

Dialogas kaip ugdomasis susitikimas socialinio darbo kontekste

Asta Kiaunyte

Docentė socialinių mokslų (edukologijos) daktarė
Klaipėdos universiteto
Sveikatos mokslų fakulteto
Socialinio darbo katedra
H. Manto g. 84–426, LT-92294 Klaipėda
El. paštas: asta.kiaunyte@yahoo.com

Dalia Puidokienė

Socialinių mokslų (socialinio darbo) magistrė
Klaipėdos universiteto
Sveikatos mokslų fakulteto
Socialinio darbo katedra
Socialinių mokslų (socialinio darbo) doktorantė
Laplandijos universitetas
H. Manto g. 84–426, LT-92294 Klaipėda
El. paštas: dalia.puidokiene@gmail.com

Straipsnyje reikšminamas dialogas ir jo ugdomoji galia socialinio darbo profesiniuose santykiuose abipusės sąveikos sistemoje: klientas–darbuotojas–supervizorius. Problema nagrinėjama atsižvelgiant į sudėtingą socialinio darbo realybę, atspindinčią postmodernios visuomenės tendencijas. Dialogas kaip ugdomasis susitikimas analizuojamas iš filosofinių, sociologinių, edukologinių teorinių sampratų perspektyvos. Įžvelgiama, jog dialogas socialinio darbo praktikai teikia galimybę pamatyti socialiniuose reiškiniuose kitoniskumą, atpažinti skirtybes, priimti tiesos versijas, konstruoti naują žinojimą, koreguoti save ir savo santykį su pasauliu, ieškant naujų prasmų.

Pagrindiniai žodžiai: dialogas, ugdomasis susitikimas, profesinis santykis, socialinis darbas, supervizija.

Įvadas

Šiandienos profesinė socialinio darbo tikrovė matoma kaip institucionalizuota praktika, kai socialinio darbo institucijų veiklos pobūdis aiškiai ir reglamentuotai nurodo socialinių darbuotojų funkcijas ir vaidmenis. Socialinių darbuotojų kvalifikacinių reikalavimų apraše (2006) yra apibrėžiama jų profesinė veikla, žinios, įgūdžiai ir asmeninės savybės, reikalingos profesinėms užduotims vykdyti. Socialinio darbo procesui būdingas struktūravimas, konkretūs laiko limitai, numatomi tikslai, kurie pasiekiami iškeliant konkrečias užduotis ir jas atliekant. Institucijos numano ir potencialius adresatus, jiems

taip pat skiriami vaidmenys ir funkcijos. Tokia funkcinė, taisyklių reglamentuota veikla sukuria į produktą ir rezultatą orientuotą socialinio darbo modelį. Socialinio darbo praktikoje galima pastebėti daug skubos, siekimo greito rezultato, racionalaus ir techniško darbo proceso, orientuoto į instrumentinę, materialią kliento paramą, mažiau dėmesio skiriant išklausyti klientą, emocionaliai palaikyti, skatinti jo savarankiškumą. Skubus, techniškas ir rutiniškas socialinių darbuotojų darbas, laiko stygius ir didelė darbo apimtis kelia pavojų klientui, nes jis gali tapti pasyviu gavėju, o gal net psichologiškai priklausomu nuo socialinės paramos. Pastaruoju

metu, apžvelgiant socialinio darbo praktiką, kyla šie klausimai: kokie socialinio darbuotojo profesiniai gebėjimai padėtų siekti kliento įgalinimo? kokia socialinio darbuotojo profesinė laikysena leistų geriau suprasti kliento pasaulį? kas padėtų išsaugoti socialinio darbuotojo profesionalumą sudėtingomis socialinio darbo sąlygomis? kuo dialogas gali būti naudingas socialinio darbo praktikai?

Socialinis darbas Lietuvoje vystosi paradigmos virsmų ir sparčios socialinės plėtros aplinkybėmis. Šiuolaikinėje postmodernioje visuomenėje susiduriama su netikėtumais, įvykių chaotiškumu, požiūrių įvairove, nestabilumu ir rizika. Globalus pasaulis siūlo žmonėms pasirinkimų ir sprendimų laisvę, mobilumą, tapatumo paieškas, o sykiu – santykių nepastovumą, nuolatinį netikrumą, nerimą ir vidinį nesaugumą. Šie postmodernios visuomenės bruožai rodo kitokios naujos visuomenės atsiradimą bei kitokio naujo socialinio darbo poreikį. Pasak M. Ungar (2004), postmodernaus socialinio darbuotojo pažinimo vaizdas yra socialiai kuriamas kalba nusakant individualaus pasaulio patirtį, o šis savojo pasaulio nusakymas daugmaž suteikia galios individui dalyvauti socialiniame diskurse.

Šiuolaikinėje visuomenėje atsiranda iki šiol nepatirtų socialinių problemų. Pavyzdžiui, imigrantų arba grįžusiųjų į Lietuvą emigrantų integracija į Lietuvos visuomenę, didėjantis prekybos žmonėmis mastas, daugiakultūriškumo apraiškos, asmens vienišumo, susvetimėjimo, socialinio pažeidžiamumo problemos. Nauji socialiniai reiškiniai visuomenėje verčia transformuotis įprastas socialines struktūras, keisti mąstymo būdą, elgseną ir požiūrį. Socialiniai darbuotojai patiria profesinius

iššūkius susidurdami su pasikeitusia socialine realybe, atpažindami netradicinį „netipiską“ socialinio darbo klientą. Teikiamų paslaugų sistemai, teisei bazei, įprastiems veiklos metodams nebeatitinkant pasikeitusios profesinės situacijos, reikalingi ir būtini kontekstualūs, situaciniai ir netradiciniai sprendimai. Šiems nekasdieniams sprendimams atsirasti reikia eiti socialinės partnerystės ir dialogiškumo keliu.

Socialinis darbas yra pokyčius ir intervenciją į žmonių sąveikas skatinanti profesija. Tarptautiniame socialinio darbo apibrėžime nurodoma: „Socialinio darbo profesija skatina socialinę kaitą, žmonių tarpusavio santykių sprendimą, teikia galimybių ir pagalbą gerinti jų gyvenimą. Remdamasis žmogaus elgsenos ir socialinių sistemų teorijomis, socialinis darbas padeda žmonių sąveikai su jų aplinka. Žmogaus teisių ir socialinio teisingumo principai yra socialinio darbo pagrindas“ (Tarptautinė socialinio darbo federacija (IFSW Montreal, Canada, July 2000) <http://www.ifsw.org>). Norint įgyvendinti šiame apibrėžime keliamus siekius, socialiniame darbe dialogas tampa neišvengiamai svarbus.

Dialogas – plačiai tirtas reiškinys, esama įvairių dialogo sampratų ir jį aiškinančių požiūrių. Dialogo pradininkas Sokratas racionalių dialogu siekė pažinimo ir ieškojo tiesos (Duoblienė, 2002). Aristotelis (1978) išplėtojo dialogo metodologiją. Fenomenologiniame dialoge, anot M. Bubeio (1998, 2001) ir E. Levino (1994, 2001) filosofijos, atskleidžiamos pareigos, atsakomybės, rūpesčio kitų vertybės. Atvirą ir laisvą dialogą kaip būtinybę priimant bendrus sprendimus pabrėžė J. Habermasas (1984, 1987) sociologinėje komunikacinio veiksmo teorijoje.

Edukologiniu požiūriu dialogą kaip kūrybinį aktą, skatinantį kritinį mąstymą

ugdymo procese, pažymi P. Freire (2000). Tai, kad šiuolaikinis ugdymo diskursas grindžiamas dialogu, atskleidžia L. Dublienė (2006; 2007), D. M. Stančienė, J. Žilionis (2006), analizuodami dialogo socialinę ugdomąją sampratą ir jo funkcionavimo metodus asmenybės tapsmo procese. Dialogą, kaip esminę pažinimo struktūros dalį, nurodo P. Freire (2000), kur susitinkama stengiantis pažinti, bet ne perduoti žinias. Kaip keisti ugdymą, siekiant plėtoti dialogo formas, atsisakant standartiškumo ir daugiau dėmesio skiriant komunikacinei sąveikai bei ugdymo proceso dalyviams, klausia N. C. Burbules ir B. C. Bruce (2001). T. Sodeika (2001; 2010) nagrinėjo ir plėtojo M. Buberio, E. Levino, S. Kierkegaard'o mąstymo bei idėjų esminius aspektus. J. Žilionis (2008) išskyrė du skirtingus dialogo funkcionavimo aspektus ugdymo procese. Kaip nurodo autorius, pirmasis aspektas yra siejamas su binarine *aš* ir *tu* dialogo samprata, kitas aspektas išplečia dialogo dimensijas, į dvinarį dialogo funkcionavimo lauką įtraukiamas bendras pasaulis, kuris intersubjektyviai konstatuojamas kaip *aš* ir *tu* susitikimas.

Socialinio darbo praktikoje *žmogiškojo dialogo* būtinybę, kaip esminę ir veiksmingiausią žmonių bendravimo formą, teikiančią gyvybiškumo bei skatinančią bendro darbo procesą, akcentavo L. C. Johnson (2001). Nai Ming Tsang (2007) nurodo, kad dialogiško proceso įtraukimas į socialinio darbo praktiką su grupėmis, šeimomis, organizacijomis ir bendruomenėmis teikia stiprų postūmį ateities socialinio darbo vystymuisi. Tačiau socialinio darbo praktika apima ne tik darbą su klientu (individu, grupėmis, šeimomis, bendruomenėmis), bet ir socialinio darbuotojo, kaip

profesinės pagalbos intervencijos įrankio, profesinės kompetencijos tobulinimą. Sudėtingas socialinio darbo kontekstas sujungia kliento ir profesionalo (socialinio darbuotojo, supervizorius) sistemas (Jansen, 2010; Payne, 1995; Ховкинс, Шохет, 2002). Dialogas gali būti kaip tarpininkas, atliekantis integruojamąjį vaidmenį sujungdamas ir keisdamas sistemos komponentus.

Dialogo taikymo galimybę socialinio darbo supervizijose tyrinėjo H. Itzhakya ir M. Hertzanu-Latyb (1999). Autoriai pažymi, jog supervizijos susitikimo aktas du santykio tipus, aprašomus M. Buberio: „*Aš–Tu*“ ir „*Aš–Tai*“, bei sieja dialogo savybes su supervizijoje realizuojamomis administravimo, ugdymo ir paramos funkcijomis. Ar dialogiška supervizija – mokslas, ar praktiška išmintis? Kaip supervizoriui stebėti ir įsitraukti į dialogą tuo pačiu metu – supervizijos kaip dialogiško proceso klausimus kelia S. de Roos (2006; 2010).

Atliktų mokslinių tyrimų apžvalga suponuoja naujus šiame straipsnyje nagrinėjamus **probleminius klausimus**: kuo pasižymi dialogas kaip ugdomasis susitikimas profesiniame santykiyje? ką duoda ir kuo svarbus dialogiškas santykis socialinio darbuotojo ir kliento sąveikoje? kuo pasižymi ir ką teikia dialogiškas supervizijos procesas? Straipsnyje pateiktos **analizės tikslas** yra aktualizuoti dialogą ir jo ugdomąją galią šiuolaikinio socialinio darbo profesiniame santykiyje abipusės sąveikos sistemoje: klientas–darbuotojas–supervizorius. **Analizės objektas** – dialogas kaip ugdomasis susitikimas socialinio darbo kontekste – nagrinėjamas taikant mokslinių šaltinių analizę, sintezę ir interpretaciją.

Dialogas kaip ugdomasis susitikimas profesiniame santykiyje

Dialogu siekiama susitikti su kitu, atsi-
gręžti į tą, kuriam reikia dėmesio, atjautos,
kuris ieško darnos santykiyje su savimi ir
aplinka. Asmenybės vidiniai ir išoriniai
konfliktai suponuoja kaitos poreikį. Ug-
dymas – tai pažinimo procesas, nukreiptas
tiek į save, tiek į kitą, kuriamas abipuse
sąveika. Dialogo kaip ugdomojo susitiki-
mo esmė yra pažinti ir gebėti empatiškai
suprasti kitonišką kliento pasaulį, veikti
neaiškiomis situacijomis. Konkrečioje si-
tuacijoje tai nėra paprasta, susiduriama su
nežinojimo reakcijomis.

Profesinio ir asmeninio santykio dialo-
gas skiriasi. Asmeninio santykio dialogas
reiškia daugiau nei pokalbį, bendravimą ar
tiesiog dviejų ar / ir daugiau žmonių pa-
sikalbėjimą. M. Buberis dialogo sampratą
priskiria filosofijai, procesui, sąveikai, kai
daugiausia dėmesio telkiama į tarpusavio
ryšio ir santykio kokybę. T. Sodeika (2001),
nagrinėjantis dialogo filosofiją, atkreipia
dėmesį, jog sulietuvintas graikiškasis sko-
linys „dialogas“ ar savastinis lietuviškasis
„pokalbis“ nevysiškai atkuria buberiškąją
dialogo (*Zwiesprache*) prasmę ar perteikia
bendravimo intymumą, įmanomą kalban-
tis vienu *du*, o labiau nusako dalyvių si-
tuaciją. Anot M. Buberio (2001), dialogas
nėra *vien* žmonių bendravimas (tai tik juo
reiškiasi). Dialogas – tai tokia žmonių lai-
kysena vienas kito atžvilgiu, kai atsiveria
Aš–Tu bežodė gelmė, vidinio veiksmo abi-
pusiškumas; tai beatodairiškumas, vieno
į kitą atsigręžimas, įsiskverbimas, vienas
kito patyrimas, atsakantis, pasitinkantis
atbalsis, sukeliantis kito šauksmą; tai ko-
munikacija, virstanti komunija, dialoginio
žodžio įkūnijimu.

Profesiniame santykiyje kaip profesio-
nalo ir kliento sąveikoje dialogas negali
būti visiškai abipusiškas. Profesionalas,
susidurdamas su kliento silpnybėmis ir
potencialiomis galimybėmis, priima jį
kaip visumą ir šioje sąveikoje privalo, pa-
sak M. Buberio (1998), išgyventi ne tik iš
savo paties, bet ir iš savojo *priešais* pusės;
jis privalo pasiekti tokią realizaciją, kurią
autorius įvardija apglėbtimi (*Umfassung*).
Profesiniame santykiyje kliento apglėbtis,
teigia M. Buberis, būtų neįmanoma arba
santykis nutrūktų ar įgytų visiškai kitokį,
draugystės, pobūdį. Profesiniai ir sociali-
niai vaidmenys kuria santykį, suponuoja
tam tikrus lūkesčius ir atsakus. Profesinia-
me santykiyje atsiskleidžia ugdomoji dialo-
go funkcija. Kliento ir profesionalo sąvei-
koje vienas kito įsiklausymas ir priėmimas
kitoniško pasaulio verčia ne tik jį pažinti,
bet ir abipusiškai keistis.

Kyla klausimas: kur tuomet slypi dia-
logo ugdomoji galia, padedanti pamatyti
žmogaus autentiškumą, suvokti tikrovės
kitimą, jos pertvarką? Dialogiškumui svar-
bi sąlyga – susitikimas su *kitu*, kuris, anot
M. Gutausko (2009), „keičia <...> suvoki-
mo lauką <...> jei kitas yra susitinkamas
kaip *kitas aš*“ (p. 89). M. Buberis (1998)
susitikimo prasmę, įžengiant į tiesioginį
santykį su *Tu*, vadina tikru gyvenimu,
kuriame ir pasirinktumas, ir rinkimasis, ir
pasyvumas, ir aktyvumas. Anot filosofo,
„nėra jokio *Aš* paties savaime – visuomet
yra tik *Aš* ir žodžių poros *Aš–Tu* arba *Aš–
Tai*. Kai žmogus sako *Aš*, jis turi omeny-
je kurią nors vieną iš tų porų“ (p. 70–80).
Tuomet esminiu žmonių susitikimo daly-
ku tampa jų tarpusavio santykio kokybė.
Žmogus pats save suvokia, jo unikalumas
ir savitumas išryškėja tik su kito pagalba,
„tik per kitą“, „tik kito akivaizdoje“, „tik

per skirtumą“. Susitikimo pokalbyje šis žmogaus savęs suvokimas, savo elgesio, sakomų žodžių koregavimas ar nesutarimo priežasčių radimas reikalingas iš paskos einančiai ir išsiterpiančiai refleksijai (Gutauskas, 2009, p.96). Kaip tvirtina K. Tyson McCrea ir J. J. Bulanda (2010), buvę tylūs, neišreikšti žodžiais dalykai, tai, kas prieš tai nebuvo akivaizdu, dėl dialogo tampa išaiškintais, akivaizdžiais.

Taigi, dialogas nėra vien paprastas žmonių susitikimas – tai „be galo sudėtingas“, „daug iš žmogaus reikalaujantis veiksmas“, kuris gali ne tik kurti, bet ir griauti (Colombero, 2004, p. 8–9). Kad žmonių susitikimas įgytų ugdomąją dialogo galią, keičiančią žmogaus gyvenimo kokybę, būtinas atsivėrimas, pagarba, tolerancija, nuoširdumas, nesavanaudiškumas, jausmų ir reakcijų savikontrolė, atsakomybė. P. Freire (2000) dialogu laiko tik tikrąjį žmonių bendravimą, kurio „polius sieja meilė, viltis ir abipusis pasitikėjimas“, kitaip tariant „empatinis ryšys“, vedantis į paieškas ir kuriantis kritišką terpę žmogaus suvokimui, sąmoningumui ugdyti, priežastiniams ryšiams analizuoti (p. 197). Ir jeigu žmonės „sakdami žodžius, įvardydami pasaulį, jį keičia“ pasitelkdami dialogą, „jie pasiekia savo reikšmingumą“. Dialogas, kaip egzistencinė būtinybė, kūrybos aktas, pasak P. Freire, negali vykti be pasaulio ir žmonių meilės, kur pastaroji yra ir jo pagrindas, ir pats dialogas. Dialogas negalimas ir be nuolankumo, be pasitikėjimo kitais, be tikėjimo kitų galia daryti ir perdaryti, kurti ir perkurti, be vilties. Kiekvienas žmogus, kad ir koks jis būtų „tamsus“ ar nugrimzdęs į „tylėjimo kultūrą“, dialogiškai bendraudamas su kitais, gali kritiškai žvelgti į pasaulį (p. 62–65).

L. Duoblienė (2007), lygindama dvi dialogo sampratas (racionaliąją ir fenomenologinę), kelia klausimus apie mūsų visuomenės narių pasirengimą dialogui, kai yra stokojama kritiškumo ir analitinių gebėjimų. Tačiau kaip tik dialogavimas teikia vilčių ir tampa naudinga alternatyva instrumentiniams ir konfrontaciniais komunikacijos metodams, kurie vis dar dominuoja viešojoje sferoje, tarpasmeniniuose santykiuose. Kaip teigia T. Sodeika (2010), dalyvavimas „gyvo dialogo situacijoje“ ar prisiminimas „pačiam iš savęs“ padeda žmogui geriau pažinti save, išmintingiau gyventi, „spręsti ar apsispręsti“, kai stokojama „objektyvių“ kriterijų (p. 7–8). Anot P. Freire (2000), būtent dialogas padeda žmonėms pasiekti savo žmogišką reikšmingumą, keisti ar perkurti pasaulį jį įvardijant. J. Žilionis (2008) priskiria ugdomajam dialogui polifunkcinį vaidmenį. Jo nuomone, dialogas praplečia autentiškas žmogaus funkcionavimo ribas, atskleidžiančias bendrų ypatumų ir individualių skirtumų pripažinimą, padeda asmeniui suvokti patį save, *kitą* ir supantį pasaulį, sudaro palankias sąlygas asmenybės saviraiškai ir savikūrai. Vadinasi, kad vyktų reikšmingas pokytis žmogaus gyvenime, reikalingas *kitas aš*, susitikimas su juo, *aš* ir *kito* sąveika, besiremianti vidinio veiksmo abipusiškumu, dialogine bendryste, susikuriančia iš pačios egzistencijos gilumų bei tarpusavio supratimo paieškos. Visa tai tampa neatsiejamai svarbu socialinio darbo pagalbos procese. Šiuo atveju socialinio darbo profesiniuose santykiuose dialogas tampa reikšmingu ne tik profesionalo (socialinio darbuotojo, supervizoriaus) ir kliento diadoje, bet ir apgaubiantis kliento–socialinio darbuotojo–supervizoriaus triadą kaip pagalbos–proceso visumą.

Dialogiškas santykis socialinio darbuotojo ir kliento abipusėje sąveikoje

Socialinis darbas – tai pagalbos žmogui profesija, kuria siekiama suprasti kitą, kad būtų galima padėti keistis kaip asmenybei. Pagalbos būdai gali būti įvairūs: nuo materialaus iki emocinio palaikymo, siekiant asmens įgalinimo ir jo darnaus santykio su aplinka. Tarptautinė socialinio darbo mokyklų asociacija (TSDMA) bei Tarptautinė socialinių darbuotojų asociacija (TSDF) bendrame posėdyje (2001 m. birželio 27 d., Kopenhaga) derindama tarptautinį socialinio darbo apibrėžimą, jame akcentavo įtaką visuomenės pokyčiams, žmonių tarpusavio santykiams ir juose iškylančių problemų sprendimo svarbą. Socialinio darbo tikslas – rūpintis žmogaus egzistencija visuomenėje, kad augtų jo gerovė, padėti individo sąveikai su aplinka (Bagdonas, 2007). Taigi socialiniame darbe, įvairiais būdais sprendžiant sudėtingus žmonių tarpusavio santykius, siekiama jų pokyčių. Dėl to pagalbos procese iškyla svarbus uždavinys – kaip padėti klientui, kad pagalba būtų konstruktyviai keičianti situaciją ar patį žmogų, kai jo galimybės ar gebėjimai yra nepakankami.

K. Tyson (1995), nagrinėjusi požiūrio į socialinį darbą istorinį formavimąsi, atskleidžia dar XIX a. pabaigoje bei XX a. pradžioje žymios Jungtinių Amerikos Valstijų mokslininkės bei klinikinio darbo praktikės M. Richmond poziciją dėl dialogo būtinybės pagalbos procese. Jos nuomone, dialogas yra būtina ir nepakeičiama pagalbos klientui priemonė, norint pajusti ir patikrinti iškilusias prielaidas. K. Tyson (remdamasi Maluccio (1979) teigia, kad reflektyvus dialogiškas procesas, nebūtinai

naudojamas sąmoningai ar sistemingai, sėkmingai padeda kritiškiausiomis aplinkybėmis, kai darbuotojas yra nuolat prisiderinęs ir reaguoja į kliento lūkesčius, tikslus ar įvairias subjektyvias būsenas. Taigi būtent dėmesys *kitam*, kaip reikšmingai žmogiškai svarbiam, turi tapti socialinio darbo praktikos pagrindu. Anot E. van Deurzen (2002), pagalbą teikiančio asmens tikslas turėtų būti toks: padėti klientui atsistoti ant savo kojų „atrandant savo gravitacijos centrą pasaulyje“, o ne įgalinant jį ar ją „remtis į kitus“. Todėl darbuotojo ir kliento abipusėje sąveikoje dėmesys turi būti sutelktas į dialogiškų santykių kūrimą.

G. Colombero (2004) nurodo kelis dialogiško santykio su kitu būdus. Anot jo, *būti su* ar *būti dėl* – tai sąlygos, padedančios atsiverti, atsirasti abipusiam pasitikėjimui, bendrystei, jaustis saugiai, suprasti kito pasaulyje esančius esminius jam dalykus ir jų prasmę. Tai ne tik geranoriškas džiaugsmas būti kartu, tai „*Aš–Tu* kryptis“, kuri yra „priešybė abejingumui“. Tai pripažinimas kito savasties, „teisės turėti savo egzistencinę ir conceptualiąją erdvę“ – tokio, koks jis/ji yra *čia ir dabar*. Būtent tokiam santykiuje veikia „abipusiškumo taisyklė: gyvai pajusti save ir kitą“, kuri „pagrįsta principu, jog kiekvienas turi ko nors atsižadėti, kad kažką gautų“. Meilė kitam yra neatsiejamas dalykas tokiam santykiuje, arba kitaip tariant, tokiam „susivienijime“ (p. 29–31). Buvimui *su* būtinas nusiteikimas, atsivėrimas susitikti, reikalinga intuicija, žavėjimasis kito noru pasirodyti, prisistatyti ar pristatyti save. *Būti dėl* G. Colombero prilygina „tarnystei“ kitam, pagalbai gyvenant dėl kito ir savęs dovanojimai. Tokiam santykiuje patiriamas abipusis „savipildos“ džiaugsmas, nors tai ir nėra pagrindinis tokiu principu

besivadovaujančio žmogaus tikslas. Tikslas yra atrasti kitą, o tai rodo jo / jos „žmogiškosios brandos bei gyvenimo kilnumo aukščiausią išsipildymą“, „moralinį ir dvasinį augimą, progresyvų išsilaisvinimą iš troškaus narcisistinio uždarumo“, kitaip tariant – išsilaisvinimą „iš savęs paties“ (p. 35–36). Be to, socialiniam darbuotojui, siekiančiam padėti kitam, svarbu atminti, kad geriausias savo problemų sprendimo ekspertas yra pats klientas. Kaip yra pabrėžusios V. Coulshed ir J. Orme (1998), gerai pžįstančios kliento patirtį, nuo geros idėjos negali priklausyti visas kieno nors gyvenimas.

Tačiau St. A. Webb (2006) pabrėžia, jog santykiui, vedančiam į savitarpiską pagarbą, yra svarbus abipusis, vienas kito palaikomas ir tebesitęsiantis „akis į akį“ (*face-to-face*) socialinio darbuotojo ir kliento susitikimas. Dialogiška erdvė sukuriamą tada, kai dėmesys sutelkiamas į bendravimo, tarpusavio sąveikos vertybes ir į būdus, padedančius klientui atsiverti ir keistis, į aktyvų, į(si)traukiantį klausymą, o ne į jo įtikinėjimą, „receptų davimą“, konkurenciją (neretai pasireiškiančią paslėpta forma) ar paprasčiausiai formalų priskirtų funkcijų atlikimą. Būtent tokioje erdvėje, sukurtoje darbuotojo ir kliento pokalbio dvasios ir abipusio tarpusavio buvimu kartu, suprantama ir suvokiama ir tai, kas nepasakoma žodžiu, ir slypi dialogo galia, užtikrinanti kliento transformaciją. Žodis „dialogas“, pasak P. Freire (2000), turi du matmenis: refleksiją ir veiksmą. Kai žodis netenka veiksmo matmens, nukenčia refleksija ir virsta daugiažodžiavimu, o jei nėra veiksmo, žodis tampa tuščias ir bereikšmis. Refleksijos ir veiksmo sąjunga virsta praktika, kuri keičia pasaulį. Dialogiškame santykiyje

kliento ir darbuotojo buvimas kartu tampa tarsi žvalgyba pasitelkiant darbuotojo nuojautą, kylančias hipotezes, išvalgas, patiriant nuolatinio budrumo būseną buvimu su klientu metu. Abipusiškame dialoge skirtumas tarp socialinio darbuotojo ir kliento yra atmetamas. Čia įsiviešpatauja priimantis žmogiškas ryšys, abipusė pagarba ir įgalinimas. Taigi, tokios dialogiškos erdvės sukūrimas socialinio darbuotojo ir kliento sąveikoje padeda pastarajam atrasti tai, kas jam svarbu ar, anot T. Sodeikos (2010), pasakyti „kas yra kas“ ir paaiškinti „kodėl yra taip, o ne kitaip“ (p. 163). Dėl šios priežasties dialogas atmeta bet kokias dominavimą užtikrinančias instrumentines sąveikos praktikas (kuriomis, beje, labai nesunku pasinaudoti, kai tenka dirbti su pažeidžiamu žmogumi), kuriose vyrauja požiūris į klientą kaip į objektą.

Negana to, kaip tvirtina N. Parton ir P. O’Byrne (2000), realaus pasaulio problemos neateina kaip atitinkančios kokias nors taisykles ar normas, o atvirkščiai – jų raiška yra netvarkinga ir neapibrėžta. Norint kuo tiksliau tai suprasti, abipusė sąveika pareikalauja intuityvumo ar neišreikšto žodžiais kito supratimo, kuris gali būti pasiektas tik dėl išvystytų dialogiškų santykių, kai suprantamas, suvokiamas kito unikalumas ar neaiškių, potencialių vertybių konfliktai. Anot autorių, praktinis žinojimas pasiekimas tik per refleksiją veiksmė (*reflection-in-action*) bei sutelktumą abipusėje sąveikoje. Taigi dialogiškas santykis socialiniame darbe pravartus abipusiam susivokimui – poreikiui pajauti ir atsakui gauti.

Atvirkščiai, santykių dialogiškumui erdvė nesukuriama, kai bendravimas su žmogumi pagalbos procese tampa panašus tik į bendravimą su juo kaip su daiktu, kaip

su objektu, laikantis emocinio neutralumo. Tokia pagalba greičiau yra formali, tuomet *kitas* yra svetimas, jis darbuotojo pernelyg nedomina, jam neįdomi meilė, o santykis – tai asmenų sudaiktinimas. G. Colombero (2004) apie tokį santykį kalba kaip apie bendravimo būdą *būti tarp*, vadindamas jį pačiu skurdžiausiu, prilygindamas buvimui tarp daiktų ir objektų, su kuriais neįmanoma nei interakcija, nei abipusiškumas. Daiktai mums egzistuoja, bet mes jiems – ne. Tokiam santykiui dažnai būdingas šaltumas, gal smalsumas, neįsipareigojimas, nepasitikėjimas ar net konkurencija, o dėl to – gynyba ir saugojimasis. Tuomet neatsitiktinai patiriantis tokius santykius socialinis darbuotojas kelia klausimą apie kliento motyvacijos pagalbą stoka, apie jo nenorą veikti.

Socialiniame darbe, kaip ir kitose panašiose profesinės srityse, reikalaujančiose didelių fizinių, emocinių, psichologinių ir dvasinių išteklių, pernelyg ištraukus į veiklą susiduriama su įvairiomis tiek asmeninėmis, tiek profesinėms grėsmėmis. Galimas ir vadinamasis perdegimo sindromas, savęs praradimas, psichologinis ar dvasinis pažeidžiamumas, išsekimas, nuovargis, be to, šiam darbui reikia didelių laiko sąnaudų, lankstumo, kūrybiškumo, entuziazmo, motyvacijos. Neretai socialinis darbuotojas dėl didelio darbo krūvio tiesiog nepajėgus dirbti produktyviai, jaučiasi pavargęs ir bejėgis padėti kitam. Vadinasi, jis turi skirti pakankamai dėmesio savo paties tiek asmeninei, tiek profesinei savisaugai. Tokiais atvejais supervizija tampa reikšminga pagalbininke, padedanti darbuotojui geriau suprasti ir spręsti kylančius sunkumus, profesiskai augti ir tobulėti.

Supervizija kaip susitikimo erdvė ir dialogiško proceso profesinės dilemos

Supervizijos, kaip socialinių darbuotojų profesinės veiklos dalies, susitikimo erdvė sudaro dvi jėgos: ištraukusių ir kuriančiųjų socialinio darbo profesinę veiklą, taip pat skatinančiųjų profesinės patirties refleksavimą. Šių dviejų supervizijoje susitinkančių jėgų tikslai skiriasi. Supervizuojamieji atsineša savo profesinės situacijos sudėtingumą, rūpimus klausimus ir jų tikslas – rasti atsakymus. Supervizoriaus tikslas – rasti būdą, kuris padėtų išplėsti profesinės situacijos matymą, inicijuotų profesinėje srityje pokyčius. Akivaizdu, kad susitikimo erdvėje dalyvaujančių asmenų tikslai būtų įgyvendinti, reikia dialogo kaip autentiškų santykių kūrimo. Supervizoriaus ir supervizuojamojo santykių kūrimas prasideda nuo ryšio užmezgimo, nuo abipusės sąveikos proceso. Susitikimas supervizijoje, kaip ugdomajame procese, skirtas asmenybės darnos paieškai santykyje su savimi, kitu, profesija ar pasauliu.

Supervizijos procesas yra daugiasluoksnis, kiekvienoje situacijoje jį sudaro mažiausiai keturi elementai: supervizorius, supervizuojamasis, klientas, darbo aplinka (Ховкинс, Шохет, 2002). Susitikimo erdvėje, kaip nurodo autoriai, sąveikauja dvi susijusios sistemos: supervizuojamojo sistema, t. y. jo santykis su klientu, ir supervizijos sistema, kurianti supervizoriaus ir supervizuojamojo santykį. Supervizijų procese, siekiant kurti dialogišką santykį, kyla daug įtampų kuriančių dilemų: pasitikėjimo ir priešiško, laisvės ir priklausomybės, atsakomybės ir neutralumo, kontekstualumo ir atsiribojimo, prasmės ir beprasmybės.

Supervizijoje susitinkantys žmonės siekia susikalbėti, suprasti esamą profesinę situaciją. Į šį procesą jie ištraukia

turėdami skirtingus suvokimus, individualius išgyvenimus. Supervizijos dalyviai skatinami pasidalyti turimais suvokimais. Kaip teigia L. P. Bergeris ir T. Luckmanas (1999), socialinės konstrukcijos idėjų autoriai, realybė yra tik mūsų susitartas požiūris į pasaulį. Žmogaus įvardytas pasaulis, pasak P. Freire (2000), jo įvardytojams iškyla kaip problema, kurią reikia iš naujo įvardyti. Supervizijos procese kalbama apie supervizuojamųjų profesijos pasaulį ir čia kylančias problemas. Šį procesą kuria jo dalyviai. S. De Roos (2006) superviziją mato kaip dialogą, kai susivokimas esamoje situacijoje vyksta pasakojamuoju būdu. P. Freire (2000) dialogą įvardija kaip kūrybos aktą, kurio dalyviai savo refleksiją ir veiksmus vieningai nukreipia į pasaulį, kurį būtina keisti. Autoriaus teigimu, dialogas negali virsti tik veiksmu, kai vienas asmuo savo idėjas įperša kitam, o ne paprastai apsieičia diskutuojamomis mintimis. Dialogas neturėtų padėti vienam asmeniui dominuoti ir valdyti kitą. Abipusiu dalyvių pasitikėjimu grindžiamas dialogas sukuria horizontaliuosius santykius. Supervizijos dalyvių abipusė sąveika lemia naują žinojimą. Supervizoriaus įsiklausymas, klausimų kėlimas ir grįžtamasis ryšys supervizuojamiesiems keičia jų profesinės situacijos matymą. Kai supervizija grindžiama dialogu, supervizuojamieji kalba apie tai, ką žino arba mano, kad žino. Pasakojamasis būdas padeda supervizuojamiesiems apčiuopti iracionalių minčių bei emocijų tėkmę ir racionalizuoti profesinę situaciją. Dialogu pagrįstos supervizijos dalyviams kritiškas mąstymas, anot P. Freire, padeda panirti į laikishumą, suvokti tikrovę kaip vyksmą, kitimą, o ne kaip statiską esybę.

J. Habermaso komunikacinio veiksmo teorijos (1984; 1987) taikymas yra pripažis-

tamas supervizijos kaip profesinių santykių konsultavimo erdvėje, nes J. Habermasas kaip tik ieško būdų ir sąlygų, eliminuojančių laisvos komunikacijos trukdžius. Komunikacinio veiksmo esmė, pasak J. Habermaso, atviras ir laisvas dialogas, suteikiantis kiekvienam žmogui galimybę kalbėti, būti išgirstam ir suprastam. J. Habermasas skiria du žmogaus egzistavimo komponentus: darbą kaip tikslinį racionalų veiksmą (instrumentinis, strateginis) ir komunikacinį veiksmą kaip socialinę sąveiką. Komunikacinio veiksmo sampratą J. Habermasas plėtoja atskleisdamas keturias – teleologinio, normatyviškai reguliuojamo, E. Goffmano dramaturginio, komunikacinio veiksmo – teorines tradicijas, ieškodamas veikėjo ir pasaulio santykio skirtumo. Autorius nurodo, kad teleologinio, normatyviškai reguliuojamo, E. Goffmano dramaturginio veiksmo sampratos nepakankamai atskleidžia kalbos reikšmę gilinantis į veikėjo santykį su pasauliu ir tik komunikacinio veiksmo sampratoje J. Habermasas pabrėžia kalbos kaip neprievartinio veiksmo svarbą siekiant abipusio dalyvių supratimo ir susitarimo. Autorius komunikacinį veiksmą apibrėžia kaip „mažiausiai dviejų subjektų, kurie gali kalbėti ir veikti tarpusavyje vartodami verbalines ir neverbalines priemones, sąveiką“ (Habermas, 1984, p. 86). Kalba atlieka integruojamąjį vaidmenį tarp asmens ir socialinės sistemos, pasak autoriaus, tai priemonė, „kuri skatina nevaržomą komunikaciją, kai kalbėtojas ir klausytojas be iš anksto apibrėžto konteksto svarsto dalykus objektyviame, socialiniame ir subjektyviame pasauliuose tam, kad rastų bendrą sutarimą ir situacijos apibrėžimus“ (1984, p. 95).

Būtent strateginio / instrumentinio ir komunikacinio požiūrio skirtumus (žr. len-

tele) remdamasis J. Habermaso komunikacinio veiksmo teorija išskiria S. de Roosas (2006), analizuodamas dialogišką supervizijos procesą, kurį kartu kuria visi proceso dalyviai, t. y. supervizorius ir supervizuojamieji. S. de Roosas pabrėžia komunikacinio požiūrio reikšmę supervizijoje ir supervizoriaus vaidmenį šiame procese mato ne kaip eksperto, bet kaip skatinančiojo supervizuojamųjų patirtinį mokymąsi. Autorius pabrė-

žia komunikacinį supervizijos požiūrį, nes tai suteikia abipusiškai prasmingo dialogo galimybę. Tokiame dialoge supervizuojamieji (ir supervizorius) yra laisvi suteikti prasmę savo profesiniam pasauliui, o kaip savarankiški asmenys – išmokti prisiimti atsakomybę už profesinius veiksmus, tačiau strateginis požiūris labiau krypta vertinti abstrakčius tikslus, užduotis, metodus nei žmones ir jų vidinį pasaulį.

Lentelė. Strateginio / instrumentinio ir komunikacinio požiūrio skirtumai (Roos, 2006, p. 24)

Strateginis / instrumentinis	Komunikacinis
Pirmenybė teikiama profesiniam ekspertiskumui	Grindžiama „profesiniu smalsumu“, „profesiniu nežinojimu“ (aš nežinau, ką žino supervizuojamasis)
Ieškoma ir paaiškinama viena priežastimi	Ieškoma ir nagrinėjama daugelis priežasčių
Ieškoma viena „teisinga“ perspektyva	Ieškoma „daugiaperspektyviškumo“
Struktūruojama linijiniu pagrindu. Judama laipsniškai nuo A iki Z	Struktūruojama besisukančių pagrindu. Judama spiraliskai laiko ir erdvės atžvilgiu
Paklūstama išoriniams reikalavimams ir komandoms (rengiant programą ar užduotis ne klausinėjama, o paklusniai suprantama)	Siekama autonomijos ir atsakomybės (programa turi atitikti reikmes)
Metodai taikomi kaip receptai, nurodymai	Metodai taikomi kaip galimybė veikti
Grindžiama (mokslinėmis) patvirtintomis ir dedukcinėmis procedūromis	Grindžiama asmenine patirtimi ir induktyviai lyginama su mokslinėmis ir profesinėmis žiniomis
Labiau telkiamasi į problemas, o ne į žmones	Labiau telkiamasi į žmones, o ne į problemas
Monologiškas	Dialogiškas

Supervizijoje kaip dialogiškame susitikime supervizuojamieji atsineša profesinės situacijos problemą, asmens viduje kylantį klausimą, kuris kreipiamas į išorę. Klausimo kėlimo ir atsakymo radimo menas dialoge, pasak L. Duoblienės (2006), yra labai svarbūs. Supervizuojamiesiems kyla daug įvairių klausimų. Kaip neprarasti asmeninio tapatumo komunikacinių ryšių gausoje, kaip derinti profesinę karjerą su asmeninio gyvenimo prioritetais? Ar darbuotojui išlikti lojaliam organizacijai, kaip atitikti besikeičiančios organizacijos lūkesčius, kaip reaguoti į neįprastą or-

ganizacijos elgseną? Kaip nesijausti bejėgiam prieš organizacinę sistemą? Kaip organizacijoms išlaikyti teikiamų paslaugų kokybę, siekiant patenkinti sudėtingus klientų poreikius, kaip darbuotojams išlikti profesionaliems ir organizacijoms atlaikyti konkurencingumą kintančiomis ekonominėmis ir politinėmis sąlygomis? Atsakymai į supervizuojamųjų keliamus klausimus yra nevienareikšmiai, reikia išsiklaudyti, įsigilinti ir laiko supratimui atsirasti. Iškilusių profesinių klausimų suvoktis at-eina pamažu, dalijantis mintimis, išsakant skirtingą požiūrį į situaciją, keičiantis idė-

jomis. Supervizuojamųjų (supervizoriaus) įvairialypių profesinių realybių susilietimas leidžia priartėti prie kito, atsigręžti į kitą, užmegzti santykį. Prieštaravimai ir susidūrimai plėtojant dialogą kuria naują asmens tapatumą kaip nenutrūkstamą procesą, vykstantį „čia ir dabar“. H. Itzhakya ir M. Hertzanu-Latyb (1999) teigia, kad netikėti susidūrimai yra esminiai ir vyksta per visą supervizijos procesą. Svarbu supervizuojamiesiems skirti laiko įeiti į dialogišką santykį, pagrįstą pasitikėjimu ir palaikymu, ir stebėti dialogiško santykio vystymąsi. Supervizuojamųjų pasitikėjimo jausmas ir priešiško (gynybiškumo) reakcijos yra visai šalia. Susiklosčiusios istorinės ir kultūrinės aplinkybės bei tradicijos lemia atsargų požiūrį į laisvą ir nepriklausomą kalbėjimą. Supervizuojamųjų išitraukimui į savirefleksiją būdingi daugialypiai jausmai: nuo baimės, pykčio iki saugumo ir atvirumo. Pasitikėjimas atsiranda pamažu.

Dialogiškos supervizijos metu sudėtingas vaidmuo tenka supervisorui, kai vienu metu reikia atlikti daug skirtingų užduočių. Sutelkti dėmesį į supervizuojamąjį ir išgirsti jo situaciją, teikti grįžtamąjį ryšį ir stebėti procesą, skatinti profesinės patirties reflektavimą ir supervizuojamojo vidinę intervenciją. Be to, supervisorius pats aktyviai dalyvauja ir stebi save šiame abipusės sąveikos procese. Supervizoriaus vaidmens sudėtingumą dialoge analizuoja S. de Roos (2010), ieškodamas atsakymo į klausimą, kaip supervisorui stebėti supervizuojamąjį ir kartu būti išitraukusiam su juo į dialogą. Autorius nurodo dažniausiai pasitaikančias stebėjimo klaidas. Kai atimama teisė naudotis supervizijos procesu, supervisorius randa tai, ko ieško, ir nustoja domėtis toliau, kelia klausimus tik iš atras-

tosios srities. Taip pat supervisorius per daug ryžtingai ir per greitai atranda sprendimą, o tai trukdo pastebėti akivaizdžias ir vertingas reikšmes. Paprastai nustojama stebėti, kai vienos priežasties radimas užkerta kelią kitoms galimoms priežastims atrasti. Kita supervizoriaus pasitaikanti stebėjimo klaida – nematoma konteksto, visų aspektų, kurie turi įtakos supervizuojamojo situacijai. Be abejo, klystama, kai kalbėjimas virsta monologu. Supervisorius labai greitai „pamato“, kas yra blogai, tada nustoja stebėti ir diskutuoti, nes žino, kaip spręsti. Supervisorius sujungti stebėjimą su išitraukimu į dialogą, pasak S. de Roos, galėtų daugiau laiko skirdamas procesui, visą dėmesį sutelkdamas į supervizuojamąjį, stebėdamas save, savo jausmus, pojūčius, nepasitikėdamas pirma mintimi, kad galima veikti. Supervizoriaus vaidmuo daugiaplanis, verčiantis ieškoti neutralios ir atsakomybę prisiimančios pozicijos pusiausvyros. Kartais supervisoriumi yra sudėtinga nesusitapatinti su supervizuojamojo profesinės situacijos bejėgiškumu, neperimti supervizuojamojo funkcijų ir išlaikyti atstumą, padedantį objektyvizuoti esamą situaciją. Tačiau supervisoriumi yra svarbu prisiimti atsakomybę už konsultavimo procesą, erdvę ir supervizuojamojo palydėjimą imtis pokyčių. Supervizuojamojo ir supervizijos sistemų sąveikoje supervizoriaus užduotis – atlaikyti nepasitikėjimą, spaudimą sąjungai ir išgyventi nesaugumo jausmą.

Nepaprastai svarbu dialogiškos supervizijos vyksmui fizinis, tarpasmeninis, kultūrinis, psichologinis kontekstas (Tsui, 2005). Supervizijai skirta fizinė vieta turėtų sudaryti galimybę asmenims laisvai, netrikdomai kalbėti. Tarpasmeninę sąveiką supervizijoje lemia dalyvių asmeninė,

profesinė patirtis, asmenybės savybės, refleksiniai gebėjimai, nuostatos į konsultavimo procesą bei keliami tikslai. Visa tai suponuoja supervizuojamojo laikyseną supervizijos procese. Kultūrinis supervizijos kontekstas yra sunkiai nusakomas, tačiau nujaučiamas. Asmens turima priimtinos elgsenos visuomenėje samprata, emocijų raiška, mąstymo būdas, bendra istorinė patirtis, kultūrinės tradicijos lemia kultūrinį supervizijos kontekstą. Supervizija kaip profesinių santykių konsultavimas yra gana naujas reiškinys Lietuvoje, todėl supervizuojamieji neretai turi labai mažą konsultavimo patirtį, ribotą santykio su supervisoriumi bei jo vaidmens suvokimą. Supervizuojamieji gali būti linke perleisti supervisoriumi žinovo, eksperto, mokytojo, kontroliuotojo funkcijas. Taigi, kai procesas yra nepažįstamas, ištraukti į jį užtrunka laiko, be to, galima priešiška ir gynybiška supervizuojamųjų reakcija kaip baimės ir nesaugumo išraiška. Asmenys gali būti linke neliesti tam tikrų temų, kurios yra susijusios su šalies istorinėmis, kultūrinėmis ar šeimos tradicijomis. Taip pat svarbu užtikrinti palankų psichologinį supervizijos kontekstą, t. y. supervizijos grupės dalyvių neturėtų sieti asmeniniai, pavaldūs, vienos organizacijos kolegialūs tarpusavio santykiai, skirtingos pozicijos darbe, išskyrus komandos ar organizacijos supervizijas, kai yra neišvengiami priklausomi organizaciniai santykiai. Skirtingas statusas, atsinešti hierarchiniai santykiai trukdo lygiavertei supervizuojamųjų dialogo sąveikai. Visi šie kontekstai gali sunkinti atvirą, laisvą ir nevaržomą dialogą supervizijos procese. Atsiribojimas nuo kontekstų sumenkina daugiaperspektyviškumą matymą supervizuojamojo ir supervizijos sistemų sąveikoje.

Į supervizijos procesą ištraukę asmenys gali skirtingai suvokti tai, kas vyksta šio proceso metu, ko yra tikimasi ir ko siekiama. Kas yra supervizijos kaip susitikimo prasmė, o gal beprasmybė? Prasmingumo paieškos erdvę atveria dialogas kaip kalbėjimo menas, supervizijos proceso dalyviams suteikiantis galimybę klaidžioti po nežinomą, priartėti ir pažinti kitą pasaulį, išreikšti jausmus ir keisti sąlyčio taškus. Susitikimo metu žmoguje kažkas įvyksta, žmogus gauna ne kokį nors „turtinį“, bet esamybę, kuri, pasak M. Buberio (1998), aprėpia abipusiškumą, priimtinumą ir buvimo sąsajos pilnatvę. Ir ši sąsaja gyvenimo nepalengvina, o priešingai – apsunkina, tačiau tai prasmės svorio našta. Kalbėjimas su kitu dabarties santykių atveria naujas priimtinas prasmes ir sukelia atsakomybės jausmą. Taigi dialogiška laikysena supervizijoje padeda atrasti profesinės būties tašką ir pamatyti galimas judėjimo trajektorijas profesiniame pasaulyje.

Išvados

Dialogo tema nėra naujas tyrimo objektas, jo esmė ir prasmingumas jau atskleistas įvairiais aspektais (Buber, 1998; 2001; Colombero, 2004; Freire, 2000; Duoblienė, 2002; 2006; Gutauskas, 2009; Žilionis, 2008; Roos, 2006; 2010; ir kt.). Tačiau pažymėtina, kad dialogo kaip ugdomojo susitikimo realizavimas socialinio darbo profesiniuose santykiuose abipusės sąveikos sistemoje: klientas–darbuotojas–supervisorius yra sudėtingas ir daugiasluoksnis veikimas. Viena vertus, dialogas kaip asmeninis susitikimas su kitu yra pažadinantis *Aš–Tu* santykių kitame žmoguje, grįstas abipusiškumu, kuriame jie vienas kitą atspindi, mato, tai ryšys, kuriame reiškiasi jausmai ir išgyvenimai. Dialogas skatina tarpusavio pajauti-

mą, supratimą, atsivėrimą, išgirdimą, priėmimą kito tokio, koks jis yra. Dialogiškas santykis atmeta savo nuomonės primetimą kitam, santykių nelygiavertiškumą, dvejojumą, nepriėmimą kito kaip visumos. Kita vertus, kalbant apie profesinius santykius dialoge atsiskleidžia naujas aspektas. Socialinio darbo kontekste ugdomasis ar konsultavimo santykis susiduria su normatyvaus abipusiškumo apribojimu, kai dėl profesinio pobūdžio jie negali išsirutulioti iki visiškos abipusybės, nevirsdami kitos rūšies santykiais. Pasak M. Buberio (1998), santykis, kuriam būdingas tikslinis vieno nario poveikis kitam, neleidžia jam tapti visišku. Profesiniai vaidmenys kuria santykį ir būti dialoge. Keičiantis vaidmenims kinta ir dialogiškas santykis.

Šiuolaikiniam socialiniam darbui kaip profesijai, kurios tikslas – rūpintis *Kito* būtimi, *Kito* egzistencija ir augimu, tarpasmeniniais santykiais ar sąveika su aplinka, dialogo siekiamybė tampa būtinybe geriau pažinti save, išgirsti savo vidinį balsą, didinti rinkimosi galimybes, siekti savo autentiškumo. Socialinis darbuotojas, siekdamas užmegzti su klientu ryšį, kurti dialogišką sąveikos procesą sudėtingomis socialinio darbo aplinkybėmis, patiria profesinius iššūkius, išgyvena riziką bei įvairialypius jausmus. Reflektyvus, tęstinis dialogiškas procesas socialiniame darbe tampa pagalbos priemone, atliepiančia tiek kliento, tiek socialinio darbuotojo lūkesčius bei tikslus ar jų išgyvenamas būsenas. Dialogiškų santykių kūrimas padeda atskleisti stiprybes ir į procesą įtraukti išteklius, taip vesdamas į transformaciją ir labiau priartindamas dalyvius prie realybės.

Supervizija, kaip socialinio darbo profesinės veiklos dalis, per dialogą skatina reflektyvumą ir naują veikimą praktiko-

je. Abipusė sąveika ir savirefleksyvumas keičia ne tik supervizuojamojo profesinio pasaulio matymą, bet prasiplečia ir supervizoriaus profesinio pažinimo lauką. Supervizijos susitikimo erdvėje dialogiškas supervizuojamojo ir supervizoriaus santykis padeda išgyventi laikiškumą, o savaiminiai klausimai atveria kelią egzistencinėms temoms (būties, laisvės, atsakomybės, prasingumo) apmąstyti.

Dialogiškas supervizijos procesas pasižymi nežinojimo toleravimu, profesiniu smalsumu, kai nebūtina žinoti, bet norima pažinti. Tai supervizoriui leidžia domėtis supervizuojamojo situacija, į ją gilintis, o supervizuojamuosius atpalaiduoja nuo įtampos ir vidinio išipareigojimo išmanyti profesinę veiklą bei nerimo suklysti. Kreipimasis į asmenį padeda pažinti ir suvokti jo esamą situaciją, išgirsti kylantį vidinį jo klausimą. Juk vidinio klausimo kilimas ar profesinės situacijos prieštaringumas teikia pagrindą asmeniui suvokti probleminės situacijos reikšmingumą ir atpažinti kaitos poreikį. Nepatogios profesinės situacijos suvokimas prisideda prie asmens saviugdos. Supervizoriaus sąmoningas ir profesionalus stebėjimas kaip susidomėjimo liudijimas dialogiškoje supervizijoje padeda išvengti klaidų, kai ieškoma supervizuojamojo situacijos daugiamatiškumo.

Sudėtingoje socialinio darbo realybėje atsispindi postmodernios visuomenės tendencijos – trumpalaikiškumas, reiškinių kaita, informacijos perteklius. Dialogiška laikysena socialinio darbo praktikai teikia galimybę pamatyti reiškinių kitoniškumą, atpažinti skirtynes, priimti tiesos versijas, kurti naują žinojimą. Kalbėjimas autentiškame santykiyje su kitu, atsisgręžimas į savo patirtį skatina koreguoti save ir savo santykį su pasauliu, ieškoti naujų prasmų.

LITERATŪRA

- Bagdonas, A., ats. red. (2007). *Socialinis darbas: profesinės veiklos įvadas* (Tarptautinis projektas), Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 2007 [2004].
- Berger, L. P.; Luckman, T. (1999). *Socialinės tikrovės konstravimas*. Vilnius: Pradai.
- Buber, M. *Dialogo principas I: Aš ir tu* / Vertė ir įvadą parašė T. Sodeika. Vilnius: Katalikų pasaulis. 1998 [1962].
- Buber, M. *Dialogo principas II: Dialogas. Klausimas pavieniui. Tarpžmogiškumo pradai*, vertė ir įvadą parašė T. Sodeika. Vilnius: Katalikų pasaulis, 2001 [1962].
- Burbules, N. C.; Bruce, B. C. (2001). *Theory and Research on Teaching as Dialogue*. Handbook of Research on Teaching. Virginia Richardson, ed. 4th edition. University of Illinois.
- Colombero, G. (2004). *Nuo žodžių į dialogą: psichologiniai aspektai tarpusavio komunikacijos aspektai*. Iš italų k. vertė R. Paleckytė. Vilnius: Katalikų pasaulio leidiniai.
- Coulshed, V.; & Orme, J. (1998). *Social Work Practice: An Introduction*. 3rd ed. British Association of Social Workers (BASW). London: Palgrave.
- Duoblienė, L. (2007). Dorinio ugdymo Lietuvos bendrojo lavinimo mokyklose metodologiniai orientyrai. *Acta Paedagogica Vilnensia*, 2007, t. 18, p. 18–33.
- Duoblienė, L. Sokratiškojo dialogo metodas: galimybės ir ribos. *Pedagogika*, 2002, Nr. 58, p. 70–75.
- Duoblienė, L. (2006). *Šiuolaikinė ugdymo filosofija: refleksijos ir dialogo link*. Vilnius: Tyto alba.
- Freire, P. (2000). *Kritinės sąmonės ugdymas*. Vilnius: Tyto alba.
- Gutauskas, M. Trinarė dialogo struktūra fenomenologiniu požiūriu. *Problemos*, 2009, 76, p. 86–98.
- Habermas, J. (1984). *The Theory of Communicative Action*. Vol. 1: Reason and Rationalisation of Society. Boston: Beacon Press.
- Habermas, J. (1987). *The Theory of Communicative Action*. Vol. 2: The Critique of Functionalist Reason. Boston: Beacon Press.
- Itzhakya, H.; Hertzanu-Latyb, M. (1999). Application of Martin Buber's Dialogue Theory in Social Work Supervision. *The Clinical Supervisor*, 18(1), p. 17–31.
- Jansen, B. Supervizijos (profesinių santykių konsultavimo) ir ugdomojo vadovavimo (angl. coaching) samprata. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 2010, 2(6), p. 9–14.
- Johnson, L. C. (2001). *Socialinio darbo praktika: bendrasis požiūris*, vertimas R. Jodienės, D. Rakauskienės. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
- Levinas, E. (2001). *Apie Dievą, ateinantį į mūsų gyvenimą*. Vilnius: Aidai.
- Levinas, E. (1994). *Etika ir begalybė*. Vilnius: Baltos lankos.
- Nai Ming Tsang. Reflection as Dialogue. *British Journal of Social Work*, 2007, No 37, p. 681–694.
- Payne, M. (1994). *Modern Social Work Theory*. GB.
- Parton, N. & O'Byrne, P. (2000). *Constructive Social Work: towards a new practice*. N.Y., Houndmills: Palgrave.
- Roos de S. Dialogical Supervision Science, profession or practical wisdom? *Forum*, 2006, 2, p. 22–25.
- Roos de S. How to Observe as a Supervisor, and to Engage in Dialogue at the Same Time. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 2010, 2(6), p. 31–38.
- Socialinių darbuotojų kvalifikacinių reikalavimų aprašas. Socialinį darbą dirbančiųjų profesinės kvalifikacijos tobulinimo tvarkos aprašas. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministrės įsakymas, 2006 m. sausio 4 d. įsakymo nr. A1-2. Prieiga per internetą: <http://www.socmin.lt/teisės_aktai>.
- Sodeika, T. (2001). Dialogas ir tekstas. *Dialogo principas II: Dialogas. Klausimas pavieniui. Tarpžmogiškumo pradai*. Vilnius: Katalikų pasaulis.
- Sodeika, T. (2010). *Filosofija ir tekstas*. Kaunas: Technologija.
- Stončienė, D. M.; Žilionis, J. Dialogo struktūros ir genezės refleksija. *Pedagogika*, 2006, t. 84, p. 44–47.
- Tyson, K. ed. (1995). *New Foundations for Scientific Social and Behavioral Research: The Heuristic Paradigm*. Needham Heights, MA.: Allyn and Bacon.
- Tyson, McCrea, K.; Bulanda, J. J. Caregiving Heuristics: Valuable Practitioner Knowledge in the Context of Managing Residential Care. *Qualitative Social Work*, 2010, vol. 10, p. 1–33.
- Tsui, M. S. (2005). *Social Work Supervision: Contexts and Concepts*. Thousand Oaks, Calif.
- Ungar, M. Surviving as a Postmodern Social Worker: Two PS and Three Rs of Direct Practice. *Social Work*, 2004, vol. 49, no. 3, (1) p. 488–496.
- Van Deurzen, E. (2002). *Existential Counselling & Psychotherapy in Practice*. 2nd ed. London: Sage Publications Ltd.

Webb, St. A. (2006). *Social Work in a Risk Society: Social and Political Perspectives*. N. Y., Houndmills: Palgrave Macmillan.

Žilionis, J. Dialogas edukaciniam procesui. *Pedagogika*, 2008, t. 90, p. 7–11.

Аристотель. (1978). *Сочинения в четырех томах*. Том 2. Москва: Мысль.

Ховкин, П.; Шохет, Р. (2002). *Супервизия. Индивидуальный групповой и организационный подходы*. СПб.: Речь.

DIALOGUE AS EDUCATIONAL MEETING IN THE CONTEXT OF SOCIAL WORK

Asta Kiaunytė, Dalia Puidokienė

Summary

This article is an update of the dialogue and its educational power in a professional relation of social work in the system of mutual interaction: the client – the social worker – the supervisor. The problem is revealed in the context of complex realities of social work, reflecting on trends of postmodern society. Dialogue as an educational meeting is analyzed in perspectives of philosophical, sociological and educational theoretical concepts. The review of accomplished scientific research supposes the new problematical questions, which are examined in this article: what are the characteristics of a dialogue as an educational meeting in a professional relation? What does the dialogical relation give and why it is important in the mutual interaction of social worker – client? What are the characteristics and what does the dialogical process of the supervisions provide? The object of this analysis is the dialogue as educational meeting in the context of social work. The object is examined applying the analysis of scientific sources, synthesis and interpretation.

Authors of the article point out, that the core of the dialogue as educational meeting is to acknow-

ledge and to be able to understand emphatically the other world of a client and to operate in the indeterminate situations of social work. The dialogue in the professional relation of social work becomes significant not only in a professional (social worker, supervisor) and the client dyad, but also is shrouding the client – social worker – supervisor triad, as an entire whole help process. Supervision as the professional activity of social work using the process of dialogue promotes reflection and new action in practice. Dialogical process of supervision characterizes tolerance, professional curiosity, when there is no need to know but there is a will to know, looking for multidimensionality of supervised situation. Summing up, the dialogue used in practice of social work provides the opportunity to see otherness in the social phenomenon, to recognize diversity, to accept a version of truth, to construct a new knowledge and to adjust oneself and one's own relationship with the world, finding a new meanings.

Key words: dialogue, educational meeting, professional relation, social work, supervision.

Įteikta: 2011 09 15

Priimta: 2011 06 30