtingas |
| uneasy | neramus, susirūpinęs |

ATSTŪMIMAS, AGRESYVUMAS

| | |
|--------------------|--------------------------------------|
| crushed | nusiminęs |
| destroyed | sužlugdytas |
| ruined | pražudytas, sugriuvęs |
| degraded | pažemintas |
| pained | įskaudintas |
| wounded | įžeistas |
| devastated | nualintas |
| tortured | kankinamas |
| cast off | apleistas |
| betrayed | išduotas |
| discarded | atmestas |
| knifed in the back | išduotas, smūgiuotas į nugarą |
| discounted | nuvertintas |
| hurt | įžeistas, užgautas |
| belittled | sumenkintas |
| shot down | apgautas |

| | |
|-------------------|------------------------------------|
| abused | įžeistas |
| depreciated | nepakankamai vertinamas |
| criticized | kritikuotas |
| censured | pasmerktas |
| ridiculed | išjuoktas |
| devalued | nuvertintas |
| scorned | paniekintas |
| socked | išjuoktas |
| scoffed at | išjuoktas |
| used | panaudotas |
| exploited | išnaudotas |
| debased | pažemintas, sumenkintas |
| slammed | griežtai sukritikuotas |
| slandered | apšmeižtas |
| impugned | paneigtas |
| cheapened | blogas, prastas |
| mistreated | blogai pasielgta su žmogumi |
| put down | palaužtas |
| slighted | paniekintas |
| neglected | apleistas |
| overlooked | nepastebėtas |
| minimized | sumenkintas |
| let down | apviltas |
| disappointed | apviltas, nuliūdintas |
| discredited | diskredituotas |
| disparaged | pažemintas |
| laughed at | pajuoktas |
| maligned | apšmeižtas |
| mistreated | neteisingai pasielgta |
| unappreciated | neįvertintas |
| taken for granted | savaime suprantamas dalykas |
| taken lightly | lengvabūdiškai įvertintas |
| underestimated | nepakankamai įvertintas |

PYKTIS, APMAUDAS (Į(SI)ŽEIDIMAS)

| | |
|---------|------------------------|
| furious | įsiutęs |
| enraged | įniršęs, įtūžęs |

| | |
|------------------------|---|
| livid | labai piktas |
| seething | kunkuliuojantis, degantis pykčiu |
| could chew nails | galėtų nagus nusigrauzti |
| infuriated | įsiutęs, įniršęs |
| fighting mad burned up | besipriešinantis su įsiūčiu |
| violent | supykintas |
| hateful | įsiutęs, įtūžęs |
| bitter | neapkenčiamas |
| galled | piktas, suirzęs |
| vengeful | tulžingas |
| resentful | kerštingas |
| indignant | pasipiktinęs, išideięs |
| irritated | pasipiktinęs, sudirgęs |
| hostile | priešiškas |
| pissed off | išgąsdintas, sutrikęs |
| have hackles up | įnirtęs, pasiruošęs pradėti peštynes |
| had it with | susierzinęs |
| annoyed | susierzinęs, pasipiktinęs |
| upset with | nuliūdintas |
| bent out of shape | išvestas iš pusiausvyros |
| agitated | sujaudintas, sunerimęs |
| annoyed | įgrisęs, erzinantis |
| got dander up | supykęs, išėjęs iš kantrybės |
| bristle | stoti piestu, įsiusti |
| dismayed | nuliūdes, išsigandęs |
| uptight | labai įsitempęs, priešiškas |
| disgusted | jaučiantis pasibjaurėjimą |
| bugged | įpykęs |
| turned off | praradęs susidomėjimą |
| put out | suerzintas |
| miffed | supykęs |
| ruffled | sutrikdytas, suerzintas |
| irked | suerzintas, išvargintas |
| perturbed | sujaudintas |
| ticked off | išbartas |
| teed off | piktas |
| chagrined | nusivylęs, susirūpinęs |

| | |
|-----------|--------------------------------|
| griped | sunervintas, suerzintas |
| cross | suerzintas, piktas |
| impatient | nekantrus |
| isolated | atskirta |

VIENATVĒ

| | |
|---------------------------|------------------------------------|
| isolated | atskirtas |
| all alone in the universe | visiškai vienas pasaulyje |
| abandoned | paliktas, apleistas |
| totally alone | visiškai vienas |
| forsaken | apleistas |
| rejected | atmestas |
| remote | atokus |
| alone | vienas, vienišas |
| apart from others | nuošaliai nuo kitų |
| shut out | jaustis atskirtam |
| cut off | atskirtas |
| forlorn | apleistas, vienišas |
| lonely | vienišas |
| alienated | atstumtas |
| estranged | atskirtas |
| I left out | užmirštas |
| excluded | iškirtas |
| lonesome | vienišas, keliantis liūdesį |
| distant | nedraugiškas |
| aloof | nuošaliai |

KALTUMAS, SUMIŠIMAS (SUTRIKIMAS)

| | |
|---------------|--|
| sick at heart | liūdnas, besiilgintis |
| unforgivable | nedovanotinas |
| humiliated | pažemintas |
| disgraced | būti nemalonėje |
| degraded | pažemintas |
| horrible | baisus |
| mortified | įžeistas, pažemintas, demaskuotas |
| exposed | sugėdintas |
| branded | susigėdęs |

could crawl in a hole

like two cents

ashamed

guilty

remorseful

crummy

really rotten

lost face

demeaned

foolish

ridiculous

silly

stupid

egg on face

regretful

wrong

embarrassed

at fault

in error

responsible for

blew it

goofed

lament

norisi į skylę lįsti

kaip niekam tikęs

susigėdęs

kaltas

kenčiantis sąžinės graužatį

nemalonus, blogas, bevertis

tikrai nemalonus

netekęs reputacijos

pažemintas

kvailas

juokingas

kvailas

kvailas

apsikvailinęs

apgailėstaujantis

neteisybė, klydimas

sutrikdytas

keblioje padėtyje, suklaidintas

klaidingai, per klaidą

atsakingas

po velnių!

sutrikdytas

dejonė

LENTELIŲ SĄRAŠAS

| Eil. Nr. | Lentelės pavadinimas | Psl. |
|----------|--|------|
| 1. | Mentorystės raidos modelis | 19 |
| 2. | Mokomosios socialinio darbo praktikos procesas | 28 |
| 3. | „Pažintinės praktikos“ temų planas | 31 |
| 4. | „Kvalifikacinės praktikos I“ temų planas | 36 |
| 5. | Mentoriaus atliekamo studento vertinimo kriterijai („Kvalifikacinė praktika I“) | 39 |
| 6. | Tutoriaus atliekamo studento vertinimo kriterijai („Kvalifikacinė praktika I“) | 39 |
| 7. | „Socialinio darbo praktikos ir metodikos I“ temų planas | 44 |
| 8. | „Kvalifikacinės praktikos II“ temų planas | 47 |
| 9. | Mentoriaus atliekamo studento vertinimo kriterijai („Kvalifikacinė praktika II“) | 50 |
| 10. | Tutoriaus atliekamo studento vertinimo kriterijai („Kvalifikacinė praktika II“) | 50 |
| 11. | „Socialinio darbo praktikos ir metodikos II“ temų planas | 53 |
| 12. | „Priešdiplominės praktikos“ temų planas | 56 |
| 13. | Mentoriaus atliekamo studento vertinimo kriterijai („Priešdiplominė praktika“) | 58 |
| 14. | Tutoriaus atliekamo studento vertinimo kriterijai („Priešdiplominė praktika“) | 58 |
| 15. | Socialinio darbo praktikos teorijos | 66 |
| 16. | Darbas su atveju pagal Hollis | 68 |

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

| Eil. Nr. | Paveikslo pavadinimas | Psl. |
|----------|--|------|
| 1. | Socialinio darbo praktikos programos organizavimas | 16 |
| 2. | Interviu proceso aprašymo forma | 45 |

Mo-59 **Naujanienė, Rasa; Eidukevičiūtė, Julija; Liobikienė, Nijolė**
Mokomoji socialinio darbo praktika / Rasa Naujanienė, Julija Eidukevičiūtė, Nijolė
Liobikienė. – Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas, 2010. – 152 p., iliustr.

ISBN 978-9955-12-568-6

„Mokomoji socialinio darbo praktika“ yra metodinė priemonė, kurios tikslas – su-
pažindinti studentus su mokomosios socialinio darbo praktikos paskirtimi, sam-
prata, tikslais, turiniu, struktūra ir organizavimo būdais. Metodinė priemonė ski-
riama Vytauto Didžiojo universiteto Socialinės gerovės fakulteto Socialinio darbo
katedros studentams, studijuojantiems socialinio darbo bakalauro programoje.

UDK 364(07)

RASA NAUJANIENĖ, JULIJA EIDUKEVIČIŪTĖ, NIJOLĖ LIOBIKIENĖ

MOKOMOJI SOCIALINIO DARBO PRAKTIKA

Metodinė priemonė

Redaktorė Simona Grušaitė
Viršelio autorė, maketuotoja Rasa Švobaitė

Išleido Vytauto Didžiojo universitetas, S. Daukanto g. 27, LT–44249 Kaunas.