# Kai pagalba prasideda nuo įsiklausymo: mažų žingsnių svarba socialiniame darbe

*Vilniaus rajono šeimos ir vaiko gerovės centro Pagalbos šeimai padalinio darbo patirtis*
Šiandien gyvename nuolatinio skubėjimo pasaulyje. Siekiame greitų rezultatų, keliame sau vis naujus tikslus, stengiamės kuo efektyviau išnaudoti laiką. Tačiau ar visuomet greitai priimtas sprendimas yra geriausias? Ar siekdami kuo greičiau išspręsti problemą nepamirštame paties žmogaus, jo išgyvenimų, galimybių ir individualaus gyvenimo tempo?
Šie klausimai ypač aktualūs socialiniame darbe, kuriame pagalbos rezultatai ne visada matomi iš karto, o tikrieji pokyčiai dažnai prasideda nuo paprastų, iš pirmo žvilgsnio nereikšmingų dalykų – nuo pokalbio, pasitikėjimo, išdrįsimo paprašyti pagalbos ar pirmą kartą savarankiškai priimto sprendimo.
Šiuolaikinis filosofas Byung-Chul Hanas knygoje „Nuovargio visuomenė“ kalba apie žmogų, kuris nuolat reikalauja iš savęs vis daugiau, socialinio darbo tyrėja Vivienne Bozalek savo darbuose kviečia kritiškai pažvelgti į praktiką, kurioje efektyvumo, kiekybinių rodiklių ir greitų rezultatų siekis kartais nustelbia žmogaus poreikius, santykius ir pasitikėjimo svarbą.
Šios įžvalgos artimos ir Vilniaus rajono šeimos ir vaiko gerovės centro Pagalbos šeimai padalinio kasdienybei. Čia teikiamos paslaugos šeimoms bei asmenims, susiduriantiems su sudėtingomis gyvenimo aplinkybėmis. Pagalbos prireikia dėl šeiminių konfliktų, smurto artimoje aplinkoje, priklausomybių, socialinių įgūdžių stokos, būsto problemų, finansinių sunkumų ar kitų krizinių situacijų.
Kiekviena į padalinį atvykusi šeima atsineša savo gyvenimo istoriją, patirtus išgyvenimus, baimes, nusivylimus ir lūkesčius. Todėl mūsų darbe vienas svarbiausių principų – pirmiausia suprasti žmogų, ir tik tada kartu su juo ieškoti sprendimų.

## Pirmiausia – saugumas, išklausymas ir pasitikėjimas

Šeimos, patekusios į krizinę situaciją, dažnai išgyvena stiprų emocinį sukrėtimą. Vienoms tenka skubiai palikti nesaugią gyvenamąją aplinką, kitoms – susidurti su santykių nutrūkimu, finansiniu nestabilumu ar neapibrėžtumu dėl ateities.
Tokiais atvejais pirmiausia svarbu užtikrinti žmogaus ir jo vaikų saugumą, suteikti būtiną pagalbą, ir kartu sudaryti sąlygas nusiraminti ir suprasti esamą situaciją.
Praktikoje pastebime, kad ne kiekvienas paslaugų gavėjas nuo pirmųjų dienų pasirengęs atvirai kalbėti apie savo sunkumus. Kai kurie žmonės būna užsidarę, nepasitikintys specialistais, kartais linkę neigti problemas arba atsisakyti siūlomos pagalbos. Iš pirmo žvilgsnio toks elgesys gali atrodyti kaip motyvacijos stoka. Tačiau neretai už jo slypi ankstesnė neigiama patirtis, baimė būti pasmerktam, prarasti savarankiškumą ar vaikų globą, nepasitikėjimas institucijomis.
Todėl socialinio darbuotojo užduotis – ne tik paaiškinti paslaugų teikimo tvarką, aptarti šeimos įsipareigojimus ar sudaryti pagalbos planą, bet ir sukurti pasitikėjimu grįstą santykį.
Kartais pirmasis reikšmingas rezultatas pasiekiamas tuomet, kai paslaugų gavėjas, iki tol vengęs kalbėti, pats ateina pas specialistą ir pasako: „Norėčiau su jumis pasikalbėti.“

## Ne vertinti, o suprasti žmogaus elgesio priežastis

Dirbant su socialinius sunkumus patiriančiomis šeimomis, tenka susidurti su situacijomis, kai paslaugų gavėjai nevykdo susitarimų, neatvyksta į konsultacijas, delsia tvarkyti dokumentus ar nepakankamai įsitraukia į numatytas veiklas. Lengviausia būtų padaryti išvadą, kad žmogus nesistengia arba nenori keistis. Tačiau praktika rodo, kad situacijos dažnai yra kur kas sudėtingesnės.
Pavyzdžiui, mama, viena auginanti kelis mažamečius vaikus, ne visada pajėgia suderinti vaikų priežiūrą, ugdymo įstaigų lankymą, sveikatos priežiūros specialistų konsultacijas ir savo asmeninių problemų sprendimą. Žmogui, ilgą laiką gyvenusiam priklausomybės ar smurto paveiktoje aplinkoje, gali būti sunku pripažinti problemas ar priimti sprendimą kreiptis į specialistus.
Tokiais atvejais svarbu klausti ne tik „Kodėl neįvykdėte susitarimo?“, bet „Kas jums sutrukdė?“, „Kokios pagalbos reikėtų, kad galėtumėte tai padaryti?“
Tai nereiškia, kad atsisakome atsakomybės. Priešingai – siekiame suprasti priežastis, kad žmogui keliami lūkesčiai būtų realūs, o pagalbos priemonės – veiksmingos.
Kiekvienas paslaugų gavėjas turi savo galimybes, patirtį ir individualų pasirengimą pokyčiams. Todėl vienodas požiūris į skirtingas šeimas ne visada užtikrina vienodai veiksmingą pagalbą.

## Padėti žmogui veikti, o ne viską atlikti už jį

Viena svarbiausių Pagalbos šeimai padalinio veiklos krypčių – paslaugų gavėjų savarankiškumo ir socialinių įgūdžių stiprinimas.
Atvykus į padalinį, ypač sudėtingu gyvenimo laikotarpiu, žmogui gali reikėti intensyvios specialistų pagalbos: tvarkant dokumentus, kreipiantis į gydymo įstaigas, sprendžiant socialinių išmokų, užimtumo, vaikų ugdymo ar gyvenamosios vietos klausimus.
Tačiau ilgalaikis tikslas nėra visas šias užduotis atlikti už paslaugų gavėją. Mūsų siekis – kad žmogus palaipsniui išmoktų jas spręsti savarankiškai.
Pavyzdžiui, jeigu paslaugų gavėjai mamai sudėtinga užregistruoti į valstybinę įstaigą, pirmą kartą socialinis darbuotojas gali padėti atlikti registraciją, paaiškinti veiksmų eigą, ir kitą kartą paskatinti ją tai padaryti pačią.
Panašiai ugdomi kasdienio gyvenimo įgūdžiai – šeimos biudžeto planavimas, apsipirkimas, maisto gaminimas, vaikų dienotvarkės organizavimas, gyvenamosios aplinkos priežiūra, bendravimas su ugdymo ir kitomis įstaigomis.
Šie veiksmai gali atrodyti įprasti ir savaime suprantami, tačiau šeimoms, kurioms ilgą laiką trūko stabilumo, jie gali tapti reikšmingais pasiekimais.
Svarbu rasti pusiausvyrą tarp pagalbos ir atsakomybės. Specialistai turi būti šalia, padrąsinti ir padėti įveikti sunkumus, tačiau kartu suteikti žmogui galimybę pačiam priimti sprendimus, mokytis iš patirties ir pajusti, kad jis gali valdyti savo gyvenimą.

## Pokyčiai nevyksta pagal nustatytą grafiką

Socialinių paslaugų teikimas yra planuojamas procesas. Vertinami asmens ir šeimos poreikiai, nustatomi pagalbos tikslai, numatomos priemonės, stebima pažanga ir vertinami pasiekti rezultatai.
Vis dėlto realiame gyvenime pokyčiai retai vyksta nuosekliai. Pasitaiko, kad žmogus kurį laiką aktyviai bendradarbiauja, rodo iniciatyvą, vėliau vėl susiduria su sunkumais, praranda motyvaciją ar grįžta prie ankstesnių elgesio modelių. Ypač tai aktualu dirbant su priklausomybės problemų turinčiais asmenimis. Vien rekomendacijos kreiptis į priklausomybės konsultantą ar Respublikinį priklausomybės ligų centrą dažnai nepakanka. Svarbu suprasti, ar žmogus pripažįsta problemą, ar yra pasirengęs priimti pagalbą, kas jam trukdo ir kokios papildomos priemonės galėtų sustiprinti motyvaciją. Tokiose situacijose taikomas individualus konsultavimas, motyvavimas, tarpininkavimas, bendradarbiaujama su sveikatos priežiūros ir priklausomybių pagalbos specialistais. Kartais reikšmingu pasiekimu tampa pats žmogaus apsisprendimas užsiregistruoti konsultacijai ar pirmą kartą atvirai pripažinti, kad alkoholio vartojimas kelia sunkumų jo šeimai.
Tai dar nėra galutinis problemos sprendimas. Tačiau tai gali būti būtina pradžia.
Kantrybė socialiniame darbe nereiškia neveiklumo. Ji reiškia gebėjimą derinti aiškias ribas, atsakomybę ir pagarbą individualiam žmogaus pokyčių procesui.

## Šeimos stiprinimas prasideda nuo kasdienybės

Dirbdami su šeimomis, auginančiomis vaikus, daug dėmesio skiriame pozityvios tėvystės įgūdžių formavimui, vaikų poreikių atpažinimui, saugios emocinės aplinkos kūrimui ir šeimos tarpusavio santykių stiprinimui. Ne visos šeimos, patekusios į krizinę situaciją, turi pakankamai žinių ir gebėjimų tinkamai atliepti vaikų emocinius poreikius. Kartais tėvai patys yra augę aplinkoje, kurioje trūko dėmesio, saugumo, nuoseklumo ar pozityvių bendravimo pavyzdžių. Todėl svarbu ne tik nurodyti, kaip reikėtų elgtis su vaikais, bet ir padėti tėvams suprasti savo elgesio poveikį. Praktiniame darbe aptariamos kasdienės situacijos: kaip reaguoti į vaiko pyktį, kaip nustatyti ribas nenaudojant smurto, kaip išklausyti vaiką, kaip skatinti jo savarankiškumą ir palaikyti emocinį ryšį.
Kartais pokytis prasideda nuo labai paprasto dalyko – mamos, kuri anksčiau į vaiko netinkamą elgesį reaguodavo pakeltu balsu, pastangų pirmiausia išklausyti, nusiraminti ir tik tada kalbėtis. Arba nuo tėčio, kuris pradeda nuosekliau domėtis vaikų ugdymu, palydi juos į mokyklą, dalyvauja susitikimuose su pedagogais ir prisiima atsakomybę už kasdienę priežiūrą.
Tai nėra vien formalūs pagalbos plano punktai. Tai realūs šeimos gyvenimo pokyčiai, galintys turėti ilgalaikės reikšmės vaikų gerovei.

*Šį principą iliustruoja ir viena iš mūsų padalinyje pagalbą gavusių mamų, auginančių du vaikus. Įveikusi sudėtingą gyvenimo laikotarpį ir pasinaudojusi teiktomis paslaugomis, ji su vaikais grįžo į savarankišką gyvenimą. Šiandien abu vaikai auga šeimoje. Šis atvejis primena, kad svarbus pagalbos rezultatas yra ne vien išspręsta konkreti problema, bet ir išsaugota galimybė vaikams augti savo šeimoje.*

## Pagalba turi būti pritaikyta konkrečios šeimos galimybėms

Kiekvienos šeimos situaciją lemia ne vien asmeniniai pasirinkimai ar motyvacija. Didelę įtaką turi pajamos, sveikatos būklė, gyvenamoji aplinka, transporto galimybės, darbo rinkos situacija, artimųjų palaikymas ir paslaugų prieinamumas.
Tai ypač aktualu Vilniaus rajone, kur dalis šeimų gyvena nuo miesto nutolusiose vietovėse, susisiekimas su gydymo, ugdymo ar kitomis įstaigomis ne visada patogus.
Pavyzdžiui, raginimas įsidarbinti gali būti neveiksmingas, jeigu žmogus neturi galimybės nuvykti į darbą arba nėra kam palikti mažamečių vaikų. Taip pat vien rekomendacija lankyti psichologo konsultacijas gali būti nepakankama, jeigu šeimai sudėtinga jas pasiekti.
Todėl mūsų darbe svarbią vietą užima tarpininkavimas ir bendradarbiavimas su kitomis institucijomis – socialinių paslaugų, sveikatos priežiūros, švietimo, užimtumo ir vaiko teisių apsaugos specialistais.
Pagalba tampa veiksmingesnė, kai vertiname ne tik tai, ką žmogus turėtų padaryti, bet ir kokios realios galimybės jam tai padaryti sudarytos.

*Ypač iškalbinga mūsų praktikoje – mamos, turinčios negalią, istorija. Šeimai teko atlaikyti ne tik kasdienius gyvenimo sunkumus, bet ir vieno iš vaikų onkologinę ligą. Gavę pagalbą mūsų padalinyje, mama ir vaikų tėvas bendromis pastangomis įveikė šeimą slėgusias problemas. Šiandien šeima gyvena savarankiškai, tėvai rūpinasi vaikais, vaikai lanko ugdymo įstaigas. Šis pavyzdys parodo, kodėl negalima šeimos galimybių vertinti vien pagal negalią, patirtas krizes ar sunkumų gausą: svarbu matyti jos stiprybes ir sudaryti sąlygas jomis pasinaudoti.*

## Pasirengimas savarankiškam gyvenimui – vienas svarbiausių pagalbos rezultatų

Intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos nėra nuolatinė gyvenimo forma. Jos skirtos padėti asmeniui ar šeimai įveikti krizę, sustiprinti gebėjimus ir pasirengti savarankiškam gyvenimui.
Todėl jau pagalbos teikimo laikotarpiu svarbu kalbėtis apie ateitį: kur šeima gyvens pasibaigus paslaugoms, kokių pajamų turės, kaip užtikrins vaikų priežiūrą, kokių papildomų paslaugų ar bendruomenės palaikymo jai reikės.
Kai kurioms šeimoms šis pasirengimas vyksta sklandžiau. Kitoms reikia daugiau laiko, nuoseklaus motyvavimo ir pagalbos stiprinant kasdienio gyvenimo įgūdžius.
Svarbu, kad paslaugų gavėjas suprastų, jog jo gyvenimo pokyčiai priklauso ne tik nuo specialistų pastangų, bet ir nuo jo paties sprendimų bei įsipareigojimų.
Mūsų tikslas – ne sukurti priklausomybę nuo socialinių paslaugų sistemos, bet padėti šeimai įgyti daugiau pasitikėjimo savo gebėjimais ir išmokti pasinaudoti prieinamais pagalbos ištekliais.

*Viena ryškiausių tokios pagalbos istorijų – septynis vaikus auginančios mamos patirtis. Šeimai buvo teikiamos paslaugos mūsų padalinyje. Vaikų tėvui priklausomybės įveikti nepavyko, tačiau mama nenustojo siekti savarankiško gyvenimo: šeimai buvo skirtas socialinis būstas, moteris įsidarbino ir iki šiol pati augina septynis vaikus. Šis pasiekimas nereiškia, kad šeimos kelias buvo lengvas ar kad išnyko visi iššūkiai. Jis rodo, kokią reikšmę gali turėti pačios mamos ryžtas, nuoseklus palaikymas ir realios galimybės užsitikrinti būstą bei pajamas.*

Sėkmingas rezultatas nebūtinai reiškia, kad visos šeimos problemos išspręstos. Kartais svarbiausia tai, kad šeima išmoksta laiku atpažinti sunkumus, žino, kur kreiptis pagalbos, geba atsakingiau priimti sprendimus ir užtikrinti saugesnę aplinką vaikams.

## Už skaičių ir ataskaitų – žmonių gyvenimai

Socialiniame darbe neišvengiami dokumentai, poreikių vertinimai, pagalbos planai, paslaugų teikimo rezultatų analizė ir atsiskaitymas už atliktą darbą. Visa tai būtina siekiant užtikrinti paslaugų kokybę, tęstinumą ir atsakomybę.
Tačiau svarbu prisiminti, kad ne visi pokyčiai lengvai išmatuojami skaičiais.
Ataskaitoje galima nurodyti suteiktų konsultacijų skaičių, įvykusius susitikimus, parengtus dokumentus ar įgyvendintas pagalbos priemones. Tačiau kur kas sudėtingiau įvertinti, kiek pastangų žmogui prireikė, kad jis pradėtų pasitikėti specialistu, pripažintų savo sunkumus, išdrįstų nutraukti žalingus santykius ar pirmą kartą savarankiškai priimtų svarbų sprendimą.

## Mažiau skubėti nereiškia mažiau padaryti

Kalbėdama apie lėtesnį, į žmogų orientuotą socialinį darbą, neturiu omenyje, kad pagalba turi būti teikiama vangiai.
Krizinėse situacijose, ypač kai kyla pavojus žmogaus ar vaiko saugumui, būtina veikti nedelsiant.
Tačiau tais atvejais, kai siekiame ilgalaikių elgesio, santykių ir gyvenimo būdo pokyčių, vien greitai atliktų veiksmų dažnai nepakanka.
Socialinio darbo praktika primena, kad žmogaus gyvenimo neįmanoma pakeisti vienu pokalbiu, viena konsultacija ar vienu pagalbos planu. Pokyčiai dažnai prasideda nuo pasitikėjimo, nuo galimybės būti išgirstam, nuo supratimo, kad šalia yra specialistas, kuris ne tik kelia reikalavimus, bet ir padeda atrasti būdus juos įgyvendinti.
Dirbdama su sunkumus patiriančiomis šeimomis, kasdien matau, kad net nedideli žingsniai gali turėti didelę reikšmę: pirmasis savarankiškai sutvarkytas dokumentas, įvykęs pokalbis su vaiku, atsakingai suplanuotas šeimos biudžetas, apsilankymas pas specialistą ar priimtas sprendimas keisti žalingus įpročius.
Būtent iš tokių žingsnių palaipsniui kuriamas tvirtesnis pagrindas savarankiškam ir saugesniam šeimos gyvenimui.

**Socialinio darbo esmė – ne nueiti kelią už žmogų, bet padėti jam atrasti jėgų, gebėjimų ir pasitikėjimo tuo keliu eiti pačiam.**