

NEAPIBRĖŽTUMO ASPEKTAI SOCIALINIAME DARBE

Valdas Rimkus

Klaipėdos universitetas

Anotacija

Straipsnyje analizuojama neapibrėžtumo šiandieniniame socialiniame darbe problema postmodernios pasaulėžiūros įsigalėjimo kontekste, išskiriant ontologinį, epistemologinį ir procedūrinį neapibrėžtumo aspektus. Remiantis teorinėmis įvairių autorių įžvalgomis, kritinis mąstymas, žmogaus teisių diskursas, kliento stiprybės akcentuojantis socialinio darbo modelis pristatomi kaip galimos alternatyvos priimant sprendimus kompleksiškoje šiandienos realybėje.

PAGRINDINIAI ŽODŽIAI: neapibrėžtumas, kompleksiskumas, postmodernizmas, socialinis darbas, žmogaus teisės, kritinis mąstymas.

Abstract

The article addresses the problem of uncertainty in social work. The problem is analyzed in the context of domination of postmodern worldviews. Three types of uncertainty are distinguished: ontological, epistemological and procedural. Resting on various literature critical thinking, human rights discourse and client strengths perspective are presented as possible alternatives for decision making in a complex world.

KEY WORDS: uncertainty, complexity, postmodernism, social work, human rights, critical thinking.

DOI: <http://dx.doi.org/10.15181/tbb.v69i1.1053>

Įvadas

Jau tapo įprasta šiandieninį pasaulį apibūdinti kaip nuolat besikeičiantį, suartinantį įvairias pasaulėžiūras, požiūrius ir kultūras, kartu reikalaujantį nuolat atnaujinti įgūdžius ir gebėjimus orientuotis šioje prieštaringoje gausoje. Socialinio darbo profesija šiuo atveju nėra išimtis. Socialiniams darbuotojams kasdien tenka susidurti su įvairiomis dilemomis ar situacijomis, kurios neturi aiškaus sprendimo. Neapibrėžtumas tapo nuolatinio jų profesinės veiklos palydovu. Ne veltui vienas iš bendrųjų socialinio darbo studijų Lietuvoje tikslų – rengti specialistus, kurie gebėtų taikyti naujausias žinias, suderinti įvairių bendruomenės grupių interesus, naudotis socialinės politikos galimybėmis, veikti neapibrėžtose situacijose. Natūraliai kyla poreikis išsamiau paanalizuoti neapibrėžtumo aspektus šiandienos socialinio darbo srityje, apžvelgti mokslinėje literatūroje siūlomas sprendimų gaires. Tai savo ruožtu suponuoja šio straipsnio tikslą: atlikti teorinę neapibrėžtumo aspektų socialiniame darbe analizę.

Nūdienos socialinio pasaulio kompleksiskumas determinuoja problemų ir aplinkybių, su kuriomis kasdien tenka susidurti socialiniams darbuotojams, kompleksiskumą. Plečiasi socialinių problemų spektras ir jų mastas, auga įvairesnių socialinio darbuotojo vaidmenų poreikis, kartu ir tarpinstitucinių susitarimų bei įvairių sričių specialistų įtraukimo būtinybė. Kitaip tariant, plečiasi socialinio darbo ribos. Pagalba žmogui, modernios pasaulėžiūros eroje buvusi tiesiog „veiksmu“, apibrėžta universalaus suvokimo, kas yra gerai, o kas – blogai, postmoderniame pasaulyje tampa labai priklausoma nuo konteksto ar susiklosčiusių aplinkybių. Šiandienos socialiniam darbuotojui būtina kompleksiskai mąstyti. Šiuo atveju svarbus nuolatinis savo patirties ir žinių perkratymas, jų kritiškas įvertinimas, tai padeda turimas žinias ir patirtį pritaikyti besikeičiančioje realybėje. Socialinis darbas tampa kažkuo daugiau nei vien „veiksmu“. Jis tampa refleksyvia, kritiniu mąstymu pagrįsta veikla, aprėpiančia praktinius įgūdžius, žinias, vertybes, mintis, jausmus ir veiksmus. Socialinis darbas – tai tarsi kūrybiškas pasirinkimo iš daugelio variantų veiksmas. Kaip ne kartą tvirtino R. Adams’as su kolegomis (2002; 2009), socialinis darbas – tai ne tik rinkimasis tarp dviejų (dažniausiai nepatenkinamų) sprendimų, bet ir inkliuzinis mąstymas, alternatyvių sprendimų paieška. Toks apibrėžimas atmeta dichotomijomis grįstą požiūrį, kad jei padarysime tai, negalėsime atlikti ano, jei nuspręsimė šitaip, negalėsime nuspręsti kitaip ir pan. Kiekviena socialinė grupė savo patirties reiškiniams prasmę suteikia per bendrą diskursą, todėl ji niekada nebūna vienaspusė. Tik tai suvokęs socialinis darbuotojas gali priimti geriausius sprendimus. Tačiau būtent šis socialinio darbo ribų išsiplėtimas, jo tapimas priklausomu nuo konteksto bei jame vyraujančio diskurso ir sukuria neapibrėžtumo, galimų sprendimų įvairovės, neužtikrintumo pojūtį.

Neapibrėžtumas šiame straipsnyje apibūdinamas ir analizuojamas remiantis žinomu socialinio darbo teoretiku Robertu Adamsu. Drauge su kolegomis L. Dominelli ir M. Payne’u parengtoje knygoje „Practicing social work in a complex world“ („Socialinio darbo praktika kompleksiskame pasaulyje“) R. Adams’as (2009, p. 16) neapibrėžtumą socialiniame darbe skirsto į tris tipus:

- ontologinis neapibrėžtumas: abejonės dėl savo vertybių, įsitikinimų, emocijų, savęs ir supančio pasaulio suvokimo;
- epistemologinis neapibrėžtumas: abejonės dėl turimų žinių tinkamumo, patikimumo, pritaikymo ir kritinis jų vertinimas;
- procedūrinis neapibrėžtumas: abejonės dėl darbo organizavimo, paslaugų teikimo ir organizacijos veiklos.

Straipsnyje apžvelgsime visus tris neapibrėžtumo tipus. Straipsnio apimtis neleidžia atlikti išsamios visų trijų tipų analizės, todėl bus apsiribojama kiekvieno iš išskirtų tipų kai kurių aspektų atskleidimu, tikėtina, padėsiančiu geriau suvokti ir pažinti neapibrėžtumo situacijas bei priimti geriausius sprendimus.

1. Ontologinis neapibrėžtumas

Ontologija (gr. *ontos* – būtis) – tai požiūris į pasaulio prigimtį ir jo funkcionavimo pobūdį, į pasaulio reiškinių egzistavimo sąlygas ir jų tarpusavio sąsajas. Gyvename pasaulyje, kuriame moderni pasaulėžiūra užleidžia vietą postmoderniai. Pastaroji pati savaime yra neapibrėžtumo ir netikrumo lopšys, nes pasaulyje, kur ji dominuoja, nebelieka universalaus suvokimo, kas yra gerai, o kas blogai, mokslas praranda pasaulio reiškinių aiškinimo, o religija – moralinio autoriteto monopolius, įsigali gausybė skirtingų požiūrių, kurie visi traktuojami kaip lygiaverčiai.

Šią situaciją socialinio darbo kontekste gražiai apibūdina J. Pardeck'as, J. Murphy'is ir J. Choi'us (1994), jų teigimu, modernioje visuomenėje realybė buvo sudaryta iš taisyklių, įstatymų, lūkesčių ir pan., kurių nevalia savaip interpretuoti. Sveikata, normalumas, socialinė deviacija apibrėžti griežtais empiriniais teiginiais. Tam naudoti demografiniai, fiziologiniai ir kiti rodikliai. Socialinė tvarka buvo palaikoma ribojant bet kokią interpretaciją. Postmodernioje visuomenėje socialinė realybė tampa apibrėžimų ir interpretacijų objektu, todėl socialinis darbuotojas ir klientas, užuot vadovavęsi standartiniais savo vaidmenimis ir bendravę jų apibrėžtose ribose, turėtų patys kurti savo bendravimo (bendradarbiavimo) diskursą.

Šiuo metu plačiai taikomas sisteminis požiūris į socialinį darbą taip pat parbrėžia linijinio mąstymo, matančio vieną priežastį ir vieną pasekmę, ydingumą, teigiama, kad kompleksiška socialinė realybė savaime koduoja multipriežastingumą ir multifinališkumą. Socialiniams darbuotojams svarbu kuo geriau pažinti kliento socialinį kontekstą ir jame vyraujančius diskursus, kad galėtų identifikuoti galimų priežasčių ir pasekmių sąsajas bei kurti efektyvų savo ir kliento diskursą. Deja, praktikoje dažnai pasitaiko gana mechaniškų, vienpusiškų situacijos vertinimų ir šabloniškų sprendimų. Tai suprantama, nes žmogus daug patogiau jaučiasi aplinkoje, kurią gali kategorizuoti, sudėlioti į lentynėles ir aiškiai įvardyti, kas yra juoda, o kas balta. Žmogiški įpročiai kinta gerokai lėčiau negu išorinis pasaulis, todėl ne vienas mūsų geriau jaučiamės aiškiaame, dvipoliame moderniaame pasaulyje negu chaotiškame ir kompleksiskame postmoderniaame. Deja, situacijos supaprastinimas ar susiaurinimas, pritaikant dokumentuose reglamentuotas veiklas ar įstatymų nuostatas, taip siekiant išvengti neapibrėžtumo, nėra geriausia išeitis. L. Donskis šiuo požiūriu yra labai kategoriškas: „Negalime mąstyti tokiomis priešpriešomis kaip tiesa ir klaida arba absoliutus gėris ir visa apimantis, visur esantis blogis (...), turime įveikti savyje net mažiausią pagundą mąstyti priešybėmis, nes tai labai panašu į totalitarinių minties ir veiksmo projektų polinkį dažyti pasaulį tik juodai ir baltai“ (Donskis, 2009 p. 129).

Taigi postmodernioje visuomenėje tampa naudinga vadovautis netikrumo, neapibrėžtumo požiūriu, užuot likus prie modernios pasaulėžiūros, pagrįstos objek-

tyvia realybe, besiremiančia išmatuojamomis, žinomomis ir numatomomis tiesomis. Kaip ir I. Niutono fizika, kurta numatomame ir išmatuojamame pasaulyje, buvo užginčyta A. Einšteino reliatyvumo teorijos, kalbančios apie erdvės ir laiko iliuziją. Socialiniai darbuotojai neturėtų manyti, kad jie iš anksto žinos, kokie bus intervencijos rezultatai. Jie tik pastūmėja, o to postūmio poveikį lemia patys klientai. Socialiniams darbuotojams būtina atsižvelgti į bendravimo su klientu kontekstą ir suvokti, kad jų žinios apie šį kontekstą gali labai skirtis nuo kliento žinių. Juo labiau, kad mūsų pačių suvokimas, kaip mes pažįstame pasaulį ir kaip pažįstame save, tampa vis labiau neaiškus (Pardeck, Murphy, Choi, 1994; Pozatek, 1994).

Vis dėlto socialinis darbas – glaudžiai su bendražmogiškosiomis vertybėmis susieta profesija, šis ryšys atskleidžia vieną svarbesnių postmodernios pasaulėžiūros dilemų. Požiūrių, diskursų, problemų, pasirenkamų pagalbos metodų įvairovė, nors ir trikdanti, bet įmanoma aprėpti ir priimti, tuo tarpu vertybinis reliatyvumas toli gražu ne kiekvienam priimtinas. Sunku įsivaizduoti profesionalų socialinį darbuotoją, skirtingose situacijose besivadovaujantį skirtingomis, ne visada tarpusavyje derančiomis vertybėmis. Vargu ar būtų teisinga, remiantis L. Donskiu, priimti moralinius, vertybinius sprendimus visiškai atsiribojus nuo dichotominio mąstymo, ištrynus ribas tarp to, kas gera, ir to, kas bloga tiek socialiniame darbe, tiek kasdieniame gyvenime. Aiški, nekintanti vertybinė pozicija yra kiekvienos asmenybės brandumo pagrindas.

Deja, vertybinis reliatyvizmas „prasigraužė“ į daugelį mūsų gyvenimo sričių ir išmušė pagrindą iš po kojų, teikusį pasitikėjimo ir aiškumo. Dešimtyje Dievo įsakymų užkoduotiems universaliems vertybiniams principams drauge su Bažnyčia prarandant moralinio autoriteto monopoliją, ieškoma kito pagrindo, į kurį būtų galima atsiremti priimant vertybėmis grįstus sprendimus. Z. Brzezinskis knygoje „Nebevaldomas pasaulis“ (1998) kaip vieną iš nūdienos pasaulyje taikomų alternatyvų pateikia vyraujantį poslinkį nuo moralumo link legalumo, įtvirtinantį teisėtumą, kaip sprendimų priėmimo pagrindą. Tačiau, pasak autoriaus, tai nėra geriausia išeitis, nes legalumas gerokai susiaurina moralumo ribas ir negali būti laikomas tinkamiausiu vertybinio reliatyvumo sprendimu. Juk toli gražu ne viskas, kas yra teisėta, yra gerai, ir ne viskas, kas neteisėta, yra blogai. Socialiniams darbuotojams kartais tenka pažeisti vienokį ar kitokį reglamentą, kad patenkintų kliento gyvybinius poreikius ar užtikrintų saugumą.

Kitas šios dilemos sprendimo būdas – etikos kodeksai. Jie laikomi vertybiniu konkrečios srities specialistų veiklos pagrindu, kuris yra būtinas. Socialinio darbo profesija šiuo atveju ne išimtis. 1998 m. patvirtintame Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekse siekiama įtvirtinti konkrečias vertybes, kurių turėtų laikytis kiekvienas šios srities profesionalas. Tačiau, kaip ir bet koks kitas konkrečią sritį reglamentuojantis dokumentas, etikos kodeksas yra bandymas šiandieninį sudė-

tingą ir įvairialypį pasaulį įvilkti į vieną viskam tinkantį rūbą. Šiuo teiginiu jokių būdų nesiekama sumenkinti ar atmesti etikos kodekso, tiesiog norima atkreipti socialinių darbuotojų dėmesį į postmodernios visuomenės realybę ir paskatinti juos kritiškai įvertinti bet kokią jų veiklą reglamentuojantį dokumentą. Kaip teigia J. Ife'as (2012, p. 168), etikos kodeksuose dominuoja moderni pasaulėžiūra. Tuo tarpu socialinis darbas pamažu perima postmodernaus pasaulio principus ir vis labiau yra pasirengęs veikti neapibrėžtose, kontekstinėse situacijose. Todėl klaidinga manyti, kad etikos kodeksas gali pateikti atsakymus į kiekvieną praktikoje kylančią klausimą. Nes praktika postmoderniame pasaulyje yra kur kas sudėtingesnė ir prieštaringesnė negu modernumu grįstas etikos kodeksas.

Konceptas, galintis padėti socialiniams darbuotojams surasti atsakymus, kai etikos kodekso nebepakanka, yra žmogaus teisės. Nors socialinis darbas, kaip profesija, neatskiriamas nuo siekio užtikrinti socialinį teisingumą ir žmogaus teises, kasdienėje praktikoje *žmogaus teisių* sąvoka, ypač įvertinant jos galią šiandienos kontekste, vartojama per retai. Taip, žmogaus teisių diskursas nėra panacėja, jis susilaukia nemažai kritikos ir turi akivaizdžių trūkumų, tačiau nepaisant jų etika ir žmogaus teisės gali tapti puikiais partneriais. Galima sakyti, kad etikos kodeksas deklaruoja tam tikras žmogaus teises: kliento, socialinio darbuotojo ir pan. Etiškas elgesys šiuo atveju tampa tarsi šių teisių svarbos patvirtinimu ir įgyvendinimo mechanizmu. Etika ir žmogaus teisės yra tarsi dvi tos pačios monetos pusės. Vis dėlto, pasak J. Ife'o (2012, p. 165–166), tam tikrų skirtumų galima įžvelgti: etikos kodeksas turi aiškiau išreikštą kontrolės funkciją, ko negalima pasakyti apie žmogaus teisių diskursą, labiau besiremiantį moraliniais įsipareigojimais. Etika yra labiau individualistinis diskursas, pabrėžiantis individualius sprendimus specifinėse situacijose, kuriose socialinis darbuotojas suvokiamas kaip individualiai priimančias individualius sprendimus. Žmogaus teisės labiau orientuotos į grupinius klausimus, visai žmonių grupei aktualias teises. Kitaip tariant, etiškas sprendimas pirmiausia siejamas su socialiniu darbuotoju, tuo tarpu žmogaus teisės – su klientu. Etika yra introspektyvus, reflektyvus procesas, o žmogaus teisės orientuotas į išorę.

Pastangos suvokti šiandienos realybę, pažinti savo ir kliento kontekstą reiškia darnos paieškas. Susitelkimas ties etika gali lemti vienpusiško požiūrio į problemų sprendimą formavimąsi, kliento palikimą pasyvaus stebėtojo, o ne aktyvaus dalyvio vaidmenyje. Atsigręžimas į žmogaus teises gali tapti tinkama atsvara šiems procesams. Svarbu suprasti, kad ir postmoderniame pasaulyje mes kasdien darome šimtus moralės ir etikos principais paremtų sprendimų, tačiau mums vis dažniau pritrūksta išorinių, formalių nurodymų, kaip tai daryti. Tada vadovaujamės ne dokumentais ar kodeksais, o mūsų žmogiškąja morale. Kita vertus, socialinių darbuotojų priimami sprendimai reikalauja ne tik asmeninės, bet ir diskursu grįstos, interaktyvios moralės, kuri būtų priimtina ir suprantama klientui, jų grupei ar

bendruomenei. Žmogaus teisių diskursas, kaip teigia J. Ife'as (2012, p. 172), šiuo atveju gali tapti vienu iš sprendimų, nes jis akcentuoja tuos dalykus, kurie apibrėžia žmogaus, žmogiškumo esmę, todėl gali būti suprantami ir priimtini didesnei daliai žmonių.

2. Epistemologinis neapibrėžtumas

Epistemologija (gr. *episteme* – pažinimas) – tai pažinimo teorija, aiškinanti, kaip mes žinome tai, ką žinome. Žinios, kuriomis remdamiesi suvokiame ir pažįstame pasaulį, mus pasiekia iš gausybės įvairių šaltinių, o mokslas postmodernumo eroje praranda pasaulyje vykstančių reiškinių aiškinimo monopolį. Prieštaringos, keliančios sumaištį, pretenduojančios į teisybę žinios, plūstančios iš gausybės šaltinių, yra viena svarbiausių neapibrėžtumo priežasčių. Straipsnio pradžioje socialinę darbą pristatėme kaip refleksyvią veiklą, aprėpiančią praktinius įgūdžius, žinias, vertybes ir mintis. Jokia refleksyvi veikla nėra įmanoma be kritinio mąstymo. Kritinis mąstymas, nuolatinis gaunamų žinių analizavimas ir vertinimas yra vienas iš būdų įveikti neapibrėžtumą. Ir priešingai, be kritinio mąstymo ir refleksijos, vien tik akiai priimant informacijos srautą, neapibrėžtumo ir prieštaringumo pojūtis tik didėja.

Kaip asmens savybė kritinis mąstymas yra įgimtas arba išsiugdytas gebėjimas skeptiškiau, kritiškiau vertinti savo patyrimą, gebėjimas šią savybę tikslinškai ir konstruktyviai panaudoti. Tai savų vertybių ir nuostatų suvokimas įvairovę pripažįstančioje ir ją deklaruojančioje sąmonėje. Kompleksiška įvairovė, pasak R. Adams'o ir kt. (2009, p. 5), šalia gausybės kitų formų pasireiškia:

- Šeimos pokyčiais, partnerystės, ištuokos atvejų gausėjimu, tai lemia formų įvairovę, kartu reiškia ne tik klientų, bet ir institucijų su skirtinga teisine ar administracine atsakomybe įvairovę bei būtinybę bendradarbiauti.
- Klientų problemų kompleksiskumu (pvz.: psichikos negalia, mokymosi sunkumai, globa ir kvaišalų vartojimas).
- Problemų tarpusavio sąsajų sudėtingumu ir prieštaringumu. Skirtingi specialistai skirtingai mato ir sprendžia to paties asmens problemas, skirtingų sričių teisinis reglamentavimas numato skirtingus sprendimo būdus ir pan.

Kaip metodas kritinis mąstymas remiasi konstruktyvistiniu, postmoderniu mokymusi ir dėstymu. Socialinio darbo kontekste jis aktualizuoja aktyvios veiklos reikšmę tiesiant tiltus tarp skirtybių, nežalojant silpnųjų, neignoruoiant marginalų, o įtraukiant juos į bendruomenę. Tai tiltai tarp pastovumo ir pokyčių, padedančių pakeisti požiūrį ir transformuoti veiklą (Adams, Dominelli, Payne, 2002, p. 307).

Poreikis keistis ir formuoti naujas socialinio darbo žinias pabrėžiamas vis dažniau. Apibendrinant R. Blundo (2013) žodžius, bręsta būtinybė svarbiausią socialinio darbo akcentą nuo dėmens „darbas“ (arba „veiksmas“, kaip minėta straipsnio pradžioje) perkelti į dėmenį „socialinis“. Jo teigimu, tai būtų sugrįžimas prie profesijos ištakų, nes XX a. pradžioje socialinis darbas prasidėjo kaip socialinė veikla ir socialinės reformos, tačiau netrukus (ne be JAV vyravusios socializmo ir jam artimų idėjų baimės įtakos) pasuko link darbo su individu (Blundo, 2013, p. 29–30). Tuo metu sustiprėjo, o vėliau ir įsivyravo medicininis, diagnostinis socialinio darbo modelis, paremtas šių sričių žiniomis. Vėliau tokį požiūrį dar labiau sustiprino psichoanalizės ir ego psichologijos paplitimas. Medicininis modelis reiškia ligos ir negalavimo priežasties suradimą bei vaistų (gydymo) išrašymą. Kitaip tariant, tai, ką šiandien paprastai daro socialiniai darbuotojai, – identifikuoja problemą ir bando ją spręsti. Socialinio darbo, kaip mokslo srities, stiprėjimas nepakeitė šių tendencijų, nes kalbėta apie mokslinius diagnozavimo, sunkumų priežasčių nustatymo ir intervencijos metodų paieškas. Taip išsirutuliojo į problemą orientuotas, arba medicininis, socialinio darbo praktikos modelis. Visa tai suformavo profesinę socialinio darbo kalbą, tapusia taisyklių ir susitarimų rinkiniu, kuris formuoja ir apibrėžia profesinės pasaulėžiūros ribas bei lemia socialinį darbo žinių turinį. Bėda ta, kad taip formuojamas žinių turinys toli gražu nebeaprepia visų šiandieninės realybės aspektų ir tampa socialinių darbuotojų nusiskundimų dėl teorijos ir praktikos atitolimo priežastimi.

M. Herz ir T. Johansson (2011) pritaria, kad viena galimų tokio atitolimo priežasčių – stereotipiniai socialinių darbuotojų požiūriai ir polinkis į psichologinius, medicininio modelio metodus. Tolstama nuo sisteminio požiūrio, dėmesys nuo visuomenės perkeliamas asmenybei, nuo konteksto suvokimo – šio konteksto stokai. Psichologiniai metodai ir požiūris turėtų užleisti vietą socialiniam konstruktyvizmui, į procesą orientuotam, dinamiškam mąstymui. Tokiam mąstymui, kuris nesiliauja kėlęs klausimų net ir paprastose situacijose, kuris suvokia, kad neįmanoma turėti visos informacijos ar žinoti absoliučios tiesos, mąstymui, pajėgiančiam susitvarkyti su abejonėmis ir emocijomis sumaištimu, gebančiam pasimokyti iš klaidų. Taigi vėl grįžtame prie kritinio mąstymo, nes tik jis gali padėti „prisijaukinti“ netikrumą, formuoti kitokias, šiandienį kontekstą atitinkančias socialinio darbo žinias ir paskatinti poreikį keisti nusistovėjusias paradigmas.

Vieną iš tokių paradigmos pokyčių, kaip alternatyvą medicininiam socialinio darbo modeliui, siūlo D. Saleebey ir kiti jo idėjoms pritariančiosios autorai. Tai kliento stiprybės akcentuojantis socialinio darbo modelis. Jis reiškia ne tik stiprybių aspekto išryškinimą įprastoje socialinio darbo veikloje, bet pasaulėžiūros, mąstymo ir kalbos priemonių pokyčius. Dėmesys kliento stiprybėms nėra tik viena iš socialinio darbo vertybių, tai kitoks mąstymas apie socialinį darbą. Tai posū-

kis nuo problemos matymo link gebėjimo išlikti, nepaisant kančios ir sunkumų, įvertinimo. Ne vienas tyrimas rodo, kad skirtumai tarp socialinių darbuotojų intervencijos metu taikomų metodų yra nereikšmingi, o svarbiausias dalykas, turintis įtakos geresniems rezultatams, yra socialinio darbuotojo ir kliento tarpusavio ryšio užmezgimas, vilties klientui įkvėpimas, galimybių pokyčiams sudarymas (Blundo, 2013, p. 39–40). Todėl nevisiškai teisinga manyti, kad socialinis darbas apsiriboja kliento „diagnozės“ nustatymu ir šiai diagnozei rekomenduojamų gydymo būdų (socialinio darbo metodų) parinkimu, nes tokiu atveju nuvertinamas kliento ir jo situacijos unikalumas bei išskirtinumas. Stiprybes akcentuojantis požiūris būtent ir siekia atskleisti kliento situacijos sudėtingumą bei individualumą, pamatyti platesnį kontekstą.

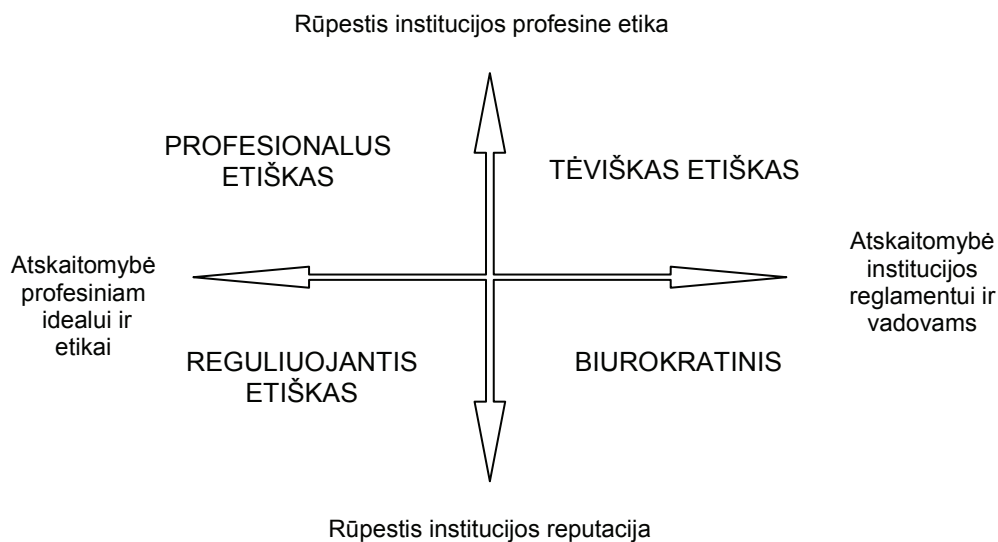
Kliento stiprybių paieška ir atskleidimas – viena iš galimybių transformuoti socialinio darbo praktiką ir kurti šiuolaikinį kontekstą atitinkančias žinias. Kita – grįsti praktiką moksliniais tyrimais. Juo labiau kad kritinis mąstymas ir požiūris yra bet kokio tyrimo sudedamoji dalis. Baigę studijas socialiniai darbuotojai susiranda darbą, įsilieja į institucijos kolektyvą ir, deja, labai dažnai savo praktiką ima grįsti toje institucijoje nusistovėjusiais įprastais darbo metodais, nebandydami jų kritiškai įvertinti ar palyginti su studijų metu įgytomis žiniomis. Tai nebūtų problema, jei kiekviena institucija nuolat vertintų savo veiklą ir taikytų naujausias žinias, tačiau taip yra toli gražu ne visada. Čia ir išryškėja mokslinių tyrimų svarba socialinio darbo praktikoje. Jei gebėsime atsispirti institucijos rutinai, pasiremti studijų metu įgytomis tyrimais grįstomis žiniomis arba atlikti savo tyrimą, daug svariau galėsime prisidėti prie socialinės gerovės kėlimo. Nereikėtų bijoti žodžio *tyrimas*, nes socialiniai darbuotojai su vienokios ar kitokios formos tyrimais susiduria kasdien. R. Adams'as su kolegomis tvirtina, kad tyrimas yra svarbus socialinio darbo komponentas, nes:

- mes tyrinėjame nuolat, domimės žmonių gyvenimais, rašome ataskaitas, įvertinimus, išvadas teismams ir kitiems specialistams, vertiname savo darbą ir jo rezultatus;
- socialiniai darbuotojai praktikai nuolat susiduria su paslaugų gavėjų socialine patirtimi, jų gyvenime ir aplinkoje vykstančiais pokyčiais, tad nuolat reikia mąstyti apie tai, kaip jie paveiks priimamus sprendimus;
- tyrinėjimas gali padėti pakeisti įprastą mąstyseną, vyraujančią paradigmą ir pasiūlyti naują požiūrį (Adams, Dominelli, Payne, 2009, p. 4).

Dėmesys tyrimams, gebėjimas pamatyti naujus duomenis kasdienėje veikloje gali tapti reikšmingu postūmiu įveikiant kompleksiškos realybės kuriamą sumaištį ir neapibrėžtumą.

3. Procedūrinis neapibrėžtumas

R. Adamsas greta ontologinio ir epistemologinio neapibrėžtumo skiria ir trečią formą – procedūrinį neapibrėžtumą. Tai abejonės dėl darbo organizavimo, paslaugų teikimo ir organizacijos veiklos. Natūralu, kad socialiniai darbuotojai, po studijų pradėję dirbti, įsitraukia į vienokį ar kitokį kolektyvą su jau nusistovėjusiomis taisyklėmis, ritualais ir profesiniu klimatu. Sunkiausia užduotis – suderinti atsineštas tyrimais grįstas žinias su darbo kolektyve nusistovėjusia praktika, ypač su senstėjusiais, dabarties sąlygų nebeatitinkančiais darbo metodais arba prieštaringomis atskaitomybės formomis. Tada ir susiduriama su viena iš procedūrinio neapibrėžtumo apraiškų. Galimus atskaitomybės institucijai ir profesiniam idealui prieštaravimus grafiškai pavaizdavo S. Banks (1999). Nors senokai publikuotos, jos mintys nepraranda aktualumo ir šiandieniam kontekste. Autorė skiria dvi prieštaravimų ašis: institucijos rūpestis etiška praktika prieš institucijos rūpestį savo reputacija (vertikaliąją ašį) ir darbuotojo atskaitomybę profesiniam idealui ir etikai prieš darbuotojo atskaitomybę institucijos reglamentui ir vadovams (horizontaliąją ašį). Šios dvi susikertančios ašys sukuria keturis galimus profesinės veiklos klimato variantus, pavaizduotus 1 paveiksle.



1 pav. Institucijos profesinės veiklos klimatas (Banks, 1999, p. 47)

Pasak S. Banks, biurokratinis klimatas formuojasi, kai aiškiai nubrėžiamos komunikavimo ir atskaitomybės, profesinės veiklos ir sprendimo priėmimo galių ribos. Tada savarankiška veikla ir profesionalumas tampa problemiški, nes insti-

tucijos poreikiai laikomi viršesniais. Deja, daugelyje Lietuvos institucijų, ypač didesnių valstybinių įstaigų, biurokratinis klimatas dominuoja, todėl socialinis darbuotojas, nors ir įžvelgia pagalbos klientui galimybes, privalo paklusti reglamentui ir vykdyti jam priskirtas funkcijas.

Tėviškas etiškas klimatas sukuriamas institucijose, kurios siekia veikti teisingai, bet vengia suteikti darbuotojams savarankiškų sprendimų galimybę. Jos tampa „kontroliuojančiais tėvais“. Šiuo atveju profesionalumas taip pat nukenčia, nes tam tikras savarankiškumo laipsnis yra svarbi profesionalumo dimensija. Pvz.: aukšto lygio profesionalai privalo paklusti įvairiems nurodymams ir procedūroms, vietoj to, kad savarankiškai priimtų sprendimus. Esant pirmiesiems dviem klimato tipams svarbus ir dar vienas aspektas: visada lengviau puoselėti profesines vertybes ir idealus, esant šalia mažiau galios turinčio asmens (socialinio darbo atveju – šalia kliento), tačiau tai gerokai sudėtingiau atsidūrus šalia galingesnio (šiuo atveju šalia institucijos vadovo ar aukštesnio rango specialisto). Todėl institucijose, kuriose dominuoja vadovybės kontrolė, socialiniai darbuotojai dažnai aukoja sprendimo laisvę dėl pastovumo ir užtikrintos ateities.

Kai klimatas reguliuojantis etiškas, darbuotojai jaučiasi atskaitingi idealui ar profesinei etikai. Darbuotojo autonomija čia yra siekiamybė, kurią vis dėlto reikia suderinti su organizacijos reputacija ar įvaizdžiu visuomenėje. Tokios situacijos dažnos vykdant projektus, kai darbuotojo autonomija lyg ir nevaržoma, bet būtina įtikti finansuotojo reikalavimams, kad šis nenutrauktų paramos.

Galiausiai profesionalus etiškas klimatas vyrauja institucijose, kurios deklaruoja etiškos veiklos prioritetą ir suteikia darbuotojams autonomiją priimant sprendimus. Situacija iš pirmo žvilgsnio gali atrodyti ideali, tačiau realybėje poreikis pačiam priimti sprendimus, remiantis tik profesinės etikos normomis, darbuotojui gali tapti nepakeliama našta, nuolat sukeliančia izoliacijos, abejonių ar netikrumo būsenas.

Kaip matyti, nė vienas iš profesinės veiklos klimato tipų nepanaikina tam tikro netikrumo ar abejonių, tačiau savos situacijos suvokimas gali padėti lengviau surasti atsakymus ir priimti sprendimus, gal net išsiugdyti reikiamas charakterio savybes. Kaip teigia Z. Baumanas, „žmogaus atsakomybei tobulai suplanuota erdvė bus nevaisinga, o gal ir visiškai nuodinga dirva. Visiškai aišku – atsakomybė nebrės, o ką jau kalbėti, kad tarps higienišškai grynoje erdvėje, kurioje nesama jokių staigmenų, dviprasmybių bei konfliktų. Į savo atsakomybę gali rimčiau žiūrėti tik tie žmonės, kurie yra išmokę sunkaus meno veikti prieštaringumo ir netikrumo sąlygomis, nulemtomis skirtingumo ir įvairovės“ (2007, p. 74–75).

Dar vienas procedūrinio neapibrėžtumo aspektas, aktualus socialiniams darbuotojams, atsiskleidžia pažvelgus turbūt į dažniausiai jų atliekamą veiklą – poreikių vertinimą. Socialiniai darbuotojai net galėtų būti pavadinti profesionaliais po-

reikių vertintojais. Sumaištį šiuo atveju kelia pozityvistinis, moderniai visuomenei būdingas požiūris į poreikį kaip į konkretų daiktą, kurį galima objektyviai ir tiksliai išmatuoti. Tačiau šiandieninėje kontekstualizuotoje visuomenėje net vadovaudamiesi turimais instrumentais ir formomis keli socialiniai darbuotojai vertindami to paties asmens poreikius greičiausiai gaus skirtingus rezultatus. Ar tai rodo, kad skiriasi jų kompetencija? Vargu, nes poreikių vertinimas, nors ir yra reglamentuota veikla bei šiame straipsnyje priskiriamas procedūrinio neapibrėžtumo sričiai, glaudžiai susijęs tiek su konkrečia kliento situacija, tiek su darbuotojo vertybėmis. Tikėtina, kad smurtą patiriančio vaiko poreikius skirtingai įvertins konservatyvių, patriarchalinių ir liberalesnių, kosmopolitiškesnių pažiūrų socialiniai darbuotojai.

Tai, kad pripažįstame poreikių kontekstualumą ir vertiname juos kaip vertybių išraišką, o ne kaip objektyvų faktą, dar nereiškia, kad jų negalima profesionaliai įvertinti. J. Ife'as (2012) šiandieninį socialinį darbuotoją, vertinantį kliento poreikius, mato kaip derybininką, išklausantį ir suderinantį kliento, jo šeimos, kaimynų, bendruomenės poreikius. Jo nuomone, ieškant tinkamiausio sprendimo padėtų poreikių ir žmogaus teisių susiejimas. Poreikio patenkinimas, kaip siekiamas tikslas, gali būti įvardijamas kaip žmogaus teisė. Jei sakome, kad bendruomenei reikia vaikų darželio, suprantame, kad be jo tėvai negalės įgyvendinti savo teisės į dalyvavimą darbo rinkoje; specialios ugdymo programos būtinos siekiant užtikrinti vaikų teisę į mokslą ir t. t. Problema, pasak J. Ife'o (2012, p. 130), yra ta, kad su poreikiais susijusios teisės dažniausiai neišryškinamos ir lieka tik numanomos. Garsiai kalbama tik apie poreikius, o ne apie teises. Socialinis darbuotojas, neabejingas žmogaus teisių klausimui, turėtų stengtis nuolat pabrėžti žmogaus teisių komponentą, neatsiedamas jo nuo poreikių. Toks požiūris suteiktų aiškesnę perspektyvą ir sudarytų galimybes atrasti geriausius sprendimus.

Kartu nederėtų pamiršti, kad žmogaus teisės yra universalios, tačiau poreikiai, per kuriuos šios teisės įgyvendinamos, gali skirtis skirtingose kultūrose ar net mažesnėse socialinėse grupėse. Pavyzdžiui, teisė į mokslą yra universali teisė, tačiau mokymosi poreikiai įvairiose kultūrose gali skirtis. Šią teisę galima užtikrinti skirtingais būdais, pasitelkiant skirtingas struktūras ir procesus. Tai pačiai teisei į mokslą užtikrinti galimi labai skirtingi poreikiai: vienur tai pastatai, kitur – kompiuteriai, dar kitur – vietinių gyventojų apmokymas, kitur – knygos.

Išvados

Kaip ne kartą minėta šiame straipsnyje, kompleksiškas, kontekstualizuotas pasaulis nuolat pateiks mums vis naujų, sudėtingesnių, precedento neturinčių socialinių situacijų. Todėl tikėtis, kad naujos žinios ar darbo metodai padės atsikra-

tyti neapibrėžtumo jausmo, naivu. Juo labiau, kad pasaulis, kur dominuoja rinkos ekonomika ir viskas matuojama investicijų efektyvumu, neišvengiamai keis ir patį socialinio darbo pobūdį. Kaip tvirtina W. Kisthardt'as (2013, p. 54), socialiniams darbuotojams vis dažniau tenka galvoti ne apie reikiamas socialines paslaugas klientui, bet apie teikiamų paslaugų socialines pasekmes ar rezultatus. Rinkos dėsniai akcentuoja išleistų lėšų efektyvumą, todėl vargu ar bus tinkamai finansuojamos paslaugos, neduodančios konkrečių rezultatų. Todėl kuo toliau, tuo labiau teks kelti klausimą ne „kokias paslaugas reikėtų suteikti?“, bet „kokios veiklos ir kokio bendradarbiavimo pageidauja paslaugos gavėjas, kuris leistų pasiekti norimas socialines pasekmes?“. Taigi socialiniams darbuotojams svarbiausia suvokti, kad neapibrėžtumas niekur neišnyks, todėl reikėtų stengtis jį „prisijaukinti“, užuot stengiantis jo atsikratyti. Šiame straipsnyje išskiriami žmogaus teisių diskursas, kliento stiprybės akcentuojantis socialinio darbo modelis patys savaime taip pat nepateikia atsakymų, tačiau jie gali padėti į kliento socialinį kontekstą pažvelgti nauju rakursu bei priimti tinkamiausius sprendimus. Ypač dabartiniame socialinio darbo, kaip kūrybiško rinkimosi iš keleto alternatyvų, procese norėtųsi pabrėžti kritinio mąstymo ir kritinės praktikos svarbą. Tik kritinis požiūris gali padėti išvengti vienos grubiausių klaidų – savo priimamų sprendimų motyvavimo tuo, kad taip yra priimta, taip buvo daroma anksčiau, visiškai neatsižvelgiant į realios situacijos kontekstą. Tik kritiškai mąstydami socialiniai darbuotojai gali surasti taką tarp vertybinio reliatyvumo pinklių vienoje pusėje, ir formalių, pasirinkimo įvairovės nepripažįstančių sprendimų – kitoje.

Galų gale kritinis mąstymas svarbus ir suvokiant paprastą tiesą – postmodernizmas nėra akmenyje iškalta ir neginčijama tiesa. Juk žvelgiant iš postmodernizmo pozicijų, jis pats yra tik vienas iš galimų realybės aiškinimo būdų. Todėl visai nebūtina susitaikyti su juo ir priimti jį kaip neišvengiamybę. Svarbiausia naudotis tomis idėjomis ir požiūriais, kurie geriausiai padeda pažinti situaciją ir suvokti joje vykstančius procesus.

Gauta 2015 01 05

Pasirašyta spaudai 2015 03 17

Literatūra

- Adams, R., Dominelli, L., Payne, M. (red.) (2002). *Critical practice in social work*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Adams, R., Dominelli, L., Payne, M. (red.) (2009). *Practising social work in a complex world*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Banks, S. (1999). *Ethical issues in social work*. London: Routledge.
- Bauman, Z. (2007). *Globalizacija*. Vilnius: Apostrofa.
- Blundo, R. (2013). *Learning and practicing the strenghts perspective*. Kn.: D. Saleebey (red.). *The strenghts*

- perspective social work practice*. New Jersey: Pearson, p. 25–52.
- Brzezinski, Z. (1998). *Nebevaldomas pasaulis*. Vilnius: Tvermė.
- Donskis, L. (2009). *Neapykantos formos*. Vilnius: Versus aureus.
- Ife, J. (2012). *Human rights and social work*. New York: Cambridge University Press.
- Kisthardt, W. E. (2013). *Integrating the core competencies in strengts-based, person-centered practice*. Kn.: D. Saleebey (red.). *The strengts perspective social work practice*. New Jersey: Pearson, p. 23–78.
- Pardeck, J. T., Murphy, J. W., Choi, J. M. (1994). Some implications of postmodernism for social work practice. *Social work*, Vol. 39, No. 4, p. 343–346.
- Pozatek, E. (1994). *The problem of certainty: clinical social work in the postmodern era*. *Social work*, Vol. 39, No. 4, p. 396–403.

ASPECTS OF UNCERTAINTY IN SOCIAL WORK

Valdas Rimkus

Summary

Social workers encounter various dilemmas and situations without clear solutions on everyday basis. Uncertainty has become a constant companion of professional social work activities. Naturally, it prompted a need to analyze the aspects of uncertainty in modern social work which turned into the aim of this article.

The ever increasing diversity and depth of social problems requires a wider range of social worker's roles and demands for interinstitutional cooperation. In other words, boundaries of social work expand. Social work becomes something more than just an "action". It morphs into a reflective, critical thinking-based activity which encompasses practical skills, knowledge, values, thoughts, emotions and actions. As R. Adams (2002, 2009) and his colleagues have repeatedly argued, social work is not just a plain choice between two (usually unsatisfactory) solutions, rather it's an inclusive thinking-based search for alternative solutions.

This article uses the definition of uncertainty provided by R. Adams (2009, p. 16) who distinguishes three types of uncertainty: 1) ontological uncertainty (doubts about one's values, beliefs, worldviews, emotions, perceptions of self and the environment); 2) epistemological uncertainty (doubts about the nature of one's knowledge, its validity, extent and critical evaluation); 3) procedural uncertainty (doubts about organization of work, service provision and organizational practice).

In a postmodern society social reality becomes an object of definitions and interpretations thus requiring social workers to move from standart roles and practices towards creation of contextual discourses of communication and cooperation. The diverseness of attitudes, discourses, problems and support methods, albeit fairly disturbing, yet is possible to grasp and accept, whereas relativity of values might appear unacceptable to many. Sadly, the relativity of values becomes incre-

asingly more apparent in a postmodern world. Thus various alternatives to ground moral decision upon are being sought for. Shift from morality towards legality as described by Z. Brzezinski (1998) is one of them, another – establishment of various professional codes of ethics. However, according to J. Ife (2012, p. 168), codes of ethics are dominated by modern worldviews, thus are not capable to provide all the necessary answers in a postmodern reality. He argues that a concept of human rights might come in as a helpful supplement. Everyday social workers take hundreds of morals-based decisions yet the shortage of external, formal guidelines is what causes the uncertainty. Human rights discourse is based on ideas inherent in our human nature and therefore might serve as a ground for decision making which is understandable and acceptable to a bigger part of people.

Contradictory and confusing knowledge swarming from multiple sources is one of the causes of epistemological uncertainty. Only critical thinking, constant re-evaluation and analysis of received knowledge may help to reduce this uncertainty. In this context the need to change and reform the social work knowledge is emphasized, possibly by shifting the main emphasis from the “work” part towards the “social” part. The “work” part dominated social work practice throughout the last century focusing on personal issues, stimulating the psychologization of social work, losing the context in favour of a person. D. Saleebey is among the ones who advocate the paradigm shift in constructing social work knowledge and practice. As one of the possible directions he sees the client strengths perspective. This perspective means not only distinguishing client strengths in everyday social work practice, but it also implicates changes in worldviews, thinking patterns, language and knowledge gathering. It’s a shift from problem-based thinking towards thinking about survival and recovery. The search for client strengths is one of the possible ways to transform and create context related social work knowledge. Another way is to ground one’s practice on research. Research in postmodern society is an inherent part of every social work practice, moreover, it is inseparable from critical thinking.

Engaging in independent social work practice after graduation is the time when social workers start to encounter procedural uncertainties. The article presents four organizational climates as put by S. Banks (1999) which may lead to different types of procedural uncertainty. Links between human needs and human rights are analysed as another possibility to reduce procedural confusion. However, some level of dilemmas and uncertainties is inevitable and even desirable, as according to Z. Bauman (2007, p. 74–75), responsibility will not ripen in clean and pure environment, devoid of any surprises, ambiguities and conflicts. Responsibility develops in conditions of uncertainty and contradictions.

It's important for social workers to understand that uncertainties will not disappear, thus it is better to "tame" them instead of trying to get rid of them. The same goes with postmodernism. Postmodern perspective is one among many which try to explain the existing reality. Thus it's not necessary to accept it as an inevitability. The most important is to use the ideas and approaches which suit the given situation best and provide the understanding of ongoing processes.

