



Virzītājinstrumenti – sadarbība

Sociālā gadījuma vadīšanas
prakse, gaidas un rezultāti

ANNA MEŅKOVA,

Rīgas Kurzemes Sociālā dienesta Atbalsta nodaļas
ģimenēm ar bērniem vadītāja
Sociālo darbinieku biedrības valdes locekle



**Labdien, godājamais žurnāla lasītāj, kolēģi, diskusijas biedr!
Paldies, ka izrādīji interesi un esi pievērsies šim rakstam, kas
savā būtībā ir pārdomas par manu un kolēģu praksi sociālajā
darbā ar ģimenēm, kurās aug bērni.**

Šajā rakstā sociālā gadījuma vadīšanas procesu prezentēju kā aktīvu klienta un sociālā darbinieka mijiedarbības telpu. Kā procesu, kurā tiek respektēts, ka gan klients, gan sociālais darbinieks ir unikālas un morālas būtnes; ka šī procesa virzītājinstrumenti ir abpusēja sadarbība. Sociālais darbinieks, savas kompetences ietvaros, darbā ar obligāto klientu bieži vien ir šī procesa iniciators, jo viena no sociālā darba raksturīgākajām īpašībām ir proaktivitāte.

Bērnu uzvedības traucējumi signalizē par problēmām ģimenē

Nedaudz raksturošu tendences, kuras ir vērojamas Rīgas Kurzemes Sociālā dienesta Atbalsta nodaļā ģimenēm ar bērniem (turpmāk tekstā Atbalsta nodaļa) darbā. Klientu skaits Atbalsta nodaļā pieaug ar katru gadu, īpaši pieaug obligāto klientu skaits, kas ir klientu grupa, kura nonāk Bāriņtiesu redzeslokā. 2008.gadā 80% no visiem nodaļas klientiem bija obligātie klienti. Obligātais klients Latvijas situācijā ir ģimene, par kuru Sociālais dienests saņem ziņojumu, ja kādas institūcijas pārstāvis vai fiziska persona saskata ģimenē sociālas problēmas, kuras visbiežāk ir saistītas ar nepilngadīgo bērnu aprūpi, daudzos gadījumos - vecāku nespēju ietekmēt bērnu skolas apmeklēšanu un bērnu problemātisko uzvedību, kura ir saistīta ar vardarbīgu vidi un rīcību un/vai atkarības

vielu lietošanu. Iemesli, kādēļ tiek saskatītas sociālās problēmas, bieži vien ir bērnu uzvedības traucējumi.

Uzsākot sociālās situācijas izpēti, klientu ģimenēs visbiežāk tiek novērota: attiecību problemātika, vardarbība, atkarības vielu lietošana, vecāku savdabīga izpratne par bērnu fiziskām, intelektuālām un emocionālajām vajadzībām, nepiemēroti un pārāk šauri sadzīves apstākļi. Valstī strauji pieaug bezdarbs, daudzām ģimenēm ir radušās nopietnas grūtības, kas saistītas ar līzingu un kredītu apmaksu. Tieši obligātais klients sadarbības uzsākšanas periodā jeb fāzē, kad tiek noslēgta vienošanās un formulēta sociālā problēma, atsakās no sadarbības, jo uzskata – ja sociālais darbinieks nevar apgādāt ar dzīvojamo platību un sniegt faktisku palīdzību, tai skaitā arī naudas resursus, tad sadarbībai nav jēgas.

Dzīvs ir mīts par sociālo darbu kā mantas dalīšanu

Vēlos uzsvērt, ka vēl joprojām sabiedrībā, arī mūsu sadarbības partneru vidū (skolu, bāriņtiesu, policijas, medicīnas pārstāvju un pat sociālā darba speciālistu u.c.) stabili dzīvo mīts par ciešo sociālā darba saistību ar naudu, mantas dalīšanu, sociālo dzīvokļu dalīšanu un sociālā darbinieka īpašām spējām – kardinali mainīt cilvēkus un viņu „slikto” uzvedību. Vēl joprojām cilvēkiem, it īpaši obligātajiem klientiem un



arī dienesta sadarbības partneriem un pakalpojuma pasūtītājiem, ir grūti pieņemt patiesību par sociālās problēmas risināšanas procesu, kurā aktīvi darbojas klients, bet sociālais darbinieks, ņemot palīgā savu individuāli teorētisko un personisko „instrumentāriju koferi”, ir tikai atbalstītājs, virzītājs, resursu piesaistītājs, uzlabojumu vidutājs, palīgs sociālās problēmas noteikšanā un strukturēšanā, palīgs sociālās problēmas risināšanas plāna izstrādāšanā un īstenošanā. Ir jāapzinās, ka galvenā un centrālā lomā šajā radošajā pārmaiņu intervencē ir pašam klientam – cilvēkam, kas bieži vien sarežģīto un ciešanu pilno apstākļu dēļ pārņem no sociālā darbinieka izaicinājumu uzņemties atbildību par savu situāciju un sākt risināt sev aktuālus dzīves jautājumus. Tas nozīmē, ka sociālajam darbiniekam nepārtraukti jābūt modram gan par Sociālā darba etikas kodeksā ietvertajiem ētikas principiem – klienta tiesībām uz sadarbības izvēli un pašrealizāciju, gan par savas kompetences robežām, savas lomas skaidru apzināšanu. Lai darbība cēlo mērķu labā – palīdzēt cilvēkam grūtajā dzīves situācijā, ar ko pasūtītājs vēršas pie Sociālā dienesta, nekļūst par vardarbīgu intervenci. Nepieciešams skaidri apzināties sadarbības institūciju kompetences robežas, jo augstu risku gadījumos, kad bērnu attīstībai draud briesmas, sociālais darbinieks iesaista kompetentas institūcijas.

Kā panākt reālu palīdzību, nevis vardarbīgu intervenci?

Atbalsta nodaļa jau vienpadsmito gadu savā pamatdarba koncepcijā balstās uz sociālā gadījuma vadīšanas praksi. Šis aspekts mūsu darbu padara gan pietiekami skaidru un strukturētu, gan pretrunīgu, jo individuāla pieeja klientu sociālo problēmu risināšanas procesam vienmēr ienes individuālas korekcijas sociālā gadījuma teorētiskajā struktūrā. To rāda klientu problemātika, sociālo situāciju komplikētība, klientu spējas un motivācija iesaistīties problēmu risināšanas procesa realizācijā, no vienas puses, un pasūtītāju - gan pašu klientu, gan sadarbības partneru (bāriņtiesu darbinieki, skolu sociālie pedagogi, policijas darbinieki, krīzes centru un slimnīcu darbinieki u.c.), gan arī sociālo darbinieku un sociālā darba administratoru gaidas uz faktiskajām izmaiņām klientu vērtību sistēmā, uzvedībā, rīcībā un domāšanā, no otras puses. Ilgstoši strādājot Atbalsta nodaļā, mēs kopā ar kolēģiem turpinām meklēt efektīvas palīdzības noslēpumus - kā veiksmīgāk iesaistīt klientu sadarbībā, uz kādām teorijām balstīties, kādas metodes un tehnikas pielietot, kā ietekmēt sociālās politikas aspektus, lai klienti nokļūtu pie individuālo vajadzību apmierināšanas iespējām.

Iespējams, katrs lasītājs atbildētu uz šiem jautā-

Orientācija uz rezultātu sociālajā darbā var iemānīt sociālo darbinieku slazdā, jo tad darbinieks ir spiests pavadīt pārāk daudz laika gan novērtēšanas, gan plānošanas procesā, pazaudējot realitātes mirkli: klienta reālās spējas un prasmes, pieejamos resursus, kā arī citas nozīmīgas lietas, kuras ir saskatāmas tikai procesa mirkļos, soli aiz soļa.

jumiem atšķirīgi un tas būtu tikai pašsaprotami. Ar to vēlos pateikt, ka mans viedoklis nepretendē uz absolūto patiesību, bet es ļoti vēlos, lai mani jautājumi un atbildes palīdzētu mums, sociālā darba praktiķiem, meklējumos – kā savu darbu padarīt vēl labāk, lai sociālā darbinieka un klienta sadarbība patiešām atrisinātu sociālās problēmas, mazinātu klientu ciešanas un padarītu mūsu sabiedrību par attīstības un labklājības telpu.

Kāds ir profesionālo „instrumentu koferis”

Kāds ir mans un manu kolēģu profesionālo „instrumentu koferis”, lai palīdzētu klientiem sasniegt sadarbības procesa rezultātu? Varu droši apgalvot, ka mūsu darbs stabili, jau vairāku gadu garumā, balstās uz humāno pieeju un sistēmiski ekoloģisko modeli kā pamatplatformu, un tālākie teoriju koncepti tiek izvēlēti, balstoties uz klienta individuālās sociālās problēmas specifiku.

Pēdējos divos gados esmu novērojusi, ka vispār dominē uz mērķi orientētā pieeja. Iespējams, to var izskaidrot ar klientu lietu skaita pieaugumu un sociālā darbinieka pašsaprotamajām vēlmēm arvien skaidrāk strukturēt sava darba funkcijas un kompetences robežas. Jo uz mērķi orientēta pieeja paredz skaidru



sadarbības rāmi, mērķus, uzdevumus. Jāatzīst, ka šis modelis nav īpaši veiksmīgs darbā ar klientu, kuram ir zema motivācija sadarbībai.

Atbalsta nodaļas obligātie un brīvprātīgie klienti ir iepazīstināti ar palīdzības un pakalpojumu saņemšanas iespējām. Sociālie darbinieki vienmēr pārrunā klienta gaidas un to apmierināšanas iespējas, piedāvā sadarbības veidus. Obligātos klientus motivē sadarbībai un izvērtē riskus bērna attīstībai, bet gala lēmumu pieņem pats klients - uzsākt vai neuzsākt sadarbības procesu. Izskaidrošanas un informēšanas periodā, kad notiek arī riska faktoru novērtēšana, visos gadījumos nevajadzētu šo sadarbības uzsākšanas procesu, kurš iespējams beigsies bez problēmas formulējuma, saukt par sociālo darbu ar gadījumu, tradicionālajā teorētisko principu prizmā.

Organizējot un vadot klientu sociālo problēmu risināšanas procesu, Kurzemes Atbalsta nodaļas sociālie darbinieki strādā līdzīgi kā citās Rīgas pilsetas Atbalsta nodaļās un citu reģionu pašvaldībās. Šodien varbūt esam nedaudz atšķirīgi ar metožu izmantošanu darbā ar klientu. Mūsu nodaļas sociālie darbinieki ir ieguvuši papildus kvalifikācijas un darbā ar klientu plaši izmanto mākslas terapijas tehnikas, arī smilšu spēles terapijas tehnikas. Nodaļā regulāri notiek kovīzijas, jo uzskatām, ka refleksija jeb darba apcere un analīze ir profesionālās higiēnas lieta. Protams, neiztiekam bez supervīzijām un kvalifikācijas celšanas kursiem.

Svarīgs ir arī process, ne tikai rezultāts

Vēlos uzsvērt, ka mūsu profesionālie pūliņi nevienam nevar garantēt rezultātu - ne klientam, ne Sociālā dienesta pakalpojuma pasūtītājam, jo ir pārāk daudz individuālo aspektu. Kopā ar kolēģiem esam nonākuši pie secinājuma, ka indivīds ir tik unikāls, ka paredzēt konkrētas izmaiņas, konkrētajā laika posmā, pat ar visā pasaulē aprobētu sociālā gadījuma vadīšanas struktūru, ir ļoti iluzori. Vienīgais ko varam darīt:

- ticēt savu klientu spēkam;
- organizēt un vadīt problēmu risināšanas procesu;
- attīstīt un integrēt savā darbā jaunas tehnoloģijas, kuras mazinātu cilvēku ciešanas;
- sekot līdz sociālo problēmu attīstībai, jo diemžēl biežāk sociālās problēmas attīstās straujāk par atrisinājumu tehnoloģijām;
- būt modriem par šo faktu un saprast, ka varbūt jau šodien sastapsimies ar klienta inovatīvo problēmu, kuru nebūsim spējīgi risināt ar esošām teorētiskām tehnoloģijām.

Aicinu šī raksta lasītāju pieņemt, ka Latvijas sociālā darbinieka profesionālā intervence bieži vien ir saistīta ar:

- sabiedrības vājo izpratni par sociālā darba būtību;
- kāda (sadarbības partnera, klienta) neapmierinātību par darba rezultātiem un darba produktivitāti;
- viedokli, ka profesionālā ikdiena norit klientu ciešanu un nespēju telpā, kuru ne vienmēr kopīgiem pūliņiem izdodas mainīt;
- klientu nespēju pieņemt mūsu palīdzību;
- sociālo darbinieku nespēju ietekmēt un mainīt visas problēmsituācijas.

Jā, tieši tā, godājamais lasītāj un kolēģi, es aicinu jūs pieņemt visas augstāk uzskaitītās, tā sauktās negatīvās darba procesu ietekmējošās un vēl daudzas citas lietas; visu, ko uzskatām par ne tik pozitīvu savā darbā. Kā arī mūsu dubultā mandāta aspektu. Sociālā darba negatīvo pušu pieņemšana paver jaunas iespējas, dod spēkus sociālajam darbiniekam ar mīlestību un lielu pacietību ienest sabiedrībā izpratni par sociālo darbu, mazināt mītus par sociālā darba visvarenību, skaidrot sociālo dienestu pakalpojumu pasūtītājiem un citu profesiju pārstāvjiem par sociālā gadījuma vadīšanas prakses kodolu – proti, izmaiņas notiek tikai klienta un sociālā darbinieka sadarbības procesā. Aicinu jūs atzīt, ka plānošanas procesā ir grūti un gandrīz neiespējami prognozēt intervences rezultātu, ka mūsu nemitīgā orientācija uz rezultātu bieži vien aizved mūs prom no iejaukšanās procesa un mēs kļūstam neapmierināti ar savu darbu. Orientācija uz rezultātu sociālajā darbā var iemānīt sociālo darbinieku slazdā, jo tad darbinieks ir spiests pavadīt pārāk daudz laika gan novērtēšanas, gan plānošanas procesā, pazaudējot realitātes mirkli: klienta reālās spējas un prasmes, pieejamos resursus, kā arī citas nozīmīgas lietas, kuras ir saskatāmas tikai procesa mirkļos, soli aiz soļa.

Nobeigumā vēlos visiem lasītājiem novēlēt:

- būt mazāk satrauktiem par sociālā gadījuma vadīšanas procesa rezultātiem, bet būt modrākiem par pašu procesu;
- pilnībā apzināties sociāla gadījuma vadīšanas procesu;
- skaidri izprast, kas ir jūsu klients (vai jūsu klients, pēkšņi atskārstat, nav bāriņtiesa?);
- apzināties savu lomu šajā mirklī, šajā solī;
- izprast, ka varbūt labākais, ko varam darīt sava klienta labā, ir nevis mācīt viņu, pielietojot biheiviorālus principus, bet gluži vienkārši no sirds uzklausīt un sniegt miera pilnu atbalstu; tādu atbalstu, kurā nav rīcības vērtējuma, bet kurā jūsu klients varētu sajūst iedrošinājumu un jūsu ticību cilvēka unikalitātei, sajūst ticību savai unikalitātei. □

P.S. Būšu pateicīga saņemt jūsu viedokli un pārdomas, godājamais lasītāj, lai turpinātu profesionālu sarunu par sociālā darba praksē tik nozīmīgo sociālā gadījuma vadīšanu.
anna.menkova@riga.lv