



SOCIĀLAIS DARBS AR GADĪJUMU

PRAKSE TEORIJĀ

SOCIĀLAIS DARBS AR GADĪJUMU

PRAKSE TEORIJĀ

SOCIĀLAIS DARBS AR GADĪJUMU

PRAKSE TEORIJĀ

Roga-Vailza, V., Ozola, I., & Apine, E. (Red.). (2021). *Sociālais darbs ar gadījumu. Prakse teorijā*.

Rīga: Latvijas Republikas Labklājības ministrija, AC Konsultācijas.

Zinātniskā recenzente *Dr. phil. soc. darbā* Signe Dobelniece

Redkolēģija: *Mg. soc. darbā* Ieva Ozola, *Mg. soc. darbā* Evija Apine

Zinātniskā redaktore *Dr. sc. paed.* Vita Roga-Vailza

Literārās redaktore: *Mg. philol.* Signe Raudive, *Dr. philol.* Ingūna Daukste-Silasproģe,

Mg. philol. Madara Eversone

Grāmatas izstrāde īstenota Eiropas Sociālā fonda (ESF) projekta Nr. 9.2.1.1/15/I/001

“Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” ietvaros.



NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Sociālais
fonds



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

KONSULTĀCIJAS

Grāmatas izstrādi īstenoja SIA “AC Konsultācijas” speciālistu komanda.

Projekta vadītāja *Mg. soc. darbā* Austra Smilgaine

Dizainu un maketu veidojusi Ieva Līce

Sagatavots iespiešanai un iespiests SIA “Drukātava”,

“Rasmaņi”, Grēnes, Olaines novads, LV-2127

www.drukataka.lv

© Labklājības ministrija, 2021

Pārpublicēšanas gadījumā nepieciešama Latvijas Republikas Labklājības ministrijas atļauja.

ISBN 978-9984-817-09-5

SATURS

Priekšvārds	9
Ievads	15

MARKS RODŽERSS

1. Sociālā darba prakses un teorijas pirmsākumi Latvijā	19
1.1. Ievads sociālā darba izglītībā Latvijā	19
1.2. Teoriju ienākšana Latvijā.....	20
1.3. Prakses pamata teorijas	25
1.4. Paliatīvās aprūpes konference.....	31
1.5. Atgriešanās augstskolā “Attīstība” 1998. gadā.....	32
1.6. Pamata teoriju paplašināšana	34
1.7. Attīstība 21. gadsimtā: supervīzijas loma sociālajā darbā.....	37

IEVA OZOLA

2. Sociālā darba ar gadījumu vēsturiskā attīstība	53
2.1. Sociālā darba ar gadījumu agrīnā vēsturiskā attīstība.....	53
2.2. Sociālā darba ar gadījumu attīstības priekšnosacījumi.....	54
2.3. Milfordas konference (1929)	74
2.4. Diagnostiskā un funkcionālā skola.....	77
2.4.1. Diagnostiskās skolas galvenās idejas	81
2.4.2. Funkcionālā skola	86
2.4.3. Funkcionālās skolas idejas.....	92
2.5. Citi nozīmīgākie notikumi sociālā darba ar gadījumu teorijas un prakses attīstībā.....	94

IEVA OZOLA

3. Sociālā darba ar gadījumu praksi ietekmējošie pamatelementi.....	107
--	------------

3.1. Sociālā darba ar gadījumu pamatelementu raksturojums	108
3.1.1. Klients	109
3.1.2. Sociālais darbinieks	113
3.1.3. “Institūcija”	115
3.2. Pamatelementu mijiedarbības ietekme uz sociālo darbu ar gadījumu	116
3.2.1. Kāds no pamatelementiem iztrūkst	117
3.2.2. Kāds no pamatelementiem dominē	118
3.2.3. Kāds no pamatelementiem ir saplūdis ar kādu no citiem pamatelementiem.....	121

IEVA OZOLA

4. Pamatmetodes sociālajā darbā ar gadījumu	123
4.1. Sociālais darbs ar gadījumu kā viena no sociālā darba mikrolīmeņa prakses darba formām	127
4.2. Sociālā darba ar gadījumu jēdziens	128
4.3. Pamatmetodes sociālajā darbā ar gadījumu	131
4.4. Sociālā darba ar gadījumu pamatmetožu dalījuma raksturojums....	135
4.5. Sociālā darba ar gadījumu trīs pamatmetožu salīdzinājuma kopsavilkums.....	145

EVĪJA APINE

5. Vērtības sociālajā darbā ar gadījumu	149
5.1. Vērtību jēdziens sociālajā darbā.....	149
5.2. Sociālā darba vērtību vēsturiskā attīstība	153
5.2.1. Morāles periods	153
5.2.2. Vērtību periods	154
5.2.3. Ētikas teorijas un lēmumu pieņemšanas periods	156
5.2.4. Ētikas standartu un riska vadīšanas periods	157
5.2.5. Sociālā darba ētika un vērtības Latvijā	161
5.3. Sociālā darba ētiskie principi	163
5.3.1. Sociālā darba tradicionālās vērtības.....	165

5.3.2. Sociālā darba modernās jeb emancipatīvās vērtības.....	176
5.4. Sociālo darbinieku personīgās un profesionālās vērtības.....	184
5.5. Ētikas dilemmas sociālajā darbā	187
5.6. Ētikas kodeksa loma sociālajā darbā	198
5.7. Ētikas risku vadība.....	202
5.8. Refleksīvā prakse.....	205

EVIJA APINE

6. Pieejas sociālajā darbā ar gadījumu	209
6.1. Teorijas loma praksē.....	210
6.2. Pieejas jēdziens.....	212
6.3. Teorijas jēdziens	216
6.4. Psihosociālā pieeja	221
6.5. Ilgtermiņa pieeja	228
6.6. Īstermiņa pieeja.....	230
6.7. Uz pierādījumiem balstītā pieeja	233

IEVA ANTONSONE

7. Sociālā darbinieka kompetence sociālajā darbā ar gadījumu.....	239
7.1. Profesionālās kompetences aspekti	240
7.2. Zināšanas	249
7.3. Prasmes	264

EVIJA APINE

8. Saskarsmes un attiecību veidošana sociālajā darbā ar gadījumu	271
8.1. Saskarsmes process	271
8.2. Efektīvas sadarbības attiecības sociālajā darbā ar gadījumu	284
8.3. Sociālā darbinieka konsultēšanas prasmes	294
8.3.1. Aktīvā klausīšanās	294
8.3.2. Empātiskā klausīšanās.....	303
8.3.3. Jautājumu uzdošana	306
8.3.4. Atgriezeniskā saite	313

8.3.5. Konfrontēšana.....	315
8.4. Konflikta situācijas un to risinājumi	319
8.5. Saskarsme ar dažādiem klientiem	333
8.5.1. Saskarsme ar agresīvu klientu	333
8.5.2. Saskarsme ar manipulatīvu klientu	341
8.5.3. Saskarsme ar bērniem un pusaudžiem	343
8.5.4. Saskarsme ar vādzirdīgiem vai nedzirdīgiem cilvēkiem	349
8.5.5. Saskarsme ar vājredzīgiem un neredzīgiem cilvēkiem	352
8.5.6. Saskarsme ar personām ar garīgās attīstības traucējumiem	353

IEVA OZOLA

9. Darbs ar gadījumu	357
9.1. Sociālā darbinieka lomas	363
9.2. Klienta mērķgrupas noteikšana darbā ar gadījumu	366
9.3. Principi sociālajā darbā ar gadījumu.....	379
9.4. Darba ar gadījumu posmi.....	383
9.4.1. Izvērtēšanas posms.....	386
9.4.2. Intervences posms	430
9.4.3. Novērtēšanas posms.....	447

IEVA OZOLA

10. Gadījuma vadīšana.....	455
10.1. Ieskats gadījuma vadīšanas vēsturē.....	459
10.2. Gadījuma vadīšanas prakses modeļi sociālajā darbā ar gadījumu	469
10.3. Sociālā darbinieka funkcijas gadījuma vadīšanā.....	484
10.4. Gadījuma vadīšanas posmi	489

Izmantotā literatūra	497
Personu rādītājs	521
Terminu un jēdzienu rādītājs.....	529
Par grāmatas autoriem.....	540

PRIEKŠVārds

IEVA OZOLA

Šogad mēs atzīmējam Latvijas profesionālā sociālā darba pastāvēšanas 30. gadadienu. Daudzu cilvēku kopdarbā ir radīta lieliska dāvana mūsu profesionālajai kopienai un īpaši sociālā darba mikrolīmeņa praksei – sociālajam darbam ar gadījumu. Man ir liels prieks un lepnums rakstīt priekšvārdu grāmatai, kuras tapšanā ir piedalījušies tik daudzi Latvijas sociālie darbinieki, kā arī mūsu ilggadējie un tuvie sadarbības partneri, sociālie darbinieki no Amerikas – Marks Rodžerss un Nensija Šērmēna.

Nepieciešamība pēc sociālā darba teorētiskās literatūras latviešu valodā ir bijusi aktuāla daudzus gadus, un tās iztrūkumu ir jutuši gan studējošie un pasniedzēji, gan praktiķi un pētnieki. Grāmatas par sociālo darbu ir kaut kas vairāk nekā tikai kādu atziņu vai teoriju apkopojums, tās atspoguļo konkrēto laiku un tā aktualitātes, rada un veido kopīgu profesionālo telpu un valodu, kā arī veicina vienotāku izpratni par daudzpusīgajām sociālā darba tēmām. Tagad ir radīta šī jaunā *telpa*, kas paver jaunu iespēju, diskusiju un domu durvis.

Ideja par sociālā darba teoriju grāmatu man un daudziem kolēģiem ir virmojusi galvā jau sen, tāpat esmu mēģinājusi rosināt diskusijas ar daudziem saviem kolēģiem. Sākotnējā rīcības stratēģija bija vispirms meklēt finansējumu un tad ķerties pie satura plānošanas un rakstu izstrādes, tomēr šī stratēģija nedarbojās. Ap 2016. gadu, tiekoties ar Baltijas Starptautiskās akadēmijas Sociālā darba studiju programmas direktori Andru Mitī, pateicoties viņas neparastajai īpašībai, ģenerēt idejas un radīt sajūtu, ka visas idejas ir iespējams realizēt, sarunā mēs nonācām pie atziņas, ka stratēģija tomēr būtu jāmaina. Negaidīsim, kad būs pieejams finansējums! Vienkārši apsēdīsimies un padomāsim, kādai vajadzētu izskatīties sociālā darba teoriju grāmatai, lai tā būtu noderīga studējošajiem un nozares praktiķiem. Paldies Andrai Mitei par šo sākuma dzirksteli! Likumsakarīgi, ka nākamais solis bija šo ideju kopīgi pārrunāt arī ar manu ilggadējo kolēģi Vitu Rogu-Vailza.

Tā lēnām, klātienes un tiešsaistes diskusijās, ideja spirālveidīgi izauga, iezīmējās grāmatas kopskats un tās ideālā vīzija. Pakāpeniski attīstījās grāmatas veidols, saturs, tonis un nākamajā solī jau bija jāsāk domāt par konkrētu autoru piesaisti. Tas, ņemot vērā pietiekoši augstās prasības pret autoriem, t. i. nepieciešamību pēc pieredzes sociālā darba praksē, izpratnes par teorētiskajiem aspektiem, prasmes to aprakstīt, kā arī papildus tam visam izbrīvēt un atrast laiku, bija diezgan sarežģīts uzdevums. Savilņojuma, atvieglojuma un bingo sajūtas mani pavadīja ar katra nākamā autora apstiprinošo “jā!” dalībai grāmatas tapšanā un ienākšanu rakstītāju pulkā. Patiesu un dziļu paldies saku ikvienam autoram, kurš piekrita piedalīties monogrāfijas tapšanā. Tiesa, tobrīd finansējuma vēl joprojām nebija, tomēr bija kāda iekšēja sajūta, ka šoreiz aizsākto procesu mēs spēsim novest līdz rezultātam.

Tagad jūs savās rokās turat vai elektroniski lasāt nevis vienu, bet gan divas grāmatas, kas pilnībā ir veltītas sociālajam darbam ar gadījumu. Mēs, grāmatas satura veidotājas, esam centušās savienot sarežģītās prakses un teorijas attiecību peripetijas, kas dažkārt tiešām līdzinās partnerattiecībām un ne vienmēr ir skaidri nodalāmas vai savienojamas, tomēr tieši attiecības ir sociālā darba ar gadījumu pamats un ir acīmredzami, ka ar tām ir jāprot apieties visos līmeņos, tostarp arī teorētiskajos likločos.

Pirmajā grāmatā “Sociālais darbs ar gadījumu: prakse teorijā” uzmanība vairāk pievērsta dažādiem mikroprakses līmeņa aspektiem, kas palīdz labāk izprast tās ietvaru, struktūru un principus. Savukārt otrā grāmata “Sociālais darbs ar gadījumu: teorija prakse” ir vērsta uz konkrētu teoriju pielietošanu praksē. No vienas puses, teoriju atlasē un izvēlē grāmatai mēs bijām absolūti brīvi, neviens mūs, rakstu autorus, neierobežoja tajā, cik daudz un kādas teorijas mēs iekļaujam, jo apjautām, ka gluži vienkārši ļoti pietrūkst nozares profesionālās literatūras latviešu valodā. No otras puses, sociālā darba teoriju klāsts, kas tiek pielietots sociālajā darbā ar gadījumu, ir patiesi apjomīgs, sākot ar teorijām, kas skaidro cilvēka pasauli un sociālo problēmu dabu, līdz pat teorijām, kas skaidro, kā veikt sociālo darbu. Pēc daudzām diskusijām mēs nolēmām, ka teoriju izvēlē balstīsimies to atpazīstamībā Latvijā un vadīsimies pēc jau pastāvošās to pielietojamības praksē. Šiem kritērijiem par labu nāca arī mūsu savstarpējā vienošanās, ka katram raksta

autoram ir jābūt arī praktiskai pieredzei, proti, ir jābūt kontaktā un attiecībās ar to teoriju, kuru viņš plašāk aplūko sava raksta ietvaros. To labi var just katra autora vai autoru grupas veidotājās monogrāfiju nodaļās, kā “būšana” kādā noteiktā teorētiskā telpā ietekmējusi stilu, rakstības veidu un akcentus. Man šķiet, ka tā ir īpaša pievienotā vērtība mūsu kopīgi veidotajām grāmatām, jo, lai arī tika izveidota vienota struktūra, tomēr tika atbalstīts katra autora unikālais skatījums un teorijas atspoguļošanas veids.

Vēlos izteikt lielu paldies visiem projektā iesaistītajiem kolēģiem, kas noticēja mūsu idejai un savai varēšanai, kā arī uzņēmās šo pavisam ne vieglo darbu. Paldies Latvijas Republikas Labklājības ministrijas profesionālajiem un atbalstošajiem speciālistiem! Īpašu paldies es vēlos izteikt arī visa projekta vadītājai, sociālajai darbiniecei Austrai Smilgainei par apbrīnojamu pacietību un spēju mobilizēt, organizēt un virzīt visu autoru un redaktoru pulku uz vienotu mērķi.

VITA ROGA-VAILZA

Pēdējos desmit gadus, esot projām no Latvijas, esmu mēģinājusi izprast citas valsts sociālās un veselības aprūpes darbu kontekstā ar vispārīgo sociālo darbu, sociālo darbu ar gadījumu vai gadījuma vadīšanas specifiku dažāda vecuma, tautības, dzimuma un veselības problēmu piemeklētiem cilvēkiem. Paralēli tam vienmēr esmu centusies sekot līdž sociālā darba aktivitātēm Latvijā. Esmu ļoti pateicīga saviem bijušajiem un esošajiem kolēģiem, kuri mani vienmēr ir atcerējušies un iesaistījuši dažādos projektos, aicinājuši piedalīties konferencēs vai vadīt kādus lekciju kursus studentiem. Tas viss ir palīdzējis kaut nedaudz “noturēt roku uz Latvijas sociālā darba pulsa”. Tā žurnāla “Sociālais Darbs Latvijā” redaktore pieņākumi nu jau kļuvuši par manas ikdienas neatņemamu sastāvdaļu un vienmēr ar nepacietību gaidu jaunus rakstus.

Kopumā visa mana darbošanās gan Lielbritānijā, gan Latvijā ir bijis ļoti interesants process, kura laikā esmu pārliecinājusies par kādu lielu patiesību – zināšanām un cilvēciskajam faktoram ir milzīga loma ikvienā sociālā darba jomā, un tas nav atkarīgs no valsts, kurā mēs tobrīd atrodamies. Latvijas sociālajā darbā bagātība ir kolosāls cilvēciskais faktors, atbildība, izturība, profesionālā elastība

un radošums. Kas mums vienmēr ir pietrūcis, tā ir apzināti veidota, pašu rakstīta profesionālā literatūra par sociālo darbu Latvijā.

Par grāmatas idejas tapšanas sākuma posmu mana kolēģe, fantastisku profesionālo diskusiju un sarunu biedre, Ieva Ozola, jau iepazīstināja sava priekšvārda daļā. Es tam varu tikai piekrist un teikto papildināt ar domu, ka dažreiz pat neprātīgas idejas, ja vien tās konkretizē, apraksta vārdos un par tām sapņo, noteiktā brīdī iegūst ļoti reālu saturu un formu. Utopiska un diezgan nereāla ideja! Tā es sākotnēji uztvēru ideju par sociālā darba grāmatas rakstīšanu, un tikai pēc mūsu otrās tikšanās Vecrīgā Klosterā ielā, Atbalsta programmas audžuģimenēm, aizbildņiem un adoptētājiem centra “Dūja” telpās, es sāku apjaust, ka tas patiesi varētu īstenoties, piepildīties. Šīs sajūtas apstiprināja arī mūsu ilggadējais supervizors un sociālā darba veidotājs Latvijā Marks Rodžerss un Nensija Šērmēna. Kad es viņus e-pastā uzrunāju un izklāstīju ideju par šādas grāmatas tapšanu, vaicājot par viņu iespējamo līdzdalību tās tapšanā – atbilde viennozīmīgi bija pozitīva un atbalstoša! Tas iedrošināja!

Man ir bijis liels gods strādāt kopā ar monogrāfijas autoriem – tikties tiešsaistē, uzklaut, diskutēt un pārrunāt saturiskos jautājumus, lasot viņu rakstus, esmu arī daudz mācījusies. Atzišos, ka šis darbs manī ir uzturējis to fantastisko kopības sajūtu, piederību sociālā darba kopienai Latvijā. Es ceru, ka ikviens, kas lasīs šīs grāmatas, atradīs kādu atziņu un ceļa maizi sev, savai profesijai, savam darbam, un varbūt rakstīs “savu sociālā darba teoriju”.

EVĪJA APINE

Šķiet, neticami, ka kopš manu studiju laika Latvijā pirmajā sociālā darba studiju programmā ir pagājuši jau 30 gadi! Toreiz par labu sociālā darba studijām izšķīros tādēļ, ka netiku uzņemta psiholoģijas studijās un sociālā darba apraksts studiju programmas informatīvajā lapā radīja priekšstatu, ka arī šī profesija ietver konsultēšanu un darbu ar ģimenēm – tāpat, kaut ko līdzīgu psihologa darbam. Sociālā darba studijas bija ārkārtīgi interesantas, piedalījās lieliski pasniedzēji no Latvijas Universitātes un ārvalstīm, tomēr atzišos, ka, pat nonākusi līdz diplomdarba rakstīšanai, vēl īsti neizpratu, kas tas sociālais darbs vispār ir. Tas bija tādēļ,

ka Latvijā šāda profesija nepastāvēja, dažādo valstu pasniedzēji katrs runāja par tādu sociālo darbu, kāds tas bija izveidojies konkrētās valsts vēsturisko notikumu, kultūras un likumiskā ietvara kontekstā, šie stāsti bija tik atšķirīgi. Arī nozares profesionālā literatūra bija pieejama ierobežotā daudzumā, tā pārsvarā bija angļu valodā un atspoguļoja amerikāņu vai britu pieeju sociālajam darbam, kur bija novērojamas gan līdzības, gan arī atšķirības. Lai uzrakstītu diplomdarbu, citīgi tulkoju latviski literatūru no angļu valodas un mēģināju pati sev izveidot pamata izpratni par sociālo darbu.

Lai arī ir pagājuši vairāki gadu desmiti un šo gadu laikā sociālais darbs ir jau atzīta profesija ar savu vietu Latvijas Republikas Profesiju klasifikatorā un vairākkārt aktualizētu profesijas standartu, kā arī iekļauta Latvijas sociālās drošības sistēmā, tikai pateicoties Latvijas Republikas Labklājības ministrijas projektam Nr. 9.2.1.1/15/I/001 “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” ir bijis iespējams apkopot uzkrāto pieredzi un zināšanas sociālajā darbā, gan izdodot žurnālu, gan izstrādājot metodikas darbam ar dažādām mērķa grupām, gan arī sagatavojot šīs divas grāmatas par darbu ar gadījumu sociālajā darbā. Sociālo darbu es redzu kā “importētu” profesiju, kas nav izaugusi Latvijas kultūrvidē. Tādēļ sociālā darba teorētiskais ietvars, kas veidojies ārvalstīs, ir bijis grūti piemērojams šeit – postpadomju valstī, kura pakāpeniski pēc valstiskās neatkarības atgūšanas ir centusies iedzīvināt demokrātijas idejas un atzīt katru cilvēku kā vērtību. Arī finanšu resursu trūkums ir kavējis profesijas ieviešanu praksē atbilstīgi efektīva sociālā darba principiem, tādēļ ļoti svarīga ir savas sociālā darba izpratnes veidošana atbilstoši sociālā darba būtībai un vērtībām.

Neskatoties uz grūtībām un dažādiem ierobežojumiem sociālā darba attīstībai Latvijā, manuprāt, ir sasniegts daudz – krietni plašāks ir kļuvis pakalpojumu loks dažādām mērķa grupām un pats būtiskākais – ir mainījusies pamata nostāja pret sociālā darba klientu. Savā supervizora darbā sastopos ar sociālajiem darbiniekiem, kuru attieksme pret klientu balstās sociālā darba vērtībās – cieņā, klienta autonomijas un pašnoteikšanās tiesību respektēšanā, empātijā u. tml. Sasniegums ir arī tas, ka jomas veidotāji – sociālie darbinieki, ir uzdrošinājušies paši radīt teorētisko un praktisko sociālā darba literatūru, kas būs noderīga studējošajiem un praktiķiem.

IEVADS

IEVA OZOLA

Monogrāfiju veido divi sējumi, kas ir veltīti sociālā darba ar gadījumu teorijai un praksei. Kopumā monogrāfijas sagatavošanā ir piedalījušies deviņpadsmit autori, no kuriem divi ir no Amerikas, viens no autoriem ir studējis sociālo darbu Tartu Universitātē un strādā sociālajā jomā Igaunijā, kā arī viens no autoriem jau vairākus gadus praktizē Lielbritānijā. Abu sējumu nodaļas ir savstarpēji saistītas un papildina cita citu, līdzīgi kā tas ir arī ar daudzajiem sociālā darba ar gadījumu aspektiem, tādēļ monogrāfijas lasīšanā var izmantot sistēmisko pieeju, t. i., ne vienmēr ejot ierasto vienvirziena lasīšanas veidu, jo lasīšanas gaitā var rasties nepieciešamība ieskatīties arī iepriekšējās vai turpmākās nodaļās, lai interesējošo jautājumu aplūkotu no dažādām pusēm.

Monogrāfijas I sējumu “Sociālais darbs ar gadījumu: prakse teorijā” veido desmit nodaļas, kurās tiek secīgi atspoguļoti sociālā darba ar gadījumu būtiskākie prakses aspekti. Šis sējums sociālajam darbiniekam kalpo kā karte, kas palīdz ieraudzīt gan sociālā darba ar gadījumu lauku kopumā, gan tā struktūru un galvenos atskaites punktus, tādēļ tajā ir iekļautas tādas tēmas kā sociālā darba ar gadījumu vēsturiskās attīstības konteksts Latvijā un pasaulē, sociālā darba ar gadījumu praksi ietekmējošo faktoru un pamatmetožu apraksts, kā arī liela uzmanība veltīta vērtībām un ētikai sociālajā darbā ar gadījumu, sociālā darbinieka kompetencei un, protams, ārkārtīgi nozīmīgajai saskarsmes un attiecību veidošanas tēmai. Šajā sējumā aplūkotas arī divas sociālā darba ar gadījumu pamatmetodes: darbs ar gadījumu un gadījuma vadīšana. Psihosociālais darbs kā viena no pamatmetodēm atsevišķi monogrāfijā netiek aplūkota. Pirmā nodaļa **“Sociālā darba prakses un teorijas pirmsākumi Latvijā”** ir kā monogrāfijas simbolisks ievads, sniedzot lasītājiem pēctecīgu priekšstatu par to, kā Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskolā "Attīstība", kas bija pirmā augstākās izglītības iestāde Latvijā, kura sagatavoja sociālos darbiniekus, pakāpeniski ienāca zināšanas par sociālā darba

teorijām un to pielietošanu praksē. Nodaļu rakstījis ilggadējais šīs augstskolas lektors Marks Rodžerss. Šī nodaļa ir īpaša ne tikai ar autora personīgo pieeju savas pieredzes izklāstā un ļoti detalizēto aprakstu teoriju pakāpeniskai ienākšanai sociālajā darbā (gan studiju procesā, gan tālākizglītībā un vairākos nozīmīgos projektos), bet arī kā bagātīga laika liecība, kas fiksē sociālā darba vēsturi Latvijā.

Otrajā nodaļā **“Sociālā darba ar gadījumu vēsturiskā attīstība”** autore sniedz detalizētu sociālā darba ar gadījumu vēsturiskās attīstības izklāstu, pamatoti akcentējot situāciju ASV un Lielbritānijā, jo tieši šajās valstīs meklējami tā pirmsākumi. Nodaļā aplūkoti gan sociālā darba ar gadījumu izveidošanās priekšnosacījumi, gan tā attīstībā iesaistītie nozīmīgākie notikumi, cilvēki un organizācijas. Autore aplūko būtiskākās atšķirības starp diagnostisko un funkcionālo skolu, kuru idejisko pretnostatījumu rezultātā attīstās sociālā darba ar gadījumu daudzveidīgie virzieni un pieejas. Vēsturiskajā apskatā ir sniegts priekšstats par sociālā darba ar gadījumu būtiskākajām teorētiskajām pieejām pēc Otrā pasaules kara, kā arī sniegts ieskats par sociālā darba ar gadījumu iekļaušanos valstu labklājības sistēmās, īpaši pievēršot uzmanību deinstitucionalizācijas procesa ietekmēm. Vēsturiskās attīstības izklāstā autore pievērš uzmanību sociālā darba pamatmetožu un teoriju pakāpeniskai attīstībai sociālajā darbā ar gadījumu.

Trešajā nodaļā **“Sociālā darba ar gadījumu praksi ietekmējošie pamatelementi”** ir izklāstīti trīs sociālā darba ar gadījumu praksi ietekmējošie pamatelementi: klients, sociālais darbinieks, institūcija. Katrs no elementiem tiek detalizēti aprakstīts, pievēršot uzmanību tā ietekmei uz sociālā darba ar gadījumu praksi, kā arī sociālā darba prakses modeļu izveidē. Autore pievērš uzmanību dažādiem mijiedarbības veidiem starp trīs pamatelementiem (kāds no elementiem iztrūkst, kāds dominē, elementu saplūšana) un akcentē tipiskākos riskus, kas rodas negatīvas mijiedarbības rezultātā un var ietekmēt sociālā darba ar gadījumu prakses modeli un darba efektivitāti.

Ceturtajā nodaļā **“Pamatmetodes sociālajā darbā ar gadījumu”** veikta sociālā darba ar gadījumu lietoto terminu analīze un piedāvāts to lietojums latviešu valodā, veidojot pamatmetožu struktūru. Autore pamatoti un pēctecīgi izklāsta pamatmetožu (darbs ar gadījumu, gadījuma vadīšana, psihosociālais darbs) dalījumu veidošanos, atšķirības un to diferencēšanas nozīmi.

Piektajā nodaļā **“Vērtības sociālajā darbā ar gadījumu”** analizētas sociālā darba ar gadījumu vispārīgās vērtības un ētiskie principi, kuri kalpo kā vadlīnijas sociālā darbinieka lēmumiem un rīcībai sociālajā darbā ar gadījumu un kuri būtu jāpārziņina, uzsākot darbu ar klientu. Nodaļā sniegts ieskats vērtību un ētikas nor-
mu un principu vēsturiskajā attīstībā, kā arī lasītājs tiek iepazīstināts ar vērtību klasifikāciju, vērtību un ētikas principu saistību, pievēršot uzmanību sociālā darbinieka personisko un profesionālo vērtību mijiedarbībai. Autore sniedz ieskatu arī nozīmīgā tēmā par biežāk sastopamajām ētikas dilemmām sociāla darba prak-
sē (konfidencialitāte un privātums, pašnoteikšanās un paternālisms, robežu jautā-
jumi, interešu konflikti un dalīta lojalitāte) un sniedz ieteikumus ētikas dilemmu risināšanai, kā arī ētikas risku vadīšanai, skaidrojot ētikas kodeksa un refleksiīvās prakses lomu profesionālajā darbībā.

Sestajā nodaļā **“Pieejas sociālajā darbā ar gadījumu”** autore skaidro pieejas jēdziena būtību un atšķirīgās nozīmes sociālā darba prakses un teorijas kontekstā. Kā uzsver autore, arī tādos gadījumos, kad sociālais darbinieks pats uzskata, ka viņš nestrādā kādas noteiktas pieejas ietvaros, lēmumu pieņemšanā un rīcībā viņš tomēr vadās pēc kādas uzskatu sistēmas, kas dažkārt tikai nav apzināti noformu-
lēta. Autore nodaļā skaidro psihosociālās pieejas veidošanos, tiešās un netiešās prakses būtību, kā arī ilgtermiņa un īstermiņa pieejas sociālajā darbā ar gadījumu.

Septītajā nodaļā **“Sociālā darbinieka kompetence sociālajā darbā ar gadi-
jumu”** analizēts kompetences jēdziens dažādās jomās, kā arī detalizēti aprakstīti kompetenci veidojošie elementi, īpaši pievēršot uzmanību zināšanām un pras-
mēm, kas nepieciešamas sociālajā darbā ar gadījumu. Autore nodaļā uzsver kri-
tiskās domāšanas, refleksijas, refleksiīvās prakses, kā arī sociālo darbinieku pašap-
zināšanās un profesionālas sevis izmantošanas nozīmi sociālajā darbā. Nodaļā
kā viena no profesionālajā izaugsmē būtiskākajām aprakstīta arī savas prakses
supervizēšanas prasme.

Astotajā nodaļā **“Saskarsmes un attiecību veidošana sociālajā darbā ar ga-
dījumu”** lasītājs var iepazīties ar daudzpusīgas saskarsmes un attiecību veido-
šanas aspektiem sociālajā darbā ar gadījumu. Autore sniedz bagātīgu zināšanu
pamatu, kas psihosociālajā konsultēšanā būtu nepieciešama sociālajiem darbinie-
kiem, pielietojot jebkuru no sociālā darba ar gadījumu pamatmetodēm. Autore

detalizēti pievēršas būtiskāko jēdzienu analīzei – uztvere (percepcija), komunikācija un mijiedarbība, raports un darba alianse. Nodaļā aplūkotas profesionālajā konsultēšanā tādas nozīmīgas prasmes kā aktīvā klausīšanās, pārfrāzēšana, empātiskā klausīšanās un jūtu atspoguļošana, jautājumu veidi darba ar gadījumu un gadījuma vadīšanas procesā, citas konsultēšanas tehnikas, konflikta situāciju izpratne un to risināšanas iespējas, kā arī manipulatīvai uzvedībai.

Devītajā nodaļā **“Darbs ar gadījumu”** autore padziļināti izklāsta darba ar gadījumu būtību vispārīgas prakses ietvarā, skaidrojot tā specifiku atšķirībā no citām pamatmetodēm, kā arī pievēršoties tipiskāko sociālā darba lomu, klientu mērķgrupas un tās atlases pazīmēm, noteikšanu pēc sociālā darba prakses pieejām: uz bērnu, uz ģimeni, uz pieaugušo vērstās pieejas, analīzei. Nodaļā minēti daudzi piemēri klientu mērķgrupas noteikšanai, kas ir nozīmīgs pamats sociālā darba prakses modeļu veidošanā. Nodaļā ir aprakstīti galvenie darba ar gadījumu posmi – izvērtēšana, intervence un novērtēšana.

Desmitajā nodaļā **“Gadījuma vadīšana”** ir atspoguļota gadījuma vadīšanas kā vienas no sociālā darba ar gadījumu pamatmetodēm vēsture, kā arī sniegts ieskats gadījuma vadītāja galvenajās funkcijās un daudzveidīgajos gadījuma vadīšanas veidos un tipiskākajos darba posmos.

1. SOCIĀLĀ DARBA PRAKSES UN TEORIJAS PIRMSĀKUMI LATVIJĀ

MARKS RODŽERSS

1.1. IEVADS SOCIĀLĀ DARBA IZGLĪTĪBĀ LATVIJĀ

1994. gada jūlijā, uzstājoties Starptautiskās sociālās labklājības padomes (*International Council on Social Welfare*, turpmāk tekstā – ICSW) konferencē Tampērē, Somijā, apmeklēju prezentāciju par sociālo pakalpojumu attīstību personām ar invaliditāti Latvijā. Prezentētāja Inita Pauloviča strādāja Latvijas Republikas Labklājības ministrijā. Kopā ar viņu uzstājos semināra noslēgumā, kur uzmanība tika pievērsta sociālo pakalpojumu attīstībai Krievijā un Baltijas valstīs. I. Pauloviča organizēja tikšanos, lai pārrunātu manu pieredzi sociālā darba teorijas un prakses mācīšanās. Viņa pastāstīja, ka nesen ieguvusi bakalaurs grādu Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskolā “Attīstība”, privātā augstskolā, kas realizē sociālā darba studiju programmu. “Attīstība” bija pirmā augstskola Latvijā, kas pievērsās sociālajam darbam. Kad konference Somijā beidzās, I. Pauloviča teica, ka, ņemot vērā manas intereses starptautiskajā sociālajā darbā un manu kompetenci sociālā darba mācīšanās, es varētu būt ieguvums augstskolai “Attīstība”, ja mani interesētu pasniegšana un apmācīšana Latvijā.

1994. gada 3. oktobrī saņēmu vēstuli no augstskolas rektores *Dr. paed.* Lidijas Šiļņevas ar uzaicinājumu strādāt augstskolā “Attīstība”. Turpmākās sarakstes rezultātā 1994. gada 14. novembrī saņēmu oficiālu uzaicinājumu 1995. gada rudenī lasīt lekcijas sociālā darba bakalaurs programmas studentiem. Pirmo lekciju tēmas bija mirstošu pacientu un viņu ģimenes locekļu konsultēšana, medicīniskais sociālais darbs, individuālā un ģimenes terapija, sociālās labklājības programmas novērtēšana, sociālās labklājības politika un tās analīze, sociālā darba prakses novērtēšana. Turklāt tiku lūgts novadīt semināru augstskolā “Attīstība” fakultātei

piesaistītajiem docētājiem par sociālā darba izpētes metodēm. Latvijā ierados 1995. gada 1. oktobrī un informēju skolu, ka plānošu lekcijas un seminārus tā, lai tie vislabāk atbilstu studentu vajadzībām. Paskaidroju, ka izmantošu interaktīvu lekciju stilu, kas ietver jautājumu un atbilžu metodi, lomu spēles auditorijā un nelielas grupu aktivitātes, – stilu, kas Latvijas studentiem būtu jauns, jo viņi vairāk bija pieraduši pie didaktiska lekciju pasniegšanas stila. Jau sākumā informēju arī par savu interesi satikt pašreizējos profesionāļus, kuri Latvijā praktizē sociālā darba jomā, lai palīdzētu veidot profesionālu dialogu par kopējām problēmām un jautājumiem sociālā darba praksē.

1.2. TEORIJU IENĀKŠANA LATVIJĀ

Ieradies augstskolā 1995. gadā, es jau zināju, ka sociālā darba bakalaure programma ir attīstības sākumposmā. Studentus, fakultāti un administrāciju ļoti interesēja jebkura informācija par to, kā praktizēt, studēt un mācīt sociālo darbu. Pirmajiem sociālā darba profesionāļiem bija ļoti liela interese par informāciju un apmācībām. Visi ļoti nopietni attiecās pret zināšanu un prasmju tālāku attīstīšanu. Tāpēc es ļoti bieži izmantoju izteicienu, – “latviešu sociālā darba studenti ir tik nopietni, ka pat uz ballītēm līdzī ņem savus portfeļus”. Lekciju pārtraukumos un to beigās fakultātes mācībspēkiem un studentiem vienmēr bija daudz jautājumu, ko uzdot saistībā ar sociālā darba teoriju un praksi. Kādā no pirmajām lekcijām studenti informēja mani, ka viņiem ir zināšanas par sociālā darba teoriju no dažām viņu iepriekšējām lekcijām, kurās galvenā uzmanība tika pievērsta “psihoterapijai”. Kad palūdzu sīkāku informāciju, studenti aprakstīja, ka viņu zināšanu bāze ir balstīta uz psihoanalītisko (Zigmunda Freida (*Sigmund Freud*) un geštalta teorijas bāzi. Līdz ar to liela daļa no mana darba sākumā bija viņu zināšanu paplašināšana par citām tiešās prakses teorijām, kas ciešāk saskan ar sociālā darba profesiju.¹ Vispirms studentus iepazīstināju ar sociālā darba profesijas liberālās

¹ Bartlett, H. M. (1970). *The Common Base of Social Work Practice*. Washington, D. C.: NASW Press; Roberts, R. W., & Nee, R. H. (1970). *Theories of Social Casework*. Chicago: University of Chicago Press.

mākslas pamatiem, kas ietvēra **ievadu pamatzināšanu bāzē**, kas nepieciešama profesionālajai praksei. Šajā pamata zināšanu bāzē ietilpa: (kultūras) antropoloģija, bioloģija (cilvēka attīstība), datorzinātne (tehniskās prasmes), kritiskais diskurss (grupu darbs un problēmu risināšana grupās), (sociālā) ekonomika, valoda (rakstniecība un pētniecība), svešvaloda (komunikācija un kultūra), vēsture (konteksts un izcelsme), politiskā zinātne (politikas veidošana un valdības funkcija), psiholoģija (garīgā veselība un slimības), socioloģija (laulība un ģimene, kā arī sociālās grupas) un statistika (izpētes novērtēšana un problēmu risināšana).²

Pēc tam, kad pievērsu uzmanību **zināšanu bāzes nepieciešamībai un tās nozīmei teorijas ieviešanā praksē**, lekcijas veltīju sociālā darba teorijas, prasmju un prakses metožu specifikai. Lekcijās tika apspriesta un daudzās studentu izspēlētās lomu spēlēs demonstrēta intervēšanas, sociālās novērtēšanas, klausīšanās prasmju nozīme un specifiski intervences paņēmieni. Sākotnējās lekcijas studentiem parādīja sociālā darba profesionālo vērtību nozīmi praksē. Iepazīstināju, cik svarīgas ir sociālā darbinieka zināšanas par klientu atšķirībām, kā arī to ievērošana.³ Papildu prasmes un paņēmieni ietvēra sociālā darbinieka profesionālos pienākumus un atbildības lomu. Pirmo reizi lasot lekciju par atbildības (angļu val. *accountability* un *responsibility*) tēmu, lekciju tulkotājam un studentiem bija grūti definēt terminu (šīs grūtības ar atbildības jēdzienu turpinājās vairākus gadus, kamēr strādāju Latvijā). Lekcijās runājām arī par dokumentācijas nozīmi, tās lomu paraugprakses principu ievērošanā, kā arī palīdzot vērtējošos un politikas pētījumos.⁴

Pirmajās astoņpadsmit lekciju dienās iepazīstināju ar sociālā darbinieka **atbalstītāja lomu profesionālajā praksē**, kā arī sociālās darbības nozīmi makrosociālajā darba praksē.⁵ Izmantojot piemērus no publiskā (valsts aģentūru) un privātā (brīvprātīgo/nevalstisko organizāciju, turpmāk tekstā – NVO) sektora darba, informēju arī par duālo pakalpojumu sniegšanas modeli.

² Bartlett, H. M. (1970). *The Common Base of Social Work Practice*. Washington, D. C.: NASW Press; Egan, G. (1998). *The Skilled Helper*. Belmont, California: Thomson Higher Education; Zastrow, C. (1993). *Social Work with Groups*. Chicago: Nelson-Hall Publishers.

³ Congress, E. P. (1996). *Social Work Values and Ethics*. Belmont, California: Wadsworth Group/Thomson Learning.

⁴ Alter, C., & Evens, W. (1990). *Evaluating Your Practice*. New York: Springer Publishing Co.

⁵ McClelland, R. W., Austin, C. D., & Este, D. (1998). *Macro Case Studies in Social Work*. Milwaukee, Wisconsin: Families International, Inc.

Piedāvāju studentiem fokusēties uz kopīgiem sociālā darba teorijas un prakses rezultātiem, kas ietvēra izpratni par sociālo taisnīgumu, atbrīvošanos no rasisma, seksisma, kultūras aizspriedumiem, vecuma diskriminācijas izskaušanas, mājokļu un dzīves apstākļu, tostarp uztura, veselības aprūpes pakalpojumu un izglītības uzlabošanu, sekmētu nodarbinātību, taisnīgumu un vienlīdzību, paugstinātu labklājību un kopumā uzlabotu sociālo darbību. Šo dienu laikā ievēroju, ka lekcijas apmeklē gan sociālā darba studenti, gan augstskolas "Attīstība" mācībbspēki.

Tuvojoties pirmās lekciju sērijas beigām Latvijā, pievērsos dažādām sociālā darba praktiķa lomām⁶: palīga, starpnieka, aizstāvja, aktīvista, mediatora, pārstāvja, izglītotāja, iniciatora, koordinatora un vērtētāja vai pētnieka lomai (detalizēta informācija norādīta 1.2.1. tabulā). Lomu spēles palīdz jaunajiem profesionāļiem saprast, ka efektīvs sociālais darbinieks viena klienta sistēmā pilda vairākas lomas.

1.2.1. tabula

SOCIĀLĀ DARBINIEKA PROFESIONĀLĀS LOMAS UN PRASMES	
LOMAS	PRASMES
Palīgs	Sociālais darbinieks ļauj klientam atklāti runāt par savām vajadzībām, vienlaikus aktīvi klausoties.
Starpnieks	Sociālais darbinieks nosūta klientu uz specializētu resursu vai iestādi.
Aizstāvis	Sociālais darbinieks piedāvā konkrētu palīdzību klienta vārdā. Sociālais darbinieks klientu atbalsta.
Aktīvists	Sociālais darbinieks nodrošina un atbalsta klienta sociālās tiesības un taisnīgumu. Sociālais darbinieks mēģina īstenot izmaiņas iestādēs vai birokrātijā, kas ietekmē klientu.
Mediators	Sociālais darbinieks mēģina panākt kompromisus un/vai izbeigt strīdus starp dažādām grupām, saglabājot profesionālo neitralitāti.
Pārstāvis	Sociālais darbinieks atbalsta vienas puses cēloni un ieņem nostāju – BIJUŠIE: Sociālais darbinieks svarīgā jautājumā atbalsta vai nu vīru, vai sievieti.
Izglītotājs	Sociālais darbinieks sniedz klientam informāciju par viņa situāciju.

⁶ Zastrow, C. (1993). *Social Work with Groups*. Chicago: Nelson-Hall Publishers; Sheafor, B. W., & Horejsi, C. R. (1994). *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*. Boston: Allyn & Bacon.

SOCIĀLĀ DARBINIEKA PROFESIONĀLĀS LOMAS UN PRASMES	
LOMAS	PRASMES
Iniciators	Sociālais darbinieks ir pirmais, kurš pievērš uzmanību problēmai.
Koordinators	Sociālais darbinieks uzņemas šo lomu, risinot jautājumus, kas saistīti ar sarežģītiem faktoriem vai vairākiem indivīdiem, kas ietekmē problēmu.
Vērtētājs vai pētnieks	Sociālais darbinieks darbā ar klientiem vāc datus.

Secināju, cik svarīgi ir mācīt jaunajiem darbiniekiem sociālā darbinieka profesionalitātes principus. Studentus iepazīstināju ar funkcionālisma teoriju.⁷ Funkcionālā sociālā darba teorija norāda, ka profesionāļiem ir jāsaprot tās organizācijas loma, funkcija un mērķis, kurā viņi strādā. Lekcijās apspriedām profesionālās prakses vērtības, uzsverot, ka sociālajiem darbiniekiem jārespektē cilvēku daudzveidība un jāizturas ar cieņu pret indivīdiem no dažādām kultūrām, reliģijām, neatkarīgi no to rases un etniskās izcelsmes, dzimuma, tostarp dažādām fiziskām un garīgām spējām.⁸ Prakses un lomas piemēri bija strukturēti, lai uzsvērtu atšķirību un cilvēka unikalitātes nozīmi. Uzsvars tika likts uz sociālo darbinieku stiprību, aizspriedumu un neobjektivitātes izpratni.

Šī pirmā lekciju sērija palīdzēja pievērst studentu un fakultātes mācībspēku uzmanību sociālā darbinieka apzinātās jeb profesionālās “sevis izmantošanas” (angļu val. – *use of self*)⁹ nozīmi profesionālajās attiecībās. Turklāt lekcijās akcentēju motivācijas nozīmi, spēju uzklaut klientus, kā arī sociālā darbinieka spēju skaidri izteikties.¹⁰ **Šajās lekcijās iepazīstināju ar klīniskās konfrontācijas papildinošo jēdzienu un lomu, palīdzot klientiem tikt galā ar grūtiem lēmumiem un tēmām.** Sākotnēji daži Latvijas sociālā darba

⁷ Smalley, R. E. (1967). *Theory for Social Work Practice*. New York: Columbia University Press.

⁸ Devore, W., & Schlesinger, E. G. (1996). *Ethnic-Sensitive Social Work Practice*. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.

⁹ Sheafor, B. W., & Horejsi, C. R. (1994). *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*. Boston: Allyn & Bacon.

¹⁰ Compton, B. R., & Galaway, B. (1999). *Social Work Processes* (6th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole; Egan, G. (1998). *The Skilled Helper*. Belmont, California: Thomson Higher Education; Keefe, T., & Maypole, D. E. (1983). *Relationships in Social Service Practice*. Monterey, California: Books/Cole Publishing; McKay, M., Davis, M. D., & Fanning, P. (1983). *Messages: The Communication Skills Book*. Oakland, California: New Harbinger Publications.

studenti apšaubīja konfrontācijas nozīmi praksē, un daudziem bija grūtības parādīt šo tehniku lomu spēļu laikā. Lekcijas parādīja, cik svarīgi ir nodalīt prasmes un teorijas, kas ir profesionāli, nevis personiski motivētas. Intervences prasme bija vēl viens piemērs sevis profesionālai izmantošanai palīdzošās attiecībās. Šo prasmju apgūšana mērķtiecīgi ieviesa sociālā darbinieka profesionālās objektivitātes lomu un norādīja uz tāda sociālā darbinieka nozīmi, kas darbojas ar profesionālu distanci un emocionālo neitralitāti.¹¹ Izmantojot funkcionālo teoriju, skaidroju palīdzības procesa sākuma fāzi, kas balstās uz sociālā darbinieka zināšanām, vērtībām un prasmēm.

Sociālo darbinieku – studentu – sākotnējā novērošana deva man atziņu par nepieciešamību iekļaut mācību procesā profesionālo lomu un vērtību nozīmi. Es vairāk iepazīnu Latvijas kultūru, vēsturi un paražas, iesaistot studentus lomu spēlēs, scenārijos un prakses piemēros. Jau pašā sākumā sāku izstrādāt gadījumu scenārijus, piemērus un turpmākās lomu spēles, kas piemēroti Latvijas situācijai. **Sapratu, cik svarīga ir sociālā darba prakses principu mācīšana, vadoties no Latvijas perspektīvas.** Tādējādi apzināti izmantoju lokālus piemērus, izvairoties no profesionālā imperiālisma – neuzspiežot ASV aprobētās pieejas. Es apzinājos, ka Latvijas valsts atrodas pārmaiņu procesā ne tikai politikā, bet arī dzīvesveida, laulību, dzimumu lomu, nodarbinātības/bezdarba un pat mājokļa privatizācijas jautājumā. Nenoliedzami, sociālā darba profesijas attīstībai 90. gadu Latvijā bija labvēlīgi apstākļi. 1995. gada rudenī lasīto lekciju laikā gūtā pieredze parādīja studentu arvien pieaugošo vēlmi izprast sociālā darbinieka profesionālo lomu. Šo lielo sociālo pārmaiņu laikā studentiem, šķiet, bija spēcīga vēlme palīdzēt cilvēkiem, grupām, ģimenēm un pat kopienām.

Papildus studentu un augstskolas mācībspēku izteiktajai vēlmei izprast vispārīgo sociālā darba prakses jēdzienu,¹² 1995. gada pirmajā lekciju sērijā atzīmēju, ka interese par specializētas prakses metodēm un jomām ir augusi, īpaši par sociālā

¹¹ Turner, F. J. (Ed.). (1996). *Social Work Treatment: Interlocking Theoretical Approaches* (4th ed.). New York: The Free Press.

¹² Goldstein, H. (1973). *Social Work Practice: A Unitary Approach*. Columbia, S. C.: University of South Carolina Press; Miley, K. K., O'Melia, M., & DuBois, B. (1995). *Generalist Social Work Practice an Empowering Approach*. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon; Sheafor, B. W., & Horejsi, C. R. (1994). *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*. Boston: Allyn & Bacon.

darba praksi veselības aprūpē, kā arī sociālajā darbā ar bērniem.¹³ Pirmo reizi ieviešot vispārīgo sociālā darba praksi ASV un Lielbritānijā, galvenais uzsvars tika likts uz darbu ar trūcīgajiem. Vairākās desmitgadēs notika specializācija – attīstījās sociālā darba prakse veselības aprūpē, pilnveidojās bērnu labklājības pakalpojumi un vispārīgā sociālā darba prakse. Latvijā pāreja no vispārējās prakses uz specializēto praksi notika strauji – 90. gadu vidū, neilgi pēc sociālā darba profesijas ieviešanas. Sociālā darba joma joprojām bija tik jauna, un sociālais darbs kā profesija Profesiju klasifikatorā vēl nebija iekļauts.

1.3. PRAKSES PAMATA TEORIJAS

1996. gadā nepārtraukti tika veidots teoriju bāzes pamats sociālā darba praksei Latvijā. Gada laikā trīs reizes tiku aicināts rīkot lekcijas. Mana otrā lekciju sērija notika 1996. gada pavasarī. Liela daļa laika veltīju prasmju attīstīšanai darbā ar indivīdiem un ģimenēm.¹⁴ Papildus studentiem mācīju **problēmu risināšanas** procesa¹⁵ izmantošanu, akcentējot klientu un darbinieku attiecības. Tika **ieviesta funkcionālā sociālā darba teorija**,¹⁶ kurā izmantoti katra klienta sesijas sākuma, vidus un beigu jēdzieni, kā arī viss atbalsta sniegšanas process. Daudz diskusiju izvērtās par to, ko dara sociālie darbinieki. Lekcijās uzsvēru Viljama Švarca (*William Schwartz*) koncepciju, ka sociālie darbinieki vada procesu, ar kura palīdzību indivīds un sabiedrība saskaras viens ar otru, izmantojot savstarpēju vajadzību pēc pašapliecināšanās.¹⁷ Sociālā darba intervence bija vērsta uz to, lai likvidētu traucēkļus un/vai šķēršļus, tādējādi rosinot indivīda veselības, izaugsmes un lielākas labklājības sajūtu.

¹³ Webb, N. B. (1996). *Social Work Practice with Children*. New York: The Guilford Press.

¹⁴ Sāku izmantot Ekosistēmu perspektīvu, balstoties uz personas vidē teoriju. Skat.: Germain, C., & Gitterman, A. (1980). *The Life Model of Social Work Practice*. New York: Columbia University Press; Germain, C. (1991). *Human Behavior in the Social Environment an Ecological View*. New York: Columbia University Press.

¹⁵ Perlman, H. H. (1957). *Social Casework a Problem Solving Process*. Chicago: University of Chicago Press.

¹⁶ Smalley, R. E. (1967). *Theory for Social Work Practice*. New York: Columbia University Press.

¹⁷ Schwartz, W. (1961). *The Social Worker in the Group. New Perspectives on Services to Groups: Theory, Organization and Practice*. New York: National Association of Social Workers.

1996. gada pavasara lekcijās iepazīstināju ar **nacionālas sociālo darbinieku asociācijas koncepciju Latvijā**, izklāstot sociālā darba profesijas nacionālas organizācijas uzdevumus, funkcijas un mērķus. Kad studenti bija iepazīstināti ar nacionālās asociācijas jēdzienu, sākās diskusija par to, cik svarīgi Latvijā ir izstrādāt šīs **profesijas ētikas kodeksu**, kas kalpotu kā ceļvedis turpmākai profesionālai praksei Latvijā.

Pavasara lekcijās turpināju pievērsties profesionālās prakses sākuma posmiem. Mazos grupu vingrinājumos un lomu spēlēs apspriedām tādas pamatjēdzienus kā problēmu risināšanas process un efektīva klausīšanās. Lomu spēlēs strukturējām profesijai raksturīgo vērtību izmantošanu.¹⁸

Īpaši pievērsu uzmanību izvērtēšanas prasmju attīstīšanai darbā ar klientu. Sākumā bija jācīnās ar tendenci, ka iesācēji praktiski nenoklausās klientu teikto līdz galam vai arī pārāk ātri steidz atrisināt klienta problēmu. Izvērtēšanas prasmes tika mācītas, izstrādājot un izmantojot genogrammas un ekokartes.¹⁹ Studenti izstrādāja paši savas genogrammas un pēc tam lomu spēļu un nelielu grupu vingrinājumu laikā pierakstīja savu studentu kolēģu genogrammas. Varēju akcentēt, cik svarīga ir izvērtēšanā ievākto datu apkopošana par klienta, ģimenes izcelsmi, etnisko piederību, reliģiju, izglītību, ģimenes attīstības posma, mātes un tēva ģimeni, darba vēsturi, fizisko atrašanās vietu un sociāli ekonomisko stāvokli. Šo datu apkopošanas nozīmīgums nodrošināja klientu, ģimeni un sociālo darbinieku ar strukturētu metodi, lai izpētītu viņu pašreizējās grūtības. Izvērtēšanas datu apkopošanu norādīju kā paņēmieni, kas ļauj sociālajam darbiniekam apkopot informāciju par situācijas izcelsmi, lai pašreizējās problēmas skatītu kontekstā. Kā konsultēšanas tehnika genogramma ātri iesaista klientu vai ģimeni diskusijā un dažreiz noved pie problēmu izvērtēšanas. Savukārt sociālajam darbiniekam genogramma bija kā līdzeklis, lai parādītu savu profesionālo spēju izveidot vai pārskatīt klienta sistēmas mērķus.²⁰

¹⁸ Congress, E. P. (1996). *Social Work Values and Ethics*. Belmont, California: Wadsworth Group/Thomson Learning.

¹⁹ McGoldrick, M., & Gierson, R. (1985). *Genograms in Family Assessment*. New York: Norton & Co; Compton, B. R., & Galaway, B. (1999). *Social Work Processes* (6th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

²⁰ Compton, B. R., & Galaway, B. (1999). *Social Work Processes* (6th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

Lekcijās tika aktualizēta arī neverbālās komunikācijas loma un nozīme, ieskaitot acu kontaktu.²¹ Neverbālās uzvedības nozīme emocionālajā komunikācijā un sevis uztverē tika uzsvērtā kā līdzeklis, lai sniegtu norādes par to, ko klients nesaka mutiski. Lomu spēlēs apgūtās prasmes palīdzēja pievērst uzmanību ķermeņa uzvedībai, acu kontaktam, sejas izteiksmēm, balsij, telpas problēmām un novērojamām autonomām fizioloģiskām reakcijām. Cilvēku mijiedarbībā lielāko daļu komunikācijas veido neverbālā saziņa. Demonstrēju verbālus un neverbālus vingrinājumus, lai palīdzētu sociālajiem darbiniekiem iegūt papildu informāciju vai apstiprināt klienta sajūtas.

Lekcijās pievērsu uzmanību tam, cik svarīgi sociālajam darbiniekam ir sākt ar to situāciju, kādā atrodas klients. Uzsvars uz prakses izvērtēšanas posmu lika sociālā darba studentiem pētīt ne tikai klienta problēmu nopietnību, bet arī klienta spēju tikt galā ar tām.²² Sociālā darba studentiem tika uzdots izprast klienta problēmu kontekstā ar sociālo situāciju un apkopot datus par klientu. Papildus jebkuriem vides faktoriem tika izvērtētas klienta spējas, stiprās puses un prasmes veikt noteiktas darbības, kas varētu ietekmēt klienta problēmas risinājumu.

Uzsvēru izvērtēšanas skalas, t. s. ātrās izvērtēšanas skalas izveides nepieciešamību, lai palīdzētu izprast klienta problēmu un izstrādāt atbilstošu terapijas plānu. Lekcijās tika izmantoti saziņas kontrolsaraksti,²³ sākotnējo interviju uzmetumi, laulības apmierinātības skalas (piemēram, piecu mīlestības valodu skala²⁴), intervijas prasmju vērtējuma skala, dzīves vēstures režģis un Beka depresijas skala.²⁵

Turklāt 1996. gada pavasara vizītē iepazīstināju studentus ar konceptu par to, kā sociālais darbinieks var attīstīt pats savu atbalsta stilu. Lekcijās šis koncepts tika aplūkots, izmantojot introspekciju un izpētot sociālā darbinieka personiskās vērtības un viedokļus par cilvēkiem. Studentiem palīdzēju analizēt galvenās sociālā darba teorijas un izvēlēties to, kas visvairāk atbilst viņu pašu vērtībām un uzskatiem. Kad studenti bija izvēlējušies, viņiem tika dots uzdevums sākt

²¹ Fast, J. (1970). *Body Language*. New York: Simon & Schuster.

²² Miller, W. R. & Rollnick, S. (1991). *Motivational Interviewing*. New York: The Guilford Press.

²³ Bloomfield, H. H., Vettese, S., & Kory, R. B. (1992). *Life Mates*. New York: Penguin Books.

²⁴ Chapman, G. (1992). *Five Languages of Love*. Chicago: Northfield Publishing; Hudson, W. W. (1982). *The Clinical Measurement Package: A Field Manual*. Homewood, Illinois: The Dorsey Press.

²⁵ Beck, A. T. (1972). *Depression: Causes and Treatment*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

intensīvu lasīšanas periodu un saprast, kā funkcionē viņu izvēlētā teorija. Tiklīdz sociālā darba students bija veicis pašrefleksijas procesu un sapratis savu teorētisko pieeju praksei, viņš varēja sākt apzināti izmantot teoriju darbā ar saviem klientiem. Protams, strādājot ar klientiem, studentiem tika uzdots turpināt pašnovērtēšanas procesu.

1996. gada vasarā mani uzaicināja vadīt nodarbības augstskolas "Attīstība" pirmajā vasaras skolas programmā. Vasaras skolu finansēja Apvienoto Nāciju organizācijas (turpmāk tekstā – ANO) Attīstības programma. Pasniedzu specializācijas kursu sociālā darba prakse veselības aprūpē un kursu sociālā darba prakses izvērtēšanā. Pirmo reizi iepazīstināju arī ar supervīzijas lomu sociālajā darbā. Pēc brauciena pavasarī apzinājos, ka sociālā darba studenti un programmas absolventi, kuri tagad ir supervizori, izprot supervīzijas lomas atbildības funkciju, bet viņiem trūkst zināšanu par supervīzora atbalsta vai izglītojošo lomu. Šajā vasarā pievienojās arī mana sieva, licencēta klīniskā sociālā darbiniece un pedagoģe, klīnisko sociālo darbinieku sertifikācijas padomes locekle Džeina Rodžersa (*Jane A. Rogers*). Pasniedzu individuālās un ģimenes prakses kursu vairāk nekā 100 studentiem no Latvijas, Vācijas, Šveices un Igaunijas. Visas vasaras skolas nodarbības turpinājās ar lekcijām, nelielu grupu problēmu risināšanas vingrinājumiem un lomu spēlēm auditorijā, lai studenti varētu konceptualizēt dažādas teorijas un prakses scenārijus. Individuālajā un ģimenes prakses kursā studentus iepazīstināju ar Viljama Glāsera (*William Glasser*) realitātes terapijas teoriju, tajā tika iekļautas arī dažas konfrontācijas metodes.²⁶ Studenti aktīvi iesaistījās sarunā par emociju izpausmi terapijas lomu spēlēs. Viņi izmantoja arī vingrinājumus, lai izpētītu savu runas un izteiksmes brīvību, kā arī novērtētu savas vērtības. Profesore Dž. Rodžersa vēstīja par vairākām diskusijām auditorijā, par konfrontācijas lomu profesionālajā praksē. 1996. gada vasarā tika ieviesti papildu prakses principi, piemēram, pamata empātijas nozīme. Apspriedām vairākas prakses teorijas – rīcībspējas²⁷, spēka perspektīvu²⁸

²⁶ Glasser, W. (1965). *Reality Therapy*. New York: Harper and Row.

²⁷ Solomon, B. B. (1976). *Black Empowerment: Social Work in Oppressed Communities*. New York: Columbia University Press.

²⁸ Saleeb, D. (1992). *The Strengths Perspective in Social Work Practice*. New York: Pearson.

un uz risinājumu vērsto²⁹ u. c. Pārskatījām psihoanalītisko³⁰ un geštalta teoriju³¹. Vasaras skolas studentiem lasīju lekcijas arī par Mureja Bovenā (*Murray Bowen*) ģimenes terapijas teoriju.³²

Vadot vasaras skolā prakses novērtēšanas seminārus, uzdevu studentiem darbā ar klientiem izmantot ātrās izvērtēšanas skalu (*Rapid Assessment Scale*, turpmāk tekstā – RAS). Pēc tam ļāvu izmantot ātro izvērtēšanas skalu (RAS), lai uzraudzītu klientu sistēmas attīstību. Turpmākā klienta progresa analīze ļāva darbiniekam veikt nepieciešamās izmaiņas terapijas metodēs vai teorētiskajā pieejā.³³

Mana pēdējā lekcija 1996. gada vasarā bija par cilvēktiesību lomu un tās nozīmi sociālajā darbā.³⁴ Tajā diskutēju par sociālā darbinieka profesionālo pienākumu sniegt pakalpojumus visneaizsargātākajiem iedzīvotājiem. Diskusijā par cilvēktiesībām aplūkojām sociālā darbinieka aizstāvības svarīgo lomu saskarsmē ar viņa klientiem. Diskusijas laikā studenti man jautāja, vai tas attiecas arī uz palīdzību Krievijas iedzīvotājiem Latvijā. Atbildēju, ka jāpalīdz visām tautībām. Diskusijās daži studenti teica, ka atbalsta jēdzienu “palīdzība visiem”, savukārt citi teica: “Es drīzāk strādātu ar čigānu ģimeni, nevis ar krievu latviešu ģimeni”. Auditorijā notika brīva un atklāta diskusija par to, kāda bija dzīve Latvijā padomju okupācijas laikā, un par kolektīvi piedzīvotajām sāpēm. Šis brīdis auditorijā ļāva profesionālajā sarunā ieviest piedošanas jēdzienu.³⁵ Piedošanas jēdziens bija kaut kas tāds, ar ko, lasot lekcijas Latvijā, saskāros daudzus gadus.

Jau 1996. gada sākumā sapratu, cik svarīgi ir attīstīt Latvijas sociālā darba praksei atbilstošu literatūras bāzi. Sociālā darba prakses gadījumi, kas atspoguļoja valsts vēsturi, kultūru, paražas, cilvēkus un ar dzīvi Latvijā saistītās problēmas, kas bija svarīgi nākotnes sociālā darba prasmju un kulturāli nozīmīgu teoriju attīstībai. Tāpēc sāku rakstīt par **globālās sadarbības nozīmi** kā atbalstu sociālās attīstības

²⁹ Walter, J. L., & Peller, J. E. (1992). *Becoming Solution-Focused in Brief Therapy*. New York: Brunner/Mazel.

³⁰ Payne, M. (1982). *Modern Social Work Theory*. Chicago: Lyceum Books, Inc.

³¹ Fagan, J., & Shepard, I. (1970). *Gestalt Therapy Now*. New York: Harper & Row.

³² Bowen, M. (1978). *Family Therapy in Clinical Practice*. New York: Aronson.

³³ Fischer, J., & Corcoran, K. (1994). *Measures for Clinical Practice*. New York: The Free Press; Hudson, W. W. (1982). *The Clinical Measurement Package: A Field Manual*. Homewood, Illinois: The Dorsey Press.

³⁴ United Nations. (1994). *Human Rights and Social Work*. Geneva: United Nations Publication.

³⁵ Flanigan, B. (1992). *Forgiving the Unforgivable*. New York: Wiley Publishing.

procesā Latvijā.³⁶ Izmantojot iespēju teoriju,³⁷ darbā tika apspriesta globālās sadarbības koncepcija, kas uzsvēra iespēju piešķiršanu visām pusēm, nevis profesionālo imperiālismu. Tas bija vērsti uz globālās sadarbības galvenajām sastāvdaļām, tostarp uz izpratni un vēlmi attīstīt kultūras un etnisko jūtīgumu, prasmi attīstīt sadarbību ar citām disciplinām un profesionāļiem no citām valstīm, strādāt, lai palielinātu visu cilvēku ekonomiskās, politiskās un sociālās tiesības, kā arī veidot un uzturēt profesionālās attiecības un attīstīt rezultatīvu un vērtības balstītu profesionālo praksi.³⁸ Tika izmantots globālās sadarbības princips, kā rezultātā nostiprinājās profesionālās attiecības, – palielinājās pārredzamība attiecībā uz reālajiem jautājumiem, ar kuriem saskaras sociālie darbinieki un sociālās politikas veidotāji abās valstīs – ASV un Latvijā. Kopīgota informācija, tehniskie ziņojumi un dokumenti. Mūsu nepārtrauktais kopīgais darbs veidoja jaunas sadarbības. Viena no tām ar Latvijas Republikas Labklājības ministrijas Stratēģiskās plānošanas un veselības aizsardzības departamentu, otra – ar ārstiem, kuri izstrādāja pirmo hospisa programmu Latvijā. Sākotnējā prezentācija un tai sekojošā publikācija bija pirmais solis sociālā darba literatūras latviešu valodā izstrādē. Globālā sadarbība ietekmēja arī manu sākotnējo uzaicinājumu lasīt lekcijas augstskolā “Attīstība” 1995. gada oktobrī.

1996. gada decembrī atkal saņēmu uzaicinājumu augstskolā “Attīstība” lasīt lekcijas par sociālā darba izpēti, sociālā darba praksi ar grupām un par sociālās labklājības politikas pakalpojumiem. Decembra braucienā papildus konsultēju divdesmit sociālos darbiniekus – praktiķus, kuri tika nodarbināti sociālajā darbā bez profesionālā grāda. Šajā brīdī augstskolas “Attīstība” vadība bija sākuši pievērsties darbaspēka attīstībai un sociālo darbinieku tālākizglītībai. Šiem divdesmit praktiķiem tika piedāvāti mācību kursi vispārējā sociālā darba

³⁶ Turpināju savu sākotnējo darbu ar I. Pauloviču, un studentiem bija iespēja uzrakstīt darbu, kas tika prezentēts 27. Starptautiskajā sociālās labklājības padomes (ICSW) konferencē 1996. gada augustā Honkongā. Skat.: Rodgers, M. E. & Paulovica, I. (1996). Global Networking as a Means of Aiding Social Development Process: Latvia and America as a Case Example. *International Council on Social Welfare, 27th Conference Proceedings*. Hong Kong.

³⁷ Lee, J. A. B. (1994). *The empowerment approach to social work practice*. New York: Columbia University Press.

³⁸ Rodgers, M. E. & Paulovica, I. (1996). Global Networking as a Means of Aiding Social Development Process: Latvia and America as a Case Example. *International Council on Social Welfare, 27th Conference Proceedings*. Hong Kong.

teorijā³⁹ un sociālā darba supervīzijas pamatos.⁴⁰ Šī pasniegšanas pieredze ļāva man ieviest mezolīmeņa jēdzienus⁴¹ un makrosociālā darba praksi.⁴² Vispirms skaidroju sociālā darba prakses un teorijas nepārtrauktību sociālajā darbā no mikroprakses līdz makropraksi.⁴³

Sāku saprast nepieciešamību pēc kodificētas literatūras kopuma, kas raksturotu Latvijas sociālā darba praksi, jo sociālā darba profesijai sāka attīstīties zināšanu bāze. Profesionālim ir vajadzīgs arī ētikas kodekss, lai piedāvātu virzienu un noteiktu robežas tiem, kas strādā šajā profesijā. Visbeidzot profesijai ir vajadzīgs zinātniski pārbaudītu rakstu, pētījumu un teoriju kopums. Kopš 1996. gada vedu grāmatas un profesionālo literatūru no ASV, kas pēc tam tika ziedota augstskolas "Attīstība" bibliotēkai, lai to izmantotu studenti un mācībspēki.⁴⁴

1.4. PALIATĪVĀS APRŪPES KONFERENCE

1997. gadā atgriezās Rīgā, lai uzstātos ar vairākām prezentācijām. Par manu iepriekšējo darbu Latvijā uzzināja amerikāņu organizācija Īslaicīgo Iespēju misija (*Mission Opportunities Short Term*, M.O.S.T. Šī organizācija nodrošināja sākotnējo darbu Baltijā ar vasaras nometņu programmām vājredzīgiem un neredzīgiem jauniešiem, un jauniešu likumpārkāpumu novēršanai. 1997. gada septembrī M.O.S.T. organizācija tika uzaicināta uz Rīgu, lai palīdzētu pilnveidot darbu ar nedziedināmi slimiem pacientiem. Organizāciju aicināja konsultēt ārstus, medmāsas un sociālos darbiniekus

³⁹ Miley, K. K., O'Melia, M., & DuBois, B. (1995). *Generalist Social Work Practice an Empowering Approach*. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.

⁴⁰ Kadushin, A. (1976). *Supervision in Social Work*. New York: Columbia University Press.

⁴¹ Schwartz, W., & Zulba, S. R. (1971). *The Practice of Group Work*. New York: Columbia University Press; Zastrow, C. (1993). *Social Work with Groups*. Chicago: Nelson-Hall Publishers.

⁴² Pincus, A., & Minahan, A. (1973). *Social Work Practice: Model and Method*. Itasca, Illinois: F. E. Peacock Publishing.

⁴³ Kā atbalstu makroprakses jēdziena izprašanai paspēju publicēt rakstu jaunizveidotajā Latvijas profesionālajā žurnālā par sociālo darbu "Dzīves jautājumi". Skat.: Rodgers, M. E. (1996). Social Work Practice at the Macro Level. *Dzīves jautājumi*, 2. Rīga: Attīstība.

⁴⁴ Atbalstīju izdevumu "Dzīves jautājumi" ar papildus rakstiem un pat piedalījos tā redakcijas pārskatīšanas komisijā.

nāves gadījumos un mirstošu cilvēku aprūpes jomā. *M.O.S.T.* organizācijas vadītāji meklēja sociālo darbinieku un, uzzinot par manu līdzšinējo darbu Latvijā, es tiku uzaicināts pievienoties komandai. Es prezentēju trīs darbus par **sociālā darba teorijas un prakses izpratni par neārstējami slimiem pacientiem un viņu ģimenēm**.⁴⁵ Materiāls tika izstrādāts veselības aprūpes speciālistiem, galveno uzmanību vēršot uz nāves un mirstības apzināšanos, psihosociālajiem aspektiem darbā ar neārstējami slimiem pacientiem, riska izvērtējumu neārstējami slimu pacientu ģimenēs, kā arī paraugpraksi sociālā darba pakalpojumu sniegšanā sērojošām ģimenēm.⁴⁶

1.5. ATGRIEŠANĀS AUGSTSKOLĀ “ATTĪSTĪBA” 1998. GADĀ

Mans nākamais ielūgums – būt par vieslektoru – no augstskolas “Attīstība” pieņāca 1998. gada janvārī. Vadīju lekcijas gan par **sociālā darba praksi ar indivīdiem un ģimenēm**, gan prakses izvērtēšanas kursu. Lielākā daļa no janvārī veiktā darba individuālajā un ģimenes kursā bija vērsta uz prasmju pilnveidošanu izvērtējot klienta/ģimenes situāciju, ieskaitot sociālo darbinieku klausīšanās prasmju uzlabošanu, kas ietvēra pamatprasmju komunikācijā un atbalsta sniegšanā.⁴⁷ Šis laika posms bija vērsts uz efektīvas saziņas nozīmi, kā arī refleksīvās klausīšanās mākslu. Individuāli orientētajās lekcijās varēju iepazīstināt ar divām jaunām prakses teorijām. Vispirms apspriedām V. Švarca izstrādāto **mediācijas modeli**. Šī prakses teorija lielā mērā izmanto funkcionālo prakses modeli, kurā sociālais darbinieks izmanto sociālā darba prakses sākuma, vidus un beigu posmu. Sākuma posms ietvēra pieskaņošanos klientam. Vidējā posmā tika uzsvērtā klienta apņemšanās saistībā ar pārmaiņu procesu un uzdevumi, kas jāizpilda tagad, kad ir izveidotas jēgpilnas attiecības. Beigu posms palīdz klientam izprast sasniegtos un vēl paveicamos darbus.⁴⁸

⁴⁵ Kubler-Ross, E. (1973). *On Death and Dying*. New York: Macmillan Press; Rando, T. A. (1993). *Treatment of Complicated Mourning*. Champaign, Illinois: Research Press.

⁴⁶ Rando, T. A. (1993). *Treatment of Complicated Mourning*. Champaign, Illinois: Research Press.

⁴⁷ Egan, G. (1998). *The Skilled Helper*. Belmont, California: Thomson Higher Education.

⁴⁸ Smalley, R. E. (1967). *Theory for Social Work Practice*. New York: Columbia University Press.

Nemot vērā studentu intereses, iepazīstināju ar uz **uzdevumu vērsto pieeju** sociālajā darbā.⁴⁹ Šīs pieejas galvenā koncepcija ir tāda, ka tā ir īsa un laika ziņā ierobežota. Klientu problēmas risina, plānojot uzdevumus vai problēmu risināšanas darbības, ko klients piekrist veikt. Pieeja ietver īpašu līgumu, kas izstrādāts starp darbinieku un klientu. Šajā pieejā sociālais darbinieks seko un pārskata klienta veiktos uzdevumus, lai varētu veikt izmaiņas līgumā ar klientu, ja tas nepieciešams.⁵⁰ 1998. gada janvāra brauciena laikā es turpināju lasīt lekcijas par nāvi, zaudējumu un sērām, vadot apmācību “Hospisa darbinieku stresa novērtēšana” Latvijas Onkoloģijas centrā Rīgā.

1998. gada novembrī ar citu studentu grupu lekcijās atkal pievērsos individuālajai un ģimenes praksei, bet iekļāvu arī lekcijas par pakalpojumiem vecāka gadagājuma cilvēkiem. Lekcijās par darbu ar indivīdu un ģimeni turpināju pievērsties sociālā darba teorijas izmantošanai un prasmju pilnveidošanai, kā tas atspoguļojās gan auditorijas lomu spēlēs, gan studentu eksāmenos. Ievērojams laiks tika pavadīts, īstenojot terapeitisko attiecību modeli sociālā darba praksē, papildus palīdzot sociālā darba studentiem izprast sociālā darba praksei piemītošo pārmaiņu procesu. Lekcijas papildus **iepazīstināja ar jēdzienu “līdzatkarība” un tās ietekmi ģimenēs.**⁵¹ Vairākas līdzatkarīgā indivīda raksturojuma iezīmes ietver pārmērīgas raizes par citu problēmām, kaunu un vainas apziņu, pesimismu pret pasauli, dusmas un pasīvi agresīvu uzvedību, problēmu noliegšanu un neloķāmību/neelastību.⁵² Studentiem mācīju savos vērtējumos izmantot līdzatkarības jēdzienus. Norādīju, ka šis materiāls ir noderīgs programmu izstrādē, strādājot ar indivīdiem un ģimenēm, kas ir vielatkarīgie.

1998. gada novembra vizītes laikā augstskolas “Attīstība” rektore Dr. L. Šiļņeva lūdza man rīkot īstermiņa mācību kursu sociālajiem darbiniekiem lauku rajonos (Krāslavā) un vēl vienu mācību sesiju jau praktizējošiem sociālajiem darbiniekiem Rīgā. Pievērsis uzmanību vispārīgajai sociālā darba praksei, līdztekus iekļāvu arī materiālu par darbu ar manipulatīviem un bīstamiem

⁴⁹ Reid, W. J., & Epstein, L. (1972). *Task-Centered Casework*. New York: Columbia University Press.

⁵⁰ Reid, W. J. (1992). *Task Strategies: An Empirical Approach to Clinical Social Work*. New York: Columbia University Press.

⁵¹ Beattie, M. (1986). *Codependent No More*. Center City, MN: Hazelden Press.

⁵² Turpat.

klientiem.⁵³ Lekcijās izskatījām nevēlēšanos un pretestību atbalsta sniegšanas procesā. Pievērsām uzmanību paņēmieniem, kā samazināt klientu pretestību un palīdzēt darbiniekiem attīstīt konstruktīvas konfrontācijas prasmes. Studenti saprata, cik svarīgi reaģēt uz klientu pretestību un nevēlēšanos jau sākumā, kad tas pirmo reizi parādās palīdzības sniegšanas procesā. Faktiski studenti uzzināja, ka nevēlēšanās un pretestības rakstura risināšana un pētišana var radīt pozitīvus rezultātus un nozīmīgas atklāsmes.⁵⁴

1.6. PAMATA TEORIJU PAPLAŠINĀŠANA

Latvijā atgriezies 1999. gada jūlijā un veicu sociālā darba prasmju apmācību sociālajiem darbiniekiem Dobelē, Liepājā, Krāslavā un Jelgavā, galveno uzmanību pievēršot sociālā darba prasmju pilnveidošanai un vispārīgās sociālā darba prakses ieviešanai, izmantojot mikro-mezo-makro prakses nepārtrauktību.⁵⁵

1999. gada novembrī atkal tiku uzaicināts lasīt vieslekcijas augstskolā “Attīstība”. Lasot lekcijas pirmā kursa studentiem, galveno uzmanību pievērsu **ģimenes terapijai**, bet otrā kursa studenti tika iepazīstināti ar **sociālā gadījuma izvērtēšanu**. Iepazīstināju ar galvenajām teorētiskajām pieejām ģimenes terapijas praksē.⁵⁶ Lai saprastu ģimenes terapijas pamatjēdzienus, ieskaitot ģimenes dzīves ciklu, izmantojām **sistēmu teoriju**.⁵⁷ Tālāk lekcijās uzmanību pievērsu M. Bovenā teorijai par ģimenes sistēmu. Izpētījām viņa pievēršanos vairāku paaudžu ģimenes sistēmai. Izmantojot lomu spēles, aplūkojām emocionālās saplūšanas nozīmi un

⁵³ Miley, K. K., O'Melia, M., & DuBois, B. (1995). *Generalist Social Work Practice an Empowering Approach*. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.

⁵⁴ 1998. gads noslēdzās ar manu pievienotu papildu rakstu “Definēta vispārēja sociālā darba prakse”, kas publicēts krājumā “Dzīves jautājumi”, lai turpinātu veidot literatūras bāzi sociālā darba praksei Latvijā. Skat.: Rodgers, M. E. (1998). *Generalist Social Work Practice Defined. Dzīves jautājumi*, 3. Rīga: Attīstība.

⁵⁵ Kirst-Ashman, K., & Hull, G. H. (1993). *Understanding Generalist Practice*. Chicago: Nelson-Hall Publishers.

⁵⁶ Nichols, M. P., & Schwartz, R. C. (1991). *Family Therapy Concepts and Methods*. Boston: Pearson/Allyn & Bacon; Vondracek, F. W. & Corneal, S. (1995). *Strategies for Resolving Individual and Family Problems*. Pacific Grove, California: Brooks/Cole Publishing.

⁵⁷ Germain, C., & Gitterman, A. (1980). *The Life Model of Social Work Practice*. New York: Columbia University Press

tās neveselīgo ietekmi uz ģimenes sistēmu, kā arī emocionālā trīsstūra jēdzienu – attiecības, ko ietekmē trešās personas, piemēram, radnieki vai draugi. Šī darba mērķis bija palīdzēt klientiem saskatīt savu lomu ģimenes sistēmas darbībā. Studentu lomu spēles parādīja arī galveno principu – “es” pozīcijas nozīmi, kurā klienti skaidri izsaka personīgo viedokli.⁵⁸

Pēc tam iepazīstināju ar **stratēģiskās ģimenes terapijas teoriju**, kuras pamatā ir Virdžīnijas Satīras (*Virginia Satir*) izstrādātā pieeja. Šīs teorijas pamatā ir palāvība uz skaidru komunikāciju. V. Satīra uzskata, ka komunikācija terapijā ir ietekmīgākais ģimenes terapijas veids. Teorija bieži vien izmanto “apmācību”, lai uzlabotu skaidru komunikāciju. Lai panāktu pozitīvas pārmaiņas, ar šo teoriju tiek uzsvērtā verbāla un neverbāla komunikācija.⁵⁹

Visbeidzot mēs izpētījām ģimenes struktūrterapijas teoriju, kurā izstrādāta sistēma, kas disfunkcionālā ģimenē ievieš kārtību un jēgu. Salvadora Minučina (*Salvador Minuchin*) paveiktais darbs bija galvenais šīs teorijas attīstībā. Teorijas trīs galvenās sastāvdaļas ir: struktūra, apakšsistēmas un robežas. Ģimenes struktūra atspoguļojas tajā, kur cilvēki atrodas, kādu vietu ieņem attiecībās vienam ar otru. Struktūru pastiprina gaidas, kas nosaka ģimenes noteikumus. Nelielos grupu vingrinājumos studenti apsprieda savus ģimenes noteikumus un to izcelsmi. Turklāt pēc teorijas ģimenes tiek pārveidotas par apakšsistēmām, kuru pamatā ir paaudze, dzimums un funkcija. Kad šīs apakšsistēmas ir izveidotas, tās ir skaidri iezīmētas ģimenē ar personu savstarpējām robežām. Auditorijā izmantoju lomu spēles, lai parādītu ģimenes robežu statisko raksturu. Lekcijās norādīju, ka daži sociālie darbinieki bieži vien neņem vērā visas ģimenes struktūru un tāpēc iejaucas tikai vienā ģimenes apakšsistēmā, kas, visticamāk, neizraisīs ilgstošas pārmaiņas.⁶⁰

2000. gada marta vizītes laikā Latvijā man bija iespēja tikties ar Latvijas Republikas Labklājības ministrijas amatpersonām, lai uzlabotu profesijas stāvokli

⁵⁸ Nichols, M. P., & Davis, S. D. (2001). *Family Therapy*. Hoboken, New Jersey: Pearson; Bowen, M. (1978). *Family Therapy in Clinical Practice*. New York: Aronson.

⁵⁹ Satir, V., Banmen, J., Gerber, J., & Gomori, M. (1991). *The Satir Model: Family Therapy and Beyond*. Palo Alto, California: Science & Behavior Books, Inc.

⁶⁰ Nichols, M. P., & Davis, S. D. (2001). *Family Therapy*. Hoboken, New Jersey: Pearson; Goldenberg, I., & Goldenberg, H. (2000). *Family Therapy: an Overview*. Belmont, California: Wadsworth/Thomson Learning.

Latvijā, attīstot profesionāla sociālā darba licencēšanu. Uzsvēru, ka licenču piešķiršana veicinātu jauno speciālistu atbildību. 2000. gada septembrī atgriezās Rīgā, lai iepazīstinātu ar darbu Starpuniversitāšu starptautiskās sociālās attīstības konsorciā (*IUCISD*) par tematu “Kopienas attīstības prakse Latvijā: ietekme uz rīcībspējas palielināšanu”. Šis darbs un publikācija konferences materiālos ļāva paplašināt makrosociālā darba tēmu, iekļaujot tajā kopienas attīstības teoriju⁶¹ un spēka perspektīvu.⁶² Darbs bija vērsts uz tādas metodes izstrādi, kas pārsniegtu indivīda, grupas vai ģimenes līmeni un tā vietā pievērstu uzmanību kopienas (ražioniem, pilsētām, reģioniem) un valsts līmenim. Publikācijas mērķis bija izprast latviešu kopienu stiprās puses un to, kā strādāt ar tām, lai uzlabotu iedzīvotāju sociālo labklājību. Nepārprotami uzsvēru, cik svarīgi ir izprast valsts kultūru un paražas, lai palielinātu kopienas attīstības centienu pozitīvo ietekmi. Kopienas attīstības teorija koncentrējas uz metožu izmantošanu, lai attīstītu resursus un veicinātu sadarbību, kas ļauj rajonam, kopienai, pilsētai, reģionam vai valstij kļūt par sociālā, ekonomiskā, politiskā un kultūras atbalsta avotu tās iedzīvotājiem.⁶³ Sākotnēji agrākajās makrosociālā darba prakses lekcijās studentiem bija grūtības izprast kopienu maiņas stratēģijas un aktivitātes. Latvijas Neatkarības kustības 90. gadu sākuma diskusija rosināja studentu izpratni par iesaistīšanos nozīmīgos kopienas attīstības pārmaiņu centienos. Savās iepriekšējās lekcijās par sociālā darba makrolīmeņa praksi gan Rīgā, gan citās pilsētās aicināju dalībniekus diskutēt par savu kopienu stiprajām un vājajām pusēm. Atbildes gan pilsētās, gan laukos bija ļoti līdzīgas. Tās ietvēra zemas algas vai nabadzības problēmas, bezdarbu, alkoholismu un kaitīgu vielu lietošanu, kā arī sociālo nedrošību, kas atspoguļoja sociālā atbalsta programmu trūkumu. Tāpat dalībniekiem bija līdzīgi ieteikumi, lai uzlabotu dzīves kvalitāti Latvijā, – uzlabot likumdošanas procesu, izveidot jaunas algu struktūras un sociālās drošības sistēmas, un radīt jaunas darbavietas. Kopienas attīstības teorija vērsta uz to, lai uzsvērtu cilvēku rīcībspējas

⁶¹ Midgley, J. (1997). *Social Development*. Thousand Oaks, California: Sage Publications; Campfens, H. (Ed.). (1997). *Community Development Around the World: Practice, Theory, Research, Training*. Toronto: University of Toronto Press.

⁶² Saleebey, D. (1992). *The Strengths Perspective in Social Work Practice*. New York: Pearson.

⁶³ Stoesz, D., Guzzetta, C., & Lusk, M. (1999). *International Development*. Boston: Allyn & Bacon; Midgley, J. (1997). *Social Development*. Thousand Oaks, California: Sage Publications

palielināšanu un kopīgas sadarbības nozīmi pozitīvu sociālo pārmaiņu panākšanai. Šāda veida makroprakse vienlaicīgi ietekmē daudzus indivīdus, ģimenes un kopienas. Atzīmēju Latvijas sociālo darbinieku nozīmi, tostarp kopienas sociālā darba praksi kā īpašu sociālā darba prasmi, lai sekmētu kopienas attīstību un visas sabiedrības izaugsmi. Šīs makroprakses maiņas stratēģijas bija tikpat svarīgas kā sociālo darbinieku mikroprakses un konsultēšanas prasmju attīstība.⁶⁴

1.7. ATTĪSTĪBA 21. GADSIMTĀ: SUPERVĪZIJAS LOMA SOCIĀLAJĀ DARBĀ

Jaunā gadsimta sākumā apzinājos arvien pieaugošo nepieciešamību pēc speciāli sagatavotiem supervīzoriem Latvijas sociālā darba organizācijās. Arvien vairāk absolventu iesaistījās sociālā darba jomā un tika radītas jaunas darba vietas, tomēr nebija pietiekami efektīva supervīzijas modeļa. Manis izstrādātais pētniecības projekts bija vērsts uz nepieciešamību palielināt valsts mēroga izpratni par supervīziju sociālajā darbā un pašreizējo darbinieku vajadzību pēc efektīvas supervīzijas.

No 2001. gada februāra līdz maijam Latvijā īstenoju valsts mēroga pētījumu projektu, veicot 75 punktu anketu par supervīzijas lomu, funkcijām un mērķi Latvijas sociālā darba praksē. Pētījums bija tiešs rezultāts manam novērojumam, ka nākamais profesionālās pilnveides līmenis sociālā darba ietvaros Latvijā būtu **supervīzijas prakses un teorijas stiprināšana**. Biju atklājis, ka studenti un sociālie darbinieki apzinās supervīzoru atbildības funkciju, bet ne pārējās nozīmīgās jomas – zināšanas, vērtības, prasmes un emocionālo atbalstu. Anketā tika ietverti jautājumi – vai sociālajam darbiniekam ir supervīzors, vai supervīzors varētu viņam palīdzēt pašreizējā amatā. Papildu jautājums: kas pārskata sociālo darbinieku darba rezultātus, viņu dalību izglītības konferencēs un iesaistišanos Latvijas profesionālo sociālo un aprūpes darbinieku asociācijā. Atsevišķi jautājumi aptvēra emocionālo un izglītojošo atbalstu, ko sociālie darbinieki uzskata par

⁶⁴ Rodgers, M. E. (2000). Community Development Practice in Latvia: Implications for Empowerment. *7th Biannual European IUCISD Conference Proceedings*. Rīga: Attīstība.

nepieciešamu un saņem papildus supervīzijai. Tika apkopota demogrāfiskā informācija par respondentu izglītības līmeni, vecumu, dzimumu, atrašanās vietu, nodarbinātības jomu, atalgojuma diapazonu un sociālajā darbā nostrādātajiem gadiem. Aptaujas anketu aizpildīja 530 respondenti visā Latvijā. 93% aptaujāto norādīja, ka viņi ir latvieši, vairāk nekā 94% bija sievietes. Lielākā daļa respondentu bija vecumā no 31 līdz 50 gadiem. No 401 aptaujātajiem, kuri atbildēja uz jautājumu par savu profesionālo kvalifikāciju, 115 identificēja sevi kā skolotājus, 61 – kā sociālos darbiniekus un 125 – kā saistīto jomu pārstāvjus, piemēram, medicīnas, jurisprudences vai sociālās zinātnes. Visbeidzot 92 respondenti norādīja, ka viņi ir studenti. Norādītais nodarbinātības statuss – 42,7% nodarbojās ar sociālo palīdzību, 16,3% strādāja ar indivīdiem vai ģimenēm, 20,1% strādāja ar vecāka gadagājuma cilvēkiem vai veica sociālos pakalpojumu veselības aprūpē, 2% norādīja, ka strādā sociālās politikas analīzē un plānošanā, un 18,7% bija nodarbināti citās profesijās. Ne visiem sociālā darba jomā nodarbinātajiem respondentiem bija sociālā darba kvalifikācija. No 460 cilvēkiem, kas bija nodarbināti kā sociālie darbinieki, 89 respondenti (19,3%) bija sociālie darbinieki ar kvalifikāciju, bet vēl 105 respondenti (22,8%), kuri strādāja kā sociālie darbinieki, bija bez kvalifikācijas. 220 respondenti (47,8%) norādīja, ka viņiem ir kvalifikācija citās kompetences jomās. Šie demogrāfiskie dati, kas attiecas uz gandrīz pusi valsts sociālo darbinieku, liecina, ka supervīzija sociālajā darbā ir ļoti nepieciešama. No 69 respondentiem, kas bija nodarbināti kā sociālā dienesta vadītāji, 25 respondenti (36,2%) bija sociālā darba kvalifikācija, savukārt 44 vadītājiem (63,8%) nebija nekādas sociālā darba kvalifikācijas. Vairākumam (58,7%) bija vairāk nekā 3 gadu ilga pieredze sociālajā darbā, 25,1% – 1 līdz 3 gadu pieredze, 16,2% pieredze sociālajā darbā bija mazāka par gadu.

Pētījumu rezultāti par supervīziju parādīja, ka 45,8% respondentu pauda labvēlīgu attieksmi pret supervīzijas pielietošanu. No tiem 79,6% respondentu bija izteikti vai vidēji pārliecināti par supervīzijas nepieciešamību. Jautājumā par to, kā tiek uztverta supervīzijas, vairāk nekā 75% gadījumu bija vidēji augsts līdz augsts līmenis izpratnei par supervīzijas izmantošanas iespējām. Rezultātu analīze, izmantojot vienvirziena dispersiju analīzes (angļu val. – *Analysis of variance*, ANOVA) testus, tika veikta starp neatkarīgajiem mainīgajiem lielumiem

(kvalifikācijas veids, darbinieku un direktoru izglītība, nodarbinātība, vecums, dzimums, pašreizējā alga un pieredzes gadi kā sociālajam darbiniekam) un atkarīgajiem mainīgajiem lielumiem (attieksme, uzskati un vispārējā izpratne par supervīziju), lai noteiktu, vai starp grupām pastāv būtiskas atšķirības. Respondenta izglītība atspoguļoja viņa attieksmi, uzskatus un priekšstatus par supervīziju. Bija novērojama saistība starp mainīgo nodarbinātību un atalgojumu un vispārējiem priekšstatiem par supervīziju. Korelācijas tests liecināja, ka respondentiem, kuriem ir pozitīva attieksme un pārliecība par supervīziju, bija arī pozitīva vai lielāka izpratne par supervīzijas procesu kopumā. Pētījuma nozīmīgākais secinājums, ka pārliecība par supervīzijas nepieciešamību ietekmēja kopējo uztveri par supervīziju starp 530 respondentiem. Pētījuma gaitā tika secināts, ka sociālo darbinieku iegūtā izglītība veido mainīgo attieksmi pret supervīziju. Kopumā pētījums parādīja, ka pieaugošais sociālā darba programmu absolventu skaits ienāktu darba tirgū ar spēcīgu pārliecību par praksi un nepieciešamību pēc supervīzijas. Tā kā Latvijā pieauga profesijas popularitāte, radās nepieciešamība pēc apmācītiem kompetentiem supervīzoriem ar izpratni par supervīzijas teoriju un tās lomu sociālajā darbā. Šie rezultāti radīja interesi palīdzēt attīstīt pirmo sociālā darba maģistra programmu Latvijā.

2001. gada oktobrī tiku aicināts rīkot apmācības gan sociālo dienestu vadītājiem, gan sociālās palīdzības darbiniekiem, kas Rīgas domē sniedza konsultācijas pa tālruni. Izglītojot darbiniekus, kas sniedz attālinātas konsultācijas, uzmanību pievēršu vispārīgās prakses teorijai, uzsverot prasmju attīstību klientu vērtēšanā un līgumu slēgšanā ar klientiem.⁶⁵ Izmantoju spēka perspektīvu papildus jau iepriekš minētajai rīcībspējas pieejai. Lomu spēlēs galvenā uzmanība tika pievērsta prasmju attīstībai, saziņas metodēm, diagnostikas procedūrām un komunikācijai saskarē ar klientu pretestību un dusmām. Citas apmācības ar sociālo dienestu administratoriem bija par administratīvajiem jautājumiem, tostarp par darbā pieņemšanas un atlaišanas praksi, darbinieku novērtēšanas metodēm, budžeta veidošanu un vispārējo administratīvo uzraudzību.

⁶⁵ Briggs, H. E., & Corcoran, K. (2001). *Social Work Practice Treating Common Client Problems*. Chicago: Lyceum Books; Kirst-Ashman, K., & Hull, G. H. (1993). *Understanding Generalist Practice*. Chicago: Nelson-Hall Publishers; Schubert, M. (1971). *Interviewing in Social Work Practice*. New York: Council on Social Work Education.

Saistībā ar iepriekš minēto aktualizēju organizatoriskās attīstības teorijas.⁶⁶ Lomu spēles, kurās tika izspēlēta darba attiecību izbeigšana, atspoguļoja diskomfortu, kas daudziem Latvijas profesionāļiem rodas tiešā konfrontācijā darba devēja un darbinieka attiecībās. Mazo grupu vingrinājumos daudz laika veltījām darbinieku atbildības jautājumu iztirzāšanai. Turklāt 2001. gadā publicēju rakstu krājumā “Dzīves jautājumi” par sociālā darba uzraudzības lomu, funkcijām un mērķi.⁶⁷ Mans mērķis bija turpināt profesionālo sarunu par supervīzijas nozīmīgo lomu sociālajā darbā. Tikšanās un e-pasta vēstules ar augstskolas “Attīstība” darbiniekiem 2001. gadā radīja kopīgu priekšlikumu izstrādāt pirmo sociālā darba maģistra studiju programmu Latvijā. Šī gada laikā “Attīstība” izstrādāja eksperimentālu sociālā darba maģistrantūras programmu ar divpadsmit studentu grupu. Tika diskutēts par nepieciešamību izstrādāt sociālā darba standartus izglītības jomā, lai būtu pamats supervīzoru sagatavošanai un sadarbībai ar studentu prakses vietām. Paturot prātā šīs vajadzības un balstoties uz mūsu ciešo sadarbību, kopā ar augstskolu “Attīstība” pieteicos ASV Valsts departamenta Izglītības un kultūras lietu biroja grantu programmai, lai attīstītu partnerattiecības starp manu universitāti (Monmutas Universitāte, Rietumlongbranča, Ņūdžersija) un augstskolu “Attīstība”, liekot uzsvaru uz jauno sociālā darba maģistrantūras izveidi. Mums piešķīra divu gadu stipendiju, lai nodrošinātu augstskolu mācībspēku mobilitāti un izveidotu maģistra studiju programmu. Monmutas Universitātes mācībspēki saņēma finansējumu, lai mācītu un palīdzētu attīstīt maģistra studiju programmu. Turklāt pieci augstskolas “Attīstība” mācībspēki kopā divu gadu laikā saņēma finansējumu, lai apmeklētu ASV maģistra studiju programmas lekcijas Monmutas Universitātē, Sociālā darba absolventu skolā un iegūtu papildu pasniegšanas prasmes maģistrantūras līmenī. Papildus tehnoloģiju grantiem, lai iegādātos, piemēram, klēpj datorus, ievērojams finansējums tika piešķirts augstskolas “Attīstība” bibliotēkas attīstībai.

Kopš 2002. gada vadīju lekcijas Rīgas domes labklājības departamenta darbiniekiem un sociālajiem darbiniekiem, kuri konsultēja klientus pa tālruni. Veicu

⁶⁶ Burke, W. W. (Ed.). (1978). *The Cutting edge: Current Theory and Practice in Organization Development*. La Jolla, California: University Associates, Inc.

⁶⁷ Rodgers, M. E. (2000). *Community Development Practice in Latvia: Implications for Empowerment*. 7th Biannual European IUCISD Conference Proceedings. Rīga: Attīstība.

arī augstskolas “Attīstība” jaunizveidotās maģistra studiju programmas provizorisko novērtējumu. 2002. gada jūlijā kopā ar Dr. Noru Smitu (*Nora Smith*) publicēju rakstu “Kopienas partnerība riskam pakļautajiem bērniem: piemēri no Latvijas un Amerikas”.⁶⁸ Turklāt tika publicēts vēl viens raksts “Naratīvās terapijas principi un ietekme uz tās izmantošanu Latvijā” kopā ar Džeinu Rodžersu krājumā “Dzīves jautājumi”.⁶⁹ Šī publikācija ļāva autoriem palielināt profesionālo izpratni par **naratīvās terapijas**⁷⁰ teorētisko pieeju, kas pēta, kā tiek izmantotas stāstu un pieredžu nozīmes un notikumi, ko indivīdi un ģimenes stāsta terapijā. Tādējādi cilvēkus veido un ietekmē stāsti, ko viņi stāsta, un stāsti, kuros viņi dzīvo. Naratīvā terapija uzsver, ka ģimenes un indivīdi bieži tiek iesprostoti dominējošajos stāstījumos, kas viņus diskvalificē, pazemo un ierobežo. Kamēr klients stāsta savu stāstu, sociālais darbinieks palīdz viņam pārveidot savu stāstu, tādējādi pretojoties negatīviem kultūras vēstījumiem un uzsverot pozitīvus personiskus stāstus, kas ceļ pašapziņu un pašvērtību. Šie stāsti ir “jauns” naratīvs pozitīvākai sevis izjūtai⁷¹.

Sakarā ar to, ka augstskola “Attīstība” Latvijā izveidoja vairākas filiāles, 2003. gadā tiku lūgts mācīt Rīgā un Daugavpilī. Aprīlī lasīju lekcijas sociālo dienestu vadītājiem, sociālajiem darbiniekiem, sociālā darba studentiem, kā arī valsts ieņēmuma dienesta darbiniekiem. Lekcijās tika uzsvērtā makrosociālā darba/kopienas attīstības darba nozīme,⁷² ieskaitot materiālu par pilsoņu līdzdalības principu.⁷³ Mēs diskutējām par demokrātijā nozīmīgo pilsoņu

⁶⁸ Raksts publicēts Latvijas sociālā darba prakses žurnālā “Sociālais Darbinieks”. Raksts aplūkoja apakšspecializācijas nepārtraukto izaugsmi sociālā darba praksē Latvijā, uzsverot bērnu labklājības darba nozīmi.

⁶⁹ Rodžersa, D. A., & Rodžerss, M. (2002). Stāstījuma terapijas principi un tās izmantošanas nepieciešamība Latvijā. No L. Šilņeva (red.). *Dzīves jautājumi* 7. Rīga: Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskola “Attīstība”, 188.–201. lpp.

⁷⁰ White, M. & Epston, D. (1990). *Narrative Means to Therapeutic Ends*. New York: W.W. Norton & Co; Rodžersa, Dž. A., & Rodžerss, M. E. (2002). Stāstījuma terapijas principi un tās izmantošanas nepieciešamība Latvijā. No L. Šilņeva (red.). *Dzīves jautājumi*, 7 (188.–201. lpp.). Rīga: Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskola “Attīstība”.

⁷¹ White, M. & Epston, D. (1990). *Narrative Means to Therapeutic Ends*. New York: W.W. Norton & Co.

⁷² Campfens, H. (Ed.). (1997). *Community Development Around the World: Practice, Theory, Research, Training*. Toronto: University of Toronto Press.

⁷³ Community Services Administration. (1978). *Citizen Participation*. Washington, D.C.: Rapido Press.

līdzdalības lomu, kas vairo sabiedrības izpratni par pārmaiņu nepieciešamību. Turklāt pilsoņu līdzdalības princips tiek uzskatīts par metodi, kā mazināt pilsoņu apātiju vai pārliecību, ka nekas nevar mainīties. Šis prakses princips akcentēja, ka pilsoņiem ir jābūt tieši iesaistītiem organizācijās un sociālajos procesos, kas viņus ietekmē.⁷⁴

Atrodoties Rīgā 2003. gadā, vadīju mācības Rīgas domes Labklājības departamentā. Tiku lūgts tā darbiniekiem, vadītājiem un administrācijai novadīt lekciju ciklu par gadījuma vadīšanu un intervēšanas metodēm. Lai uzsvērtu gadījuma vadītāja lomu un funkciju, lekcijās izmantoju vispārējā sociālā darba prakses un stipro pušu teoriju bāzi. Labklājības departamenta vidējā līmeņa vadītājiem mācību laikā tika pētīti vadības stili. Turklāt es raksturoju supervīzijas nozīmi profesionālajā attīstībā. 2003. gads bijis nozīmīgs arī cita iemesla dēļ – atzīstot izcilo darbu, ko veic augstskolas “Attīstība” docētāji, administratori un darbinieki jaunās sociālā darba maģistra studiju programmas pilnveidē, Latvijas Republikas Izglītības un zinātnes ministrija apstiprināja augstskolai tiesības piešķirt profesionālo maģistra grādu sociālajā darbā.⁷⁵

2004. gadā divreiz atbraucu uz Latviju, lai lasītu lekcijas un konsultētu profesionāļus. Maijā vadīju augstākā līmeņa mācības jaunā sociālā darba maģistra programmas studentiem gan Rīgā, gan Rēzeknē. Trešā kursa bakalaurs studiju programmas studenti apguva kursu kopienas attīstības praksē. Turpināju konsultācijas par maģistra studiju mācību programmu un tikos ar ASV vēstniecības amatpersonām par pieaugošo cilvēktirdzniecības problēmu Latvijā. Atrodoties Rīgā 2004. gadā, vadīju arī papildu apmācības Rīgas domes Labklājības departamentā. Mācību grupās ietilpa sociālo dienestu vadītāji un darbinieki no bērnu un ģimeņu atbalsta centriem, tāpēc uzmanība tika pievērsta riskam pakļautiem bērniem, bērniem ar invaliditāti un bērniem ar uzvedības traucējumiem. Mēs galvenokārt izskatījām vispārīgās darba ar gadījumu prakses teoriju par metodēm, intervēšanas metodēm un klienta progresu novērtēšanu. Pirmajā grupā piedalījās darbinieki no ģimeņu un bērnu atbalsta centriem, bet otrajā grupā bija sociālie

⁷⁴ Wireman, P. (1977). Citizen Participation. In J. B. Turner (Ed.). *Encyclopedia of Social Work* (17th ed.). Washington, D.C.: NASW Press; Community Services Administration. (1978). *Citizen Participation*. Washington, D.C.: Rapido Press.

⁷⁵ Lēmums stājās spēkā 2003. gada 14. jūlijā.

darbinieki, kas strādāja ar gados vecākiem cilvēkiem un personām ar invaliditāti. Lekcijā iepazīstināju ar aprūpes mājas un sociālās aprūpes iestādes jēdzieniem. Izmantoju teoriju par praksi, kurā tika uzsvērti klientu problēmu identificēšana, intervēšanas stili, saziņas prasmes (gan verbālas, gan neverbālas), klientu motivācija, gadījumu vadība, pašpalīdzības grupu nozīme un tas, kā darbiniekiem izvairīties no izdegšanas.⁷⁶

Līdz 2004. gada beigām saņēmām ASV federālo grantu no vēstniecības Rīgā, lai apmācītu profesionālus un veicinātu profesionālo izpratni par cilvēktirdzniecības problēmu.⁷⁷ Decembrī Latvijas Policijas akadēmijā Rīgā notika pirmā apmācība sociālajiem darbiniekiem, pedagogiem, mediju pārstāvjiem, valsts amatpersonām, valsts policijas darbiniekiem, tiesnešiem, psihologiem, robežsargiem un sociālā darba studentiem. Apmācība palīdzēja uzlabot izpratni par cilvēktirdzniecības problēmu un sniedza pārskatu par to.⁷⁸ Nākamais uzdevums bija izstrādāt pieeju pasniedzēju apmācībām, kas teorētiski un praktiski palīdzētu risināt cilvēku tirdzniecības problēmu.

2004. gadā saņēmu atzinības rakstu no Latvijas Republikas Izglītības un zinātnes ministrijas par radošu pasniegšanas pieeju sociālo darbinieku profesionālās augstākās izglītības programmā. Krājumā “Dzīves jautājumi” publicēju rakstu par teorijas bāzes pilnveidošanu kopienas attīstības praksē.⁷⁹

Latvijā atgriezies 2005. gada aprīlī, lai pēc Rīgas domes lūguma veiktu augsta līmeņa apmācību sociālā dienesta vadītājiem un darbiniekiem bērnu labklājības jomā. Liela daļa sociālo dienestu vadītājiem piedāvātās mācības bija saistītas ar to struktūrvienību sniegto pakalpojumu novērtējumu, kā arī ar darbinieku efektivitāti.⁸⁰ Akcentēju vadības prasmes un stilu. Bērnu labklājības kurss bija vērsts uz klienta uzvedības un darbības novērtēšanu viņa sociālajā

⁷⁶ Payne, M. (1982). *Modern Social Work Theory*. Chicago: Lyceum Books, Inc.

⁷⁷ Farley, M. (Ed.). (2003). *Prostitution, Trafficking, and Traumatic Stress*. Binghamton, New York: The Haworth Press.

⁷⁸ Turpat.

⁷⁹ Mathbor, G. M., Rodgers, M. E., & Mama, R. S. (2004). The Changing Meaning of Participation in Community Development: Lessons Learned in Bangladesh. *Dzīves jautājumi*, 9. Rīga: Attīstība.

⁸⁰ Epstein, I., & Tripodi, T. (1977). *Research Techniques for Program Planning, Monitoring, and Evaluation*. New York: Columbia University Press.

kontekstā. Uzsvēru arī sociālā darba vērtību nozīmi praksē. Iepazīstināju ar audžuģimeņu aprūpes sistēmas koncepciju un brīvprātīgo piesaistes nozīmi, piemēram, līdzīgi kā *Big Brother* un *Big Sister* programmās (*Lielo brāļu un māsu programma*) ASV. Daudzi darbinieki atzīmēja, ka brīvprātīgais darbs kādā sociālajā organizācijā Latvijā nav tradicionāla prakse, bet tās koncepcija ir laba. Lekcijas materiāls sniedza ieskatu efektīvu atbalstošu attiecību veidošanā ar institūcijās nonākušiem bērniem. Apmācībās tika praktizētas lomu spēles un prasmju demonstrējumi.

Aprīlī iesaistījos cilvēktirdzniecības novēršanas granta otrajā līmenī. Divas nedēļas notika interaktīvas mācības. Kā norādīts ASV vēstniecības stipendijas pieteikumā, – izmantots pasniedzēju apmācības modelis. Intensīvās mācībās piedalījās piecdesmit dažādu nozaru profesionāļi – gan sociālie darbinieki un psihologi, gan tiesneši, prokurori, policisti, ārsti, pedagogi, robežsargi, valsts amatpersonas, kā arī nevalstisko organizāciju darbinieki. Mācību rezultātā tika izveidota vietējā darba grupa cilvēktirdzniecības problēmas risināšanā. Pirmā mācību nedēļa notika Rīgā, otrā – Daugavpilī. Otrās nedēļas apmācību grupā tika iekļauti arī vietējo pagastu darbinieki. Cilvēku tirdzniecības teorētiskā perspektīva balstījās uz iemācītās bezpalīdzības jēdzienu un līdzatkarības modeli.⁸¹

2006. gada septembrī tiku uzaicināts kā vieslektors augstskolā “Attīstība”, lai mācītu maģistrantūras studentus. Lekciju uzmanības centrā bija **globālā sociālā darba prakse**. Mēs pētījām bezpeļņas sektora (NVO) lomu globālajā sabiedrībā.⁸² Pievērsām uzmanību arī tam, cik liela nozīme ir globālai sadarbībai kā atbalstam attīstībai.⁸³ Lekcijās uzsvēru ANO kā sociālās labklājības organizācijas nozīmīgo lomu un tās ietekmi uz sociālo attīstību. ANO izmantotajā makroprakses teorijā norādīts par to, cik svarīga ir ne tikai īstermiņa, bet arī ilgspējīga

⁸¹ Beattie, M. (1986). *Codependent No More*. Center City, MN: Hazelden Press; Peterson, C., Maier, S. F., & Seligman, M. E. P. (1995). *Learned Helplessness: A Theory for the Age of Personal Control*. New York: Oxford University Press.

⁸² James, E. (Ed.). (1989). *The Nonprofit Sector in International Perspective*. New York: Oxford University Press.

⁸³ Midgley, J. (1990). International Social work: Learning from the Third World. *Social Work*, 35 (4), 295–301; Hokenstad, M. C., Khinduka, S. K., & Midgley, J. (1992). *Profiles in International Social Work*. Washington, D. C.: NASW Press.

attīstība.⁸⁴ Šajā lekciju sērijā pētījām arī makropraktiķa lomas: pētnieks, kopienas attīstītājs, sociālais aktīvis, sociālais plānotājs, programmu izstrādātājs, administrators, organizācijas izstrādātājs, sociālās politikas darbinieks un biroja darbinieks. Mācīju dažus makroprakses teorijas pamatprincipus, piemēram, informācijas sniegšanas pieeju, patērētāja ietekmi un līdzdalību, kritisko domāšanu, mērķtiecību un orientāciju uz rezultātu.⁸⁵ Papildus makroteorijā bija iekļautas lekcijas par vajadzību novērtēšanas metodēm, piemēram, sociālo un veselības rādītāju pieeju, sociālo jomu apsekojumiem (ieskaitot kopienas novērtējuma kartēšanu) un kopienas uzskatu noskaidrošanu, izmantojot kopienas forumus un metodes, piemēram, nominālās grupas pieeju.⁸⁶

2007. gada aprīlī lasīju lekcijas augstskolas “Attīstība” maģistrantūras studentiem par tēmu “Starptautiskās sociālā darba organizācijas”. To saturs bija vērsts uz arvien pieaugošo sociālā darba profesijas globalizāciju, par ko liecināja fakts, ka problēmas bieži bija starptautiskas, piemēram, cilvēku tirdzniecības jautājums.⁸⁷ Sociālā darbinieka loma pasaules ekonomikā aplūkota tādās programmās kā, piemēram, Pasaules Bankas un Starptautiskā Valūtas fonda strukturālo pielāgojumu plānos. Plašas diskusijas atklāja cilvēktiesību un ētikas ietekmi uz teorijas izmantošanu praktiskai darbībai dažādās kultūrās un valstīs.⁸⁸

Savukārt 2007. gada novembrī augstskolas “Attīstība” maģistrantūras studentiem lasīju lekcijas par globalizācijas ietekmi uz viņu praksi un izglītību.⁸⁹ Lekcijas nosaukums bija “Sociālās pārmaiņas un sociālais darbs”. ANO un starptautiskās prakses tēma tika paplašināta, pievēršot uzmanību to programmu izaugsmei, kas nodrošina profesionāļu apmaiņu un mobilitāti. Pārrunājām starpkultūru

⁸⁴ United Nations. (1995). *World Summit for Social Development 1995*. New York: United Nations Information Center.

⁸⁵ Netting, F. E., Kettner, P. M., & McMurtry, S. L. (2004). *Macro Social Work Practice*. Boston: Pearson.

⁸⁶ Delbecq, A. L., Van De Ven, A. H., & Gustafson, D. H. (1986). *Group Techniques for Program Planning: A Guide to Nominal Group and Delphi Processes*. White Sulphur Springs, West Virginia: Green Briar Press.

⁸⁷ Hokenstad, M. C., & Midgley, J. (Eds.). (1997). *Issues in International Social Work Global Challenges for a New Century*. Washington, D. C.: NASW Press.

⁸⁸ Healy, L. M. (2001). *International Social Work*. New York: Oxford University Press.

⁸⁹ Hokenstad, M. C., Khinduka, S. K., & Midgley, J. (1992). *Profiles in International Social Work*. Washington, D. C.: NASW Press.

izpratnes nozīmi un tehniskās prasmes, kas nepieciešamas, lai praktizētu starptautiskā mērogā. Lomu spēlēs galvenā uzmanība bija pievērsta tādām prasmēm kā, piemēram, organizācijas novērtēšana un sociālā plānošana. Aplūkojām mikrokreditu kreditēšanas sociālās attīstības koncepciju.⁹⁰ Visā lekcijā tika uzsvērti “profesionālā imperiālisma” draudi.⁹¹

2007. gada novembrī mani pirmo reizi aicināja lasīt lekciju Rīgas Stradiņa universitātes sociālā darba programmā. Lekcijā pievērsos sociālā darba pētniecībai. Papildus ētikas nozīmei uzsvēru problēmu risināšanas procesu un pētniecības ciklu. Studentus iepazīstināju ar datu vākšanas metodēm, pētījumu struktūru un kvalitatīvajām un kvantitatīvajām metodēm, tāpat arī ar dažādām mērīšanas metodēm, tostarp jau esošo skalu izmantošanu. Uzsvēru vienotas sistēmas projektu nozīmi sociālā darba pētniecībā. Demonstrēju pamata statistiskos testus, kā arī detalizēti analizēju sociālā darba teorijas izpratni un tās ietekmi uz prakses efektivitāti.⁹² Visbeidzot 2007. gadā turpināju savu darbu pie sociālā darba literatūras bāzes Latvijā, kopīgi publicējot rakstu par palīdzību cilvēktirdzniecības upuriem Latvijā un ASV.⁹³

2008. gadā aprīlī atkal atbraucu uz Latviju. Vadīju lekciju pirmā kursa maģistrantūras studentiem par sociālā darba supervīzijas tēmu. Turklāt saņēmu aicinājumu vēl vienai lekcijai par starptautisko sociālo darbu. Lekcijā par supervīziju tika aplūkotas trīs galvenās supervīzora lomas: izglītības atbalsts, emocionālais atbalsts un atbildīgums. Apspriedām arī metodes, ko supervizors un supervizēja-mais pielieto supervīzijas attiecībās.⁹⁴ Starptautiskajā lekcijā tika analizētas sociālo plānotāju un starptautisko attīstītāju lomas un prasmes. Uzsvēru cilvēka kapitāla izpratnes koncepciju kā daļu no stiprajās pusēs balstītās makroperspektīvas.⁹⁵ 2008. gada novembrī atgriezos Latvijā, kad tiku lūgts lasīt lekcijas augstskolas

⁹⁰ Khandker, S. R. (1998). *Fighting Poverty with Microcredit*. Washington, D.C.: World Bank Publications.

⁹¹ Midgley, J. (1998). *Professional Imperialism: Social Work in the Third World*. London: Heinemann.

⁹² Bloom, M., Fischer, J. & Orme, J. G. (1995). *Evaluating Practice Guidelines for the Accountable Professional*. Boston: Allyn & Bacon.

⁹³ Kalve, E., Rodgers, M. E., & Ose, L. (2007). Social Services for Victims of Human Trafficking in Latvia and Illinois, USA. *Dzīves jautājumi, 1*. Rīga: Attīstība.

⁹⁴ Kadushin, A. (1976). *Supervision in Social Work*. New York: Columbia University Press.

⁹⁵ Midgley, J. (1990). International Social Work: Learning from the Third World. *Social Work, 35*(4), 295–301.

“Attīstība” maģistrantūras studentiem. Turpināju agrāko darbu pie makrosociālā darba teorijas un prakses. Lekcijas nosaukums bija “Globālo sociālo pārmaiņu ietekme”. Veicām lomu spēles par starptautiskās attīstības procesa pamatkonceptijām, tostarp virzot savu patību pret kopienu, iesaistot līderus, izmantojot attīstības procesu un aktīvisma lomu.⁹⁶

2009. gada novembrī augstskola “Attīstība” uzaicināja mani lasīt lekciju par sociālo pārmaiņu un sociālā darba tēmu. Lekciju tematika turpināja iepriekš iesākto, detalizēti raksturojot globalizāciju un tās ietekmi uz sociālā darba praksi un teoriju Latvijā. Šīs lekcijas ļāva padziļināti izpētīt starptautisko sociālā darba organizāciju – Starptautiskās sociālā darba skolu asociācijas (*International School of Social Work*, IASSW), Starptautiskās sociālās labklājības padomes (*International Council of Social Welfare*, ICSW), Starptautiskās sociālo darbinieku federācijas (*International Federation of Social Work*, IFSW) un Starptautiskā sociālās attīstības konsorcijs (*International Consortium on Social Development*, ICSD) – ietekmi uz sociālā darba attīstību. Studenti tika aicināti iesniegt savus pētījumus prezentācijai un iespējamai publikācijai dažādās starptautiskās sociālā darba organizācijās. Uzsvēru, ka vietējā sociālā darba praksi ietekmē tādi globāli jautājumi kā imigrācija, veselība un nodarbinātība.⁹⁷

Līdz 2010. gadam vairāki mani sociālā darba studenti strādāja vadošos amatos sociālo pakalpojumu tīklā Latvijā gan valsts iestādēs, gan nevalstiskajā sektorā. Saņēmu uzaicinājumus doties uz Latviju, lai konsultētu un apmācītu viņu darbiniekus. Pirmo šādu pieredzi guvu 2010. gada maijā sadarbībā ar Rīgas plānošanas reģiona darba grupu sociālās plānošanas jomā. Konsultācijā galvenā uzmanība tika pievērsta tam, cik svarīgas ir dažādu sociālo programmu novērtēšanas metodes, lai palīdzētu to procesā un Eiropas Sociālā fonda projekta rezultātu novērtēšanā.

2011. gadā augstskola “Attīstība” lūdza vēl vienu vieslekciju gan pirmā kursa maģistrantūras studentiem, gan ceturtā kursa bakalaura studiju programmas studentiem lekciju kursā par sociālā darba profesijas globalizāciju Latvijā.⁹⁸ Viens

⁹⁶ Rothman, J., Erlich, J. L., & Teresa, J. G. (1971). *Promoting Innovation and Change in Organizations and Communities: A Planning Manual*. New York: Association Press.

⁹⁷ Healy, L. M. (2001). *International Social Work*. New York: Oxford University Press.

⁹⁸ Midgley, J., & Conley, A. (2010). *Social Work and Social Development*. New York: Oxford University Press.

no organizācijas vadītājiem (un bijušais augstskolas absolvents) 2012. gadā lūdza profesionālas konsultācijas un darbinieku apmācību bērnu labklājības organizācijā, kas strādāja ar bērniem, kas cietuši no seksuālas vardarbības. Mācībās pievērsu uzmanību reālu uzdevumu un mērķu izvirzīšanai klientiem, prakses novērtējumam, lai novērtētu klienta panākumus, un personāla motivācijai pārvarēt morālas problēmas savā ikdienas darbā.⁹⁹ Atrodoties Latvijā 2012. gada 21. maijā man tika lūgts piedalīties centra “Dardedze” rīkotajā konferencē “Brīvprātīgie un citas iniciatīvas iespējas bērnu situācijas uzlabošanai ģimenē”, kurā uzstājos ar prezentāciju “Pārskats par kopienā pielietojamām metodēm darbam ar ģimenēm ar bērniem ASV pieredze”. Pētījums pievērsa uzmanību brīvprātīgā darba vēsturei visā pasaulē un brīvprātīgo nozīmei darba spēka papildināšanā un pakalpojumu sniegšanā organizācijās. Akcentēju vadlīniju izstrādi brīvprātīgo pieņemšanai darbā un uzraudzībai.

Vēl viens pavērsiena punkts 2012. gada maija vizītē bija ielūgums uzstāties kā galvenajam runātājam Rīgas Stradiņa universitātes konferencē. Konferences uzmanības centrā bija divdesmit gadi sociālā darba izglītībā Latvijā. Būdam galvenais runātājs, varēju pastāstīt par sociālā darba profesijas ievērojamo izaugsmi valstī. Runas rakstīšana arī palīdzēja man aptvert, ka esmu pasniedzis lekcijas vairākās vietās Latvijā, tostarp Rīgā, Daugavpilī, Jelgavā, Jūrmalā, Liepājā, Rēzeknē, Valmierā, Ventspilī, Bauskā, Dobelē, Cēsīs, Krāslavā, Salaspilī, Tukumā un Valkā.

2012. gada oktobrī saņēmu lūgumu lasīt lekcijas jaunizveidotās sociālā darba programmas studentiem Latvijas Kristīgajā akadēmijā Jūrmalā. Viņi lūdza, lai es lasītu lekciju par vispārīgās prakses sociālā darba prasmju pilnveidošanu. Sociālā darba programmas mācībspēkus interesēja arī sociālā darba prakse no kristīgā viedokļa. Īpaši tika lūgta informācija par piedošanas nozīmi un tās ietekmi uz palīdzības sniegšanas procesu.¹⁰⁰ Iepazīstināju studentus ar izdevumu *International Journal of Social Work and Christianity* (“Starptautiskais sociālā darba un kristietības žurnāls”) un garīguma izmantošanas jēdzienu sociālā darba praksē.¹⁰¹

⁹⁹ Bloom, M., Fischer, J. & Orme, J. G. (1995). *Evaluating Practice Guidelines for the Accountable Professional*. Boston: Allyn & Bacon.

¹⁰⁰ Flanigan, B. (1992). *Forgiving the Unforgivable*. New York: Wiley Publishing.

¹⁰¹ Rodgers, M. E. (2004). The Christian Context of International Social Work Practice. *Social Work & Christianity*, 31, 112–118.

Kopš strādāju Latvijas sociālā darba izglītībā, esmu apņēmis pilns veidot noderīgu literatūras bāzi, kas atspoguļotu Latvijas sociālā darba praksi un teoriju. 21. gadsimta sākumā studenti un mācībspēki, kurus esmu apmācījis, rakstīja par sociālā darba teorijas izmantošanu Latvijas praksē. Esmu līdzautors daļai no profesionālās literatūras, bet daļu veido arī Latvijas mācībspēku un studentu darbi. Profesore Elīna Petrovska publicējusi rakstu par makroteoriju, kas pievērš uzmanību vadības pārvaldei.¹⁰² Viņa ir arī līdzautore nepublicētam manuskriptam ar nosaukumu "Makrosociālais darbs: politikas un prakses modeļa izpratne."¹⁰³ Arī profesore Vita Roga-Vailza papildinājusi Latvijas sociālā darba teorijas bāzi, viņas raksti publicēti gan latviešu, gan starptautiskos žurnālos. Tajos viņa aplūko darbu ar bērniem, līdzatkarību, ģimenes praksi, kā arī sociālā darba ekoloģiskā modeļa izmantošanu. Turklāt viņas darbos ir akcentēts garīguma konteksts darbā ar ģimenēm Latvijā.¹⁰⁴ Dr. Liesma Ose ir līdzautore rakstam par sociālo palīdzību cilvēku tirdzniecības upuriem, tādējādi papildinot attīstības teorijas bāzi darbam ar traumu upuriem Latvijā.¹⁰⁵ Tāpat Latvijas sociālā darba teorētisko bāzi papildina Ilzes Skrodeles-Dubrovskas raksts "Sociālo darbinieku galvenie uzdevumi nabadzības mazināšanā ģimenēs ar bērniem un sociālās iekļaušanas politikā Latvijā".¹⁰⁶

2013. gadā tiku lūgts uzstāties ar lekciju Latvijas Kristīgajā akadēmijā Jūrmalā, lai mācītu par kopienas sociālā darba praksi (makroperspektīva un teorija). Uzsvars tika likts uz kopienas attīstības pieeju, lai risinātu jautājumus,

¹⁰² Petrovska, E. (2004). Macro social work: Leadership in Management. *Dzīves jautājumi*, 9. Rīga: Attīstība.

¹⁰³ Petrovska, E., Rodgers, M. E., & Puh, T. (2011). *Macro Social Work: Understanding the Policy-Practice Model*. Unpublished manuscript.

¹⁰⁴ Roga, V. (2004). Children Co-Dependency in Families. *Dzīves jautājumi*, 7. Rīga: Attīstība; Roga, V. (2004). The Context of Spirituality in Social Work with Families in Latvia. *Journal of the North American Association of Christians in Social Work*, 31, 2; Roga, V. (2004). The Ecological Perspective in Social Pedagogue Activity in the Community. *Social Worker Journal*. Rīga: Attīstība; Roga, V. (2005). Sensitivity in Social Work Practice. *Dzīves jautājumi*, 10. Rīga: Attīstība; Roga, V. (2009). Eastern European Adoption: Policies, Practices and Strategies for Change: Book Review. *Journal of Global Social Work Practice*, (1).

¹⁰⁵ Kalve, E., Rodgers, M. E., & Ose, L. (2007). Social Services for Victims of Human Trafficking in Latvia and Illinois, USA. *Dzīves jautājumi*, 1. Rīga: Attīstība.

¹⁰⁶ Skrodele-Dubrovskā, I. (2010). Main Tasks of Social Workers in Reducing Poverty for Families with Children and Social Inclusion Policy in Latvia. *Journal of Global Social Work Practice*, 3(2).

kas saistīti ar Latvijas reģioniem, pilsētām, kopienām un apkaimēm.¹⁰⁷ Lekcijā izmantoju lomu spēles, diskusijas nelielās grupās un kopienas problēmu risināšanas vingrinājumus. Vizītes laikā, 2013. gada novembrī, Rīgas domes Labklājības departamenta ierēdņi slēdza līgumu par lekcijas, kas aplūko padziļinātu programmas novērtēšanu sociālā darba vadītājiem, nolasīšanu. Turklāt Rīgas Stradiņa universitāte lūdza nolasīt lekciju par cilvēku tirdzniecības novēršanu un apzināšanos. Līdzās jau minētajam lasīju lekcijas par vispārējo sociālā darba teoriju un praksi, kā arī starptautisko sociālo darbu jaunizveidotajā sociālā darba studiju programmā Baltijas psiholoģijas un menedžmenta augstskolā Rīgā. Papildus vairākkārtējām lekcijām novembrī, biju galvenais runātājs Latvijas sociālo darbinieku biedrības konferencē. Prezentācijā pievērsu uzmanību profesionālās izdegšanas problēmai. Detalizēti raksturoju pašaprūpes nozīmi un to, cik svarīgi izstrādāt pārvarēšanas stratēģijas, lai novērstu stresu pirms tas izraisījis izdegšanu.¹⁰⁸ Visbeidzot 2013. gada novembra vizītes laikā Rīgā notika sociālās aizstāvības tēmai veltītas konsultācijas ar Latvijas Nacionālās valdības starpnozaru koordinācijas centru Rīgā un jaunizveidoto NVO.

Manas pēdējās lekcijas Latvijā notika 2013. gada novembrī. Tomēr turpināju saskarsmi ar profesoriem, mācībspēkiem un bijušajiem studentiem (tagad jau profesionāļiem) Latvijā. Piedāvāju profesionālu atbalstu un sadarbību kopīgu publikāciju sagatavošanā. Turklāt man ir tas gods uzrakstīt šo nodaļu par profesijas vēsturisko attīstību un teoriju sociālā darba praksē Latvijā.

Mana darba trajektorija Latvijā ir novedusi mani pie papildu lekciju lasīšanas Vjetnamā, Ķīnā, Krievijā, Somijā, Izraēlā, Kanādā, Dienvidāfrikā, Turcijā, Nīderlandē, Francijā, Igaunijā, Brazīlijā, Polijā, Rumānijā, Meksikā, Kirasao, Austrālijā, Grenādā un Kolumbijā. Tomēr mans ilgtspējīgākais darbs ir bijis Latvijā. Esmu bijis privilēģēts būt liecinieks sociālā darba profesijas attīstībai un pilnveidei. Esmu pagodināts par man piešķirto lomu profesijas attīstībā. Paldies studentiem, mācībspēkiem un administratoriem, kas mani ielaida savās dzīvēs, kultūrā, paražās un valstī. Šie cilvēki man daudz iemācīja par izturību un alkām pēc zināšanām.

¹⁰⁷ Netting, F. E., Kettner, P. M., & McMurtry, S. L. (2004). *Macro Social Work Practice*. Boston: Pearson.

¹⁰⁸ Cox, K., & Steiner, S. (2013). *Self-Care in Social Work*. Washington D. C.: NASW Press.

MARKS RODŽERSS

Esmu no tiem guvis daudz vairāk, nekā jebkad tiem spētu iemācīt. Pēc vairāk nekā divdesmit gadu ilga darba Latvijā esmu pārliecināts, ka Latvijas sociālais darbs kā joma turpinās augt un attīstīties, kā arī pilnveidot prakses teoriju, kas veidota, ņemot vērā tās kultūru, cilvēkus, paražas un problēmas.

2. SOCIĀLĀ DARBA AR GADĪJUMU VĒSTURISKĀ ATTĪSTĪBA

IEVA OZOLA

2.1. SOCIĀLĀ DARBA AR GADĪJUMU AGRĪNĀ VĒSTURISKĀ ATTĪSTĪBA

Mūsdienās katram sociālajam darbiniekam Latvijā un citviet pasaulē sociālais darbs ar gadījumu ir uzreiz saprotams jēdziens, kas liek domāt par sociālā darbinieka tiešo darbu ar individuālu sociālo gadījumu un sociālo darbu ar indivīdu vai ģimeni. Sakot “sociālais darbs ar gadījumu”, to vairs neasociējam ar darbu labdarības organizācijās, sociālo darbu ar grupu, sociālām akcijām, materiālo palīdzību trūcīgajiem vai citām metodēm, tagad jau zināmajos sociālā darba prakses makro un mezo prakses līmeņos. Tā tas nav bijis vienmēr. Sociālais darbs ar gadījumu, kādu to saprotam mūsdienās, tikai pakāpeniski atrada savu identitāti un izauga no daudzveidīgajām palīdzības formām mazaizsargātām cilvēku grupām. Var pieņemt, ka tieši sociālā darba ar gadījumu atdalīšanās no citiem palīdzības veidiem lielā mērā ietekmēja sociālā darba profesionalizāciju kopumā.

Grāmatā nevaru pretendēt uz detalizētu sociālā darba ar gadījumu vēstures aprakstu, jo tas prasītu vairākus sējumus, īpaši pietuvojoties 20. gadsimta otrajai pusei, kad sociālajā darbā ar gadījumu sprādzienvēidīgi attīstījās neskaitāmas teorijas, pieejas un virzieni, integrējot zināšanas no socioloģijas, psiholoģijas, medicīnas, filozofijas, sociālās antropoloģijas u. c.

Sociālā darba ar gadījumu vēstures apskatu padara grūtāku sociālā darba galvenā ideja – cilvēks vidē. Šis aspekts paradoksālā kārtā vienmēr ietekmējis arī paša sociālā darba identitāti, gan uzturot sociālā darba īpašo skatījumu uz cilvēka dzīvi un grūtībām, gan nemitīgi izaicinot profesijas robežas starp individuālo

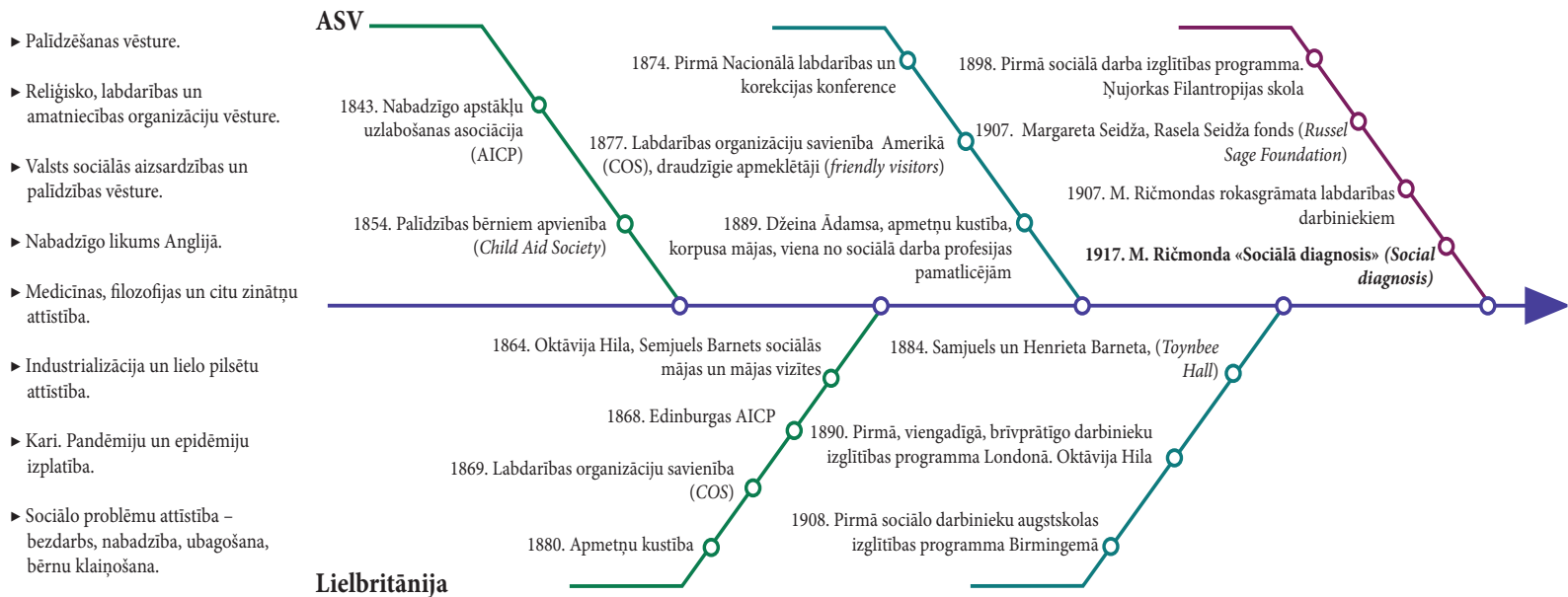
un sabiedrisko. Turklāt, lai arī starptautiskajā sociālā darba telpā pastāv vienots sociālā darba “mugurkauls”, tomēr sociālā darba profesiju vienmēr izteikti ietekmējusi konkrētās valsts vide, t. i., valsts iekārta, labklājības sistēma, ekonomiskā izaugsme, sociālā politika, kultūras telpa, tradīcijas, sociālās problēmas, vērtības, resursi un to pārdalījuma prioritātes valstī, vadošās sociālā darba teorijas, kuras caur izglītības programmām izveidojas vai ienāk valstī, kā arī sociālo darbinieku kodols, kas attīsta sociālo darbu ar gadījumu valstī, un daudzi citi faktori. Tātad, lai arī pastāv vienoti profesijas elementi, tomēr sociālā darba ar gadījumu vēsturiskās attīstības kontekstā katrā valstī vienmēr būs jāsastopas ar atšķirīgam ietekmēm, kas kopumā apgrūtinā vienotas vēsturiskās liknes izsekošanu.

Kaut arī sociālā darba profesijai ir komplicēts attīstības sazarojums, tomēr iespējams izsekot noteiktiem posmiem, galvenajām ietekmēm, notikumiem un personībām, kurām bijis būtisks ieguldījums sociālā darba ar gadījumu attīstībā.

2.2. SOCIĀLĀ DARBA AR GADĪJUMU ATTĪSTĪBAS PRIEKŠNOSACĪJUMI

Kā radās sociālais darbs ar gadījumu? Kādi bija priekšnosacījumi, lai sociālais darbs ar gadījumu izveidotos? Kādēļ radās nepieciešamība no jau iestrādātām palīdzības pieejām nošķirt sociālo darbu ar gadījumu un pievērsties katra cilvēka vai ģimenes individuālajai situācijai? Tie varētu būt pirmie jautājumi, uz kuriem jāatrod atbilde, lai varētu izprast sociālā darba ar gadījumu attīstības priekšnosacījumus un turpmāko vēsturi. Vēsturiskajā ieskatā aplūkošu notikumus divās valstīs – Lielbritānijā un ASV –, kuras var uzskatīt par profesionāla sociālā darba ar gadījumu “vecākiem”. Var teikt, ka sociālais darbs ar gadījumu radās abu valstu individuālās attīstības un intensīvas savstarpējās vēsturiskās mijiedarbības rezultātā.

Sociālā darba ar gadījumu vēsturi nav iespējams aplūkot, nepaturot prātā sociālā darba profesijas rašanās priekšnoteikumus kopumā (skat. 2.2.1. attēla kreisajā malā izdalītos faktorus). Jāsāk ar to, ka savstarpējās palīdzēšanas fenomens pastāv jau kopš cilvēces pirmsākumiem jebkuros mazas vai lielas cilvēku grupas sabiedrības organizēšanas veidos. Savstarpējās palīdzēšanas kā sociālas



2.2.1. attēls. Būtiskākie notikumi ASV un Lielbritānijā 19.–20. gs. sākumā, kas veicināja sociālā darba ar gadījumu rašanos.

parādības vēsturiskās attīstības ceļi savijas gan ar cilvēku eksistences racionāla-
jiem argumentiem, gan personīgajām un vispārcilvēciskajām humānisma vērtī-
bām. Palīdzēšana kā būtiska cilvēku un cilvēku grupu mijiedarbības forma pa-
kāpeniski ieguva aizvien jaunas formas un izveidojās atsevišķās profesijās, kuras
mūsdienās saucam par “palīdzošajām profesijām” – kapelāns, ārsts, sociālais
darbinieks, psihoterapeits u. c. Nozīmīga loma sociālā darba vēsturē bija reliģis-
kajām un labdarības organizācijām, kā arī amatnieku brālībām jeb cunftēm un
visdažādākajiem palīdzēšanas veidiem kopienās. Sociālā darba attīstību būtiski
ietekmējis arī katras valsts specifisko sociālo problēmu loks un sabiedrības krī-
zes (kari, epidēmijas, dabas katastrofas), valstu sociālās aizsardzības sistēmas un
palīdzības veidu kultūrvēsturiskie nosacījumi. Nenoliedzama ir arī sabiedrības
vērtību un idejisko paradigmu pārmaiņu un zinātnes attīstības ietekme uz sociālā
darba izveidi, īpaši psihiatrijā un socioloģijā. Piemēram, ASV filozofijas doktore
Reičela Dorfmane (*Rachelle A. Dorfman*), analizējot klīniskā sociālā darba attī-
stību, tā pirmsākumus meklē būtiskajās sabiedrības izmaiņās Eiropā 15.–16. gs.¹⁰⁹
Tas ir laika periods starp vēlajiem viduslaikiem un renesansi, kad Eiropā pakā-
peniski saira feodālā sistēma. Mainījās sabiedrības iekārta, doma un vērtības, kā
arī cilvēku nodarbinātības veidi. Renesanse atvēra durvis zinātnei – jaunām ide-
jām par cilvēku pasaulē un pasaules uzbūvi. Daudzviet sāka dominēt protestan-
tisms, īpaši Anglijā 16. gs. Laika posmā no 1531. līdz 1540. gadam Anglijas karalis
Henrijs VIII pieņēma lēmumu par katoļu baznīcas slēgšanu, mantas un vairāk nekā
450 klosteru konfiscēšanu.¹¹⁰ Tobrīd notika būtiskas izmaiņas reliģisko organizā-
ciju, draudžu un klosteru dzīvē, kas attiecās arī uz žēlsirdības namiem (angļu val. –
almshouses) un slimnīcām, jo simtiem gadu ilgā tradīcija mainījās un baznīcas
loma labdarībā mazinājās. Līdz ar to arī galvenais palīdzības avots trūcīgajiem
izzuda. Piemēram, Anglijā pagasta pārvalde¹¹¹, kurā bija būtiska baznīcas ietekme,

¹⁰⁹ Dorfman, R. A. (1988). *Paradigms of Clinical Social Work*. London: Routledge, p. 4.

¹¹⁰ Haynes, K. S., & Holmes, K. A. (1994). *Invitation to Social Work*. New York: Longman Publishing Group, p. 39.

¹¹¹ Nabadzīgo likuma agrīnajās versijās izmantoja angļu valodā vārdu *parish* (pagasts, draudze), kas vienlaikus apzīmēja gan noteiktu teritoriju (pagasts, apgabals), gan noteiktā teritorijā dzī-
vojošu cilvēku grupu ar kādiem kopīgiem mērķiem. *Parish* tulkojums ir arī draudze, tomēr li-
kuma kontekstā runa ir par cilvēku grupu, kurai baznīca nav galvenais organizatoriskais centrs,
bet ar nozīmīgu tās ietekmi. Mūsdienās *parish* senās nozīmes analogs varētu būt arī kopiena.

bija efektīvākais valsts administratīvais resurss kopš 14. gs.¹¹² Tātad baznīcas reformas Anglijā ienesa lielas izmaiņas ilgstoši pastāvošajā palīdzības sistēmā un līdz ar to daudzus jaunus izaicinājumus, sociālos nemierus un problēmas. Turklāt 16. gs. Anglijā bija vairākas mēra epidēmijas. Piemēram, Londonas 1563. gada mēra epidēmijas laikā dzīvību zaudēja vairāk nekā 20 000 iedzīvotāju. Šie notikumi Anglijā pastiprināja nabadzību, palielinājās darba nespējīgo un bāreņu skaits, pietrūka darbaspēka, kā arī pieauga lauku iedzīvotāju migrācija uz pilsētām. Kopumā tas būtiski veicināja daudzu sociālo problēmu saasināšanos: noziedzību, alkoholismu, prostitūciju, ubagošanu u. c., kā arī aktivizēja valsts mēģinājumus tās risināt atbilstoši tā laika vērtībām un priekšstatiem. Tādējādi jau 1563. gadā tika pieņemti daudzi būtiski lēmumi normatīvajos aktos, kas tika apvienoti t. s. Nabadzīgo likumā.¹¹³

Pirmkārt, nabadzīgie cilvēki tika sadalīti noteiktās kategorijās:

- ✓ Nespējīgie nabadzīgie (angļu val. – *impotent poor*) jeb cienīgi nabadzīgie (angļu val. – *deserving poor*).¹¹⁴ Grupā ietilpa cilvēki, kuri bija pārāk veci vai jauni, vai slimi, lai strādātu. Šīs grupas cilvēkiem savas dzīvesvietas rajonā bija iespēja saņemt naudu, ēdienu un apģērbu. Bāreņiem un nabadzīgo bērniem bija iespēja dzīvot bāreņu namos vai strādāt.
- ✓ Miesā veseli nabadzīgie (angļu val. – *a ble-bodied poor*)¹¹⁵ jeb cienīgi bezdarbnieki (angļu val. – *deserving unemployed*). Grupā ietilpa cilvēki, kuri gatavi un vēlas strādāt, bet nevar atrast darbu. Šīs grupas cilvēkiem bija iespēja saņemt materiālo palīdzību un dzīvot nabagmājās (angļu val. – *poorhouses*) vai darba mājās (angļu val. – *workhouses*), kur tos nodarbināja.

¹¹² Bamford, T. (2015). *A Contemporary History of Social Work. Learning from the Past*. Bristol: Policy Press, p. 3.

¹¹³ Anglijā pirms 1563. gada Nabadzīgo likuma bija vairāki normatīvi, kas regulēja nabadzību. Piemēram, 1494. gadā tika pieņemts Klaidoņu un ubagu likums (*Vagabonds and Beggars Act*). Vēlāk sekoja "Tūdora nabadzīgo normatīvi" (*Tudor Poor Laws*), kā arī turpmāki normatīvu papildinājumi, piemēram, nabadzīgo reģistru kārtības izveide, ubagošanas tiesību kārtības noteikšana u. c.

¹¹⁴ No angļu valodas vārda *deserving* – tāds, kurš ir pelnījis; cienīgs. Senā likuma kontekstā var tulkot kā – tāds, kurš ir tiesīgs saņemt palīdzību.

¹¹⁵ *Able-bodied* – sena angļu valodas izteiksmes forma, ar ko apzīmēja fiziski stiprus, veselus, fiziskam darbam spējīgus cilvēkus.

✓ Nabadzīgie dikdienī (angļu val. – *idle poor*) un veselie ubagi (angļu val. – *sturdy beggars*¹¹⁶) jeb necienīgi nabadzīgie (angļu val. – *undeserving poor*). Grupā ietilpa cilvēki, kuri ir kļuvuši par ubagiem vai iesaistījušies noziedzīgā rīcībā. Šie cilvēki varēja saņemt publisku nosodījumu un bargu izturēšanos, kā arī nevarēja saņemt nekādu palīdzību.¹¹⁷

Otrkārt, normatīvi noteica, ka lokālajai pagastu varai ir jāreģistrē nabadzīgie, jāorganizē un jāfiksē sniegtā palīdzība nabadzīgajiem, kā arī jāregulē darba māju darbība.

Sociālo problēmu pieaugums un cilvēku neapmierinātība vairāku desmitu gadu garumā bija pieaugusi tik tālu, ka bailes no nemieriem Anglijas valdošai elitei bija pietiekami lielas, lai 1601. gadā izveidotu normatīvos aktus apvienojošo jauno Nabadzīgo likumu (angļu val. pilnais nosaukums – *The Poor Relief Act*) jeb tautā saukto “Elizabetes Nabadzīgo likumu”, kas pastāvēja līdz pat 1884. gadam. Likumam, kas ar daudzām izmaiņām bija aktuāls vairāk nekā 250 gadus, turpmāk bija būtiska ietekme arī ASV sociālās labklājības sistēmas izveidē.¹¹⁸ Kā jau minēju, Nabadzīgo likumā grozīja un apvienoja jau iepriekš izstrādātus likumus nabadzības ierobežošanā. Tajā būtiski palielināja lokālo teritoriju (mūsdienās pašvaldību) atbildību nabadzības novēršanā un palīdzības organizēšanā, noteica stingrāku, formalizētāku statistikas sistēmu, kas uzlika par pienākumu detalizēti uzskaitīt visas nabadzīgo grupas, tām sniegto palīdzību un sekot datu dinamikai. Likumā iezīmēja jaunus palīdzības veidus, t. sk. arī tika precizēts darba māju izveides un to darbības regulējums. Nepieciešamība pēc darba mājām nostiprinājās izteiktā darba spēka trūkuma rezultātā, meklējot nenodarbinātos, bet veselos un darba spējīgos cilvēkus.¹¹⁹ Būtībā darba mājas kļuva par piespiedu strādāšanas vietām, kur cilvēki par izmitināšanas un ēdiena tiesu, retāk par samaksu, strādāja

¹¹⁶ *Sturdy beggar* – Anglijas likumdošanā kopš 1388. gada izmantots jēdziens, ar ko apzīmēja cilvēkus, kuri ir veseli un darba spējīgi, bet ubago vai klaiņo.

¹¹⁷ Sheffield Libraries Archives and Information. (2013). *Sources for the Study of the Poor Low in Sheffield*. United Kingdom: Sheffield City Council. Retrieved from <https://www.sheffield.gov.uk/content/dam/sheffield/docs/libraries-and-archives/archives-and-local-studies/research/Poor%20Law%20Study%20Guide%20v1-2%20PDF.pdf> Bamford, T. (2015). *A Contemporary History of Social Work*. Learning from the Past. Bristol: Policy Press, p. 3.

¹¹⁸ Dorfman, R. A. (1988). *Paradigms of Clinical Social Work*. London: Routledge, p. 4.

¹¹⁹ Haynes, K. S., & Holmes, K. A. (1994). *Invitation to Social Work*. New York: Longman Publishing Group, p. 42–43.

smagu, fizisku darbu. Darba mājās strādāja ne tikai darbspējīgie vīrieši un sievietes, kuri kādu iemeslu dēļ bija bez patstāvīga darba. Nabadzīgo likums noteica, ka arī “nеспējīgos nabadzīgos” var nodarbināt. Pakāpeniski darba mājas pārtapa arī par veco cilvēku, garīgi un psihiski slimo, kā arī bērnu un izstumto sieviešu (vientuļās grūtnieces un mātes, novecojušas prostitūtas u. c.) dzīves un darba vietām. Darba māju apstākļus ietekmēja tās vadība, tādēļ starp darba mājām bija būtiskas atšķirības un ar laiku tās atšķīrās arī ar specializācijām – noziedzniekiem, vecāka gada gājuma cilvēkiem, psihiski slimiem.¹²⁰

Nabadzīgo likumā palīdzība bija sasaistīta ar cilvēka dzīvesvietu, kas pēc būtības ir mūsdienu deklarēšanās un palīdzības sniegšana pēc dzīvesvietas principa. Lokālās teritorijas izpildvara veidojās no komisijām, kuru sastāvā bija baznīcas un turīgo iedzīvotāju pārstāvji.¹²¹ Var pieņemt, ka likums aizsāka sociālās sistēmas administrēšanas un savā ziņā birokrātijas tradīciju, kā arī izveidoja centralizētu palīdzības sistēmu. Vēlāk likums tika vairākkārt papildināts un precizēts, bet pirmā un nozīmīgākā Nabadzīgo likuma reforma bija 1834. gadā. Tās pilnais nosaukums bija “Akts par likumu grozījumiem un to labāku administrēšanu, kas saistīti ar nabadzīgajiem Anglijā un Velsā”.¹²² Elizabetes Nabadzīgo likumu no šī brīža nosauca par “Veco Nabadzīgo likumu”, un reformas grozījumi ieguva nosaukumu “Jaunais Nabadzīgo likums”.

Svarīgi atzīmēt, ka, iespējams, tieši šī ambivalentā, ļoti pretrunīgā sabiedrības iegūtā pieredze attieksmē pret cilvēkiem ar sociālajām problēmām vēlāk ietekmēja cita veida palīdzības, atbalsta un labdarības kustību izveidi. Piemēram, ļoti drīz pēc reformas, 1858. gadā, tika izveidota Darba māju apmeklēšanas savienība (angļu val. – *Workhouses Visiting Society*), kas aktīvi iestājās pret cilvēku zemajiem aprūpes standartiem un ļoti sliktajiem sadzīves apstākļiem darba mājās.

¹²⁰ Higginbotham, P. (n. d.). Classification and Segregation. *The Workhouses. The Story an Institution*. Retrieved November 19, 2020, from <http://www.workhouses.org.uk/life/classification.shtml>

¹²¹ Nabadzīgo likuma oriģināls pieejams: Higginbotham, P. (n. d.). Act for the Relief of the Poor. In *The Workhouses. The Story an Institution*. Retrieved August 2, 2019, from <http://www.workhouses.org.uk/poorlaws/1601act.shtml>

¹²² Higginbotham, P. (n. d.). An Act for the Amendment and better Administration of the Laws relating to the Poor in England and Wales. In *The Workhouses. The Story an Institution*. Retrieved August 3, 2019, from <http://www.workhouses.org.uk/poorlaws/1834act.shtml>

Neilgi pēc nozīmīgākās Nabadzīgo likuma reformas Lielbritānijā, ASV jau 1843. gadā tika nodibināta **Nabadzīgo stāvokļa uzlabošanas asociācija** (*Association for Improving the Condition of the Poor*, turpmāk tekstā – AICP) ar mērķi uzlabot nabadzīgo stāvokli un paaugstināt viņu morālo pacēlumu. Tas liecina par abu lielvalstu paralēlajiem attīstības procesiem cīņā ar nabadzību un ciešo pieredzes apmaiņu. Asociācijas izveidi lielā mērā saista ar ASV finansiālo krīzi 1839. gadā un tai sekojošo depresiju sabiedrībā un sociālo problēmu pieaugumu. Tā bija privātas un valsts partnerības, izglītības, sociālo un veselības palpojumu attīstības aizsācēja.¹²³ AICP bija vairākas nodaļas un komitejas, piemēram, Skolu un institūciju departaments, Higiēnas departaments, Ēdiena piegādes un apmetņu darbs (angļu val. – *settlement work*).¹²⁴ Asociācija aizsāka praktizēt trūcīgo cilvēku mājas vizīšu apmeklējumu. Sākotnēji tikai vīrieši, bet ar laiku arī sievietes varēja iesaistīties brīvprātīgajā darbā.¹²⁵ 1889.–1900. gada pārskatā minēts, ka mājokļa palīdzība sniegta 3704 ģimenēm, 4652 cilvēkiem nodrošināts ēdiens, piegādātas 649 tonnas ogļu, 50 personas ievietotas institūcijā, 309 sievietēm atrasts darbs Hārtlijas māju (*Hartly House*)¹²⁶ darba telpās, kur sievietes varēja pelnīt, piemēram, nodarbojoties ar rokdarbiem, radot sīkus

¹²³ Burrows, E. G. (2000). *A History of New York City to 1898*. New York: Oxford University Press, p. 610.; Coble Erickson, A. (2010). Association for Improving the Condition of the Poor. In *Encyclopedia of New York City* (2nd ed.). New Haven: Yale University Press, p. 70.

¹²⁴ The New York Association for Improving the condition of the Poor. (1901). *Fifty-seventh Annual Report of the New York Association for Improving the Condition of the Poor for the fiscal year 1899–1900*. New York: The New York Association for Improving the condition of the Poor. Retrieved from <https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=inu.30000047489939&view=1up&seq=3>

¹²⁵ Coble Erickson, A. (2010). Association for Improving the Condition of the Poor. In *Encyclopedia of New York City* (2nd ed.). New Haven: Yale University Press, p. 70.

¹²⁶ Hārtlijas māja (*Hartly House*) ir Nabadzīgo stāvokļa uzlabošanas asociācijas (AICP) 1897. gadā dibināta organizācija, kas 1903. gadā kļuva par patstāvīgu organizāciju ar mērķi sniegt daudzveidīgu palīdzību, fokusējoties uz palīdzību bērniem un sievietēm. Sākotnējā Hārtlijas mājas ideja bija sniegt alternatīvu, patīkamu un lietderīgu dzīves vidi, pretstatā ārkārtīgi sliktajiem nabadzīgo dzīves apstākļiem un dzīvošanai nepiemērotajai videi. Asociācijas vadītājus vadīja pārliecība, ka cilvēks nevar morāli un garīgi atlabt, uzlabot savu dzīvi, dzīvojot netīrībā, nabadzībā un sliktā vidē. Mājas nodrošināja izglītojošās programmas bērniem un pieaugušajiem, attīstīja darba iespējas, sniedza iespēju paēst un nomazgāties, kā arī lietderīgi pavadīt laiku. 19. gadsimta 80. gados Anglijā un ASV aktīvi attīstījās Apmetņu kustība (angļu val. – *the settlement movement*) un izveidojās vairāki simti šādu māju gan ar īslaicīgas patstāvīgas dzīves iespējām, gan kā dienas patvērumu un nodarbību vieta. Daudzi sociālā darba profesijas aizsācēji savu praksi aizsāka tieši šādos namos.

izstrādājumus u. c. Kopumā pārskatā minēti 14 palīdzības veidi. Asociācijas vērienīgā darbība izplatījās ASV štatos un ietekmēja jaunu labdarības biedrību un pakalpojumu sniedzēju rašanos gan ASV, gan Lielbritānijā. Tā ir būtisks elements sociālā darba un sociālā darba ar gadījumu pirmsākumos, jo sāka mainīties palīdzības būtība, ideoloģija un, kas nav mazsvarīgi, arvien vairāk paplašinājās nodarbināto skaits palīdzības sniegšanā, labdarībā. Pakāpeniski palīdzība kļuva individualizētāka – pievēršot uzmanību individuālajām vajadzībām un situācijām. Palīdzētāju praksē sāka iezīmēties skaidras likumsakarības, ka vienai problēmai, piemēram, nabadzībai katrā individuālā gadījumā ir savi iemesli un līdz ar to arī nepieciešamā palīdzība. Praksē parādījās arī palīdzēšanas ēnas puses – ne visiem var palīdzēt ar mantisku palīdzību, novērojama palīdzības ļaunprātīga izmantošana, kā arī pierašana pie palīdzības saņemšanas, kas neveicināja cilvēku sociālo atveseļošanos un iesaistīšanos darba tirgū.

ASV Pilsoņu karš (1861–1865) ieviesa korekcijas palīdzības sniegšanas veidos. Vispārīgas palīdzības sniegšanu (angļu val. – *outdoor*) pārņēma specifiski palīdzības sniegšanas centri (angļu val. – *indoor*), kurus organizēja nevalstiskās un privātas organizācijas, lai palīdzētu slimajiem un invaliditāti ieguvušajiem karavīriem, karavīru ģimenēm un bērniem. Tajā laikā notika šāda veida organizāciju bezprecedenta skaita pieaugums. Piemēram, pēc kara Filadelfijā vien bija 800 šādas brīvprātīgo organizāciju grupas. Neizbēgami, ka tik liels skaits organizāciju radīja haosu un palīdzība kļuva neefektīva¹²⁷, un saprotams, ka šādi apstākļi veicināja labdarības organizāciju apvienošanos un to darbības sakārtošanu.

Lai arī Asociācijas darbība tiešām bija vērienīga, tomēr, pateicoties aktīvai labdarības organizāciju darbinieku apmācību programmu izstrādei un ieviešanai, līdz ar to arī darba metodoloģijas attīstībai, par sociālā darba aizsācēju visbiežāk min citu organizāciju.

1869. gadā Lielbritānijā tika dibināta **Labdarības organizāciju savienība** (*Charity Organisation Society*, turpmāk – COS), arī Elberferdā, Vācijā, un 1876. gadā Ņujorkā, ASV. Sākotnēji Ņujorkas COS darbībā bija diezgan liela ietekme no Nabadzīgo stāvokļa uzlabošanas asociācijas darbības virzieniem: situācijas izpēte jeb tajā laikā saukta “izmeklēšana” (angļu val. – *investigation*), mājas

¹²⁷ Dorfman, R. A. (1988). *Paradigms of Clinical Social Work*. London: Routledge, p. 5.

vizītes, morālais atbalsts un pamudinājums, kā arī limitēta palīdzības sniegšana.¹²⁸ Sociālā darba profesionālajā literatūrā COS lielākoties min kā galveno atslēgas elementu sociālā darba profesijas, it īpaši sociālā darba ar gadījumu dzimšanā, jo tā piedāvāja jaunu skatījumu uz problēmu risināšanas pieejām:

- 1) COS darbībā uzsvars likts uz pašpalīdzību un sevis pilnveidošanu, palīdzot ģimenēm, kuras cenšas tikt galā ar grūtībām;
- 2) COS uzskatīja, ka palīdzība jāorganizē tādā veidā, lai cilvēki maksimāli saglabātu neatkarību un kļūtu par sevi cenošiem pilsoņiem.¹²⁹

COS galvenie mērķi bija sakārtot līdz šim haotisko palīdzības sniegšanas sistēmu un attīstīt sistēmu, kurā katra palīdzības meklētāja lūgumu individuāli izpētītu, kā arī sakārtotu palīdzības saņēmēju reģistrēšanu. Pēc ASV Medisonas Sociālā darba skolas dibinātāja, profesora Artūra Mailsa (*Arthur Miles*) uzskatiem sociālā darba straujo attīstību labdarības organizācijās būtiski ietekmēja sacelšanās pret Elizabetes Nabadzīgo likumā iekļautajām “metodēm un pieņēmumiem”¹³⁰, kā risināt nabadzības, bezdarba un citas problēmas. A. Mailss “sociālā darba ar gadījumu pirmsākuma izlaušanās līderību” piedēvē teoloģijas profesoram, politikas ekonomistam un Skotijas baznīcas liderim Tomasam Čalmeram (*Thomas Chalmers*)¹³¹, kurš jau 1822. gadā Glāzgovas Sv. Jāņa draudzē sāka piedāvāt individuālu palīdzību, neizmantojot valsts līdzekļus. Viņš uzskatīja, ka valsts naudas iepludināšana trūkuma mazināšanai būtiski “nosusina vairākas nozīmīgas sociālās strūklakas” – radnieku laipnību, bagātāko līdzjūtību pret trūcīgāko klasi, trūcīgāko līdzjūtību vienam pret otru –, kuras varētu izmantot grūtībās nonākušo cilvēku vajadzībām. T. Čalmers kopumā to sauca par “**neredzamo palīdzības fondu**”. T. Čalmera darbības shēma bija pietiekami vienkārša. Pagasts tika sadalīts 25 apgabalos, un atbildīgais diakons apmeklēja iedzīvotājus, sarunājās ar viņiem, noskaidroja situāciju un sniedza atbalstošus padomus. Materiālā palīdzība

¹²⁸ Dorfman, R. A. (1988). *Paradigms of Clinical Social Work*. London: Routledge, p. 6.

¹²⁹ Bamford, T. (2015). *A Contemporary History of Social Work. Learning from the Past*. Bristol: Policy Press, p. 7.

¹³⁰ Miles, A. (1943). Changing Concepts in Social Case Work. *The Southwestern Social Science Quarterly*, 24(1), 36–45. Retrieved from <https://www.jstor.org/stable/42865034>

¹³¹ Turpat.

tika piesaistīta tikai kā pēdējais līdzeklis. Pēc A. Mailsa domām, Oktāvija Hila (*Octavia Hill*), Čārlzs Stjuarts Loks (*Charles Stewart Loch*) un citi domubiedri vēlāk šīs idejas akumulēja mērķtiecīgā praksē, kas 1886. gadā noveda pie COS dibināšanas.¹³²

Šo periodu sociālā darba attīstībā filozofijas doktore R. Dorfmane nosaukusi par “**zinātnisko labdarību**”.¹³³ Palīdzēšanas process sāka balstīties daudz racionālākās, zinātniski pamatotākās metodēs nekā tas bijis iepriekš. Pateicoties COS darbībai, kā arī tās pietiekoši apjomīgajiem darbības virzieniem un klientu skaitam, palīdzības sniegšanu un tās rezultātus sāka mērķtiecīgi pētīt un strukturēt. Biedrības brīvprātīgie darbinieki veica detalizētus mājas vizīšu un situāciju izpēti pierakstus. Pieraksti bija pietiekami precīzi un turpmāk tika izmantoti pētniecībā un brīvprātīgo darba metožu aprakstīšanā. Tā pakāpeniski attīstījās mājas apmeklējumu un individuālās situācijas izpēti, kā arī darbinieka rīcības algoritmi. COS arī bija pirmā organizācija, kura izmantoja ne tikai brīvprātīgo resursu, bet arī algoja darbiniekus un apmācīja tos. Darbinieku mācību programmas veicināja gan darbinieku izglītošanās un darba kvalitātes paaugstināšanos, gan arī prakses likumsakarību apkopošanu, prakses sistematizēšanu un nepieciešamo kompetenču izkristalizēšanu, kā arī mācībspēku un līderu izaugsmi. Nozīmīgajā Nacionālās sociālo darbinieku asociācijas (*National Association of Social workers, NASW*) izdotajā Sociālā darba enciklopēdijā (*Encyclopedia of Social work*) ir izcelta ideja par to, ka tajā laikā sociālo darbinieku izglītības organizēšanas veids atšķīrās no tradicionālās akadēmiskās pieejas.¹³⁴

Lielbritānijas COS darbinieku izglītības programmās aktīvi darbojās **Oktāvija Hila**. Viņu uzskata par vienu no sociālā darba ar gadījumu aizsācējiem.¹³⁵ O. Hila organizēja darbu sociālajās mājās ar nabadzīgajiem cilvēkiem

¹³² Miles, A. (1943). Changing Concepts in Social Case Work. *The Southwestern Social Science Quarterly*, 24(1), 36–45. Retrieved from <https://www.jstor.org/stable/42865034>

¹³³ Dorfman, R. A. (1988). *Paradigms of Clinical Social Work*. London: Routledge, p. 5.

¹³⁴ Floersch, J. (2008). Social Work Practice. In T. Mizrahi, & L. E. Davis (Eds.). *Encyclopedia of Social Work* (20th ed.). Oxford: NASW, Oxford University Press, p. 138.

¹³⁵ Octavia Hill's Birthplace House. (n. d.). *Who was Octavia Hill. Social Housing*. Retrieved August 4, 2019, from <http://www.octaviahill.org/about-octavia-hill/early-social-reform-influences/social-housing/>

un ģimenēm, attīstīja savu metodiku un organizēja apmācības brīvprātīgiem darbiniekiem. 1890. gadā viņa noorganizēja pirmo viengadīgo labdarības darbinieku apmācību programmu Londonā. O. Hila ir nozīmīga sociālā darba ar gadījumu priekšvēstures kontekstā, jo viņas uzskati un darbība mainīja priekšstatus par labdarību. Viņa bija COS dibinātāju lokā un asi apstrīdēja labdarības dāvanu un valsts pabalstu nozīmi palīdzēšanā. Šie uzskati lielā mērā atspoguļojas arī COS darbības principos. O. Hila uzskatīja, ka nav tik būtiska materiālā palīdzība, cik pašu cilvēku stiprināšana un viņos veicinātās izmaiņas. Viņasprāt, svarīgākais ir ietekmēt nabadzīgo cilvēku paradumus un attieksmes pret ikdienas dzīvi.¹³⁶

“Cilvēku mājas ir tikai daļēji sliktas, tādēļ, ka tās ir slikti būvētas vai nepiemēroti iekārtotas. Tās ir desmit reizes sliktākas pašu iemītnieku dēļ, un viņu dzīve diemžēl ir tāda, kāda tā ir. Aizsūtiet rīt viņus uz veselīgu un skaistu dzīvesvietu, un viņi to piesārņos un iznīcinās.”¹³⁷

(O. Hila)

Daudzas no O. Hilas idejām šobrīd sasaucas ar spēcināšanas idejām sociālajā darbā, kā, piemēram spēka perspektīvā, rīcībspējas un resilience pieejā.

Jāatzīmē, ka 19. gs. otrā pusē cilvēki, kurus tagad uzskatām par sociālā darba un sociālā darba ar gadījumu radītājiem – O. Hila, Džeina Adamsa (*Jane Addams*), Mērija Elena Ričmonda (*Mary Ellen Richmond*) u. c. –, jau vairākus gadus aktīvi strādāja dažādās labdarības organizācijās, guva pieredzi un diskutēja par labākajām pieejām, kā palīdzēt cilvēkiem. Tādā veidā pakāpeniski izkristalizējās doma par sociālo darbu ar gadījumu kā vienu sociālā darba metodēm.

1880. gadā Londonā izveidoja pirmo Apmetnes māju (angļu val. – *settlement house*) ar nosaukumu *Toynbee Hall*, kas aizsāka sociālo reformistu **Apmetņu**

¹³⁶ Octavia Hill's Birthplace House. (n. d.). Who was Octavia Hill. Social Housing. Retrieved August 4, 2019, from <http://www.octaviahill.org/about-octavia-hill/early-social-reform-influences/social-housing/>

¹³⁷ Steyaert, J. (n. d.). Octavia Hill. *History of Social Work*. Retrieved August 4, 2019, from <https://historyofsocialwork.org/eng/details.php?cps=3>

kustību.¹³⁸ Apmetņu kustības ideja bija nevis individuālā palīdzība, bet kopienas atbalsta aktivizēšana un dažādu sabiedrības slāņu komunikācijas veicināšana, sākotnēji mazākās kopienās, stiprinot kaimiņu attiecības, vēlāk attīstoties pilsētās un plaši izplatoties ASV un Lielbritānijā. Kustība veicināja dienas centru, interešu pulciņu, klubu, bibliotēku, nodarbinātības aģentūru, sociālās un rehabilitācijas aktivitātes.¹³⁹ Pirmo universitātes apmetni izveidoja **Semjuels un Henrieta Bārneti** (*Samuel Barnett; Henrietta Barnett*). Tajā Oksbridžas universitātes studenti no labklājīgām ģimenēm varēja iesaistīties brīvprātīgajā darbā ar strādnieku un nabadzīgo ģimenēm. Bārnetu ģimene atbalstīja ideju par sociālo vienlīdzību, ka dažādiem sociālajiem slāņiem ikdienā ir jāsadarbojas un jākomunicē. H. Bārnetai jau kopš 1875. gada veidojās priekšstats par nabadzīgo cilvēku dzīvi, apmeklējot darba mājas un esot darba māju pārrauga lomā. Vēlāk viņa attīstīja palīdzības programmas, sniedza palīdzību bērniem, vientuļajām mātēm, prostitūtām un jaunām meitenēm.¹⁴⁰ Sociālā darba attīstības kontekstā jāmin nozīmīga vēsturiska tikšanās starp Bārnetiem un **Džeinu Adamsu**. Viesojoties Londonā pie H. Bārnetas, Adamsa iepazinās ar Apmetņu māju ideju un organizatorisko struktūru. Šī tikšanās iedvesmoja Dž. Adamsu radīt izmaiņas esošajā palīdzības sistēmā Čikāgā, izveidojot 1889. gadā Korpusa mājas (*Hull House*). Attīstot šīs mājas, Dž. Adamsas ideja bija nodrošināt aktīvas pilsoniskās un sociālās dzīves iesaistīšanās centru. Viņa aktivizēja cilvēkus dibināt, uzturēt izglītības un filantropiskos uzņēmumus, kā arī izpētīt un uzlabot apstākļus rūpniecības rajonos Čikāgā. Dž. Adamsa bija ideālistiski noskaņota, un viņa meklēja vietu, kur sociālais progress, izglītība, demokrātija, ētika, māksla, reliģija, miers un laime varētu būt ikdienas pieredze.¹⁴¹ Izveidotās Korpusa mājas piedāvāja bērnudārzus un dienas aprūpes centrus bērniem, kuru mātes bija

¹³⁸ Horoz, T. Z. (2014). *Henrietta Barnett: Co-founder of Toynbee Hall, Teacher, Philanthropist and Social Reformer*. London: Toynbee Hall. Retrieved from https://www.toynbeehall.org.uk/wp-content/uploads/2019/03/Henrietta_Barnett_online_version.pdf

¹³⁹ Dorfman, R. A. (1988). *Paradigms of Clinical Social Work*. London: Routledge, p. 8.

¹⁴⁰ Horoz, T. Z. (2014). *Henrietta Barnett: Co-founder of Toynbee Hall, teacher, philanthropist and social reformer*. London: Toynbee Hall. Retrieved from https://www.toynbeehall.org.uk/wp-content/uploads/2019/03/Henrietta_Barnett_online_version.pdf

¹⁴¹ Paul, C. A. (2016). Jane Addams (1860–1935). In *Social Welfare History Project*. Retrieved from <http://socialwelfare.library.vcu.edu/settlement-houses/addams-jane/>

nodarbinātas, mākslas galeriju, bibliotēkas, mūzikas un mākslas nodarbības, kā arī nodarbinātības biroju. Savas darbības otrajā gadā korpusa māja katru nedēļu apkalpoja vairāk nekā 2000 iedzīvotāju. Līdz 1900. gadam Korpusa mājas paplašinājās, iekļaujot grāmatu tipogrāfiju, sporta zāli, baseinu, kooperatīvu strādājošām sievietēm, teātri, darba muzeju un arodbiedrību sanāksmju vietu. Dž. Adamsa, lai arī mazāk fokusējās uz individuālo palīdzību, ir ļoti nozīmīga personība sociālā darba prakses attīstībā. Viņas aktīvais ieguldījums sieviešu un bērnu tiesību aizsardzībā, palīdzība plašām cilvēku grupām – nabadzīgajiem, strādniekiem, imigrantiem – un darbība daudzās organizācijās¹⁴², kā arī aktīvā starptautiskā darbība miera stiprināšanai 1931. gadā novērtēta ar Nobela miera prēmijas apbalvojumu.¹⁴³

Turpinot nelielo sociālā darba ar gadījumu priekšvēstures apskatu, jāmin, ka pēc Pirmā pasaules kara Apmetņu kustība gan Lielbritānijā, gan ASV apsīka, un būtiski samazinājās brīvprātīgo iesaistīšanās un organizāciju finansējums. Lai arī Apmetņu kustība pastāvēja salīdzinoši neilgu laiku, tomēr tai bija būtiska loma sociālā darba ar gadījumu attīstībā, ietekmējot sociālā darba ar gadījumu pamatideju par personas situācijas un vides ietekmi uz problēmu rašanos un risinājumu meklējumiem.¹⁴⁴ Neskatoties uz to, ka Pirmā pasaules kara laiks bija grūts, labdarības darbs neapstājās, un, vissvarīgākais, daudzi labdarības organizāciju “sociālie darbinieki” turpināja darbu pie profesijas izveides, darbības lauka nostiprināšanas, metožu un teorijas izstrādes. Daudzas sievietes, kuras sākumā strādāja tikai kā brīvprātīgās, meklēja iespējas, kā turpināt darboties labklājības jomā.

Bez COS darbības ASV nav iespējams vēstures apskats, jo tieši tajā, sistemātiski uzkrājot pieredzi, diskutējot par labākajiem palīdzības veidiem gan

¹⁴² Dž. Adamsa bija iesaistīta šādās organizācijās – Nacionālā bērnu nodarbinātības komiteja (*National Child Labour Committee*), Federālais bērnu birojs (*Federal Children's Bureau*), Ģenerālās federācijas sieviešu kluba Nodarbinātības komiteja (*The Labor Committee of the General Federation of Women's Clubs*), Nacionālā spēļu laukumu asociācija (*National Playground Association*), Amerikas pilsonisko tiesību apvienība (*American Civil Liberties Union*). Viņa bija pirmā sieviete prezidente Nacionālajai labdarības un korekcijas progresu konferencē (*National Conference of Charities and Correction progress*), kas vēlāk tika pārsaukta par Nacionālo sociālā darba konferenci.

¹⁴³ Nobel Media AB. (n. d.). Jane Addams – Biographical. *Nobelprize.org*. Retrieved from <https://www.nobelprize.org/prizes/peace/1931/addams/biographical/>

¹⁴⁴ Dorfman, R. A. (1988). *Paradigms of Clinical Social Work*. London: Routledge, p. 9.

starp brīvprātīgajiem, gan darbiniekiem, piedaloties konferencēs, pētot un analizējot praksi, veidojās sociālais darbs ar gadījumu. 1874. gadā **Nacionālajā labdarības un korekcijas konferencē** ASV¹⁴⁵ tika izvirzīts jautājums par labdarībā iesaistīto profesionāļu darba sistematizēšanu – pēc būtības par sociālā darba profesionalizēšanu. Bet 1896. gadā COS ģenerālsekretārs Čarlzs Stjuarts Loks konferencē pirmo reizi minēja darbu ar gadījumu (angļu val. – *case work*). Savā uzrunā viņš pārliecinoši uzsvēra, ka jebkuri pabalsti, palīdzība vai atvieglojumi, ja tie sniegti bez indivīda mājas (vides) konteksta, ir nemērķtiecīgi un var būt ievainojoši. Individuālā darba attīstība un pareizo atveseļošanas metožu atrašana ir īstais un vienīgais organizācijas COS izaicinājums.¹⁴⁶ Vēlāk M. Ričmonda, balstoties arī uz Č. S. Loka idejām, attīstīja “personas situācijā” konceptu.

Lai arī bija liela pretestība no tradicionālajām un reliģiskajām labdarības organizācijām, no 1877. gada COS strauji attīstījās.¹⁴⁷ Organizācijas galvenā ideja jo-projām bija – nabadzību nevar “izārstēt” ar materiālās palīdzības sniegšanu, bet gan ar pašu nabadzīgo personības izmaiņām un personisko atveseļošanos. Lai arī COS brīvprātīgo strādnieku prakse dažādās valsts vietās atšķīrās, tomēr pakāpeniski izkristalizējās vienoti prakses principi: izmeklēšana (angļu val. – *investigation*, šobrīd atpazīstama kā izvērtēšanas posms sociālajā darbā ar gadījumu), palīdzības reģistrēšana, sadarbība ar citiem speciālistiem un draudzīgo apmeklētāju mājas vizītes. Jau iepriekš minēts, ka COS darbībā pārņemts daudz no AICP darba metodēm, piemēram, brīvprātīgo mājas apmeklējumi pie cilvēkiem,

¹⁴⁵ Tekstā minētais konferences nosaukums bija viens no ilgāk pastāvošajiem un atpazīstamākajiem konferences nosaukumiem. Nosaukumi laika gaitā mainījušies: 1874. gadā – Pilsoniskās labdarības organizāciju vadītāju konference (*Conference of Boards of Public Charities*); 1875.–1879. gadā – Labdarības organizāciju konference (*Conference of Charities*); 1880.–1881. gadā – Labdarības organizāciju un korekcijas konference (*Conference of Charities and Correction*); 1882.–1916. gadā – Nacionālā labdarības organizāciju un korekcijas konference (*National Conference of Charities and Correction*); 1917.–1956. gadā – Nacionālā sociālā darba konference (*National Conference of Social Work*); 1957. gadā – Nacionālā Sociālās labklājības konference (*National Conference on Social Welfare*).

¹⁴⁶ Official proceedings of the annual meeting. (1897). *National Conference of Social Welfare Proceedings*. Retrieved from <https://quod.lib.umich.edu/n/ncosw/ACH8650.1896.001?amt2=40:amt3=40:rgn=main:view=fulltext:q1=case+work#hl1>

¹⁴⁷ Haynes, K. S., & Holmes, K. A. (1994). *Invitation to Social Work*. New York: Longman Publishing Group, p. 60.

kuriem ir nepieciešama palīdzība. Amerikas COS, pārņemot šo pieredzi, brīvprātīgos nosauca par draudzīgajiem apmeklētājiem (angļu val. – *friendly visitors*) un, kā zināms, tieši “draudzīgo apmeklētāju” darba pieredzes apkopojumu vairāk nekā divdesmit gadu garumā kopā ar kolēģiem apkopoja **Mērija Elena Ričmonda**, kuru bieži sauc par sociālā darba ar gadījumu māti. Kolēģes **Džozefīne Šova Louela** (*Josephine Shaw Lowell*) un M. Ričmonda formulēja jaunu jēgu labdarības darbam, attīstot COS draudzīgo apmeklētāju konceptu. Lai radītu priekšstatu par brīvprātīgo kustības lielumu šajā laikā, var pieminēt faktu, ka 1894. gadā tikai Bostonā vien bija 600 “draudzīgo apmeklētāju”.¹⁴⁸ 1890. gadā M. Ričmonda rakstīja:

“Labdarības impulss ir laba lieta un iespējams, vislabākais, kas mums pieder šajā pasaulē. Rīkojoties saskaņā ar COS ideju tādā veidā, kā mūsu darbs tika organizēts, es ticu, ka vissvarīgākā tā darba daļa ir brīvprātīgo vai draudzīgo apmeklētāju vizišu sistēma. Sadalot pilsētu rajonos¹⁴⁹ un noskaidrojot nabadzīgo stāvokli, mēs varējām nosūtīt (draudzīgo apmeklētāju – I. O.) katrai ģimenei, kurai ir nepieciešams uzmundrinājums, neatlaidīgs un uzticīgs draugs, kurš ar spēku, kam nelīdzinās nekas cits uz zemes, t. i., ar personīgo ietekmi, pakāpeniski iemāca sabiedrības ieradumus un paškontroli.”¹⁵⁰

Manuprāt, šajā M. Ričmondas citātā ir tā laika sociālā darba ar gadījumu esence. Gan attiecībā uz vērtībām, gan arī uz palīdzības mērķiem, jo sākotnēji tas tiešām bija vairāk vērsts uz palīdzību cilvēkam pielāgoties sabiedrības normām.

Sociālā darba ar gadījumu attīstības kontekstā jāmin vēl viena organizācija – **Rasela Seidža fonds** (*Russell Sage Foundation*), kuru 1907. gadā ASV dibināja **Mārgarita Olivija Seidža** (*Margaret Olivia Sage*). Fonda mērķi bija uzlabot sociālos un dzīves apstākļus ASV, bet nozīmīgākais sociālā darba kontekstā – fonds atbalstīja pētījumus sociālajā jomā, t. i., stiprināja metožu un datu ievākšanu, attīstīja sociālās zinātnes, labāk palīdzēja izprast sociālo problēmu cēloņus un to

¹⁴⁸ Robinson, V. (1930). *Changing Psychology of Social Case Work*. Chapel Hill, N.C.: The University North Carolina Press, p. 8. Retrieved from <https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=md-p.39015050206989&view=1up&seq=5>

¹⁴⁹ Domāts, sadalot palīdzības sniedzēju grupas noteiktos pilsētas rajonos. Mūsdienās šis palīdzības sniegšanas princips ir pašsaprotams, īpaši lielajās pilsētās. – I. O.

¹⁵⁰ Haynes, K. S., & Holmes, K. A. (1994). *Invitation to Social Work*. New York: Longman Publishing Group, p. 62.

risināšanas iespējas.¹⁵¹ No 1909. gada līdz pat savai nāvei M. Ričmonda bija šī fonda Labdarības nodaļas vadītāja. Fonds bija arī viens no nozīmīgākajiem sociālā darba pētniecības, teorētiskās literatūras un žurnālu izdevējiem, līdz ar to arī ir nozīmīgs profesionalizācijas elements.

Labi zināmā Ābrahama Fleksnera (*Abraham Flexner*) 1915. gada kritiskā runa *Is Social Work a Profession?* ("Vai sociālais darbs ir profesija?")¹⁵² Nacionālās labdarības un korekcijas konferencē, iespējams, deva pēdējo impulsu un galvenos atslēgas virzienus, kas jādara, lai sociālais darbs kļūtu par profesiju. Savā ziņā M. Ričmondas 1917. gadā izdotā grāmata *Social Diagnosis* ("Sociālā diagnoze") bija atbilde uz Ā. Fleksnera jautājumu.

- ✓ No vienas puses, var teikt, ka 19. gadsimtā Lielbritānijā un ASV pieaugošā industrializācija, lielo pilsētu attīstība un būtiskais iedzīvotāju skaita pieaugums radīja jaunas iespējas, bet, no otras, – kari, epidēmijas, nabadzība un bezdarbs pastiprināja sociālo problēmu negatīvo ietekmi sabiedrībā un radīja labvēlīgu augsni sociālā darba profesijas attīstībai. Šajā kontekstā var apgalvot, ka **sociālā darba ar gadījumu dzimtene ir pilsēta un tajā radušās sociālās problēmas.**
- ✓ Viens no būtiskākajiem sociālā darba ar gadījumu priekšnosacījumiem bija **pakāpeniska palīdzības ideju paradigmas maiņa.** Pirmkārt, palīdzības sniegšanas tradīcijas maiņa no reliģisko organizāciju uz valsts, pašvaldību un sabiedrisko sektoru. Otrkārt, universālās materiālās palīdzības papildināšana ar individualizētāku un mērķtiecīgāku palīdzību, kas vērsta uz izmaiņām pašā individuā.
- ✓ Sociālā darba ar gadījumu rašanos veicināja 19. gs. otrās puses un 20. gs. sākuma milzīgais **labdarības organizāciju skaits un to daudzveidīgums.** Tas piesaistīja lielu skaitu brīvprātīgo šīs jomas nodarbinātībā – daudzi cilvēki ieguva pieredzi, uzsāka prakses pētniecību, veidojās jaunas apmācības programmas, kas savukārt veicināja prakses sistematizēšanu un pakāpenisku specializēšanos.

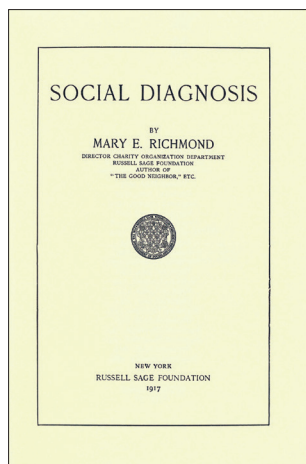
¹⁵¹ Russel Sage Foundation. (n. d.). *What we do*. Retrieved from <https://www.russellsage.org/>

¹⁵² Flexner, A. (1915). *Is Social Work a Profession?* Retrieved from <https://archive.org/details/cu31924014006617/page/n1>

- ✓ Lielais organizāciju un iesaistīto labdarības organizāciju skaits lika tām apvienoties. **Organizāciju apvienošanās veicināja diskusiju** organizāciju starpā par efektīvākajiem palīdzēšanas veidiem un dažādu specialitāšu robežām.
- ✓ 19. un 20. gs. mijas sabiedrības attieksmes maiņa pret sieviešu nodarbinātību un labdarības organizāciju attīstība veicināja lielu skaitu **aktīvu, izglītotu sieviešu iesaistīšanos nabadzības un cilvēktiesību problēmu risināšanā**. Vēsturiski tas ir bezprecedenta notikums, kas būtiski ietekmēja palīdzēšanas filozofijas maiņu.
- ✓ Labdarības organizāciju biedrībā (COS) **Lielbritānijā un ASV akumulējās sociālā darba profesijas pirmsākumi**.

“Sociālā diagnoze” un “Kas ir sociālais darbs ar gadījumu?”

Līdz ar M. Ričmondas darba “Sociālā diagnoze” izdošanu var uzskatīt, ka tika radīta sociālā darba ar gadījumu metode. Vairāk nekā divdesmit gadus M. Ričmonda bija vākusi datus, pētījusi, klasificējusi, gatavojusi daudzas publikācijas, t. sk. rokasgrāmatu draudzīgo apmeklētāju darbam, uzrunas konferencēs, piedalījies diskusijās par sociālā darba ar gadījumu teoriju un praksi. Nu tas ieguva savas noteiktas robežas,



un tas bija citāds veids, kā strādāja darbinieki grupās vai kopienā. Sociālajam darbam ar gadījumu radās savā profesionālā identitāte un autonomija, kas ietvēra savu terminoloģiju, procesa aprakstu un metodes. M. Ričmonda, apvienojot praktisko darbību COS un pētniecisko darbību Rasela Seidža fondā, kas sniedza finansiālo atbalstu ilggadējai “draudzīgo apmeklētāju” darbības pētišanai un sistematizēšanai, aprakstīja un radīja pamatus, uz kuriem turpmāk attīstījās viss sociālais darbs ar gadījumu. Lai arī sociālais darbs ar gadījumu tieši šādā veidā pastāvēja salīdzinoši neilgi, tomēr tieši M. Ričmonda bija tā, kura spēja akumulēt pastāvošo praksi un gaisā virmojošās daudzās idejas vienotā grāmatā.

2.2.2. attēls. M. Ričmondas grāmatas *Social Diagnosis* (“Sociālā diagnoze” (1917)) titullapa¹⁵³

¹⁵³ Richmond, M. E. (1917). *Social Diagnosis*. New York: Russel Sage Foundation. Retrieved from <https://archive.org/details/socialdiagnosis00richiala/page/n4>

M. Ričmondas darbs “Sociālā diagnoze” ir neapšaubāma sociālā darba klasika. Lai arī notikušas būtiskas izmaiņas sociālo darbinieku uzskatos un pieejās, kā arī, iespējams, šī ir visvairāk kritizētā sociālā darba ar gadījumu grāmata, tomēr tajā tika nosaukti sociālā darba ar gadījumu pamatelementi, kas dažādos veidos atspoguļojas vēl mūsdienās. M. Ričmondas sociālā darba ar gadījumu izstrādes veids, iedvesmojoties no kolēģiem medicīnā un psihiatrijā, socioloģijā, psiholoģijā un psihoanalīzē, sociālajiem darbiniekiem darbam ar bērniem, pieaugušajiem un ģimenēm, bija zinātnisks un uz pierādījumiem balstīts, liekot uzsvaru uz vides ietekmi un indivīda attīstību, caur izmaiņām jeb tajā laikā sauktu – korekciju. R. Dorfmane, raksturojot M. Ričmondas grāmatu, raksta, ka cilvēkam radušās nabadzības, vardarbības vai bezdarba problēmas **pirmo reizi tika saistītas ar viņa individualitāti, viņa situāciju un vidi**, kā arī nostiprinājās ideja, ka indivīda atveseļošanu jeb intervenci varētu veikt viņa paša vidē.¹⁵⁴ Šis sistematizētais darba process tika plaši atbalstīts un pieņemts sociālo darbinieku lokā un ieguva strauju popularitāti.

M. Ričmonda darbu ar gadījumu definēja kā darbu, kura tiešais “mērķis ir indivīda vai ģimenes labklājība, kas jānošķir no viņu labklājības masās (sabiedrībā – I. O.). Masu labklājība un indivīda labklājība ir savstarpēji atkarīgas, kā arī sociālo reformu un sociālā darba ar gadījumu (angļu val. – *social case work*) nepieciešamība progresē kopā.”¹⁵⁵ Tādējādi veidojas pirmais izteiktais sociālā darba prakses līmeņu, metožu (tobrīd vēl nav precīzu apzīmējumu) nošķirums.

Sociālajiem darbiniekiem labi zināms ir M. Ričmondas formulējums par sociālo darbu ar gadījumu kā mākslu:

“Sociālo darbu ar gadījumu var definēt kā mākslu darīt atšķirīgas lietas ar dažādiem cilvēkiem, sadarbojoties ar tiem un vienlaikus panākot uzlabojumus viņos pašos un masās (lielākā vairumā cilvēku, sabiedrībā – I. O.).”¹⁵⁶

¹⁵⁴ Dorfman, R. A. (1988). *Paradigms of Clinical Social Work*. London: Routledge, p. 11

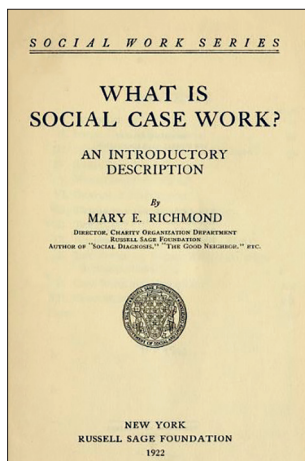
¹⁵⁵ Richmond, M. E. (1917). *Social Diagnosis*. New York: Russel Sage Foundation, p. 25. Retrieved from <https://archive.org/details/socialdiagnosis00richiala/page/25>

¹⁵⁶ Turpat.

“Sociālā darba ar gadījumu māksla ir atklāt un nodrošināt indivīdam pēc iespējas labākas sociālās attiecības.”¹⁵⁷

(M. Ričmonda)

Darbā “Sociālā diagnoze” sociālais darbs ar gadījumu aplūkots kā secīgu posmu process, kas ietver: 1) izmeklēšanu jeb izpēti; 2) sociālās diagnozes uzstādīšanu; 3) atveseļošanās plāna sastādīšanu; 4) atveseļošanās procesu. M. Ričmonda visā sociālā darba ar gadījumu procesā uzsver sadarbības ar ģimenes locekļiem, radniekiem, kaimiņiem, sociālajām aģentūrām un speciālistiem nozīmi. Viņa izdala četras sadarbības attīstības fāzes: 1) sāncensības posmu (angļu val. – *competition period*); 2) sadarbības vakuuma posmu (angļu val. – *period of co-operations in vacuo*); 3) sadarbības vienošanās posmu jeb “vienošanos par kopīgu satiksmi” (angļu val. – *period of “joint traffic agreement”*); 4) garīgās sadarbības posmu (angļu val. – *the period of co-operation in spirit*).¹⁵⁸



2.2.3. attēls. M. Ričmondas grāmatas *What is Social Case Work?* (“Kas ir sociālais darbs ar gadījumu?”) titullapa¹⁵⁹

1922. gadā tika izdota M. Ričmondas otra sociālo darbu ar gadījumu precizējoša grāmata *What is Social Case Work?* (“Kas ir sociālais darbs ar gadījumu?”). Tajā M. Ričmonda aizstāv sociālajiem darbiniekiem nepieciešamo izglītības sistēmu, bez kuras kvalitatīvi nevar veikt atveseļošanas procesu, un skaidro, kādēļ kaimiņš, “sirds cilvēks” nevar būt tas pats, kas profesionāls sociālais darbinieks. Viņa apraksta atšķirības starp neapzinātu un apzinātu sociālā darba procesu. Apbrīnojami, cik tomēr atpazīstamas ir šīs M. Ričmondas iezīmētās problēmas sociālajā darbā pat pēc 100 gadiem!

¹⁵⁷ Richmond, M. (1922). *What is Social Case Work?* New York: Russel Sage Foundation, p. 257. Retrieved from <https://archive.org/details/whatisocialcase00richrich/page/256>

¹⁵⁸ Richmond, M. E. (1917). *Social Diagnosis*. New York: Russel Sage Foundation, pp. 310–315. Retrieved from <https://archive.org/details/socialdiagnosis00richiala/page/310/mode/2up>

¹⁵⁹ Richmond, M. (1922). *What is Social Case Work?* New York: Russel Sage Foundation. Retrieved from <https://archive.org/details/whatisocialcase00richrich/page/n5/mode/2up>

Grāmatā “Kas ir sociālais darbs ar gadījumu?” aprakstīti arī konkrēti gadījumi, kas ilustrē sociālā darba ar gadījumu procesu. M. Ričmonda precizē vairākus sociālā darba jēdzienus. Piemēram, sociālajam darbiniekam **gadījums ir konkrētā sociālā situācija vai problēma**. Gadījums nav persona vai iesaistītās personas. Gadījumā iesaistītās personas apzīmēšanai sociālie darbinieki tobrīd jau bija pieņēmuši jēdzienu “**klients**”.¹⁶⁰ Iepriekš apzīmējuma “klients” vietā izmantoja no medicīnas un jurisprudences pārņemtos jēdzienus – pacients, iesniedzējs, prasītājs.

“Sociālais darbs pastāv tajos procesos, kuri attīsta personību caur apziņāti ietekmētu indivīda pielāgošanās spēju uzlabošanu, indivīds ar indivīda palīdzību, starp cilvēku un viņa sociālo vidi.”¹⁶¹

(M. Ričmonda)

Kā jau iepriekš minēju, M. Ričmondas pieeja vēlāk tika pakļauta kritikai, kas to dēvēja kā pārāk mietpilsonisku, Viktorijas laikmeta estētikā un morālē balstītu, kā arī pārāk pakļautu medicīniskās psihiatrijas un psihoanalītiskajam skatījumam. Piemēram, Vašingtonas Universitātes Sociālā darba skolas profesors Viljams Berlemans (*William Berleman*) 1967. gadā grāmatas “Sociālā diagnoze” publicēšanas 50. gadadienas konferencē norādīja uz neviennozīmīgo attieksmi pret M. Ričmondas darbu, pieminot Eimijas Gordonas Hamiltonas (*Amy Gordon Hamilton*) teikto: “Viņa (M. Ričmonda – I. O.) vienmēr runāja ar nepatiku pret pašu Freidu, bet viņu interesēja Junga idejas, jo viņa to uzskatīja par “morālāku”.¹⁶² Respektīvi, G. Hamiltona norādīja uz M. Ričmondas morāles un zinātniskuma ambivalenci starp psihoanalīzes dažādu pieeju ideju integrēšanu sociālajā darbā ar gadījumu, tajā pat laikā noliedzot Zigmunda Freida (*Sigismund Freud*) idejas par seksualitāti, jo tas, viņasprāt, nesaskanēja ar tā laika sabiedrības vispārīgo morāli un attieksmēm. Savukārt funkcionālās skolas izveidotāja Virdžīnija Robinsone

¹⁶⁰ Richmond, M. (1922). *What is Social Case Work?* New York: Russel Sage Foundation, p. 27. Retrieved from <https://archive.org/details/whatisocialcase00richrich/page/26/mode/2up>

¹⁶¹ Turpat, 28. lpp.

¹⁶² Berlman, W. C. (1968). Mary Richmond's Social Diagnosis in Retrospect. *Social Casework*, 49(7), 395–402. <https://doi.org/10.1177/104438946804900701>

(Virginia Robinson) un vēlāk šīs skolas pārstāve, klīniskā sociālā darbiniece Mērija Makkormika (*Mary McCormick*) kritizēja M. Ričmondas pārlietu lielo fokusu uz diagnostiku un ar to saistīto izmeklēšanu (angļu val. – *investigation*), datu ilgo ievākšanu, kas stipri pārsniedza pašu atveseļošanas darbu, kā arī sociālā darba ar gadījumu dalīšanu šajās divās lielajās daļās – izmeklēšana un atveseļošana,¹⁶³ kaut gan pati M. Ričmonda strikti nenošķīra sociālā darba ar gadījumu posmus.¹⁶⁴ Lasītājam iesaku iepazīties ar V. Robinsones 1930. gadā rakstīto grāmatu *Changing Psychology of Social Case Work*¹⁶⁵ (“Izmaiņas sociālā darba ar gadījumu psiholoģijā”), kuru vēlāk aplūkošu arī funkcionālās skolas attīstības kontekstā. Šajā grāmatā ir sniegts vērtīgs sociālā darba ar gadījumu vēsturisko ietekmju un attīstības apskats, kā arī nozīmīga M. Ričmondas darba analīze.

Turpmāk daudzās debates un kritika pēc M. Ričmondas darbiem veicināja daudzu jaunu virzienu attīstību sociālajā darbā, un šāda veida viedokļu polaritāte netrūkst sociālajā darbā arī mūsdienās.

2.3. MILFORDAS KONFERENCE (1929)

Kopš 20. gs. sākuma trīsdesmit gadu laikā sociālā darba attīstība piedzīvoja milzīgu izaugsmi un kļuva par pilntiesīgu profesiju, kas nosedza plašu darbības lauku: slimnīcu sociālais darbs, sociālais darbs ar grupu, sociālais darbs izglītības iestādēs, sociālais darbs psihiatrijā, nodarbinātībā un nabadzības problēmu risināšanā, sociālais darbs ar ģimeni un bērniem. Tas veicināja sociālo darbinieku apvienošanos organizācijās pēc specializācijas: Amerikas slimnīcu sociālo darbinieku asociācija (*American Association of Hospital Social Workers*, 1918), Amerikas sociālo darbinieku asociācija (*American Association of Social Workers*, 1920), Amerikas sociālo darbinieku psihiatrijā asociācija (*American*

¹⁶³ Berلمان, W. C. (1968). Mary Richmond's SOCIAL DIAGNOSIS in Retrospect. *Social Casework*, 49(7), 395–402. <https://doi.org/10.1177/104438946804900701>

¹⁶⁴ Sytz, F. (1946). The Unit of Attention in the Case Work Process. *The Family*, 27(4), 135–139. <https://doi.org/10.1177/104438944602700402>

¹⁶⁵ Robinson, V. (1930). *Changing Psychology of Social Case Work*. Chapel Hill, N.C.: The University North Carolina Press. Retrieved from <https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=md-p.39015050206989&view=1up&seq=5>

Association of Psychiatric Social Workers, 1924), Ģimenes labklājības biedrība (*Family Welfare Society*, 1922)¹⁶⁶ u. c. Katra no specializāciju apvienībām izstrādāja sociālo darbinieku darbā ar klientu prakses standartus. Piemēram, Ģimenes labklājības biedrībā veidojās pirmās supervizoru apmācības un supervizoru prakses kodificēšana, ko var uzskatīt par supervizoru profesionālā standarta pirmsākumiem.¹⁶⁷

Sociālā darba ar gadījumu daudzveidība tajā laikā pieauga tik lielā mērā, ka aktuāls kļuva jautājums par sociālā darbinieka darba robežām ar medmāsu, psihologu, pedagogu u. c. speciālistu darbu, kā arī – **vai sociālā darba praksē ietvertas viena vai vairākas profesijas?** Tādēļ 1929. gadā Milfordas konferencē ekspertu un organizāciju vadītāju grupa vienojās par sava veida *consensus* un sagatavoja nozīmīgu ziņojumu, kurā definēja “vispārīgo sociālo darbu ar gadījumu” (angļu val. – *generic social case work*), nosaucot astoņas **sociālajam darbam ar gadījumu raksturīgās pamata iezīmes**.¹⁶⁸ Tās ietvēra:

- 1) sociālā darbinieka nepieciešamo zināšanu par tipiskajām novirzēm no sabiedrībā vispārpieņemtajām normām uzskaitījumu;
- 2) cilvēka dzīves un cilvēku attiecību normu pielietojumu darbā;
- 3) sociālās vēstures izpēti (izvērtēšanas – I. O.) izmantošanu kā bāzes metodi, lai precizētu individuālās situācijas;
- 4) nepieciešamību pēc izpēti un specifiskām atveseļošanas metodēm cilvēkiem, kuri nonākuši grūtībās;
- 5) kopienas resursu pielietojumu atveseļošanā;
- 6) zinātnisko pētījumu nepieciešamību un pieredzes adaptēšanu sociālajā darbā ar gadījumu;
- 7) darba ar gadījumu filozofijas apzināšanos, kas nosaka vispārīgos darba mērķus, vērtības un ētikas principus;
- 8) visa iepriekšminētā integrēšanu sociālajā atveseļošanā (angļu val. – *social treatment*).

¹⁶⁶ Dorfman, R. A. (1988). *Paradigms of Clinical Social Work*. London: Routledge, p. 11.

¹⁶⁷ Munson, C. E. (2001). *Handbook of Clinical Social Work Supervision* (3rd ed.). New York: Routledge, p. 58.

¹⁶⁸ Brieland, D. (1977). *Historical Overview*. *Social Work*, 22(5), 341–346. <https://doi.org/10.1093/sw/22.5.341>

Ziņojumā tika uzsvērts, ka visām sociālā darba specializācijām daudz izteiktāks ir kopīgais, nekā atšķirīgais. Tādēļ bija iespējams skaidrāk iezīmēt sociālā darba ar gadījumu fokusu – “sociālā darba ar gadījumu nozīmīgākais ieguldījums ir nevis tā spēja tikt galā ar analfabētismu, vecāku nevērīgumu, fiziskiem trūkumiem, nabadzību, psihiskām problēmām utt., bet gan tā (darba ar gadījumu – I. O.) spēja palīdzēt cilvēkiem situācijās¹⁶⁹, kad viņu spējas ir kļuvušas vājas vai ir ārpus normas.”¹⁷⁰ Pārnesot šos vārdus mūsdienu sociālā darba valodā, var teikt, ka konferences ziņojumā tika iezīmēts sociālā darba specifiskais skatījums uz problēmu risināšanu, kā galveno akcentējot sociālā darbinieka spēju palīdzēt cilvēkam tikt galā ar grūtībām, apgūstot jaunas prasmes. Tātad būtībā tika iezīmēts sociālā darba ar gadījumu galvenais objekts – **cilvēka adaptēšanās spējas un prasmes**, kas, kā zināms, vēlāk kļuva par sociālā darba kodolu. Un šīs tēzes skaidri norāda, ka sociālajā darbā ar gadījumu sociālo problēmu risināšanas process tika sasaistīts ar, kā mēs to saprotam tagad, **cilvēka sociālās funkcionēšanas spējām**.

Galvenais uzsvars sociālajā darbā ar gadījumu ir nevis tikšana galā ar problēmu vai novirzi, bet gan cilvēka spējas tikt galā ar grūtībām. Nevis dot zivi, bet iemācīt, kā rīkoties ar makšķeri.

Konferences ziņojumā fiksētas arī vispārīgā sociālā darba ar gadījumu metodes, piemēram, pēcaprūpes organizēšana, analīze, iesaistīšanās, diagnostika, plānošana, prognozēšana, novērtēšana, pirmā intervija, atveseļošana, dokumentu izmantošana, pārraudzīšana, ģimenes tikšanās u. c. Ziņojumā uzsvars bija likts uz katra individuālo un profesionālo atbildību pret klientu un sabiedrību, kā arī uz ētikas ievērošanu.

- ✓ Sociālais darbs ar gadījumu ir viena no galvenajām vispārīgā sociālā darba sastāvdaļām.

¹⁶⁹ Ziņojumā minēts jēdziens palīdzēt “cilvēku, kas nonākuši grūtībās, *pašuzturēšanai*”, kas precīzi iezīmē tā laika sociālo darbinieku palīdzības pieeju, kas akcentēja pašu cilvēku adaptēšanās spēju aktivizēšanu, t. i., palīdzēt cilvēkam sevi “pašuzturēt”, pašam tikt galā, nevis darīt cilvēka vietā.

¹⁷⁰ Brieland, D. (1977). Historical Overview. *Social Work*, 22(5), 341–346. <https://doi.org/10.1093/sw/22.5.341>

- ✓ Galvenais sociālā darba ar gadījumu fokuss ir indivīds situācijā, savā vidē un cilvēku pašpalīdzība.
- ✓ Galvenais sociālā darba ar gadījumu darbības mērķis ir uzlabot cilvēka spējas tikt galā ar grūtībām.
- ✓ Sociālais darbs ar gadījumu palīdz cilvēkiem tikt galā ar problēmām, ar kurām tie paši netiek galā.
- ✓ Intervija un individuālās situācijas izpēte ir galvenās sociālā darba ar gadījumu metodes.
- ✓ Viens no svarīgākajiem veiksmīga sociālā darba ar gadījumu elementiem ir attiecības ar klientu.
- ✓ Sociālais darbs ar gadījumu ir zinātne, prakse un māksla.

2.4. DIAGNOSTISKĀ UN FUNKCIONĀLĀ SKOLA

Attīstība veicināja ne tikai sociālā darba formu un specializāciju pilnveidi, bet arī jaunu virzienu veidošanos pašā sociālajā darbā ar gadījumu.

Ar **diagnostisko skolu** apzīmē sociālā darba ar gadījumu attīstības pirmo posmu, kura sākumu saista ar 1917. gadu – sociālā darba ar gadījumu sistematizēšanu M. Ričmondas grāmatā “Sociālā diagnoze”. Diagnostikas skolas beigu posmu ir grūtāk noteikt, jo sociālais darbs ar indivīdu, ietekmējoties gan no medicīnas, psihiatrijas, psiholoģijas, gan sociālā darba ar indivīdu un ģimeni attīstības¹⁷¹, izplatījās vairākos virzienos līdz pakāpeniski no vispārīgās sociālā darba prakses darbā ar gadījumu atdalījās atsevišķas pamatmetodes – psihosociālais darbs un gadījuma vadīšana (angļu val. – *case management*). Diagnostiskās skolas nosaukums ir radies ne tikai M. Ričmondas grāmatas nosaukuma dēļ, bet arī pašas pieejas dēļ, kas izteikti fokusējās uz situācijas izpēti un diagnostiku.

Praktiski visos literatūras avotos par diagnostiskās skolas teorētiskajām ietekmēm minēta psihoanalīze. 20. gs. sākumā ASV zinātniskajās aprindās kļuva

¹⁷¹ Piemēram, psihoanalītiskais sociālais darbs, strukturālais sociālais darbs, Ego psiholoģijas un Alfrēda Adlera (*Alfred Adler*) individuālpsiholoģijas sekotāji, H. H. Perlmanes problēmu risināšanas pieeja, F. Holisas psihosociālais darbs utt.

populāra psihoanalīzes pamatlicēja Z. Freida psihe struktūras teorija un jau no pirmsākumiem arī psihoanalīzē diezgan ātri attīstījās daudzveidīgi virzieni, kas neizbēgami integrējās arī sociālajā darbā, kā, piemēram, funkcionālā skola.

Sākotnējā ietekme no psihoanalīzes teorijas sociālajā darbā bija redzama grāmatā "Sociālā diagnoze". Pašā grāmatas tekstā nav tiešas atsauces uz Z. Freida darbiem vai izteikts psihoanalītiskās teorijas pielietojums, bet tā ietekme netieši ir jūtama. Piemēram, pieņēmums, ka cilvēka grūtības var būt saistītas ar neapzinātiem motīviem, kas ietekmēja pašu diagnostikas procesu un ievācamās informācijas fokusu uz individuālajām vajadzībām. Līdzīga ietekme izsekrojama no psihoanalīzes deterministiskā skatījuma, ka cilvēka tagadnes grūtības saistītas ar pagātni un ar ģimenes attiecību vēsturi. Grāmatā daudz akcentēta attiecību nozīme, piemēram, klienta sociālās attiecības, attiecības ar ģimenes locekļiem, sociālā darbinieka attiecību veidošanas nozīme ar klientu. Arī sociālā darbinieka jautājumu uzdošanas un sarunas vadīšanas tehnikās, attiecībās ar klientu ir jūtama tā laika medicīniskās psihiatrijas un psihoanalīzes ietekme, kas, lai arī empātiska un uz labvēlīgām attiecībām balstīta, tomēr salīdzinoši ar citām pieejām ir nedaudz distancētāka, un to varētu saukt par eksperta pozīciju.

Būtiskākais, ka diagnostiskās skolas sociālā darba ar gadījumu pirmsākumos ilgi valdošā moralizējošā vai reliģiskā nostāja par problēmu cēloņiem cilvēka dzīvē mainījās uz cilvēka individuālās situācijas, viņa spēju un viņa vides ietekmes skaidrojumu, līdz ar to kardināli mainot priekšstatu par palīdzēšanu. Kā iepriekš minēts, šīs idejas radās, kad sociālie darbinieki vilās tradicionālajās labdarības metodēs un aizvien vairāk apzinājās, ka universāli pabalsti un materiālā palīdzība pēc būtības nemaina cilvēka spējas risināt savas problēmas. Arī ideja par viennozīmīgu vides ietekmi uz cilvēka problēmu rašanos neizturēja kritiku. Piemēram, jau 1909. gadā notika lekciju cikls par traumēto bērnu izvērtēšanu un atvēršanu Klarkas universitātē¹⁷², kurā uzstājās **Z. Freids**¹⁷³ un analītiskās psiholoģijas pamatlicējs **Karls Gustavs Jungs** (*Carl Gustav Jung*), kurš stāstīja par asociāciju metodes pielietojumu. Tā kā psihoanalīze vēl tikai attīstījās, tad šādas

¹⁷² Clark University. (n. d.). *The Sigmund Freud and Carl Jung lectures at Clark University*. Retrieved August 7 2019, from <https://www2.clarku.edu/research/archives/archives/FreudandJung.cfm>

¹⁷³ Danto, A. E. (2017). The Psychoanalytic System of Ideas. In F. J. Turner (Ed.). *Social Work Treatment: Interlocking Theoretical Approaches* (5th ed.) USA: Oxford University Press, pp. 398–410.

seminārus apmeklēja plašs speciālistu loks, un esmu pārliecināta, ka to vidū bija arī jaunie sociālie darbinieki. Bet svarīgi atzīmēt, ka idejas par agrinās bērnības ietekmi uz cilvēka dzīves realizāciju, problēmām un attīstību virmoja jau sen un 20. gs. 20. gados tās kļuva īpaši populāras.

Turpmāk psiholoģijas un sociālā darba ar gadījumu attīstības vēsture veidojās paralēli un nepārtraukti mijiedarbojoties.

Protams, ne tikai Z. Freida ideju un citu psihoanalīzes attīstītāju ietekmē radās “sociālās diagnozes” metode. Būtiska ietekme diagnostiskās skolas pirmsākumiem ir psihiatrijas nozarei. Īpaši jāpiemin amerikāņu psihiatrs **Ādolfs Meijers** (*Adolf Meyer*), kurš bija viens no 20. gs. ietekmīgākajiem psihiatriem ASV. Var pieļaut, ka tieši A. Meijera pastiprinātā uzmanība pacientu vēstures detalizētā ievākšanā un izstrādātās metodes lielā mērā atspoguļojās arī sociālās diagnozes noteikšanas procesā un M. Ričmondas rūpīgajā pieejā, ievācot un analizējot klienta ģimenes vēstures un vides faktus.

Likumsakarīgi, ka darbinieki, kuri strādāja psihiatrijas centros, nodarbinātības aģentūrās, kā arī brīvprātīgie COS daudzajās struktūrvienībās, augstskolu pasniedzēji u. c. interesējās par visām šīm jaunajām vēsmām un idejām zinātnē. Paralēli psihiatrijas un psihoanalīzes novitātēm attīstījās arī eksperimentālā un klīniskā psiholoģija, kuras termini, metodes¹⁷⁴ arī vēlāk tika integrēti sociālajā darbā ar ģimeni un indivīdu, jo deva labāku izpratni par bērnu, pieaugušo un ģimeņu situācijām, ar kurām sociālie darbinieki dažādās organizācijās un institūcijās saskārās katru dienu.

Sociālā darba ar gadījumu īpašais fokuss – persona un vide – lika ņemt vērā abus faktorus vienlaicīgi, kas sociālajā darbā ar gadījumu nozīmēja padziļinātas zināšanas gan par personu, gan vidi, gan personas un vides savstarpējām ietekmēm. Neizbēgami, ka arī sociālā darba ar gadījumu vēsturē kopumā un atsevišķās pieejās svaru kausi laiku pa laikam nosliecās vairāk uz personu vai vidi. Acīmredzami, ka tā ir dabiska profesijas izaugsmes sastāvdaļa. Diagnostiskās skolas attīstība un turpmāka citu pieeju atšķelšanās no tās ir tam labs piemērs.

¹⁷⁴ Hagood, J. M. (1937). Some Contributions of Psychology to Social Case Work. *Social Forces*, 15(4), 512–519. Retrieved from <https://www.jstor.org/stable/2571422>

Neskaitot M. Ričmondu, diagnostiskās skolas attīstību ietekmēja daudzi sociālie darbinieki. Minēšu tikai dažus.

Mariona Kenvortija (*Marion Kenworthy*) – ASV psihiatre un psihoanalītiķe, Ņujorkas Sociālā darba skolas pārstāve.

Betsija Libeja (*Betsey Libbey*) – sociālā darbiniece. No 1940. gada Filadelfijas Ģimeņu apvienības ilggadējā vadītāja. Apvienībā nodrošināja palīdzību ģimenēm un bērniem. B. Laibejai ir nozīmīgs ieguldījums sociālā darba ar ģimenēm un bērniem prakses attīstībā. M. Ričmondas ideju turpinātāja.

Eimija Gordona Hamiltona – sociālā darbiniece. No 1920. gada īslaicīgi praktizēja COS Ņujorkā, bet veselības dēļ pārtrauca darbību un uzsāka darbu Ņujorkas Sociālā darba skolā. G. Hamiltona ir viena no nozīmīgākajām sociālā darba izglītības programmu attīstītājām ASV. Viena no sociālā darba prakses pamata teorijas izstrādātājām un grāmatas *Theory and Practise of Social Case Work* (“Sociālā darba ar gadījumu teorija un prakse”) autore.

Berta Kapena Reinoldsa (*Bertha Capen Reynolds*) – sociālā darbiniece. Spēkā balstītās prakses (angļu val. – *strenght based practise*), kritiskā sociālā darba un radikālā sociālā darba aizsācēja. Daudzu rakstu autore.¹⁷⁵ Sākotnēji diagnostiskās skolas atbalstītāja, bet no 20. gs. 30. gadiem funkcionālās skolas attīstītāja.

Šarlote Tovla (*Charlotte Towle*) – sociālā darbiniece. Uz klientu vērstās prakses attīstītāja sociālajā darbā ar gadījumu, uzsvaru liekot uz indivīda un sociālās vides attiecībām. Sarakstījusi trīs grāmatas un 61 rakstu par sociālā darba prakses metodēm. Attīstīja gan sociālo darbu ar gadījumu, gan nostiprināja vispārīgā sociālā darba robežas.¹⁷⁶

Anete Gareta (*Annette Garrett*) – sociālā darbiniece. Sociālā darba ar gadījumu prakses attīstītāja, īpaši specializējās “industriālās konsultēšanas” jomā. No 1935. gada Smita koledžas Sociālā darba skolas ilggadēja lektore.

¹⁷⁵ NASW Foundation. (2004). Bertha Capen Reynolds (1885–1978) – Social worker, author and professor of social case work. In *Social Welfare History Project*. Retrieved from <http://socialwelfare.library.vcu.edu/people/reynolds-bertha-capen/>

¹⁷⁶ NASW Foundation. (2004). Charlotte Towle (1896–1966): Social Worker, Academic, Author of “Common Human Needs”. In *Social Welfare History Project*. Retrieved from <https://socialwelfare.library.vcu.edu/people/towle-charlott/>

2.4.1. DIAGNOSTISKĀS SKOLAS GALVENĀS IDEJAS

- ✓ Sociālais darbs ar gadījumu balstās uz katra klienta un viņa problēmas individuālo izpratni.
- ✓ Diagnostiskajam darbam ir jābalstās kritiskā, detalizētā klienta un viņa situācijas izpētē. Diagnoze balstās sociālā darbinieka zināšanās par sociālo un psiholoģisko faktoru ietekmi uz klientu.
- ✓ Pat ja klients nāk ar praktisku problēmu, galvenajam fokusam problēmas diagnostikā jābūt vērstam uz faktoriem, kas ietekmē problēmas rašanos.
- ✓ Sociālā atveseļošana notiek caur personības dziļām izmaiņām – mobilizējot klienta Ego spēku, palīdzot tikt galā ar iekšējām pretrunām, iekšējiem konfliktiem.
- ✓ Atveseļošanās procesam jābūt atvērtam un bez striktiem laika ierobežojumiem.
- ✓ Sākotnēji darbs ar gadījumu bija izteikti fokusēts uz klienta adaptēšanos sabiedrībā un vērsts uz sabiedrības normu ievērošanu, apgūšanu. Pašnoteikšanos kā principu sociālajā darbā ar gadījumu ieviesa funkcionālā skola.
- ✓ Atveseļošanas plānošanai ir jābalstās diagnostikā, t. i., iepriekšējā situācijas izvērtēšanā.
- ✓ Sociālā darbinieka zināšanas par iekšējo un ārējo interakciju nozīmi un ietekmi uz cilvēka uzvedību atvieglo diagnostikas un terapeitisko darbu.
- ✓ Katra indivīda problēmu var skaidrot multiplu faktoru kontekstā. Sociālie un psiholoģiskie faktori ir vienlīdz nozīmīgi un vērtējami katrā situācija individuāli.
- ✓ Problēmas ir deterministiskas – nekas nenotiek tāpat vien. Uzvedība, rīcība, problēmas ir pagātnes cēloņu un tagadnes seku saistītas. Klienta pagātne ietekmē klienta tagadni. Strādājot ar klienta pagātnei, var risināt tagadnes problēmas.
- ✓ Sociālajā darbā ar gadījumu attiecībām ir nozīme. Lielā mērā atveseļošanas rezultātu ietekmē attiecības starp sociālo darbinieku un klientu. Uzmanība pievērsta transferencei jeb klienta pārnesei.

- ✓ Sociālā darbinieka metodes attiecību veidošanā ir atspoguļošana, jūtu atbalsta sniegšana, klarifikācija, interpretācija, ieteikumu un padomu došana, jaunas pieredzes veicināšana u. c.
- ✓ Sociālā darbinieka loma ir vairāk direktīva. Eksperta loma.

Atsevišķi jāizceļ diagnostikas skolas sekotājas **G. Hamiltonas** 1940. gadā uzrakstītā grāmata *Theory and Practise of Social Case Work* ("Sociālā darba ar gadījumu teorija un prakse")¹⁷⁷, ko pēc M. Ričmondas "Sociālā diagnoze" var uzskatīt par nozīmīgāko sociālā darba ar gadījumu teorijas grāmatu. G. Hamiltona atsvaidzināja un atkal precizēja sociāla darba ar indivīdu un ģimeni darbības robežas, kuras uz to laiku jau atkal sociālajā darbā bija kļuvušas izplūdušas. No vienas puses, G. Hamiltona turpināja attīstīt diagnostikas skolas "persona situācijā" pieeju, bet, no otras puses, – iezīmēja **vispārīgā sociāla darba ar gadījumu prakses principus**, kuri vēlāk integrējās arī citās pieejās.

Ieviešot struktūru daudzpusīgajā un daudzlīmeņu sociālajā darbā, G. Hamiltona detalizēti aprakstīja atšķirīgus sociālā darba veikšanas virzienus, nosaucot tos par sociālā darba metodēm:

1. Masu (lielāka cilvēku kopuma, sabiedrības – I. O.) problēmām piemērotas tādas metodes kā sociālās reformas un sociālās akcijas. (Mūsdienās tas saucas ar sociālā darba makropraksi un makroprakses metodēm – I. O.).
2. Kopienas problēmu risināšanai attiecināmas tādas metodes kā sociālās labklājības plānošana, sociālais darbs ar grupu un kopienas organizēšana.
3. Indivīda un ģimenes problēmu risināšanai atbilstoša metode ir sociālais darbs ar gadījumu.¹⁷⁸

G. Hamiltona uzskatīja, ka jebkura atsevišķa sociālā darba metode var kļūt bīstama, ja to uzskata par vienīgo pareizo sociālo problēmu risinājumu. Nevis sociālais darbs ar gadījumu, bet gan sociālais darbs ir profesija. Sociālajiem darbiniekiem ir svarīgi izmantot visatbilstošākās metodes.¹⁷⁹ Viņa uzskatīja, ka visas sociālā darba metodes ir nozīmīgas, ja tās izmanto atbilstoši problēmas "nesējam" un vajadzībām. Tātad, ja sociālais darbinieks, strādājot ar indivīdiem un ģimenēm,

¹⁷⁷ Hamilton, G. (1940). *Theory and Practise of Social Case Work*. New York: Columbia University Press.

¹⁷⁸ Turpat, 7. lpp.

¹⁷⁹ Turpat, 19. lpp.

konstatē kopienas vai “masu” problēmas, tad viņam jāpielieto nevis tikai sociālā darba ar gadījumu metode, bet arī citas metodes – sociālais darbs ar grupu, sociālās akcijas u. c. Mūsdienās šāda pieeja vispārīgajā sociālā darba praksē ir diezgan pierasta un to labi raksturo sociālo darbinieku profesionālie standarti, bakalaura studiju programmas, kas integrē pamata zināšanas un prasmes visos sociālā darba prakses līmeņos.

“Masu vajadzībām ir masu risinājumi,
kopienas vajadzībām ir kopienas risinājumi,
grupas vajadzībām ir grupas risinājumi,
un individuālajām vajadzībām ir individuāli risinājumi.”¹⁸⁰

(G. Hamiltona)

G. Hamiltonas skatījumā sociālais darbs ar gadījumu fokusējas uz resursu atbrīvošanu cilvēka tiešajā vidē un indivīda spējām, kuras varētu viņam sniegt pilnīgāku un apmierinātāku personisko un ekonomisko dzīvi.

Daži no sociālā darba ar gadījumu principiem, ko apraksta G. Hamiltona.

- ✓ Sociālajā darbā ar gadījumu ģimene aplūkota kā sabiedrības primārā vienība.
- ✓ Svarīgi izprast ģimenes integrācijas un separācijas procesus.
- ✓ Klientam ir tiesības būt tādām, kāds viņš ir, pieņemt savus lēmumus.
- ✓ Sociālajā darbā ar gadījumu būtiskas ir klienta un darbinieka attiecības.
- ✓ Sociālais darbs ar gadījumu balstās dziļā ticībā par cilvēka spēju palīdzēt pašam sev.
- ✓ Sociālajā darbā ar gadījumu būtiski ņemt vērā klienta pašnoteikšanos un pašattīstības (angļu val. – *self-help*) centienus.
- ✓ Sociālais darbs ar gadījumu vienmēr sastāv no ārējiem, vides un iekšējiem personas apstākļiem.
- ✓ Sociālais darbs ar gadījumu ietver darbu ar indivīdu, bērniem, vecākiem vai visu ģimeni. Strādājot ar specifiskām klientu grupām, sociālajam darbiniekam nepieciešamas specifiskas zināšanas un prasmes.

¹⁸⁰ Hamilton, G. (1940). *Theory and Practise of Social Case Work*. New York: Columbia University Press, p. 7.

Ieskatam turpmāk uzskaitīšu tikai nedaudzas no G. Hamiltonas minētajām sociālā darba ar gadījumu metodēm:

- ✓ sociālo faktu izpēte,
- ✓ sociālās vēstures veidošana,
- ✓ diagnozes noteikšana,
- ✓ intervijas ar klientu,
- ✓ intervijas ar tiem, kuri zina klientu,
- ✓ attieksmju un uzvedības novērošana viens pret vienu attiecībās,
- ✓ ģimenes interakcijas novērošana dzīvesvietā,
- ✓ klienta novērošana grupā vai citās situācijās,
- ✓ dokumentu izmantošana,
- ✓ sadarbība ar citu jomu speciālistiem,
- ✓ mājas apstākļu izpēte,
- ✓ mājas vizītes,
- ✓ bērna novērošana,
- ✓ interpretācija,
- ✓ ģimenes mijiedarbības funkcionēšanas novērtēšana.

Kā jau iepriekš minēju, diagnostiskā skola bija pārlietu aizvirzījusies indivīda psiholoģiskajā izpētē, diagnostikā un tika asi kritizēta gan no psihoanalītiķu, gan pašu sociālo darbinieku puses. Arī ASV Lielā depresija 20. gs. 30. gados veicināja izmaiņas sociālā darba pārāk lielai orientācijai uz personas psiholoģiskajiem faktoriem, atkal aktualizējot nepieciešamību pēc sociālām reformām un nozīmīgām izmaiņām sabiedrībā. Situācijā, kad, piemēram, 1932. gadā ASV bija 12 miljoni bezdarbnieku, 5000 bankas un 32 000 uzņēmumu tika slēgti¹⁸¹, bija jāpievēršas pie makro un mezolīmeņa risinājumiem, ka arī pie vispārīgās sociālā darba prakses un pamatvajadzību nodrošināšanas jautājumiem. Nozīmīga loma sociālā darba attīstībā ASV bija prezidenta Franklina Delano Rūzvelta (*Franklin Delano Roosevelt*) pieņemtajam Federālās ārkārtas palīdzības aktam (*Federal Emergency Relief Act*), kura ietvaros izvērsa plašu labklājības programmu ieviešanu: materiālo palīdzību, nodarbinātības aģentūras, bezdarbnieku pārkvalificēšanās izglītības

¹⁸¹ Popple, P. R. (1983). Contexts of Practise. In A. Rosenblatt & D. Waldfogel (Eds.). *Handbook of Clinical Social Work*. San-Francisco: Jossey-Bass, pp. 70–94.

programmas, atbalsta centrus u. c. Nozīmīgu lomu šīs programmas realizēšanā ieņēma sociālie darbinieki. Piemēram, F. Rūzvelta reformas vēlākos precizējumos tika noteikts, ka publiskajās aģentūrās¹⁸² uz divdesmit bezdarbniekiem jābūt vienam sociālajam darbiniekam, kas būtiski palielināja sociālo darbinieku skaitu. Ja 1930. gadā bija 40 000 nodarbināto sociālo darbinieku, tad 1940. gadā jau 80 000.¹⁸³ Sociālo problēmu aktualitāte un valsts labklājības sistēmas pārmaiņas kārtējo reizi ietekmēja sociālā darba ar gadījumu attīstības pagriezienus. Filozofijas doktore R. Dorfmane savā grāmatā min tā laika populāra sociālā darba žurnāla *Survey* redaktora Pola Kelloga (*Paul Kellogg*) citātu: “**Ar tukšu vēderu Jūs nevarat efektīvi tikt galā ar apspiestajiem kompleksiem.**”¹⁸⁴ Kā tas sociālajā darbā notiek ne reizi vien, sabiedrības aktualitātes piespieda sociālos darbiniekus mainīt pieejas. Tātad izmaiņas notika ne tikai sociālo darbinieku skaita un nodarbinātības pieaugumā, bet arī sociālā darba ar indivīdu un ģimeni pieejās.

ASV Ziemeļteksasas universitātes profesors Filips Popls (*Philip R. Popple*) atzīmē, ka **sociālā darba būtiskākās izmaiņas notiek aptuveni ik pa divdesmit gadiem**, un tas parasti ir laiks, kad notiek pārmaiņas vai reformas valstī. Sociālo darbu, kā ne vienu citu profesiju, ietekmē valsts sociālo problēmu un labklājības sistēmas izmaiņas, tādēļ sociālais darbs nevar būt tik konstants savās robežās kā, piemēram, medicīna, pedagogija vai psiholoģija. Sociālā darba attīstības kontekstā vienmēr pastāvēs institucionālais un valsts komponents.¹⁸⁵ Kā mainīsies politiskās, sociālās un ekonomiskās institūcijas, tā līdzī tam mainīsies sociālais darbs. F. Popls un ASV Arizonas štata universitātes Sociālā darba skolas profesore Leslija Līningera (*Leslie Leighninger*) sociālā darba ietekmējošos faktoros raksturo šādi: “Sociālais darbs ir politikā balstīta (angļu val. – *policy-based*) profesija.”¹⁸⁶ Sociālo darbu ietekmē politika un sociālais darbs ietekmē politiku. Var teikt, ka sociālā darba elastīgums un mainīgums katras valsts sociālās labklājības sistēmā

¹⁸² Publiskā aģentūra (*Public Agency*) – nodarbinātības aģentūras prototips mūsdienās.

¹⁸³ Dorfman, R. A. (1988). *Paradigms of Clinical Social Work*. London: Routledge, p. 12.

¹⁸⁴ Turpat.

¹⁸⁵ Popple, P. R. (1983). Contexts of Practise. In A. Rosenblatt & D. Waldfogel (Eds.). *Handbook of Clinical Social Work*. San-Francisco: Jossey-Bass, pp. 70–94; Popple, P. R. (2018). *Social Work Practice and Social Welfare Policy in the United States: A History*. New York: Oxford University Press, p. 384.

¹⁸⁶ Popple, P. R., & Leighninger, L. (2010). *The Policy-Based Profession: An Introduction to Social Welfare Policy Analysis for Social Workers* (5th ed). New York: Pearson, p. 360.

ir viena no sociālā darba identitātes sastāvdaļām, kas, no vienas puses, liek attīstīties, no otras – atkal un atkal aktualizē sociālā darba identitātes jautājumus un liek domāt par profesijas robežām. Manuprāt, šie visi aspekti ietekmēja diagnostikas skolas sašķelšanos, bet līdz ar to nepārprotami iezīmēja arī jaunas iespējas.

Diagnostiskās skolas ietekme ir būtiska sociālajā darbā ar gadījumu, jo ar to salīdzina visas turpmākās pieejas. Līdzīgi kā psiholoģijas vēsturē – jauna virziena attīstība radās salīdzinājumā ar atšķirībām no psihoanalīzes.

ASV klīniskais sociālais darbs lielā mērā atspoguļo diagnostiskās skolas attīstību un esamību mūsdienās.

Diagnostiskās skolas psihodinamiskais darbs ar gadījumu bija viena no dominējošām sociālā darba pieejām sociālajā darbā ar gadījumu Lielbritānijā līdz pat 20. gs. 70. gadiem.¹⁸⁷

Sociālo darbu ar gadījumu ietekmē ne tikai citu jomu attīstība (pedagoģija, medicīna, psihiatrija, psiholoģija, socioloģija) un valstī esošās sociālās problēmas, bet arī sociālo problēmu risinājumi makrolīmenī (sociālās reformas, atbalsta programmas, labklājības jomā strādājošo nodarbinātības skaits u. c.).

2.4.2. FUNKCIONĀLĀ SKOLA

Jau minēju, ka līdz ar diagnostikas skolas pievēršanos psihiatrijas un psihoanalīzes idejām daudzi sociālie darbinieki to neakceptēja un pauda neapmierinātību, uzskatot, ka šāda pieeja pārāk satuvina sociālo darbu un psihoanalīzi, sociālā darba process kļūst pārāk ilgs un smagnējs, bet reālo problēmu risinājums bieži prasa ātru un praktisku palīdzību. Daudziem sociālajiem darbiniekiem šķita, ka ilgtermiņa sociālās diagnozes ceļš ar apjomīgo pierādījumu, faktu vākšanu, kā arī medicīniskās psihiatrijas un psihoanalīzes ietekmi sevi neattaisno un aizvirzās no sociālā darba vērtībām un misijas. Šādi kontroversāli sociālo darbinieku viedokļi

¹⁸⁷ Harris, J., & White, V. (Eds.). (2018). *A Dictionary of Social Work and Social Care* (2nd ed.). Oxford: Oxford University Press, p. 388.

eksistēja jau pirms grāmatas “Sociālā diagnoze” un vēl jo vairāk kopš diagnostiskās skolas pirmsākumiem. “Citādi domājošo” sociālo darbinieku idejas manifestējās jaunā pieejā sociālajā darbā ar gadījumu, kas turpmāk nozīmīgi ietekmēja tā attīstības pagriezienu un mainīja diagnostiskās skolas lineāro un deterministisko, ilgtermiņa pieeju uz problēmu-cēloņu sakarībām uz īstermiņa, multideterministisku un individualizētu personas-situācijā skatījumu. Pētot diagnostiskās skolas un funkcionālās skolas autoru darbus, man radās priekšstats, ka lielākās šo skolu atšķirības bija to radītāju un piekritēju pavisam atšķirīgos personības tipos, vērtībās un dzīves uztverē, kas arī, iespējams, bieži kalpo par pamatu jaunu virzienu attīstībai, jo funkcionālā skola arī izmantoja gan psihiatrijas, gan psihoanalīzes idejas, tikai darīja to no cita skatu punkta.

Funkcionālā skola (angļu val. – *functional school*) attīstījās 20. gs. pirmajā pusē. Par tās sākumu uzskata 1930. gadu Pensilvānijas universitātes Sociālā darba skolā ASV. Par jaunās pieejas pamatlicējam tiek uzskatītas V. Robinsone un Džesija Tafta (*Jessy Taft*).

Virdžīnija Robinsone bija sociālā darbiniece, Pensilvānijas universitātes Sociālā darba skolas pasniedzēja, vēlāk asociētā direktore, sociālā darba ar gadījumu darbā ar ģimenēm un bērniem praktiķe. V. Robinsone ne tikai lika funkcionālās skolas pamatus, bet arī attīstīja supervīziju sociālajā darbā ar gadījumu un savas idejas 1936. gadā izklāstīja grāmatā *Supervision in Social Case Work* (“Supervīzija sociālajā darbā ar gadījumu”).¹⁸⁸ Viņa uzskatīja, ka supervīzija palīdz uzlabot sociālo darbinieku profesionālās prasmes un darba efektivitāti sociālajās aģentūrās, kā arī ir nozīmīgs darbinieka pašizaugsmes elements. Kā raksta viena no sociālā darba ar gadījumu attīstītājām B. Reinoldsa drīz pēc V. Robinsones grāmatas *Changing Psychology of Social Case Work*¹⁸⁹ (“Izmaiņas sociālā darba ar gadījumu psiholoģijā”) iznākšanas 1930. gadā: “Ir grāmatas, pēc kurām nekas vairs nebūs

¹⁸⁸ Hansan, J. E. (2012). Virginia Pollard Robinson (1883–1977): Professor of social work and associate dean of the University of Pennsylvania School of Social Work and co-founder of the Functional School of Social Work. In *Social Welfare History Project*. Retrieved from <http://socialwelfare.library.vcu.edu/eras/great-depression/robinson-virginia-pollard/>

¹⁸⁹ Robinson, V. (1930). *Changing Psychology of Social Case Work*. Chapel Hill, N.C.: The University North Carolina Press. Retrieved from <https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=mdp.39015050206989&view=1up&seq=5>

kā iepriekš.”¹⁹⁰ Tā arī notika. B. Reinoldsa savā grāmatā raksta, ka V. Robinsone minējusi, ka jaunā pieeja radās ilgstošā prakses un darba ar studentiem rezultātā, kā arī praksē kopā ar eksperimentāli domājošiem sociālajiem darbiniekiem. Šīs pieejas galvenās ietekmes bija austriešu psihoanalītiķa Oto Ranka (*Otto Rank*) un geštaltpsiholoģijas pieeja, kā arī tā laika modernā psiholoģija.¹⁹¹

Sociālā darba doktore Anna Metjū (*Anna Mathew*) raksta, ka V. Robinsone ir pirmā, kura detalizētāk skaidroja jēdzienu “attiecības sociālajā darbā ar gadījumu”, definējot tās kā dinamisku mijiedarbību starp sociālo darbinieku un klientu, lai palīdzētu klienta labākām pielāgošanās (adaptēšanās – I. O.) spējām starp sevi un savu vidi.¹⁹² Tādējādi attiecību veidošanas mērķis no funkcionālās skolas skatījuma ir palīdzēt klientam risināt viņa psihosociālo vajadzību iztrūkumu. Diagnostiskā skola uzmanību pievērša arī attiecību un kontakta veidošanai, bet ne kā vienam no atveseļošanās procesa elementiem. Attiecību veidošana bija drīzāk kā palīgs klienta uzvedības reakciju izvērtēšanā un diagnozes procesā. Pēc V. Robinsones uzskatiem, attiecības starp klientu un sociālo darbinieku var būt palīdzošākas un spēcinošākas, ja pielieto noteiktus sociālā darba ar gadījumu principus.¹⁹³ V. Robinsone savā grāmatā izcēla **individualizācijas principu**.¹⁹⁴ Šis princips pastāv jau kopš sociālā darba ar gadījumu veidošanās sākumiem un līdz mūsdienām. Individualizācijas princips nozīmē, ka problēmas simptomi var būt līdzīgi, bet tas, kā tie izpaužas cilvēka dzīvē un kāds ir viņa Ego spēks, resursi un atveseļošanās ceļš, katram būs atšķirīgs. Nav divu vienādu cilvēku. Katra situācija ir jāaplūko kā unikāla, neļaujoties stereotipizācijai un universalizēšanai. Sociālajam darbiniekam jāpielieto šis princips, izmantojot universalizētas metodes, bet pielietojot un pielāgojot tās atbilstoši individuālajām situācijām. Otrs princips –

¹⁹⁰ Reynolds, B. (1931). Changing Psychology in Social Case Work. After year. *The Family*, 12(4), 107–111. <https://doi.org/10.1177/104438943101200404>

¹⁹¹ Turpat, 111. lpp.

¹⁹² Gracious, T. (Ed.). (2010). *Social Work with Individual and Group*, 1. New Delhi: Indira Gandhi National Open University, p. 26. Retrieved from <http://course.sdu.edu.cn/G2S/eWebEditor/uploadfile/20121224063113734.pdf>

¹⁹³ Turpat, 26. lpp.

¹⁹⁴ Robinson, V. (1930). *Changing Psychology of Social Case Work*. Chapel Hill, N.C.: The University North Carolina Press, p. 7. Retrieved from <https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=mdp.39015050-206989&view=1up&seq=5>

akceptēšana¹⁹⁵ – būtībā tika pārņemts no O. Ranka psihoanalīzes tehnikām. Akceptēšana nozīmē, ka sociālais darbinieks pieņem klientu tāds, kāds viņš ir, ar visiem ierobežojumiem un grūtībām. Akceptēšana jeb pieņemšana nozīmē nedot vērtējumus. Pēc V. Robinsones uzskatiem, akceptēšana ir viena no attiecību atslēgām un līdz ar to arī sociālā darba ar gadījumu efektivitātes izšķirošais elements, jo dod klientam jaunu pieredzi un brīvu, drošu telpu pārmaiņām. Akceptēšana ietver divas pamatidejas: 1) klients netiek nosodīts, vainots, žēlots, tādēļ, ka viņš atšķiras no citiem; 2) akceptējošā gaisotnē klients var pakāpeniski mainīt kādus traucējošos uzvedības aspektus. V. Robinsone savā jaunajā pieejā uzsver arī **attiecību principu** sociālajā darbā ar gadījumu, minot, ka sociālajam darbiniekam pastāv daudzi riski attiecību veidošanas procesā – gan attiecību līdzatkarība, saplūšana, gan agresija, pretestība un distancēšanās. Attiecību uzturēšanas princips kļuva par centrālo funkcionālajā skolā. Ja lasa tā laika profesionālo literatūru, tad var redzēt, ka tādi psihoanalīzes jēdzieni kā transference, identificēšanās, raports sociālajā darbā ar gadījumu jau bija ikdienišķi.¹⁹⁶

V. Robinsone ar O. Ranka idejām iepazīnās, kad viņš uzsāka aktīvu sadarbību ar ASV augstskolām, lasot tur lekcijas. O. Ranka īstenotā Z. Freida psihoanalīzes kritika un savas koncepcijas attīstīšana veicināja viņa atsvešināšanos no ASV Psihoanalīzes biedrības darba un satuvināja ar Pensilvānijas universitātes Sociālā darba skolas¹⁹⁷ aktīvajiem un entuziastiskajiem sociālajiem darbiniekiem, tostarp arī ar V. Robinsoni. Abus vienoja tēma – individuālā un kolektīvā dualitāte. Sociālajā darbā ar gadījumu V. Robinsone pieeja būtiski orientējās uz emocionālo adaptēšanos un klienta pašnoteikšanos, ne tik daudz uz klienta objektīvo labklājību.

¹⁹⁵ Robinson, V. (1930). *Changing Psychology of Social Case Work*. Chapel Hill, N.C.: The University North Carolina Press, p. 123. Retrieved from <https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=mdp.39015050206989&view=1up&seq=5>

¹⁹⁶ Turpat.

¹⁹⁷ Stein, E. S. (2010). Otto Rank: Pioneering Ideas for Social Work Theory and Practice. *Psychoanalytic Social Work*, 17(2), 116–131. <https://doi.org/10.1080/15228878.2010.512535>

“Klients, ne sociālais darbinieks ir galvenais aktieris šajā gadījuma drāmā! Sociālā darbinieka un klienta attiecību veidošanas nolūks ir stiprināt klientu!”

(V. Robinsone)¹⁹⁸

Otra nozīmīga funkcionālās skolas pamatlicēja ir **Džesija Tafta**. V. Robinso-ne un Dž. Tafta kopš iepazīšanās visu mūžu bija gan kolēģes, gan dzīvesbiedres. Dž. Taftas 1916. gadā Čikāgas Universitātē publicētā raksta *The Woman Movement from the Point of View of Social Consciousness* (“Sieviešu kustība sociālās apzinātības kontekstā”) tēzes aktualizēja sieviešu nozīmi sociālo reformu īstenošanā. Līdz ar to viņa kļuva par vienu no feministiskās kustības idejiskajām pamatlicējām. Dž. Tafta iepazinās ar O. Ranku Filadelfijas Saiberta Bērnu izpētes institūta organizētajā starptautiskajā psihoanalīzes konferencē 1924. gadā. Viņa bija sajūsmināta par O. Ranka idejām un no Freida psihoanalīzes atšķirīgo pieeju.¹⁹⁹ Dž. Tafta sniedza atbalstu viņa emigrēšanā uz ASV, kā arī vēlāk bija viņa tulce un biogrāfe. Dž. Taftas sociālā darba prakse sociālajā darbā ar gadījumu bija saistīta ar darbu ar bērniem un bērnu traumām. Piemēram, viņa attīstīja sociālo darbu bērnu aprūpē, uzlabojot standartus un izstrādājot izvērtēšanas metodiku institūciju, audžuģimeņu darbā un adopcijā, kā arī attīstīja atveseļojošo adopciju (angļu val. – *treatment adoption*).²⁰⁰

Sociālais darbs ar gadījumu ir “mazadaptīvu indivīdu iesaistīšana sociālā atveseļošanā (angļu val. – *treatment*), kas ietver mēģinājumus izprast

¹⁹⁸ Robinson, V. (1930). *Changing Psychology of Social Case Work*. Chapel Hill, N.C.: The University North Carolina Press, p. 61. Retrieved from <https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=mdp.3901-5050206989&view=1up&seq=5>

¹⁹⁹ Dore, M. (1990). Functional Theory: Its History and Influence on Contemporary Social Work Practice. *Social Service Review*, 64(3), 358–374. Retrieved from <http://www.jstor.com/stable/30012103>

²⁰⁰ The Adoption History Project. (n. d.). Jessie Taft (1882–1960). In *The Adoption History Project*. Retrieved from <https://pages.uoregon.edu/adoption/people/taft.htm>; Hansan, J. E. (n. d.). Jessie Taft (1882–1960): Social Worker, Advocate for Women, Academic and Founder of the Functional School of Social Work. In *Social Welfare History Project*. Retrieved from <https://socialwelfare.library.vcu.edu/people/taft-jessie/>

viņa personību, uzvedību un sociālās attiecības, kā arī palīdzēt viņam izstrādāt labāku sociālo un personisko pielāgošanās (adaptēšanās – I.O.) spēju.”

(Dž. Tafta)²⁰¹

Nedaudz ieskicējot O. Ranka ideju atšķirības no Z. Freida skatījuma, var izdalīt vairākus aspektus. O. Ranks noraidīja Freida galējo determinisma skatījumu, ka visa cilvēka personība izveidojas agrīnajos bērnības gados. Tā vietā viņš uzskatīja, ka lielākais cilvēku individuālo problēmu avots ir nepārtrauktā spriedze starp vēlmi realizēt savu unikālo un atšķirīgo individualitāti, lai attīstītos, un starp konkurējošo vēlmi palikt psiholoģiski saistītam un atkarīgam no citiem, lai atkāptos no izmaiņām un izaugsmes. Šo iekšējo cilvēka cīņu O. Ranks simbolizēja ar zīdaiņa nošķiršanu no savas mātes dzimšanas brīdī, kas kā process turpinās visus cilvēka dzīves ciklus.²⁰² Atšķirībā no Z. Freida, O. Ranks uzsvēra cilvēka individuālās attīstības atšķirības un sociālās vides ietekmi, kā arī terapeitisko attiecību nozīmi atveseļošanās procesā. Būtisku ietekmi sociālā darba ar gadījumu attīstībā deva O. Ranka idejas, kas mūsdienās ir tuvas eksistenciālās psihoterapijas un humānistiskās psiholoģijas virzieniem, kā arī vispārīgā sociālā darba prakses principiem. Piemēram, O. Ranka skatījumā pārmaiņu spēkam ir jānāk no paša indivīda un terapeitiskajās attiecībās indivīda griba, pašpārlicība un pašnoteikšanās ir īpaši jāveicina.²⁰³ Iedvesmotas ar O. Ranka pieeju atveseļošanas procesam, Dž. Tafta un V. Robinsone sāka meklēt veidus, kā tās integrēt sociālajā darbā ar gadījumu.

²⁰¹ Hansan, J. E. (n. d.). Jessie Taft (1882–1960): Social Worker, Advocate for Women, Academic and Founder of the Functional School of Social Work. In *Social Welfare History Project*. Retrieved from <https://socialwelfare.library.vcu.edu/people/taft-jessie/>

²⁰² Dore, M. (1990). Functional Theory: Its History and Influence on Contemporary Social Work Practice. *Social Service Review*, 64(3), 362. Retrieved from <http://www.jstor.com/stable/30012103>

²⁰³ Turpat.

2.4.3. FUNKCIONĀLĀS SKOLAS IDEJAS

- ✓ Sociālās problēmas nav risināmas vai aplūkojamas tikai kā individuālas adaptēšanās grūtības. Publiskām (pakalpojumu sniedzēju, sabiedrības, vides – I. O.) un personīgām attiecībām, mijiedarbībai ir liela ietekme. Problēmas, kas rodas šīm robežām pārklājoties, ir sociālā darba fokusā.
- ✓ Individu ietekmē gan viņa iekšējie, gan kolektīvie jeb ārējie impulsi.
- ✓ Sociālajā darbā ar gadījumu vairāk jāfokusējas indivīda tagadnē un nākotnē. Ir jāpēta tagadnes un aktuālās problēmas, ne tik daudz indivīda pagātne un bērnība. Pārlika fokusēšanās uz sociālajam darbiniekam nepieciešamās informācijas ievākšanu par cilvēka pagātņi un aizvīzīšanās no “šodienas” aktualitātēm var negatīvi ietekmēt attiecības ar klientu. Tādēļ informācijas ievākšanas fokuss vienmēr jātur līdzsvarā ar attiecībām.
- ✓ Palīdzības terminēšanai, t. i., skaidri noteiktam palīdzības laika rāmim ir būtiska nozīme pozitīvam rezultātam. Sociālajam darbam ar gadījumu jānotiek īstermiņā (pretmets ilgtermiņa darbam, kas var ilgt gadiem ilgi diagnostiskās skolas skatījumā), neveidojot ilgtermiņa piesaisti ar klientu (separācijas sēras). Funkcionālās skolas pārstāvji ticēja, ka terminēta un īstermiņa pieeja, fokusēšanās uz “šeit un tagad” (un specifiski klients konkrētā aģentūrā, t. i., pakalpojumu sniedzēja institūcijā vai organizācijā) ir efektīvākais veids, kā palīdzēt. Terminēšana arī nozīmīga, lai pakalpojumu padarītu lētāku aģentūrām.
- ✓ Sociālais darbs ar gadījumu jāreglamentē atbilstoši katras konkrētas institūcijas funkcijām, ieskaitot sociālā darba saturu, laiku un procedūru ierobežojumus. Funkcionālā skola pievērsa lielu uzmanību institūcijas robežām, funkcijām un laika limitu jautājumiem, tādējādi precizējot sociālā darba un psihoterapijas robežas.
- ✓ Darbā ar indivīdu jāizvairās no diagnostikas un lielu mērķu izvīzīšanas, jo sociālā darbinieka un klienta attiecību laikā tie var mainīties. Drīzāk jāfokusējas uz klientam aktuālu konkrētu uzdevumu, jautājumu un grūtību risināšanu.

- ✓ Liela nozīme ir klienta gribai un brīvajai izvēlei. Būtiska atšķirība, salīdzot ar diagnostikas skolu, ir klienta lomas uztverē. Funkcionālās skolas izpratnē klients ir eksperts pār savu situāciju, risināmo problēmu noteikšanu. Atbildību par palīdzēšanas procesa rezultātu pamatā nes klients.
- ✓ Funkcionālā skola pauda kritiku determinismam, kas raksturīgs diagnostiskajā skolā. Šāds skatījums veicināja optimistisku un pozitīvu skatījumu uz indivīda attīstības spējām un pašnoteikšanos. Lielā mērā šī skatījuma maiņa ietekmēja spēcinošo pieeju attīstību sociālajā darbā.
- ✓ Funkcionālā skola saskatīja sociālā darbinieka lomu palīdzēt klientam izvēlēties pakalpojumu saprātīgi un efektīvi. Sociālā darbinieka galvenā loma šīs skolas skatījumā bija motivēt klientu. Aģentūras robežas definēja un ierobežoja sociālo darbinieku – klientu attiecības un sadarbības laiku. Sociālā darbinieka uzdevums ir sekmēt klienta izvēli pakalpojumu izmantošanā, motivēt un palīdz saprast, kas klientam nepieciešams.
- ✓ Palīdzēšanas procesā visnozīmīgākais pārmaiņu elements ir attiecības starp sociālo darbinieku un klientu.
- ✓ Funkcionālā skola vairāk fokusējās uz klienta unikālo spēju attīstīšanu, nevis uz adaptēšanos sabiedrības normām, kā tas bija izteikts diagnostiskās skolā. Vēlāk šis skatījums nostiprinājās, integrējoties sociālajā darbā ar gadījumu humānistiskās psiholoģijas idejām uz klientu un uz personu vērstā pieejā.

Funkcionālās skolas ietekmes jūtamas daudzos sociālā darba ar gadījumu aspektos un pieejās – vispārīgās prakses darbā ar gadījumu principos un darba procesā, uz uzdevumu vērstā pieejā, spēka perspektīvā, uz personu vērstā pieejā, gadījuma vadīšanā u. c. Ja diagnostiskās skolas ietekmes var attiecināt uz visām sociālā darba ar gadījumu pieejām, kurās vairāk vai mazāk integrējas psihoanalīzes un psihodinamiskās pieejas teorija, tad funkcionālās skolas ietekmes ir t. s. ne-psihodinamiskās pieejas²⁰⁴, t. i., pieejas, kuras izvērtēšanā vairāk orientējas uz tagadnes (“šeit un tagad”) situācijas noskaidrošanu un mazāk uz bērnības faktoru ietekmi, agrīnajām traumām, bezapziņu.

²⁰⁴ Pieper, M. (1980). Social Casework Practice during the “Psychiatric Deluge”. *Social Service Review*, 54(4), 482–507. doi: 10.1086/643868

Turpmāk funkcionālo skolu ietekmēja psiholoģijas attīstība, piemēram, Ērika Ēriksona (*Erik Ericson*) psihosociālās attīstības posmi, Abrahama Maslova (*Abraham Harold Maslow*) vajadzību hierarhija, kā arī Kurta Levina (*Kurt Lewin*) motivācijas teorija.²⁰⁵ Protams, ka mūsdienās šīs abas pieejas ir grūti nodalīt, jo tās kopumā ietekmējušas sociālā darba ar gadījumu izpratni un abu skolu ietekmes integrējušās vispārīgajā sociālā darba ar gadījumu praksē (angļu val. *generalist social case work practice*).

Funkcionālā skola sociālā darba praksē integrēja optimistisku skatījumu uz indivīdu un viņa problēmām, kā arī mainīja tā laika bieži sastopamo medicīnisko terminoloģiju sociālajā darbā. Piemēram, sociālo atveseļošanu mainīja uz palīdzēšanas procesu (angļu val. – *helping process*), atsacījās no diagnostikas termina izmantošanas sociālā darba izvērtēšanā un procesā.²⁰⁶

Funkcionālā skola lika arī pamatu tam, kā mēs šobrīd uztveram sociālos darbiniekus dažādās institūcijās. Sociālā darba ar gadījumu principi ir kopīgi, bet būtiskas atšķirības sociālā darba procesā ienes institūcija vai organizācija, kurā sociālais darbinieks strādā. Šīs atšķirības veido dažādus sociālā darba prakses modeļus.

2.5. CITI NOZĪMĪGĀKIE NOTIKUMI SOCIĀLĀ DARBA AR GADĪJUMU TEORIJAS UN PRAKSES ATTĪSTĪBĀ

Otrais pasaules karš satricināja visu pasauli, kas turpmāk prasīja vēl daudzus gadus, lai cilvēki pasaulē un valstis varētu atsākt pilnvērtīgu dzīvi un sadziedētu garīgās, psiholoģiskās, fiziskās un sociālās rētas. Pēc kara stabilizējoties valstu ekonomiskajai un sociālajai situācijai, sociālo darbinieku darbs no pamatvajadzību un akūto apdraudējumu, problēmu risināšanas varēja pievērsties tajā laikā jau tradicionālākām sociālā darba ar gadījumu pieejām. Sociālās situācijas, sociālo problēmu un sabiedrības attīstība savukārt neizbēgami veicināja arī jaunu pieeju

²⁰⁵ Turner, F. J. (Ed.). (2017). *Social Work Treatment: Interlocking Theoretical Approaches* (6th ed.). New York: Oxford University Press, p. 229.

²⁰⁶ Dorfman, R. A. (1988). *Paradigms of Clinical Social Work*. London: Routledge, p. 14.

attīstību sociālajā darbā. Lai pilnīgāk varētu izprast sociālā darba kopumu, t. sk. sociālā darba ar gadījumu attīstības ietekmes, svarīgi minēt, ka jau Otrā pasaules kara laikā, 1942. gadā, britu ekonomists un sociālais reformators sers **Viljams Henrijs Beveridžs** (*William Henry Beveridge*) publicēja ziņojumu *Social Insurance and Allied Services* ("Sociālā apdrošināšana un sabiedrības pakalpojumi"), kas vēlāk kļuva atpazīstams kā "Beveridža ziņojums". 1944. gadā tam sekoja otrs ziņojums *Full Employment in a Free Society* ("Pilna nodarbinātība brīvā sabiedrībā"). Abi ziņojumi nesa tālejošas sekas Eiropas sociālās politikas domas attīstībā, jo papildus sociālās apdrošināšanas sistēmas izmaiņām tika ieviesti universāli valsts pakalpojumi veselības, aprūpes, mājokļu un izglītības jomās. Būtībā visas tā laika nosauktās jaunās labklājības sistēmas jomas bija cieši saistītas ar jau esošo sociālā darba prakses lauku. Sociālajam darbam kā profesijai tas nozīmēja jaunas prakses vietas, kā arī ciešāku sakļaušanos ar valsts un pašvaldības pakalpojumu sistēmu.²⁰⁷ Tātad viens no nozīmīgākajiem sociālā darba attīstības grūdieniem bija tā nokļūšana valsts nodarbināto profesiju klāstā un kļūšana par neatņemamu labklājības valsts sociālās drošības sistēmas sastāvdaļu.

1940. gadā sociālajā darbā ar gadījumu ienāca arī nozīmīgais **G. Hamiltons** darbs, ko detalizētāk jau aplūkoju iepriekš diagnostiskās skolas attīstības kontekstā.

Īpašu ietekmi sociālā darba ar gadījumu attīstībā līdz 20. gs. 50.–60. gadiem ienesa divu skolu pārstāvju – diagnostiskās un funkcionālās – konfliktējošās pozīcijas, kas bija diezgan nesamierināmas un nogurdinošas. Piemēram, 1950. gadā ASV Ģimenes pakalpojumu asociācijas (*Family Service Association of America*) komiteja pat veica sociālā darba ar gadījumu prakses pamata konceptu pētījumu ar mēģinājumu atrast kopsaucējus abās pieejās. Lai arī komitejas ziņojums liecināja, ka šos virzienus nevar efektīvi saskaņot vai apvienot, tomēr šie centieni pavēra diskusijas ceļu un nostiprināja turpmāku izaugsmi.²⁰⁸ Savukārt viens no funkcionālās skolas pārstāvjiem, daudzu rakstu autors, Havajas Sociālā darba skolas dibinātājs, profesors **Herberts Aptekars** (*Herbert Aptekar*) laiku līdz 20. gs. 50. gadiem sociālā darba ar gadījumu attīstībā nosauca par kontroversijas periodu, pēc kura

²⁰⁷ Burnham, D. (2011). Selective Memory: A Note on Social Work Historiography. *The British Journal of Social Work*, 41(1), 5–21. Retrieved from <https://www.jstor.org/stable/43772524>

²⁰⁸ Johnson, A. (1955). Development of Basic Methods of Social Work Practice and Education. *Social Work Journal*, 36(3), 104–114. Retrieved from <https://www.jstor.org/stable/23712494>

jāseko integrācijas fāzei.²⁰⁹ Evolūcijas filozofijas kontekstā viņš aplūkoja diagnostiskās un funkcionālās skolas konfliktus, kas pastāvēja jau vairāk nekā divdesmit gadus. H. Aptekars rakstā *Evolving Concepts in Casework and Counseling*²¹⁰ pauž cerību, ka šie abi virzieni kādreiz atradīs saskares punktus. Profesors uzsvēra, ka sociālais darbs ir viens no dinamiskākajiem sociālajiem institūtiem, kāds pastāv, un sociālā darba profesijas gars ir vairāk vērsts uz pārmaiņām nekā uz stabilitāti. Līdz ar to veidosies aizvien jauni virzieni, kas apvienos abu skolu idejas. Esošās kontroversijas stadija un konflikta spiediens starp abām skolām neizbēgami veicinās sociālā darba ar gadījumu evolūciju.²¹¹ Profesors H. Aptekars piedāvāja arī diagnostiskās un funkcionālās skolas apvienojošo pieeju sociālajā darbā ar gadījumu, ko izklāstīja savā grāmatā *Dynamic Casework and Counseling* ("Dinamiskais darbs ar gadījumu un konsultēšana"). Viņš izdalīja sociālajā darbā ar gadījumu būtiskus Z. Freida konceptus:

1. Neapzinātais ietekmē cilvēka uzvedību.
2. Jūtu un attieksmju ambivalence.
3. Pagātnes pieredze ietekmē tagadnes uzvedību.
4. Transference ir nozīmīga terapijā.
5. Pretestība ir faktors, ar kuru jāstrādā visā palīdzēšanas procesā.

Savukārt, pēc H. Aptekara domām, būtiskākās funkcionālās skolas idejas sociālajā darbā ar gadījumu:

1. Griba (angļu val. – *the will*) kā galvenais personību organizējošais faktors.
2. Kontragriba (angļu val. – *the counter-will*) kā indivīda vajadzību manifestācija pēc pašdiferenciācijas.
3. Tagadnes pieredze kā terapeitiskās attīstības resurss.
4. Separācijas nozīme.
5. Radošums kā cilvēka būtības neatņemama sastāvdaļa.²¹²

²⁰⁹ Aptekar, H. (1954). *Evolving Concepts in Casework and Counseling*. *Social Service Review*, 28(1), 74–82. Retrieved from <https://www.jstor.org/stable/30019238>

²¹⁰ Turpat.

²¹¹ Turpat.

²¹² Turner, F. J. (Ed.). (2017). *Social Work Treatment: Interlocking Theoretical Approaches* (6th ed.). New York: Oxford University Press, p. 228.

Līdzīgi kā H. Aptekars, arī **Helēna Harisa Perlmane** (*Helen Harris Perlman*) tiek uzskatīta par t. s. sintezētās pieejas radītāju, kas apvienoja diagnostiskās un funkcionālās skolas pieejas. Čikāgas Universitātes Sociālo pakalpojumu administrēšanas skolas profesore, pētniece, astoņu grāmatu autore, lektore H. H. Perlmane bija t. s. Čikāgas skolas attīstītāja, un viņas izstrādātais problēmu risināšanas modelis būtiski ietekmēja sociālā darba ar gadījumu attīstību visā pasaulē. H. H. Perlmane problēmu risināšanas modeli pirmo reizi aprakstīja 1957. gadā savā grāmatā *Social Casework: A Problem Solving Process*²¹³ ("Sociālais darbs ar gadījumu: problēmu risināšanas process"). Skaidrojot šīs pieejas nozīmīgumu sociālajā darbā ar gadījumu, jāmin divi galvenie aspekti. Pirmkārt, problēmu risināšanas modelis ir sociālā darba teorija, kas attīstījusies, balstoties sociālā darba praksē, pētniecībā un teorijā. Kā par problēmu risināšanas modeli raksta populārās Frānsisa Tērnera (*Francis J. Turner*) teorijas grāmatas ceturtā izdevuma autores Džoanne Tērnere (*Joanne Turner*) un Roza Marija Džako (*Rose Marie Jaco*): "Mēs tiešām to varam saukt par mūsu! (sociālā darba teoriju – I. O.)"²¹⁴ Otrkārt, H. H. Perlmanes problēmu risināšanas teorija piedāvāja praktisku darba modeli, savienojot funkcionālo un diagnostisko skolu pieejas²¹⁵ un padarot sociālo darbu ar gadījumu strukturētāku un pragmatiskāku, kas turpmāk ietekmēja ne tikai sociālo darbu ar gadījumu, bet sociālā darba praksi kopumā.²¹⁶

Ideja, ka problēmu risināšana ir pragmatisks un plānots process, protams, nebija jauna un jau iepriekš tika realizēta sociālajā darbā ar gadījumu, bet H. H. Perlmane kā Ego psiholoģijas pārstāve tajā ienesa jaunus akcentus. Piemēram, analizējot sociālās diagnozes aspektus sociālajā darbā ar gadījumu, H. H. Perlmane akcentēja nepieciešamību izvērtēt Ego stiprās puses, spēkus (angļu val. – *Ego strengths*), cilvēka motivāciju un viņa spēju strādāt problēmu risināšanā, kā arī

²¹³ Perlman, H. H. (1957). *Social Casework: Problem-solving Process*. Chicago University Press. Retrieved from <https://archive.org/details/socialcaseworkpr00perl/page/n5/mode/2up>

²¹⁴ Turner, J., & Jaco, R. (1996). Problem-Solving Theory and Social Work Treatment. In J. F. Turner (Ed.). *Social Work Treatment: Interlocking Theoretical Approaches* (4th ed.). New York: The Free Press, pp. 503–522.

²¹⁵ Goldstein, E. (1996). Ego Psychology theory. In J. F. Turner (Ed.). *Social Work Treatment: Interlocking Theoretical Approaches* (4th ed.). New York: The Free Press, pp. 191–217.

²¹⁶ Turner, J., & Jaco, R. (1996). Problem-Solving Theory and Social Work Treatment. In J. F. Turner (Ed.). *Social Work Treatment: Interlocking Theoretical Approaches* (4th ed.). New York: The Free Press, p. 503.

indivīda mijiedarbību ar viņa primāro un apkārtējo vidi sociālo lomu realizēšanas kontekstā.²¹⁷ Tātad, pievēršot uzmanību sociālā darba ar gadījumu būtiskākajam ietekmes un pārmaiņu objektam – Ego spēkam, t. i., galvenajam cilvēka veiksmīgas sociālās funkcionēšanas un problēmu risināšanas individuālajam elementam. Kā galvenais mērķis problēmu risināšanas pieejā sociālajā darbā ar gadījumu tika izvirzīts palīdzēt klientam efektīvāk tikt galā ar esošajām problēmām un attīstīt viņa spējas, kas dažādu iemeslu dēļ ir neatbilstošas, nepiemērotas vai nepieejamas.²¹⁸ Problēmu risināšanas modeli pastāv pieņēmums, ka cilvēka nespēja tikt galā ar savu problēmu rodas gadījumos, kad pietrūkst kāds no šādiem problēmu risināšanas līdzekļiem vai to kombinācijām:

1. **motivācija** strādāt ar problēmu atbilstošos veidos;
2. **spējas** strādāt ar problēmu atbilstošos veidos;
3. **iespējas** (veidi vai līdzekļi) apmierināt vajadzības vai samazināt problēmu.²¹⁹

Balstoties šajā pieņēmumā, sociālajā darbā ar gadījumu palīdzētāja darbu veido šādi uzdevumi:

1. Atvieglot, “enerģizēt” un dot virzību **klienta motivācijai mainīties**. Problēmu risināšanas process vērsts uz nevajadzīgas un pārmērīgas trauksmes un bailu samazināšanu, kā arī atbalsta un drošības sniegšanu, kas veicina ierobežojošo ego aizsardzības mehānismu pazemināšanos, kā arī paaugstina apbalvojuma gaidas un atbrīvo enerģiju uzdevuma veikšanai.
2. Atbrīvot un veicināt klienta **psihiskās, emocionālās un darbības spējas**, kas nepieciešamas, lai tiktu galā ar problēmu un savu attieksmi saistībā ar to. Problēmu risināšanas mērķis ir atbrīvot un veicināt ego funkcijas: uztveri, sajūtas, kognitīvās spējas, sapratni, izvēli, spriešanas spēju, izvēli un darbības, kas nepieciešamas problēmu risināšanā.

²¹⁷ Perlman, H. H. (1962). The Role Concept and Social Casework: Some Explorations. II. What Is Social Diagnosis? *Social Service Review*, 36(1), 17–31. Retrieved from <https://www.jstor.org/stable/30016762>

²¹⁸ Shier, M. (2017). Problem-Solving and Social Work. In J. F. Turner (Ed.). *Social Work Treatment: Interlocking Theoretical Approaches* (6th ed.). New York: Oxford University Press, pp. 387–397.

²¹⁹ Perlman, H. H. (1970). Casework and “The Diminished Man”. *Social Casework* 51(4), 216–224. <https://doi.org/10.1177/104438947005100404>

3. Atrast un padarīt **pieejamus tādus resursus un palīdzību**, kas klientam ir nepieciešami problēmas atrisināšanai vai samazināšanai. Problēmu risināšanas mērķis ir padarīt pieejamus tos aspektus ārējā vidē, kas ir izšķiroši apstākļi un līdzekļi apmierinošai lomu veikšanai.²²⁰

H. H. Perlmanes problēmu risināšanas modeļa galvenie elementi ir:

1. **Persona.** Cilvēks problēmu risināšanas modeli aplūkots kā iedzimtās un konstitucionālās izcelsmes kopums, kas atrodas pastāvīgā mijiedarbībā ar fiziskās, psiholoģiskās un sociālās vides ietekmēm viņa pieredzē. Cilvēka personība lielā mērā ir pagātnes produkts. Tomēr nevienu no personības aspektiem cilvēku nevar aplūkot kā “noslēgtu”. Cilvēks vienmēr ir tapšanas procesā. Persona ir bioloģiski-psiholoģiski-sociālā vienotā veseluma sistēma. Visu personas veselumu nav iespējams iepazīt. Sociālais darbinieks iepazīst cilvēku tikai noteiktu apstākļu un notikumu kontekstā. Tātad “satiekas” ar nelielu cilvēka dzīves un personības daļu.
2. **Problēma.** Problēmu risināšanas modeli strādā ar problēmām, kas sagādā grūtības personas-personas vai personas-uzdevumu attiecībās. Problēmu parasti aplūko kā kādas konkrētas sociālās funkcionēšanas grūtības. Jebkurā problēmu risināšanas procesā ir precīzi jānosaka problēma, ar kuru jāstrādā, un tā jātur acu priekšā gan sociālajam darbiniekam, gan klientam. Problēmai jābūt aktuālai un pietiekami viegli pieejamai, lai klienta spējas to palīdzētu padarīt pārdzīvojamu vai risināmu. Problēmu risināšanas modeli problēma tiek sadalīta līdz iespējamiem minimāliem apjomiem, strukturēta, prioritizēta, atrodot tos problēmas aspektus, kurus cilvēks ir spējīgs risināt.
3. **Vieta.** Problēmu risināšanas modeli ņem vērā sociālā darba ar gadījumu veikšanas vietu institūcijā, organizācijā. Sociālā darbinieka un klienta sadarbības laiku, specifiskos mērķus un resursus ietekmē institucionālais konteksts.
4. **Attiecības.** Problēmu risināšanas modeli attiecības uzskatītas par vispēcīgāko un dinamiskāko ietekmes spēku. Vajadzība pēc atbalstošām

²²⁰ Perlman, H. H. (1970). Casework and “The Diminished Man”. *Social Casework*, 51(4), 216–224. <https://doi.org/10.1177/104438947005100404>

attiecībām īpaši aktuāla un nozīmīga ir sociālā darbinieka klientiem, kuri nonākuši bezpalīdzības un krīžu periodos. Tieši attiecību spēks skaidro, kādēļ cilvēki, kas saņēmuši palīdzību, no izmisuma nonāk pie cerības, no garīgā haosa – pie racionālas kārtības un no konflikta situācijas – pie harmonijas. Lai kāda būtu risināmā problēma, palīdzošas attiecības sociālā darbinieka darbā ietver rūpes, ieinteresētību, pieņemšanu un gaidas par klientu-personu, kas balstās izpratnē, zināšanās un sociālās intervencēs.

5. Process. Problēmu risināšanas process pamatā balstās Ego psiholoģijā. Tajā izdala četru veidu ego funkcijas:

1. iekšējo, subjektīvo vajadzību un vēlēšanos uztveri;
2. ārējo un realitātei atbilstošo prasību un iespēju uztveri;
3. integrāciju starp iepriekšējiem diviem uztveres veidiem, ar mērķi izvēlēties veidu, kā apmierināt “realitātes principu”;
4. apzinātas, brīvprātīgas uzvedības plānošanu un/vai vadīšanu.

Palīdzēšanas process ir vērsts uz šo četru ego funkciju stiprināšanu. Problēmu risināšanas procesa piedāvātājās aktivitātēs jābalstās koncepcijā par veidiem, kāda ir cilvēkiem raksturīgā vēlēšanās rīkoties dabiski. Tas nozīmē, ka darba ar gadījumu procesā uzmanība jāpievērš tiem faktoriem, kas izkropļo vai izmaina spēju adaptēties un risināt ikdienas situācijas. Problēmu risināšanas procesam jābūt plānotam, un tas jāveic mērķtiecīgi, realizējot noteiktus posmus.²²¹

Pēc H. H. Perlmanes domām, sociālā darba ar gadījumu problēmu risināšanas procesā var izdalīti šādus posmus:

1. Kontakta posms.

- A. Problēmas identificēšana, kā to redz klients, citi un sociālais darbinieks. Tiek definēta “darba” problēma.
- B. Mērķa identificēšana ietver īstermiņa un ilgtermiņa mērķu noteikšanu. Kādas ir klienta vēlmes, vajadzības? Kādi resursi ir pieejami?
- C. Vienošanās slēgšana ietver precizējošos sadarbības aspektus saistībā ar konkrētās institūcijas mērķiem, laika ietvaru u. c.
- D. Izpēte ietver klienta motivācijas, iespēju un spēju izvērtēšanu.

²²¹ Perlman, H. H. (1957). *Social Casework: Problem-solving Process*. Chicago University Press. Retrieved from <https://archive.org/details/socialcaseworkpr00perl/page/n5/mode/2up>

2. Kontrakta posms.

- A. Izvērtēšana un novērtēšana ietver atbilžu meklēšanu uz, piemēram, šādiem jautājumiem: kā problēma saistīta ar klienta sistēmas vajadzībām, kādi faktori ietekmē un veicina problēmas rašanos, kādi resursi un spēki klientam ir pieejami, kādas zināšanas un principi jāpielieto sociālajam darbiniekam, kādā teorētiskajā ietvarā sociālais darbinieks var organizēt esošos faktus?
- B. Darbības plāna formulēšana ietver sasniedzamu mērķu noteikšanu, alternatīvu un vēlamu rezultātu izskatīšanu, atbilstošo metožu un pakalpojumu noteikšanu, pārmaiņu fokusa identificēšanu, klienta un sociālā darbinieka lomu precizēšanu.
- C. Prognožu noteikšana ietver sarunu par sociālā darbinieka un klienta nākotnes pozitīvajām gaidām, veiksmīgas sadarbības un problēmu risinājumu aspektiem.

3. Darbības fāze.

- A. Plāna realizēšana ietver specifisku uzdevumu un intervences elementu izpildi, resursu un pakalpojumu identificēšanu un piesaisti, kā arī precīzu uzdevumu, lomu sadali – ko, kā, kad katrs dara.
- B. Terminēšana ietver noteiktā laika posmā kopā ar klientu paveiktā darba novērtēšanu, neīstenoto sasniegumu analīzi, esošo sasniegumu uzturēšanu, saglabāšanu, uzmanības pievēršanu attiecībām sadarbības noslēgumā, atbalsta sistēmas aktivizēšanu dabiskajā sociālajā tīklā.
- C. Novērtēšana ietver sasniegto mērķu novērtēšanu un atbildes uz jautājumiem: kādas metodes veicināja pozitīvas izmaiņas, kādi klienta uzvedības modeļi kļūs pastāvīgi, ko sociālais darbinieks var mācīties?²²²

Iepriekš aplūkotās diagnostiskās un funkcionālās skolas, G. Hamiltonas un H. H. Perlmanes idejas ir tikai atsevišķi piemēri, kā sociālajā darbā integrētas

²²² Turner, J., & Jaco, R. (1996). Problem-Solving Theory and Social Work Treatment. In J. F. Turner (Ed.). *Social Work Treatment: Interlocking Theoretical Approaches* (4th ed.). New York: The Free Press, pp. 510–511.

psiholoģijas nozares atziņas. Sociālā darba ar gadījumu attīstību pēc Otrā pasaules kara un līdz pat mūsdienām būtiski ir ietekmējuši daudzveidīgie attīstības virzieni psiholoģijā – Ego psiholoģija, biheiviorisms, kognitīvā psiholoģija, humānistiskā un eksistenciālā psiholoģija, geštaltpsīholoģija, personības attīstības un motivācijas teorijas u. c. Ar lielāko daļu virzienu un teoriju sociālie darbinieki vismaz vispārīgajā līmenī ir pazīstami, kā arī ikdienas praksē pielieto to elementus. Pakāpeniski šis īpašais psiholoģijas un sociālā darba integrētais skatījums uz cilvēka individuālpīholoģiskajiem un vides aspektiem, kas ietekmē viņa sociālo funkcionēšanu sociālajā darbā ar gadījumu, ieguva apvienojošu nosaukumu – **psīhosociāls**, piemēram, psīhosociālais skatījums, psīhosociālā pieeja, psīhosociālais ietvars (angļu val. – *psychosocial framework*), psīhosociālā terapija. Un vēlāk jau kā atsevišķa pamatmetode – psīhosociālais darbs jeb ASV klīniskais sociālais darbs.

Liela loma šī koncepta attīstībā sociālajā darbā ar gadījumu ir ASV sociālā darba praktiķei un akadēmiķei **Florencei Holisai** (*Florence Hollis*), kura 1966. gadā aprakstīja jaunu **psīhosociālās terapijas** pieeju savā grāmatā *Casework: A Psychosocial Therapy* (“Darbs ar gadījumu: psīhosociālā terapija”).²²³ F. Holisa bija pirmā autore, kura šo jēdzienu lietoja pašas pieejas nosaukumā un kā pamata konceptu visā sociālā darba ar gadījumu procesā. Grāmatas turpmākos izdevumos F. Holisa veidoja kopā ar ilggadējo sociālā darba praktiķi, klīnisko sociālo darbinieci darbā ar ģimenēm un daudzu rakstu autori **Mēriju Vudsu** (*Mary Woods*). Vēlākajos izdevumos F. Holisa un M. Vudsa jauno pieeju precizēja, nosaucot to par **psīhosociālo darbu ar gadījumu** (angļu. val. – *psychosocial casework*), atsakoties no terapijas jēdziena lietojuma.²²⁴ Populārais sociālā darba grāmatu autors, ASV Viskonsīnas Medisona universitātes Sociālā darba skolas profesors Alfrēds Kadušins (*Alfred Kadushin*) kā būtiskāko profesores F. Holisas ieguldījumu izceļ viņas piedāvāto atveseļošanas procesa klasifikāciju, pamatojoties uz metodēm, kuras pielietojot, sociālais darbinieks var virzīt klienta

²²³ Hollis, F. (1972). *Casework: A Psychosocial Therapy* (2nd ed.). New York: Random House. Retrieved from <https://archive.org/details/caseworkpsychoso0002holl/page/n5/mode/2up>

²²⁴ Woods, M., & Hollis, F. (1990). *Casework: A psychosocial Therapy* (4th ed.). New York: McGraw-Hill, Inc., p. 85. Retrieved from <https://archive.org/details/caseworkpsychoso00wood/page/84/mode/2up>

izmaiņas.²²⁵ F. Holisa izdala sešas darba ar gadījumu atveseļošanas procedūras (angļu val. – *case work treatment procedures*)²²⁶ jeb metožu grupas:

1. **Uzturošo metožu grupa** (angļu val. – *sustaining procedures*), kas ietver, piemēram, intereses izrādīšanu, vēlmes palīdzēt demonstrēšanu, izpratni, uzticamības izpaušanu, pārlicību par jautājumiem, kuros klientam ir pastiprināta trauksme un vainas apziņa. Uzturošās metodes palīdz veidot un uzturēt attiecības ar klientu. Tās ietver verbālās un neverbālās reakcijas, tehnikas.
2. **Tiešās ietekmes metožu grupa** (angļu val. – *procedures of direct influence*) ietver dažāda līmeņa ierosinājumus, rekomendācijas un padomus, atbilstoši klienta situācijai.
3. **Katarsi veicinošo metožu grupa** (angļu val. – *procedures of encouraging catharsis*), kurā ietilpst, piemēram, izpēte, ventilēšana, skaidrojuma sniegšana u. c.
4. **Persona-situācijā refleksijas veicinošo metožu grupa** (angļu val. – *procedures encouraging person-situation reflection*) ietver uztveres vai izpratnes izmaiņas par citiem cilvēkiem un jebkādiem ārējās pasaules aspektiem, par paša uzvedības sekām, savu ietekmi uz apkārtējo pasauli, citiem cilvēkiem un attiecībām, savas rīcības seku apzināšanos mijiedarbībā ar citiem cilvēkiem, kā arī savas rīcības novērtēšanu un labāka paštēla apzināšanos principu un vērtību kontekstā. Ietver arī refleksiju par jūtām pret darbinieku un atveseļošanās procesu.
5. **Personības paternu (modeļu – I. O.) dinamiskās refleksijas veicināšanas metožu grupa** (angļu val. – *procedures of pattern-dynamic reflection*) ietver metodes, kas veicina refleksiju par klienta tipiskajiem uzvedības un psiholoģiskajiem paterniem jeb modeļiem, t. sk. reakcijas pret negatīvajām autoritātēm.

²²⁵ Kadushin, A. (1965). Casework: A Psychosocial Therapy by Florence Hollis. *Social Work*, 10(1), 115–116. Retrieved from <https://www.jstor.org/stable/23708695>

²²⁶ Woods, M., & Hollis, F. (1990). *Casework: A psychosocial Therapy* (4th ed.). New York: McGraw-Hill, Inc., p. 85. Retrieved from <https://archive.org/details/caseworkpsychoso00wood/page/84/mode/2up>

6. Attīstības refleksijas veicināšanas metožu grupa (angļu val. – *procedures of encouraging development reflection*) ietver apzināšanās veicināšanu par klienta bērnības pieredzi un agrīnajām traumām.

Katru no metožu grupām F. Holisa aprakstīja sīkāk, sniedzot konkrētus piemērus. F. Holisa atzina sociālā darba eklektiku, t. i., dažādu pieeju integrēšanu, bet uzsvēra arī selektivitātes nozīmi. Psihosociālajā darbā dabiski integrējās sociālā darba, psiholoģijas, psihiatrijas, antropoloģijas, socioloģijas un vēlāk arī vispārīgās sistēmu teorijas idejas. Taču sociālajiem darbiniekiem, atbilstoši klienta situācijai, apzināti un mērķtiecīgi jāpielieto teorijas.

Papildus M. Vudsa un F. Holisa klasificēja t. s. vides procedūras (angļu val. – *environmental procedures*) jeb metožu grupas pēc to resursu, komunikācijas un lomu veidiem.

A. Resursu veidi ietver paša sociālā darbinieka organizāciju, citas organizācijas, kas nodarbina sociālos darbiniekus un kas nenodarbina sociālos darbiniekus, kā arī indivīdus, kuri ir instrumentālās vai ekspresīvās attiecībās ar klientu.

B. Komunikācijas veidi tiek izdalīti atkarībā no darbinieka institūcijas mērķiem, klients-darbinieks lomu dalījuma.

C. Sociālā darbinieka lomu veidi var būt resursu nodrošinātājs, resursu piesaistītājs (angļu val. – *locator of resources*), klienta tulks, skaidrotājs cilvēkiem viņa vidē (angļu val. – *interpreter of client to milieu persons*), starpnieks starp klientu un cilvēkiem sociālajā vidē, aktīvs gadījuma dalībnieks starp klientu un cilvēkiem sociālajā vidē.

Kopumā F. Holisas psihosociālā darba ar gadījumu pieejai bija raksturīga ticība, ka cilvēkiem jebkurā vecumā ir spējas augt, mācīties, adaptēties un ietekmēt savu sociālo un fizisko vidi, kā arī liels uzsvars likts uz darbinieka un klienta attiecībām. Jāatzīst, ka viņas darbā jūtama spēcīga diagnostiskās skolas ietekme, kas izpaužas valodā un veidā, kā tiek piedāvātas klasifikācijas, psihoanalīzes pieejas un terminu plašais pielietojums.

F. Tērnera vadībā vairākkārt izdotās teoriju grāmatas *Social Work Treatment* ("Atveseļošana sociālajā darbā") pirmajā izdevumā 1974. gadā aprakstītas

27 pieejas sociālajā darbā ar gadījumu, pēdējā izdevumā 2017. gadā – 38. To skaitā ir piesaistes teorija, haosa teorija, uz klientu un uz personu centrētās jeb vērstās pieejas, kognitīvi biheiviorālā teorija, geštalteorija, konstruktīvisms; ekosistēmu pieejas²²⁷ – vispārīgā sistēmu teorija, sistēmu teorija, ekoloģiskā sistēmu teorija, ekoloģiskā perspektīva; spēcinošās pieejas²²⁸ – resilience, naratīvā pieeja, spēka perspektīva, rīcībspējas.

Rakstā, pieturoties pie sociālā darba un psiholoģijas jomas sākotnējām abpusējām ietekmēm, vairāk fokusējos uz sociālā darba ar gadījumu pirmsākumu analīzi. Mazāk aplūkotas, bet arī nozīmīgas ietekmes sociālā darba ar gadījumu attīstībā ienes katras valsts labklājības sistēmā pieņemtie lēmumi par atbalstu mazaizsargātajām grupām un sociālās politikas risinājumi. Liela ietekme ir arī socioloģijas, antropoloģijas, medicīnas un citu zinātņu attīstībai. Jāatceras arī, ka, piemēram, tādu sociālā darba ar gadījuma pamatmetodi kā gadījuma vadišanu būtiski ietekmēja labklājības sistēmas un sociālo pakalpojumu attīstība, kā arī sociālā darbinieka loma dažādās jomās, piemēram, veselības aprūpe, bērnu tiesību aizsardzība. Atsevišķu rakstu varētu veltīt par sociālā darba ar gadījumu attīstību darbā ar ģimenēm, sociālā darba ar gadījumu attīstību darbā ar bērniem u. c. Tas kopumā iezīmē plašo sociālā darba ar gadījumu lauku un turpmāko attīstību. Tādēļ pievērsiet uzmanību monogrāfijas otrajam sējumam “Sociālais darbs ar gadījumu: teorija praksē”, kurā katrai no teorijām ir veltīts vēsturisks ieskats, kas var palīdzēt izsekot turpmākajai sociālā darba ar gadījumu attīstībai līdz pat mūsdienām no dažādu teorētisko virzienu skatpunkta.

²²⁷ Jēdziens “ekosistēmiskās pieejas” šeit lietots, lai apvienotu ekosistēmisko teoriju plašo klāstu. – I. O.

²²⁸ Jēdziens “spēcinošās pieejas” šeit lietots, lai apvienotu tās pieejas, kuru pamatā ir idejas par cilvēka spēku, potenciālu, stiprajām pusēm un resursiem. – I. O.

3. SOCIĀLĀ DARBA AR GADĪJUMU PRAKSI IETEKMĒJOŠIE PAMATELEMENTI

IEVA OZOLA

Šajā nodaļā tiks atspoguļoti sociālā darba ar gadījumu praksi ietekmējošie pamatelementi. Lai labāk izprastu manis piedāvāto sociālā darba ar gadījumu ietekmējošo pamatelementu dalījumu, nedaudz iepazīstināšu ar tā rašanās vēsturi. 2002. gadā man bija jāgatavo lekciju kurss par tēmu “Sociālais darbs ar atkarīgām personām”. Es jau sākumā izjutu trauksmi, skaidri apzinoties vairākas grūtības, kas, gatavojot šo lekciju kursu, man būs jārisina, jo stundu skaits, kas atvēlēts tik nozīmīgai un plašai tēmai, bija ļoti mazs. Pirmkārt, atkarības attīstība un raksturojums dažādās vecuma grupās, dažādiem atkarības veidiem un stadijās ir atšķirīgs. Visu lekciju kursu varēja organizēt iedziļinoties tikai šajā tēmā vien, jo sociālajiem darbiniekiem ar problēmlietošanas un atkarības tematiku visās vecuma grupās nākas saskarties gandrīz visās prakses vietās. Bez šīm zināšanām nav iedomājams kvalitatīvs sociālais darbs atkarību jomā. Otrkārt, apjomīga un tikpat nozīmīga tēma, ar kuru jāiepazīstina studenti, bija sociālā darba teorijas, metodes un prakses pieejas dažādu pakalpojumu kontekstā, t. i., atšķirīgu institūciju, organizāciju, aģentūru darbā. Piemēram, sociālais darbs ar pilngadīgajiem klientiem ar atkarības problēmām sociālajā dienestā un sociālais darbs rehabilitācijas centrā ar bērniem metožu un pieeju kontekstā būtiski atšķiras. Arī katrā no prevencijas līmeņiem dažādās prakses vietās ir savs, nedaudz atšķirīgs prakses modelis. Treškārt, sociālajā darbā ar atkarīgiem klientiem nozīmīgas tēmas, ko nevarēju neiekļaut mācību procesā, bija biopsihosociālās teorijas par atkarību un daudzveidīgais sociālā darba skatījums par pieejām, kā arī sociālā darbinieka risku apzināšana – izdegšana, līdzatkarība, robežu un ētikas pārkāpšana, supervīzijas nepieciešamība, kvalifikācijas uzturēšana utt.

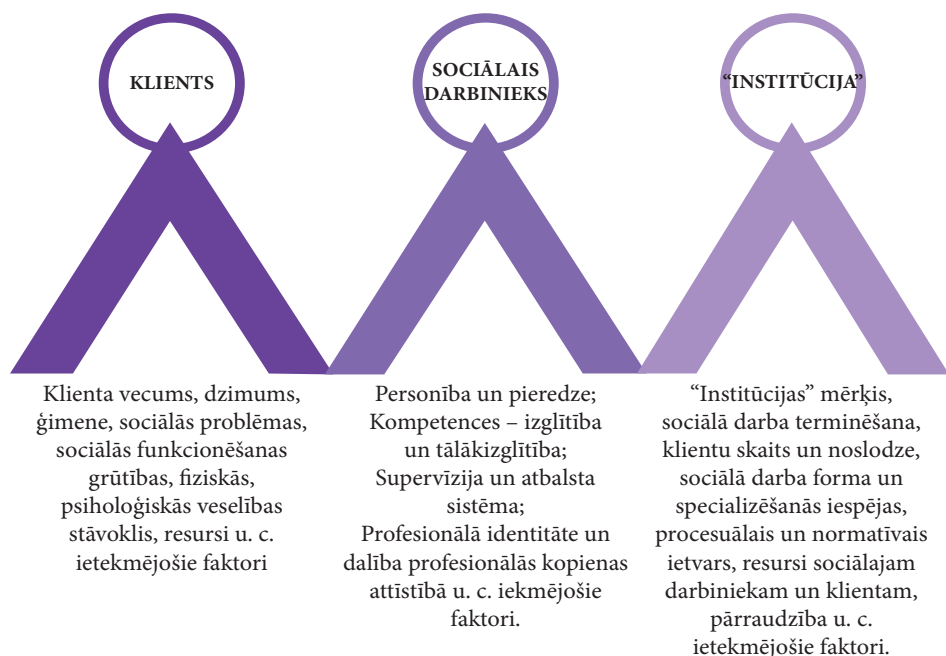
Tēma bija ārkārtīgi komplicēta. Tā aptvēra gan klientu mērķgrupas skaidrojumu, gan sociālā darba praksi darbā ar šo mērķgrupu, gan prakses institucionālo kontekstu. Mācību kursa ilgums bija neliels, un es zināju, ka par atkarības tēmu studējošajiem otra kursa vairs nebūs. Toreiz domāju, kā komplicēto sociālā darba prakses lauku atspoguļot pārskatāmā veidā, kas palīdzētu studentiem gan strukturētā veidā izprast jomu, gan ieraudzīt sociālā darba komplicētību, robežas un dažādību, kā arī identificēt sev interesējošo specifisko jomu un līdz ar to arī nepieciešamo zināšanu, prasmju kopumu, kas jāattīsta. Tā izveidoju sociālā darba praksi ietekmējošo pamatelementu shēmu un pakāpeniski sapratu, ka izveidotais dalījums man palīdz skaidrot arī citu specializāciju atšķirības darbā ar dažādām klientu mērķgrupām institūcijās vai organizācijās, kā arī mikrolīmeņa sociālā darba praksi ietekmējošos faktorus kopumā. Arī izskatot gadījumus supervīzijās šāds shematisks attēlojums man palīdz vienkāršā veidā diferencēt sociālā darbinieka iespējamo grūtību “atrašanās vietas”. Lai arī studiju procesā, diskusijās un semināros sociālā darba ar gadījumu ietekmējošo pamatelementu dalījumu izmantoju jau vairāk nekā piecpadsmit gadu, tomēr iepriekš tas nav aprakstīts.

3.1. SOCIĀLĀ DARBA AR GADĪJUMU PAMATELEMENTU RAKSTUROJUMS

Iespējams izdalīt trīs sociālo darbu ar gadījumu ietekmējošos pamatelementus:

- ✓ KLIENTS
- ✓ SOCIĀLAIS DARBINIEKS
- ✓ “INSTITŪCIJA”

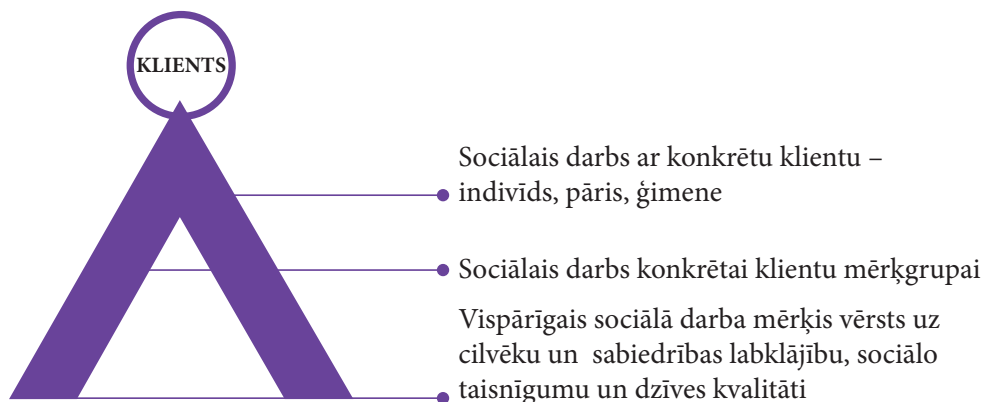
Iesākumā piedāvāšu visu trīs pamatelementu shematisko attēlojumu (skat. 3.1.1. attēlu) un turpmāk pakāpeniski skaidrošu katru no sociālā darba ar gadījumu galvenajiem ietekmējošajiem elementiem, kā arī to savstarpējo mijiedarbību.



3.1.1. attēls. Sociālā darba ar gadījumu galvenie ietekmējošie elementi

3.1.1. KLIENTS

Sociālā darba centrā ir cilvēks. Sociālais darbs ir veidojies sociālās vienlīdzības un cilvēku savstarpēja atbalsta idejā. Sociālā darba eksistences jēga, nozīme un galvenais fokuss ir grūtības, kas radušās cilvēka un vides mijiedarbībā, kā rezultātā tikusi negatīvi ietekmēta viņa sociālā funkcionēšana, labklājība un dzīves kvalitāte.



3.1.1.1. attēls. Klients kā viens no sociālā darba ar gadījumu pamatelementiem

Sociālā darba profesijas vispārīgais mērķis un problēmu loks, uz ko vērsta sociālā darbinieka interese un rīcība, ir ārkārtīgi plašs. To vēl vairāk paplašina sociālā darba fokuss ne tikai uz indivīda unikālo situāciju, bet arī uz viņa vidi – fizisko, sociālo, kultūrtelpas, kā arī daudzveidīgajiem mijiedarbības aspektiem starp indivīdu un vidi. Tādēļ kopš profesijas pirmsākumiem sociālie darbinieki savās prakses vietās ir mēģinājuši precizēt klientu mērķgrupas (skat. 3.1.1.1. attēlu).



Klientu mērķgrupa ir pēc iepriekš izvirzītām pazīmēm noteikta cilvēku grupa, uz kuru potenciāli tiks virzīta sociālā darbinieka darbība vai ar kuru jau veic sociālo darbu. Klientu mērķgrupas noteikšana sociālajiem darbiniekiem palīdz precizēt savas darbības robežas – ar kurām iedzīvotāju grupām ir vai tiks vērsts sociālais darbs konkrētā institūcijā vai organizācijā. Klientu mērķgrupas noteikšana palīdz atbildēt uz diviem būtiskākajiem jautājumiem:

1. kādas ir šīs grupas vajadzības?
2. kādas ir atbilstošākās un efektīvākās sociālā darba intervences šai grupai?

Klientu mērķgrupas raksturojumu visbiežāk veido vairāku faktoru kombinācija, piemēram, vecums, sociālās problēmas un/vai sociālās funkcionēšanas grūtības, dzimums u. c. (skat. 3.1.1.1. tabulu).

3.1.1.1. tabula. Klientu mērķgrupas noteikšanas elementi

Pēc vecuma	Pēc problemātikas	Specifiskas klientu mērķgrupas pazīmes
Bērni vecumā no 0 līdz 18 gadiem. Tiek izmantots arī detalizētāks dalījums pēc vecumposmiem, piemēram, 0–3, 4–6, 7–12, 13–18 gadi.	Atkarība.	Sievietes un/vai vīrieši.
	Sociālās funkcionēšanas vai sociālās iekļaušanās problēmas.	Atsevišķi indivīdi vai ģimenes.
	Vardarbība.	Kultūra, etniskā piederība un valoda.
Jaunieši vecumā no 13 līdz 25 gadiem.	Sociālā izolētība.	Specifiskas sociālās iezīmes (dzīvesvieta, ienākumu līmenis, nodarbinātība, kriminālpārkāpumi).
Pieaugušie jeb brieduma vecums. Lielākoties šajā vecuma grupā ietilpst darbaspējas vecuma cilvēki.	Nabadzība.	
	Nodarbinātības problēmas.	

Pēc vecuma	Pēc problemātikas	Specifiskas klientu mērķgrupas pazīmes
Arī šajā grupā ir atšķirīgi vecumposmu dalījumi, piemēram, agrīnais briedums 20–40 gadi, briedums 40–65, vēlīnais briedums virs 65 gadiem.	Starppersonu attiecību problēmas ģimenē vai vidē. Devianta vai delinkventa uzvedība. Krīze. u. c.	Specifisks fiziskās, psihiskās vai garīgās veselības traucējumu raksturojums u. c.
Vecāka gada gājuma cilvēki jeb seniori, virs 75 gadiem.		

Šo visu faktoru kombinācija veido īpašu klientu mērķgrupas raksturojumu, piemēram, pilngadīgas personas ar atkarības problēmām; ģimenes, kurās ir bērni ar autiskā spektra traucējumiem; ģimenes ar bērniem ar multiplām problēmām; vecāki-jaunieši ar bērniem zīdaiņa vecumā; jaunieši ar uzvedības traucējumiem u. c. Skaidrība par klientu mērķgrupas raksturojumu palīdz to labāk izprast, kā arī plānot un izmantot noteiktas teorijas, pētījumus, plānojot sociālā darba intervenci un atbalsta programmas.

Klientu mērķgrupas raksturojums, strādājot sociālajā dienestā, krīzes centrā vai citā organizācijā, sociālajiem darbiniekiem palīdz fokusēt viņu zināšanas un prasmes atbilstošākajam atbalsta veidam. Tomēr katra cilvēka un ģimenes situācija, veids, kā katrs cilvēks piedzīvo kontaktu ar apkārtējo pasauli un kādas specifiskas grūtības rodas katrā gadījumā, ir individuāls un atšķirīgs. Tādēļ sociālajā darbā ar gadījumu nepietiek tikai pārzināt mērķgrupas kopumā vai konkrētas klientu mērķgrupas vajadzības, bet nepieciešams arī izprast katru individuālo situāciju. Darbā ar klienta mērķgrupas atsevišķu individuālo gadījumu lieto jēdzienu “klients”.



Klients mikrolīmeņa praksē kopumā var būt konkrētais indivīds, pāris, ģimene vai grupa, uz kuru vērsts sociālais darbs ar gadījumu vai sociālais darbs ar grupu. Lielākoties ar klientu ir vienošanās par sadarbību noteiktā laika posmā. Rakstiska vai mutiska vienošanās par sadarbību var būt gan ar brīvprātīgiem, gan nebrīvprātīgiem klientiem. Vienošanās par sadarbību ar nebrīvprātīgajiem klientiem dažkārt izpaužas tikai tik tālu, cik sociālais darbinieks izpilda formāli

noteiktās funkcijas, piemēram, veic apmeklējumu mājās, noskaidro situāciju, jo klients atsakās no turpmākas sadarbības. Lai arī īslaicīgi, tomēr šādās situācijās cilvēks, ģimene kļūst par klientu, neatkarīgi no tā, cik lielā mērā viņš brīvprātīgi iesaistās savu grūtību mazināšanā.



Kādēļ cilvēki ir jānosauc par klientiem?

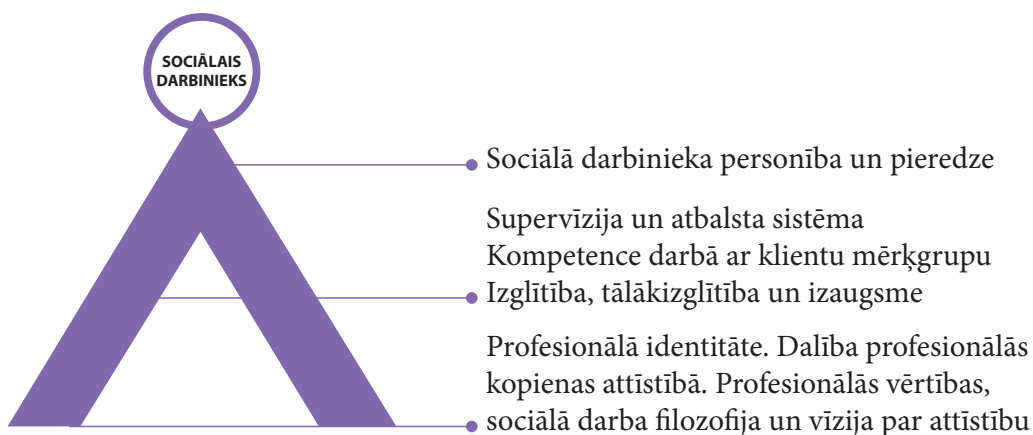
Sociālie darbinieki bieži uzdod šo jautājumu gan no prakses, gan teorētiskā skatu punkta. Dažkārt to saskata kā necieņas vai nelīdzvērtīgu attiecību izrādīšanu. Manuprāt, klienta jēdziena pielietošana ir akceptējama un lielā mērā saistīta ar sociālajām lomām. Līdzīgi kā Jānis vai Anna, kļūstot par sociālajiem darbiniekiem, ieņem noteiktu lomu – sociālā darbinieka, attiecībās ar Jolantu vai Ivaru, kuri ir klientu lomās. **Profesionālās lomas ietver noteiktus attiecību modeļus un noteikumus**, kā arī palīdz mazināt personisko attiecību riskus palīdzēšanas procesā. Sociālajā darbā pastāv arī alternatīvi nosaukumi šīs lomas nosaukšanai, piemēram, pakalpojuma saņēmējs, atbalstāmā persona, palīdzības saņēmējs, kuras arī var pielietot aizstājot vārdu “klients”.

Sociālajam darbam ar konkrēto klientu mērķgrupu konkrētā institūcijā vai organizācijā visbiežāk ir noteikts darba modelis, kas ietver posmus, pieejas, metodes un sadarbības partnerus. Tomēr klientu mērķgrupai izstrādātie sociālā darba modeļi vienmēr būs universalizēti un katra klienta individuālā situācija sociālajam darbiniekam liks izvērtēt individuālos apstākļus, būt elastīgam un dažkārt pat meklēt pavisam jaunus risinājumus, kādi klientu mērķgrupai kopumā varbūt iepriekš nav bijuši. Tas sasaucas ar labi zināmo individualizācijas principu sociālajā darbā, kas nozīmē, ka katra problēma ir jāaplūko konkrētā klienta individuāl- psiholoģisko faktoru, viņa vides un dzīves situācijas kontekstā. Piemēram, alkohola atkarības raksturojumu un pazīmju noteikšanu izmanto visai klientu mērķgrupai, bet konkrētā klienta situācijā šos teorētiskos vispārinājumus un universalizētās pazīmes analizē, ņemot vērā individuālo situāciju, t. i., izvērtē, kādas problēmas pazīmes atbilst nosacītajai “normai” un kā alkohola lietošanas problēmas izpaužas konkrētam klientam. Līdz ar to atkarības raksturojumi un pazīmes tiek vairāk individualizētas. Izvērtēšanā sociālais darbinieks var noteikt, kā katrā individuālā situācijā problēmas, kas it kā visai klientu mērķgrupai ir

līdzīgas, izpaužas atšķirīgi. Tādēļ sociālajā darbā ar gadījumu izvērtēšanas posms ir tik nozīmīgs. Detalizētāk par to rakstu nodaļā “Darbs ar gadījumu”.

3.1.2. SOCIĀLAIS DARBINIEKS

Otrs sociālo darbu ar gadījumu ietekmējošais pamatelements ir sociālais darbinieks (skat. 3.1.2.1. attēlu). Tieši sociālais darbinieks ir profesionālis, kurš, pielietojot visu savu kompetenci – zināšanas, prasmes, spējas, attieksmes un vērtības par klientu mērķgrupu un klientu –, izvēlas atbilstošāko izturēšanās, sarunas, atbalsta veidu un vada sociālo darbu ar gadījumu. Sociālais darbinieks tiekas ar klientu, apmeklē dzīvesvietu, mērķtiecīgi veido sadarbības attiecības un izvērtē, kas konkrētajā situācijā būtu atbilstošākā palīdzība un rīcība. Tieši sociālais darbinieks izvēlas (apzinātāk vai neapzinātāk), ar kādu attieksmi viņš tiekas ar klientu, kādas metodes pielieto un vēlas attīstīt. Sociālajam darbiniekam diendienā jāsaņem ar klienta sāpēm, neziņu un bezpalīdzību, agresiju vai psiholoģisko pretestību. Sociālajam darbiniekam emocionāli jāiztur un jānotur klienta krīžu situācijas, atpakaļkritieni un situācijas, kad ilgstoši nekas nemainās vai pat pasliktinās. Jāpalīdz meklēt risinājumi un apgūt jaunas problēmrisināšanas prasmes. Sociālais darbinieks klientam ir kā pavadonis garākā vai īsākā viņa dzīves ceļa posmā. Sociālā darbinieka prasmes, zināšanas un pieredze ir kā apvidus karte, kas palīdz orientēties un rast jaunus ceļus.



3.1.2.1. attēls. Sociālais darbinieks kā viens no sociālā darba ar gadījumu pamatelementiem

Sociālais darbs ar gadījumu no sociālā darbinieka prasa daudz emocionālo un kognitīvo resursu, kā arī zināšanas un prasmes, kas nemitīgi jāattīsta. Sociālajam darbiniekam jābūt vienlaicīgi strukturētam, konsekventam, spējīgam plānot, organizēt, sadarboties ar citiem profesionāļiem, pārstāvēt klientu un noturēt profesionālās robežas, tajā pašā laikā viņam jābūt pietiekami elastīgam un orientētam uz sadarbības attiecībām. Tādēļ sociālajā darbā ar gadījumu viens no būtiskākajiem faktoriem ir sociālā darbinieka personība un viņa pieredze (skat. 3.1.2.1. attēlu).

Sociālā darba ar gadījumu efektivitāti ietekmē arī sociālā darbinieka zināšanu, prasmju pamati darbā ar klientiem, kas iegūti bakalaura izglītībā, papildu kursos un tālākizglītībā. Lai palīdzība klientam būtu atbilstoša viņa vajadzībām, sociālajam darbiniekam ir jāizprot cilvēka daba, cilvēka un vides sarežģītā mijiedarbība, kā arī pašu sociālo problēmu daudzveidīgās sociālās mijiedarbības izaicinājumi. Tas nozīmē izmantot plašas zināšanas no daudzām jomām – psiholoģijas, psihiatrijas, pedagogijas, socioloģijas, sociālās antropoloģijas, kā arī dažādu zinātņu klasifikācijas par noteiktām cilvēku grupām un to sociālajām problēmām. Katra sociālā problēma, lai arī saistīta ar citām, iezīmē specifiskas zināšanas, prasmes un rīcības stratēģijas.

Sociālā darbinieka personiskās vērtības, īpašības un raksturs, dzīvesstils un dzīves filozofija būtiski ietekmē to, kādas paradigmas, teorijas viņam būs tuvākas un ko viņš vēlēšies turpmāk attīstīt savā profesionālajā izaugsmē. Sociālā darbinieka raksturs, personība nosaka viņa mijiedarbību un attiecību veidošanas stilu ar klientu. Savukārt refleksīvās un kritiskās domāšanas, savas profesionālās rīcības apzināšanās un sociālā darbinieka profesionālā “mugurkaula” nostiprināšanai ir nozīmīga ne tikai tālākizglītība, bet arī supervīzija un profesionālā atbalsta sistēma, kas ietver gan dalību profesionālajās organizācijās, gan iesaisti svarīgos sociālā darba profesijas notikumos, gan iepazīšanos ar jaunākajiem pētījumiem un profesionālo literatūru, gan diskusijas ar kolēģiem u. tml.

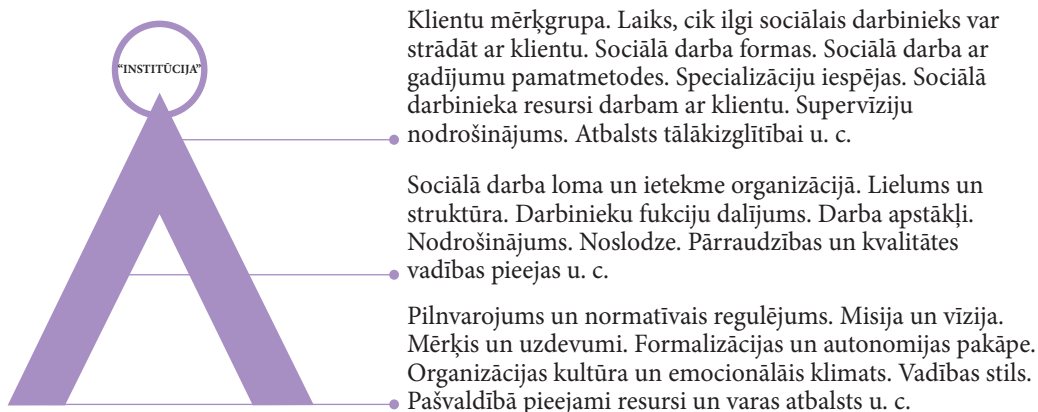
Sociālo darbu ar gadījumu ietekmē ne tikai klientu mērķgrupa un klienta unikālā situācija, bet arī sociālā darbinieka personība un pieredze, izglītība un tālākizglītība, supervīzija un citas profesionālā atbalsta un kvalitātes uzturēšanas formas.

3.1.3. “INSTITŪCIJA”

Trešais sociālo darbu ar gadījumu ietekmējošais pamatelements ir institūcija. Kādēļ to būtu jāizceļ atsevišķi?

Jau no pirmsākumiem sociālais darbs vienmēr bijis saistīts ar kādu lielāku vai mazāku nevalstisku, privātu vai pašvaldības, vai valsts iestādi. Salīdzinoši neliels prakses lauks sociālajā darbā ar gadījumu sastāv tikai no diviem pamatelementiem – sociālais darbinieks un klients. Piemēram, tipiski tas būtu psiho-terapeitu privātpraksēs. Kā piemēru sociālajā darbā var minēt ASV klīniskā sociālā darbinieka privātprakses darbu. Klīniskā sociālā darbinieka privātpraksē darbā ar klientu ir saistoši visi divu pamatelementu raksturojumi, bet tikpat kā nepastāv trešais pamatelements – “institucionālais”.

Nereti sociālo darbu sauc par “institucionālu profesiju”, ar to uzsverot sociālā darba ciešo saistību ar dažādu statusu institūcijām un organizācijām. Tādēļ trešo pamatelementu es nosaucu par “institūciju” un lietoju to pēdējās, jo tajā iekļauju visa veida nevalstiskās, privātās, valsts vai pašvaldības organizācijas, iestādes un institūcijas, kurās strādā sociālie darbinieki.



3.1.3.1. attēls. Institūcija kā viens no sociālā darba ar gadījumu ietekmējošiem pamatelementiem

“Institūcijas” ietekme uz sociālo darbu ar gadījumu ir tikpat nozīmīga kā iepriekšējie pamatelementi. Piemēram, viens sociālais darbinieks izvēlējies attīstīt

praksi darbā ar jauniešiem ar atkarības problēmām. Viņam ir piemērota izglītība, atbilstošas kompetences, papildus ir apgūtas gan darba ar jauniešiem, gan darba ar atkarīgajiem intervences metodes un pieejas. Sociālā darbinieka lomas, funkcijas un pat pamatmetodes (gadījuma vadīšana, darbs ar gadījumu, psihosociālais darbs) var būtiski ietekmēt institūcija, organizācija, kurā tiek veikta prakse. Piemēram, sociālā darbinieka darbs ar jauniešiem ar atkarības problēmām rehabilitācijas centrā, patversmē, sociālajā dienestā, probācijas dienestā, atbalsta programmā, šļirču apmaiņas centrā, slimnīcā vai dienas centrā būtiski atšķirsies. Ir pieļaujama situācija, ka jaunajam sociālajam darbiniekam, kurš vēlas strādāt ar jauniešiem ar atkarības problēmām, nonākot praksē, rodas sajūta, ka tas ir kaut kas cits, kam viņš ir gatavs un kā to iepriekš iztēlojies, jo vienkārši nav sastapies ar sociālā darba ar gadījumu specifiku konkrētajā “institūcijā”, sociālā darba prakses modeli.

“Institūcija” nosaka un ietekmē specifisko klientu mērķgrupu, ar kuru sociālais darbinieks var strādāt konkrētā darbavietā. Tā arī ietekmē laiku, cik ilgi var strādāt ar vienu gadījumu – dažu dienu programma, trīs mēneši krīzes centrā vai vairāki gadi ilgstošās aprūpes institūcijā. Savukārt paredzamais ilgums ietekmē, kādas pieejas var pielietot un uz kādu rezultātu sociālais darbinieks var orientēties. Piemēram, īstermiņa programmās, kuru mērķis vērsts uz pamatvajadzību nodrošināšanu, krīzes mazināšanu, nebūtu adekvāti izvirzīt ilgtermiņa mērķus, kā arī sagaidīt ātras, dziļas un stabilas izmaiņas. “Institūcija” būtiski ietekmē arī sociālā darbinieka pilnvaras, piemēram, sociālajam darbiniekam ģimenēm ar bērniem sociālajā dienestā un sociālajam darbiniekam darbā ar vecāku grupu ir atšķirīgas pilnvaras datubāzes lietošanā. Arī darba resursus, nodrošinājumu, atalgojumu un noslodzi ietekmē institūcija, organizācija (skat. 3.1.3.1. attēlu).

3.2. PAMATELEMENTU MIJIEDARBĪBAS IETEKME UZ SOCIĀLO DARBU AR GADĪJUMU

Iepriekš aplūkoju katru sociālā darba ar gadījumu ietekmējošo pamatelementu – klients, sociālais darbinieks, “institūcija”. Katrs no tiem ietver daudzus aspektus un ir atsevišķi nozīmīgs, bet būtisku ietekmi sociālā darba ar gadījumu

veikšanai, kvalitātei un efektivitātei sniedz tieši šo elementu savstarpējā mijiedarbība.

Mijiedarbība starp šiem pamatelementiem ir pastāvīgā un nemitīgā spriedzē, kas var attīstīties gan izaugsmes, gan destrukcijas virzienā. Katram no pamatelementiem var būt diezgan atšķirīgas vajadzības, vērtības un mērķi, kā arī vēlamā risinājuma redzējums. Tādēļ starp šiem elementiem **nav iedomājams kāds statisks miera stāvoklis**. Izmantojot sistēmisko pieeju, pamatelementu mijiedarbību, lasītājs var analizēt no vairākiem aspektiem, piemērojot to savai konkrētajai darbavietai un klientu mērķu grupai, klientiem, savai praksei un profesionālajai identitātei.

Raksta turpinājumā detalizētāk piedāvāšu trīs, manuprāt, galvenos sociālā darba ar gadījumu ietekmējošo pamatelementu mijiedarbības aspektus:

- a) kāds no pamatelementiem iztrūkst;
- b) kāds no pamatelementiem dominē;
- c) kāds no pamatelementiem ir saplūdis ar kādu no citiem pamatelementiem.

3.2.1. KĀDS NO PAMATELEMENTIEM IZTRŪKST

Iepriekš minēju situāciju, kādā var pastāvēt tikai divi pamatelementi – klients un sociālais darbinieks. Tā vistipiskākajā veidā būtu sociālā darbinieka privātprakse.

Grūti būtu iztēloties situāciju, ka iztrūkst “klients” kā pamatelements, jo sociālā darba un sociālo pakalpojumu sniedzēju vienīgais eksistences attaisnojums un galvenais sociālā darba ar gadījumu mērķis ir cilvēks, kas nonācis grūtībās, klientu mērķgrupa un katrs klients savā individuālajā situācijā. Tomēr šo aspektu var aplūkot ne tikai fiziskā un formālā kontekstā. Dažkārt diskusijās ar sociālajiem darbiniekiem, institūciju vadītājiem, neviļus rodas jautājums – bet kur ir klients? Vai klientam vispār dota kaut mazākā vara ietekmēt un lemt par sevi? Vai un kā tas tiek veicināts no sociālo darbinieku puses, organizācijas kultūrā un attieksmēs? Vai un kāda klientam tiek atvēlēta *telpa*? Protams, runa nav par fizisko telpu, lai arī fiziskās telpas iekārtojums bieži norāda uz pamatelementu prioritātēm. Vai tās ir ērtākas klientiem, sociālajiem darbiniekiem vai “institūcijai”?

Paradoksāli, bet, domājot par sociālo pakalpojumu attīstību un kvalitātes uzlabošanu, precizējot sociālo pakalpojumu administrēšanas, kontroles un procesus nianšes, dažkārt sociālie darbinieki un “institūcijas” it kā “zaudē” klienta uzmanību, kam šis pakalpojums ir paredzēts. Rezultātā klientiem paredzētie pakalpojumi kļūst formālāki, mazāk pieejami, vai jāpatērē vairāk enerģijas to saņemšanai u. c. Tādēļ ir būtiski šim mijiedarbības faktoram vienmēr pievērst uzmanību, uzdodot jautājumu – vai klientam ir pietiekama un līdzvērtīga telpa?

Trešais piemērs varētu būt attiecināts uz situāciju par iztrūkstošu “sociālā darbinieka” pamatelementu. Tas vairāk raksturotu organizācijas, kurās strādājošajiem speciālistiem nav noteikti jābūt ar sociālā darbinieka izglītību, iespējamās dažādas bāzes izglītības, lai arī veicamās funkcijas ir tradicionālas vai diezgan tipiskas sociālajam darbam. “Institūcija” piedāvā tālākizglītības programmas, kursus, lai sagatavotu darbiniekus darbam ar klientu pēc vienota procesa. Kā piemērus var minēt probācijas dienesta vai bāriņtiesas darbiniekus. Atsevišķas pazīmes, kad “institūcijā” iztrūkst sociālā darba elements, var būt attiecināmas kā rezultāts turpmāk uzskaitītajiem mijiedarbības aspektiem, kad kāds no elementiem dominē vai saplūdis ar kādu no citiem.

3.2.2. KĀDS NO PAMATELEMENTIEM DOMINĒ

Sociālais darbs ar gadījumu ideālos apstākļos tiek veikts, ja visi pamatelementi ir savstarpējā līdzsvarā, ar skaidrām robežām, lomām un sadarbības attiecībās. Ideālie apstākļi ir kāds nosacītais etalons un vērtība. Kaut kas tāds, uz ko mēs varam virzīties un kas realitātes daudzveidīgajās situācijās palīdz orientēties atbilstošākajai rīcībai.

Ar pamatelementa dominējošo pozīciju mijiedarbībā es saprotu varas disbalansu tā negatīvā nozīmē, kad pārējie elementi ir subjektīvi vai objektīvi, ar pavājinātu rīcībspēju, ietekmes iespējām vai pat pakļautā pozīcijā. Šādā situācijā līdzvērtīgai sadarbībai ir grūti pastāvēt. Ir iespējami daudzi konflikti, cīņa par varu un ietekmes atgūšanu vai mēģinājumi otru pakļaut saviem noteikumiem.

Katrs no pamatelementiem var ieņemt pārlietu dominējošu vai varas pozīciju, kas ietekmē mijiedarbības līdzsvaru. Visbiežāk dominance un varas pozīcija

attiecas uz tiem pamatelementiem, kuriem šī vara formāli jau a priori pieder – sociālais darbinieks, “institūcija”. Tomēr dažās situācijās, īpaši nelielās organizācijās ar nelielu sociālo darbinieku skaitu, var novērot arī atsevišķu klientu vai klientu grupas dominējošās pozīcijas negatīvos aspektus attiecībā pret sociālo darbinieku vai “institūciju”.

Tās ir situācijas, kad atsevišķiem klientiem vai klientu grupām ir “īpašas” priekšrocības, atbalsts vai palīdzība, kas nav pieejams citiem līdzīgās situācijās. Raksturojot šo aspektu, jāņem vērā, ka šīs priekšrocības nav noteikti radušās viņu individuālās sociālās situācijas dēļ. Tās var būt saistītas ar sociālo darbinieku vai “institūcijas” bezpalīdzības sajūtu, bailēm par “sekām” pēc klienta draudiem, klientu pārstāvošas augstākas varas spiedienu uz sociālo darbinieku vai “institūciju” un/vai kādiem citiem subjektīviem vai objektīviem iemesliem, kas piešķir šim klientam vai klientu grupai “īpašo varu”. Dažkārt klientu grupas dominējošā pozīcija var rasties “institūcijās”, kur klienti ilgstoši dzīvo kopā un veido ciešas grupas saites.

Situācijas, kurās izpaužas gan “sociālā darbinieka”, gan “institūcijas” dominēšanas negatīvie aspekti, tiešām ir daudzveidīgas. **Sociālā darbinieka dominējošā pozīcija** negatīvā izpratnē var izpausties kā izteikta “institūcijas” aspektu noliegšana vai ignorēšana. Kā iepriekš minēts, sociālais darbs savā pastāvēšanas vēsturē vienmēr bijis lielākā vai mazākā mērā, bet cieši saistīts ar “institūcijas” pamatelementu. Tas ir nepieciešams, lai sociālais darbinieks varētu realizēt savus profesionālos uzdevumus. Jā, spriedze starp sociālo darbinieku un institucionālajiem faktoriem ir pastāvīga un nebeidzama. Lai arī tas var būt nogurdinoši un prasa enerģiju, laiku, bet spriedze ir ne tikai neizbēgama, bet arī nepieciešama.

Vēl kā piemēru sociālā darbinieka dominējošās pozīcijas negatīvajam aspektam var minēt arī Glābēja lomu. Sociālais darbinieks, identificējies sociālā darba misijā vai Glābēja lomā, visbiežāk sevi uztur dominējošā pozīcijā pār “institūciju” un klientu.

“Institūcijai” kā darba devējam, darba apstākļu nodrošinātājam, organizācijas vai kopienas līmeņa lēmumu pieņēmējam un resursu piesaistītājam un devējam ir objektīvā vara. Jebkurās sociālajās struktūrās varas aspekti ir klātesoši un

būtiski, lai nodrošinātu to mērķtiecīgu darbību un attīstību. Aplūkojot mijiedarbības līdzsvara zuduma riskus, pārlietu dominējošs “institūcijas” faktors nozīmē, ka varas pozīcijas prioritāri aplūkotas no universālajiem mērķiem, “institūcijas” formālo procesu skatpunkta un lielākā mērā tiek realizētas “institūcijas” vajadzības kā citu pamatelementu vajadzības. Pārlietu dominējoša “institūcija” var nozīmīgi ietekmēt sociālā darba ar gadījumu veikšanu, kā arī “klientu” (skat. 3.2.2.1. attēlu). Manuprāt, tas atspoguļojas tipiskās formālās un birokrātiskās iestādes.



3.2.2.1. attēls. “Institūcijas” pamatelementa dominēšanas piemērs

“Institūcijas” dominēšana var izpausties, ietekmējot sociālā darba procesu, uzliekot sociālajam darbiniekam pildīt netipiskas un/vai savā starpā konfliktējošas lomas un funkcijas, darba satura un atspoguļošanas formalizēšanā. Tā var izpausties pat sociālo darbinieku specifiskas profesionālās valodas attīstībā. Piemēram, sociālajā darbā lietotie vārdi “apsekošana”, “protokols” ir nākuši no institucionālās prakses, vajadzības un nav tieši sociālā darba termini. Bieži vien klientu lietas dokumentācija nav saistīta ar sociālā darba vai klienta vajadzībām, bet izteikti ar “institūcijas” vajadzībām. Piemēram, obligātā dokumentācija nav saistīta ar klienta mērķgrupai atbilstošām metodēm, un sociālajam darbiniekam ir formāli jāaizpilda veidlapās pieprasītā informācija. Spilgtākais piemērs Latvijas praksē ir sociālās rehabilitācijas plānu aizpildīšana neatkarīgi no sociālā darba pieejas vai obligāti aizpildāmās genogrammas, ekokartes klienta lietā, obligātie sarunu apraksti ar klienta parakstu neatkarīgi

no to vajadzības sociālā darba procesa kontekstā u. tml. Ilgstoša “institūcijas” dominējošā varas pozīcija negatīvā veidā var ietekmēt sociālā darba vērtības, mazināt profesionālo integritāti, ietekmēt identitāti, kā arī sekmēt pakāpenisku sociālā darba un “institūcijas” robežu saplūšanu, kas sīkāk aplūkota nākamajā aspektā.

Kā jau iepriekš minēju, mijiedarbība ir dinamisks un nepārtraukts process. Pamatelementu līdzsvara noturēšana ir nemītīgs profesionāļu uzdevums. Atceros sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskolas “Attīstība” dibinātājas, rektores Lidijas Šilņevas teikto semināros: “Sociālais darbinieks vienmēr būs starp diviem dzirnakmeņiem – starp klienta un sabiedrības vajadzībām”. Tēmas kontekstā var teikt, ka viens no sociālā darbinieka būtiskākajiem uzdevumiem ir noturēt līdzsvaru starp universalizētajām “institūcijas” vajadzībām un katra klienta unikālajām vajadzībām, kā arī līdzsvarot klienta, sociālā darba un “institūcijas” negatīvos varas aspektus.

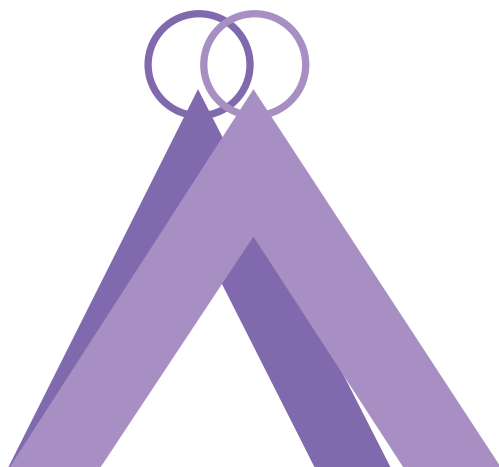
3.2.3. KĀDS NO PAMATELEMENTIEM IR SAPLŪDIS AR KĀDU NO CITIEM PAMATELEMENTIEM

Saplūšana mijiedarbībā ir attiecināma uz lomu, funkciju un robežu neskaidrību. Dažkārt to apzīmē, izmantojot ļoti precīzo fizikas jēdzienu “difūzija”, t. i., atsevišķu daļiņu, elementu savstarpēja sajaukšanās un saplūšana. Saplūšanas jēdzienu bieži pielieto raksturojot attiecības, piemēram, līdzatkarīgas attiecības.

Saplūšana praksē var izpausties starp visiem pamatelementiem. Daudzus sociālā darba ar gadījumu profesionālās ētikas pārkāpšanas riskus, ko var radīt sociālā darbinieka un klienta saplūšana, regulē ētikas kodekss, piemēram, tuvu personisko attiecību, seksuālo attiecību aizliegums, izvairīšanās no duālām attiecībām – sociālais darbinieks radniekam, citam sociālajam darbiniekam u. c.

Situācija, kad saplūst pamatelementi “sociālais darbinieks” un “institūcija” (skat. 3.2.3.1. attēlu), ņemot vērā šo elementu ciešo saistību, var būt grūtāk identificējama.

Praksē to var novērot kā sociālā darbinieka profesionālo vērtību, identitātes un pieeju pakāpenisku pārņemšanu no “institūcijas” vērtībām, pieņemtajiem



3.2.3.1. attēls. Pamatelementu “sociālais darbinieks” – “institūcija” saplūšana

procesiem un pieejām. Sociālais darbs it kā saplūst ar “institūciju” un sociālais darbinieks uz klienta situāciju raugās caur “institūcijas” identitāti. Galējās situācijās var teikt, ka sociālā darba elements izzūd un drīzāk pastāv “institūcija” ar sociālā darba elementiem. Atšķirībā no dominējošas mijiedarbības saplūšanas situācijā sociālā darbinieka ikdienas praksē nerodas dabiskā spriedze starp šiem elementiem. Tā kā ir vājinājusies sociālā darba iden-

titāte, tad sociālais darbinieks neveic savu dabisko līdzsvarošanas uzdevumu starp universalizēto “institūcijas” mērķi un klienta unikālo situāciju. Sociālais darbinieks vairāk orientējas uz “institūcijas” vajadzībām. Izteiktas saplūšanas un identitātes nomaiņas situācijas es dažkārt dēvēju par “sociālo ierēdniecību”.

4. PAMATMETODES SOCIĀLAJĀ DARBĀ AR GADĪJUMU

IEVA OZOLA

Šīs grāmatas izdošanas laikā sociālajam darbam Latvijā aprit 30 gadi. Sociālā darba un sociālās pedagogijas augstskolā “Attīstība” (turpmāk tekstā – SDSPA “Attīstība”) pirmo Sociālo darbinieku fakultātes studentu komplektēšana sākās 1991. gada 1. septembrī.²²⁹ Paša sākumā, SDSPA “Attīstība” tika gatavoti t. s. socionomi. Tie bija profesionāli, kuru darbības uzdevumos bija sistemātiski risināt cilvēka problēmas visos sociālās struktūras līmeņos: sniegt daudzveidīgu sociālo atbalstu un palīdzību dažādām iedzīvotāju kategorijām, palīdzēt katram cilvēkam atrast dzīvē savu vietu, nodrošināt sabiedrisko un individuālo interešu saskaņu.²³⁰ Es savas studijas SDSPA “Attīstība” pirmajā kursā uzsāku divas reizes – 1993. gadā neklātienes programmā Ieroču ielā un 1994. gadā klātienes programmā jaunajā Eiženijas ielas ēkā sociālā darba bakalaurs izglītības programmā. Pēc studiju beigšanas strādāju SDSPA “Attīstība” pētniecības centrā, uzsāku savu pirmo semināru vadīšanu, ieguvu pieredzi pētniecībā, terminoloģijā un guvu daudz lielāku izpratni par sociālā darba daudzveidīgajiem profesionalizācijas aspektiem. Šobrīd mana pieredze dod iespēju sociālā darba ar gadījumu attīstību redzēt pilnā spektrā gan teorijas un prakses, gan izglītības un supervīzijas kontekstā. Lai arī šobrīd ir pilnīgi skaidri novērojami sociālā darba ar gadījumu attīstības ne tie veiksmīgākie posmi, tomēr SDSPA “Attīstība” augstskolas loma teorijas un prakses attīstībā ir nenoliedzama. Pirmais SDSPA “Attīstība” zinātniski metodisko rakstu krājums tika izdots 1995. gadā, un līdz 2007. gadam iznāca 13 rakstu krājumi. Filozofijas zinātņu doktore, Rīgas Stradiņa universitātes Labklājības un sociālā darba katedras vadītāja Lolita Vilka

²²⁹ Ose, L. (2018). Sociālā darba tapšana no solidaritātes gara. No pašpalīdzības kustībām un arodbiedrībām līdz izglītībai un profesijai. *Sociālais Darbs Latvijā*, 2, 15. lpp. Izgūts no https://www.lm.gov.lv/lv/periodiskais-izdevums/izdevums_socialaisdarbslatvija_2018_21.pdf

²³⁰ Turpat.

atzīmējusi, ka šie rakstu krājumi sociālā darba teorijas veidošanā Latvijā ir paliekoši un nozīmīgi.²³¹ 2000. gadā iznāca arī pirmie augstskolas žurnāla “Sociālais Darbinieks” izdevumi. Šajā laikā publicētas arī vairākas metodiskās grāmatas “Sociālā darba terminoloģijas vārdnīca”²³², “Sociālo gadījumu vadīšanas rokasgrāmata”²³³, “Sociālā darba metodes”²³⁴, “Sociālā darba pamati”²³⁵ un “Sociālais darbs ar augsta riska ģimenēm”²³⁶.

Kādēļ es raksta ievadu sāku ar sociālā darba izglītības pirmsākumiem un pirmajiem izdotajiem sociālā darba metodiskajiem materiāliem? Katrai profesijai tās attīstības sākumā veidojas sava **profesionālā valoda un terminoloģija**. Ne velti katru teoriju, pieeju vai sociālā darba prakses modeli pavada daudzi specifiski jēdzieni, to skaidrojumi un ideju apraksti. Tas ir nozīmīgs profesionalizācijas elements, jo attīstās profesionālās valodas telpa, vārdu nozīmes un jēga, profesionāļu vienotā valoda, identitāte un izpratne. Profesionālā literatūra vienotā valodā ir viens no nozīmīgākajiem profesijas veidošanas un turpmākas attīstības elementiem. Īpaši sociālajam darbam, kam katrā valstī ir nedaudz atšķirīga tradīcija, bagātīgs jauno un patstāvīgo teoriju klāsts, daudzveidīgu jēdzienu lietojums dažādās valodās. Palīdzīgi, ka jēdzienu un teoriju izpratnē vienojošā ir angļu valoda, bet arī tulkojumos lietotie vienas nozīmes angļiskie termini var būt lietoti atšķirīgi. Arī dažādu laika periodu un valstu sociālā darba terminoloģijā izmantoti daudzi vienādi nosaukumi, bet to saturs un izpratne dažkārt ir atšķirīga un otrādi – nosaukumi ir dažādi, bet saturs var būt ļoti līdzīgs. Domāju, ka SDSPA “Attīstība” rektore Lidiya Šiļņeva to labi apzinājās un jau no paša sociālā darba

²³¹ Vilka, L. (2012). Sociālā darba izglītībai Latvijā 20 gadu: vēsturisks atskats un ieskats mūsdienīgu problemātikā. Latvijas Zinātņu Akadēmijas Vēstis, 66 (4). Izgūts no http://archive.lza.lv/LZA_VestisA/66_4/7_Lolita%20Vilka%20SOCIALA%20DARBA%20IZGLITIBAI.pdf

²³² Šiļņeva, L. (Red.). (2000). *Sociālā darba terminoloģijas vārdnīca*. Rīga: Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskola “Attīstība”.

²³³ Liepa, B. (2000). *Sociālo gadījumu vadīšanas rokasgrāmata*. Rīga: Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskola “Attīstība”.

²³⁴ Zemīte, Ē. (2001). *Sociālā darba metodes* (Metodiskais līdzeklis). Rīga: Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskola “Attīstība”.

²³⁵ Zemīte, Ē. (2003). *Sociālā darba pamati* (Mācību grāmata). Rīga: Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskola “Attīstība”.

²³⁶ Reinholde, I., & Vanaga, D. (2002). *Sociālais darbs ar augsta riska ģimenēm* (Mācību metodiskais līdzeklis). Rīga: Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskola “Attīstība”.

profesijas sākuma Latvijā ieguldīja resursus daudzveidīgas profesionālās literatūras radīšanai, tādējādi veicinot jauno sociālo darbinieku vienotu izpratni par profesiju. Tas nepieciešams ne tikai profesijas attīstības sākumā, bet pastāvīgi, lai teorētiskā doma attīstītos un nostiprinātos, mainoties līdzīkam un briedumam, teorijai un praksei nemitīgi mijiedarbojoties. Latvijā jau ļoti ilgu laiku trūkst kvalitatīvas sociālā darba teorētiskās literatūras latviešu valodā. Līdz ar to sociālā darba jēdzieni normatīvajos dokumentos, sociālo darbinieku prakses vietās – institūcijās un organizācijās, kā arī izglītības iestādēs un tālākizglītībā izmantoti un pašu praktiķu izpratnē pielietoti plašā nosaukumu, nozīmju un izpratnes amplitūdā. Dažkārt pat nācies sastapties ar situācijām, kad atšķirīgu augstskolu studentiem ir pretēji viedokļi par vispārīgā sociālā darba prakses pamatnostādnēm un pamata jēdzieniem. Teorētiskās literatūras iztrūkumu atspoguļo piemērs, ka joprojām uz mērķi centrēto pieeju piesauc kā vienu no sociālo darbinieku pielietotajām teorijām, lai arī šis nosaukums latviešu valodā ienāca 90. gadu beigās no Malkolma Peina (*Malcolm Pein*) grāmatas²³⁷ atsevišķām nodaļām, kurās uz uzdevumu vērsta pieeja (angļu val. – *task centered approach*) bija vienkārši nepareizi iztulkota. Diemžēl grāmata vēl aizvien kalpo par vienu no sociālo darbinieku teorētisko zināšanu avotiem. Šis piemērs simboliski atspoguļo esošo situāciju sociālā darba terminoloģijas laukā kopumā.

Latvijā sociālajā darbā un arī mikrolīmeņa praksē sociālajā darbā ar gadījumu terminoloģijā pastāv liela daudzveidība un viedokļu plurālisms. Tomēr dažkārt terminu lietojums nav pārdomāts, mērķtiecīgi lietots un pamatots.

Sociālā gadījuma vadīšana, gadījuma vadīšana, darbs ar sociālo(-u) gadījumu, darbs ar gadījumu, sociālā gadījuma risināšana, sociālā gadījuma vadība, sociālā gadījuma procesa vadīšana, psihosociālā gadījuma vadīšana, sociālais darbs ar gadījumu, psihosociālais darbs, darbs ar individuālu gadījumu, individuālais sociālais darbs ar klientu, psihosociālā palīdzība, sociālais darbs ar indivīdu un ģimeni, sociālais darbs ar personām, ģimenēm u. c. – termini, ar kuriem šobrīd

²³⁷ Peins, M. (1997). *Mūsdienu sociālā darba teorijas* (Studiju metodiskais līdzeklis) [M. Peina grāmatas daļu tulkojums]. Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskola "Attīstība".

Latvijā apzīmē gan vienu no mikrolīmeņa prakses darba formām, gan dažādas pamatmetodes sociālajā darbā ar gadījumu.

Lai arī ikdienā lietotie nosaukumi ir atšķirīgi, skatoties pēc to pielietojuma, atšķirības visbiežāk neveido kāds profesionāli vai teorijā balstīts, apzināti veidots, specifisks sociālā darba modelis. Kopumā daudzveidība, jēdzienu brīvs un pamatots lietojums ir atbalstāms, jo sociālā darba prakse attīstās un līdzīgai veidojas nepieciešamība pēc jauniem skaidrojumiem un arī jēdzieniem. Tomēr jautājumi par pamata jēdzienu savstarpējo saistību, par to vienotu izpratni un nozīmi ir būtiski. Esmu pārliecinājusies, ka tas tiešā un netiešā veidā ietekmē gan sociālā darba izglītības, gan prakses saturu. Turklāt šiem jautājumiem sociālā darba profesionālajā literatūrā un profesionāļu diskusijās ilgstoši nav veltīta pietiekami liela uzmanība, arī kopumā par sociālā darba profesionālo terminoloģiju.

Nodaļā piedāvāšu noteiktā veidā strukturēt sociālā darba ar gadījumu pamatmetodes – darbs ar gadījumu, psihosociālais darbs un gadījuma vadīšana –, kā arī detalizētāk skaidrošu to atšķirības. Šis pamatmetožu dalījums veidots pakāpeniski, vairāku gadu garumā, balstoties uz sociālā darba ar gadījumu vēsturiskās attīstības, sociālā darba teoriju pētīšanu, fokusējoties uz jēdzienu attīstību, to dažādo pielietojumu un terminu saturu, kā arī daudzajām diskusijām ar jomas ekspertiem, kolēģiem un studentiem. Vēlos vērst uzmanību, ka pamatmetožu dalījuma mērķis nav veidot kādu sastingušu prakses iedalījumu trīs vienīgajos veidos, bet gan ieviest struktūru sociālā darba ar gadījumu plašajā prakses diapazonā, lai veicinātu praktiķu apzinātību par saviem prakses modeļiem.

Analizējot šo tēmu vairākus gadus, secinu, ka nav iespējams tieši pārnest Latvijas praksē sociālā darba ar gadījumu, kā arī pamatmetožu angļiskos vai vāciskos analogus. Tādēļ arī pievērsšos jēdzienu skaidrošanai un uzdrošinos piedāvāt atbilstošākos Latvijas praksei. Iedziļinoties jēdzienu satura vēsturiskajā un teorētiskajā kontekstā, iespējams izsekot noteiktām to izmantošanas likumsakarībām un, iegūtās atziņas sintezējot, var veidot saprotamu, praktiski pielietojamu sociālā darba ar gadījumu teorētisko struktūru latviešu valodā. Laika gaitā pamatmetožu struktūras modeli esmu attīstījusi un paplašinājusi, īpaši pateicoties iespējai strādāt pie tālākizglītības programmas sociālajiem darbiniekiem

“Psihosociālais sistēmiskais darbs”²³⁸, Latvijas Republikas Labklājības ministrijas izdevuma “Metodika sociālajiem darbiniekiem ģimenēm ar bērniem”²³⁹ izveides, pie pirmās,²⁴⁰ kā arī un otrās grāmatas “Sociālā darba vārdnīca” izstrādes procesa, kas lasīšanai būs pieejama 2023. gadā.

4.1. SOCIĀLAIS DARBS AR GADĪJUMU KĀ VIENA NO SOCIĀLĀ DARBA MIKROLĪMEŅA PRAKSES DARBA FORMĀM

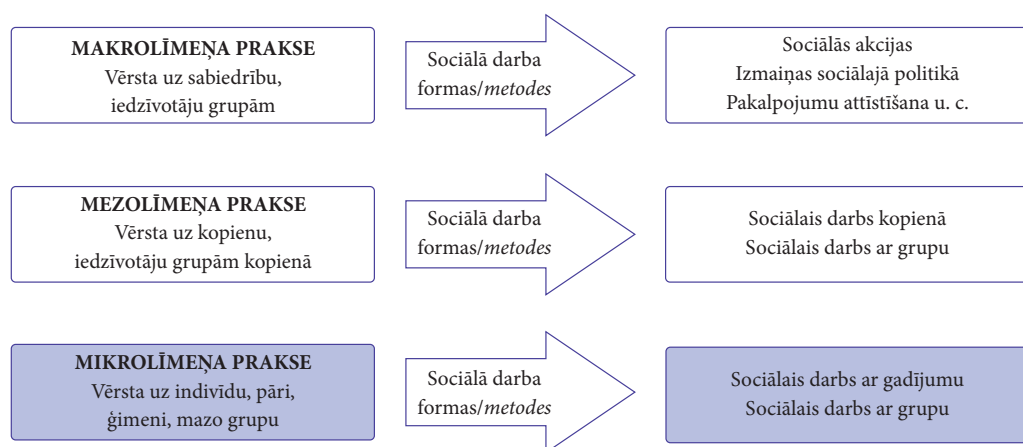
Viens no sociālā darba prakses tradicionāliem skaidrojumiem ietver tā daļījumu prakses līmeņos – makro, mezo un mikrolīmeņa prakse. Katrs no šiem līmeņiem ietver atšķirīgas teorētiskās pieejas, sociālā darba formas un metodes. Jēdziens **sociālā darba forma** veidojies un nostiprinājies Latvijā. Tas ir labs piemērs, kā latviešu valodā iespējams atrast precīzu jēdziena apzīmējumu, neizmantojot tiešo tulkojumu, bet atspoguļojot tā būtību. Kopumā ar sociālā darba formu saprot specifiskus sociālā darbinieka darbības virzienus, ko realizē darbā ar individu, grupu, kopienu vai lielākām iedzīvotāju grupām, izmantojot atbilstošas intervences pieejas, metodes katrā sociālā darba prakses līmenī. Mikrolīmeņa prakses tipiskas sociālā darba formas ir divas: sociālais darbs ar gadījumu un sociālais darbs ar grupu. Mezolīmeņa prakses darba formas ir sociālais darbs ar kopienu, kopienas resursu aktivizēšana, kopienas organizēšana, kopienas plānošana u. c. Makrolīmeņa darba formas ir sociālā akcija, sociālās politikas veidošana, sociālo pakalpojumu administrēšana,

²³⁸ Programmu sociālajiem darbiniekiem “Psihosociālais sistēmiskais darbs” Labklājības ministrijas projekta ietvarā 2016. gadā iniciēja nodibinājuma “C Modulis” vadītājs, sociālais darbinieks, supervizors Kārlis Viša un realizēja kopā ar pieredzējušiem jomas sociālajiem darbiniekiem Daci Blaževicu, Gunu Grēgeri-Medni, Inesi Stankus-Višu, Eviju Apini, Ievu Ozolu un sociālo darbinieci, ģimenes terapeiti Ilzi Norman (Zviedrija). Sīkāka informācija pieejama: <https://socialaisdarbs.blogspot.com/>

²³⁹ Latvijas Republikas Labklājības ministrija & AC Konsultācijas. (2020). Metodiskais materiāls sociālajam darbam ģimenēm ar bērniem. Rīga: Latvijas Republikas Labklājības ministrija. Izgūts no <https://www.lm.gov.lv/lv/metodiskie-materiali-0>

²⁴⁰ Šilņeva, L. (Red.). (2000). *Sociālā darba terminoloģijas vārdnīca*. Rīga: Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskola “Attīstība”.

noteiktu iedzīvotāju grupas interešu pārstāvēniecība un iedzīvotāju aktivizēšana u. c. (skat. 4.1.1. attēlu.). Kā jau minēju, *sociālā darba formas* ir Latvijas praksē lietots jēdziens. Starptautiskajā sociālā darba profesionālajā literatūrā sociālā darba formas apzīmē ar jēdzienu “sociālā darba metodes”. Ņemot vērā sociālā darba metožu apjomīgo skaitu un pietiekoši komplicēto to klasificēšanu, manuprāt, jēdziena “sociālā darba formas” pielietošana, raksturojot galvenos sociālā darbinieka darbības virzienus atbilstoši prakses līmeņiem, ir atbilstoša.



4.1.1. attēls. Sociālā darba prakses līmeņi un darba formas

Šīs nodaļas uzmanības fokusā ir tikai viena no mikrolīmeņa prakses sociālā darba formām – sociālais darbs ar gadījumu –, ko aplūkosim detalizētāk.

4.2. SOCIĀLĀ DARBA AR GADĪJUMU JĒDZIENS

Profesionālajā literatūrā angļu valodā sastopami vairāki sociālā darba mikro-līmeņa formas **sociālais darbs ar gadījumu** apzīmējumi. Piemēram, kopš sociālā darba pirmsākumiem pastāv jēdziens *social casework*, *casework*, *case work*. Sociālā darba ar gadījumu aizsācēja Mērija Ričmonda iezīmēja šīs darba formas robežas, atdalot to no sociālā darba ar grupu, sociālajām akcijām un kopienas

iedzīvotāju aktivizēšanas.²⁴¹ Arī funkcionālās skolas pārstāvji, apzīmējot sociālo darbu ar individu, lieto *social casework* angļu terminu un turpmāk tas diezgan konsekventi un lielākoties lietots dažādu autoru darbos.²⁴² Taču, apzīmējot sociālo darbu ar gadījumu, jau no pirmsākumiem novērojama arī liela dažādība, piemēram, *social work with individuals and families, case work*,²⁴³ *social work practice*.²⁴⁴ Iespējams, visbiežāk izmantotais analogs ir *social work with individuals and families* (profesionālajā literatūrā lietots gan vienskaitlī, gan daudzskaitlī), latviski – sociālais darbs ar indivīdiem un ģimenēm. Latvijā šai sociālā darba formai nav vienota nosaukuma, bet biežāk lietots jēdziens “sociālā (sociāla) gadījuma vadīšana”. Viens no latviešu valodā pirmajiem šī jēdziena avotiem (iespējams arī pirmavots) ir Baibas Liepas raksts “Sociālo gadījumu vadīšana sociālā darba praksē” SDSPA “Attīstība” zinātnisko rakstu krājumā “Dzīves jautājumi” 2000. gadā.²⁴⁵ Kā jau iepriekš minēts, šajā gadā iznāca arī B. Liepas grāmata “Sociālo gadījumu vadīšanas rokasgrāmata”, kas līdz šim ir vienīgais nozīmīgais šai tēmai veltītais izdevums un nenoliedzami ietekmējis arī sociālajā darbā ar gadījumu lietoto terminoloģiju Latvijā. Ņemot vērā B. Liepas termina analīzi, **sociālā gadījuma vadīšana** ir tulkojums no angļu valodas – *case work*, lai arī rakstā B. Liepa par

²⁴¹ Richmond, M. E. (1917). *Social Diagnosis*. New York: Russel Sage Foundation; Richmond, M. E. (1922). *What is Social Case Work*. New York: Russel Sage Foundation; Harris, J., & White, V. (Eds.). (2018). *A Dictionary of Social Work and Social Care* (2nd ed.). Oxford: Oxford University Press.

²⁴² Piemēram: Reynolds, B. (1939). *Re-Thinking Social Case Work*. New York: Social Work Today; Hamilton, G. (1940). *Theory and Practice of Social Case Work*. New York: Columbia University Press; Strode, J. (1940). *Introduction to Social Case Work*. New York: Harper & Brothers; Turner, F. J. (Ed.). (1996). *Social Work Treatment: Interlocking Theoretical Approaches* (4th ed.). New York: The Free Press; Turner, F. J. (Ed.). (2017). *Social Work Treatment: Interlocking Theoretical Approaches* (6th ed.). New York: Oxford University Press; Hartmann, A., & Laird, J. (1983). *Family-Centered Social Work Practice*. New York: The Free Press; Dorfman, R. A. (1988). *Paradigms of Clinical Social Work*. London: Routledge; Haynes, K. S., & Holmes K. A. (1994). *Invitation to Social Work*. New York: Longman Publishing Group.

²⁴³ Sheffield, A. E. (1937). *Social Insight in Case Situation*. New York: D. Appleton-Century Company.

²⁴⁴ Coulshed, V., & Orme, J. (1998). *Social Work Practice: An Introduction* (3rd ed.). London: Macmillan Press Ltd.; Parker, J. & Bradley, G. (2010). *Social Work Practice: Assessment, Planning, Intervention and Review* (3rd ed.). Exeter: Learning Matters; Lindsay, T. (Ed.). (2013). *Social Work Intervention* (2nd ed.). London: Sage.

²⁴⁵ Liepa B. (2000). *Sociālo gadījumu vadīšanas sociālā darba praksē*. No L. Šilņeva (Red.). *Dzīves jautājumi*, 5. Rīga: Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskola “Attīstība”, 243.–256. lpp.

mikrolīmeņa prakses formas apzīmējumu izmanto jēdzienu “darbs ar individuālu gadījumu”²⁴⁶, kas ir arī viens no bieži lietotiem un atbilstošiem jēdzieniem, lai apzīmētu vienu no sociāla darba formām mikrolīmenī. Lielāku terminoloģisku neskaidrību rada 2000. gadā izdotā “Sociālā darba terminoloģijas vārdnīca”. Tajā angļu termins *case management* latviskots kā **sociālā gadījuma vadība**, kas saturiski būtiski atšķiras gan no B. Liepas termina skaidrojuma, gan no angļu termina *case work*. Saturiskās atšķirības šiem diviem jēdzieniem ir nozīmīgas, pat neņemot vērā dažādu modeļu sajaukumus un vispārīgas prakses eklektiskās pieejas. Ja terminoloģiskā nozīmē robežas starp darbu ar gadījumu un psihosociālo darbu teorētiskajā literatūrā ir neskaidrākas, tad starp darbu ar gadījumu un gadījuma vadīšanu var novērot zināmu vienotību un konsekvenci jau daudzu gadu garumā. Ja novēršas no termina pirmavotiem, tad kopumā, lai apzīmētu vispārīgo sociālā darba formu, šis jēdziens arī būtu pieņemams.

Jēdziens **sociālais darbs ar gadījumu** tomēr precīzāk atspoguļo šīs formas būtību, kā arī nemulsina ar “gadījuma vadīšanas” vārdu savienojuma lietojumu, jo ar to saistās viena no pamatmetodēm – gadījuma vadīšana. Savukārt jēdziens **sociālais darbs ar indivīdu un ģimeni** ir pārāk cieši saistīts ar mikrolīmeņa prakses bieži lietoto apzīmējumu un vispārīgo mērķgrupu – indivīds un ģimene, ko var realizēt divās formās (skat. 4.1.1. attēlu). Līdz ar to šī jēdziena izmantojums precīzi nenorāda uz konkrētu darba formu, jo saturiski iekļauj arī sociālo darbu ar grupu.

Tātad ar sociālo darbu ar gadījumu apzīmē vienu no mikrolīmeņa sociālā darba formām darbā ar indivīdu un ģimeni. Vēlreiz uzsveru, ka mikrolīmeņa praksi, kas vērsta uz indivīdu un ģimeni, mazo grupu, var realizēt divās atšķirīgās sociālā darba formās (skat. 1. attēlu):

- 1) sociālais darbs ar gadījumu;
- 2) sociālais darbs ar grupu.

²⁴⁶ Liepa, B. (2000). *Sociālo gadījumu vadīšanas rokasgrāmata*. Rīga: Sociālā darba un sociālās pedagogijas augstskola “Attīstība”.

4.3. PAMATMETODES SOCIĀLAJĀ DARBĀ AR GADĪJUMU

Sociālais darbs ar gadījumu savā vairāk nekā 100 gadu vēsturiskajā attīstībā papildināts ar daudzveidīgām teorijām, pieejām un modeļiem, kas cieši saistīti ar labklājības sistēmas īpatnībām, sociālā darba attīstības, sociālo darbinieku kopienas tradīcijas, sociālo darbinieku izglītības un tālākizglītības sistēmas, sociālā darba pamata principu un teoriju realizēšanās specifiku katrā valstī, kā arī ar daudziem citiem faktoriem un to mijiedarbību. Šajā laika periodā, ko nedaudz arī aplūkoju nodaļā par sociālā darba ar gadījumu vēsturi, no viena veida, kā veikt sociālo darbu ar gadījumu (sākotnēji tas bija tikai darbs ar gadījumu), attīstījušies vairāki sociālo darbinieku darbības veidi, kā strādāt ar individuālu gadījumu, kuras nosaucu par pamatmetodēm – darbs ar gadījumu, gadījuma vadīšana, psihosociālais darbs.

Atkāpei paskaidrošu jēdziena **pamatmetode** lietojuma kontekstu. Lielākoties profesionālajā literatūrā angļu valodā, lai skaidrotu sociālā darbinieka praksi dažādos līmeņos, izmanto jēdzienu **metodes** (skat. 4.1.1. attēlu), ar ko bieži apzīmē visu plašo sociālā darbinieka mērķtiecīgu un plānotu darbību kopumu, lai sasniegtu kādu mērķi. Kā jau minēju iepriekš, metožu skaits sociālajā darbā ir ievērojams. Pastāv metodes (piemēram, smilšu spēles terapijas, mākslas terapijas metodes, motivējošā intervija, uz uzdevumu vērsta metode jeb saukta arī pieeja u. tml.), kas ir tik apjomīgas, ka to apguvei ir nepieciešama papildus tālākizglītība, un bieži tās var attiecināt ne tikai uz metodi, bet jau uz prakses modeli vai pieeju. Piemēram, uz uzdevumu vērsto pieeju arī var pieskaitīt pie “lielajām metodēm” jeb instrumentāli praktiskajām teorijām, kuras sniedz konkrētu rīcības plānu. Arī teoriju klasifikācijā M. Peins (*Malcolm Payne*) šo teoriju ievieto t. s. “modeļu” grupā.²⁴⁷ Tātad atkal iet runa par metodēm kā darbības modeļiem, kas ietver daudz detalizētākas metodes, tehnikas un rīcības algoritmus. Šādu “lielo” metožu ietvarā vienmēr ietilpst vairākas citas metožu grupas (piemēram, psihosociālās konsultēšanas un motivēšanas metodes) un vēl “detalizētākas” metodes (piemēram, skulptūru metode, ekokarte, genogramma), kuras sastāv no vēl smalkākām metodēm jeb, kā dažkārt tās sauc, – tehnikām (piemēram,

²⁴⁷ Payne, M. (2005). *Modern Social Work Theory* (3rd ed.). Basingstoke: Palgrave Macmillan.

konfrontācija, aktīvā klausīšanās, atspoguļošana, pārfrāzēšana u. tml.). Metožu jēdzienu lieto ļoti plaši un laiku pa laikam sociālajiem darbiniekiem tas sajauc galvu, jo metode ir darbības vai darbību kopums kādā kaut ko darām, kā sasniegtam savu mērķi. Tādēļ, runājot par sociālā darba ar gadījumu metodēm, kas ir fundamentāli nozīmīgas un dažkārt pat savstarpēji izslēdzošas, man šķita būtiski latviešu valodā atrast precīzāku apzīmējumu – sociālā darba ar gadījumu **pamatmetodes**. Tātad ar jēdzienu “sociālā darba ar gadījumu pamatmetodes” tiek apzīmēti viena no mikrolīmeņa sociālā darba prakses formām – sociālā darba ar gadījumu – būtiskākie darbības virzieni un veidi (darbs ar gadījumu, gadījuma vadišana, psihosociālais darbs) (skat 4.3.1. attēlu). Tātad pamatmetode ir veids, kādā veicam sociālo darbu ar gadījumu mikrolīmeņa praksē. Manās iepriekšējās publikācijās var atrast, ka es šajā kontekstā izmantoju arī jēdzienu *bāzes metodes*²⁴⁸. Tomēr laika gaitā es nosliecos uz latviskāku šī jēdziena nosaukumu – pamatmetodes.

Sociālajā darbā ar gadījumu var izdalīt trīs galvenās pamatmetodes.

1. Darbs ar gadījumu.
2. Gadījuma vadišana.
3. Psihosociālais darbs. (Skat. 4.3.1. attēlu.)



4.3.1. attēls. Sociālā darba ar gadījumu pamatmetodes

Kādēļ **svarīgi izdalīt sociālā darba ar gadījumu pamatmetodes**? Pamatmetožu precizēšana cieši saistīta ar sociālā darbinieka ikdienas darbu, prakses modeļiem un funkciju robežām. Apstākļos, kad no sociālajiem darbiniekiem sagaida

²⁴⁸ Lāss, I. (2015). Sistēmiskā psihosociālā darba attīstība un raksturojums. In E. Apine, D. Blaževica, G. Krēgere-Medne, I. Lāss, I. Norman, K. Viša & I. Stankus-Viša. *Psihosociālais sociālais darbs sistēmiskajā pieejā: teorija un prakse*. Jūrmala: Nodibinājums “C Modulis”, 18.–23.lpp.

pārāk plašu palīdzības spektru un bieži no sociālajiem darbiniekiem prasa gan darbu ar gadījumu un gadījuma vadišanu, gan psihosociālo darbu un pakalpojumu administrēšanu, gan kopienas un grupu darbu, gan arī darbu ar daudzveidīgām iedzīvotāju un klientu mērķgrupām vienlaicīgi, ir svarīgi precīzi definēt sociālā darba ar gadījumu robežas. Pēc manas pieredzes, šāda veida pamatmetožu struktūra palīdz definēt sociālo darbinieku prakses modeļus, kas ietver klientu mērķgrupas un funkciju precizēšanu, darba teorētiskās pieejas un metodes, nepieciešamo dokumentāciju, sadarbības ilgumu u. tml. Skaidriba par sociālā darba pamatmetodēm, kas ir prakses modeļu pamatā, kalpo kā viens no būtiskiem faktoriem, kas ietekmē arī darbinieku iespējamo noslodzi, sava darba organizēšanas veidu, darba efektivitātes kritēriju noteikšanu un līdz ar to apmierinātību ar darbu kopumā. Katra no pamatmetodēm ietver nedaudz atšķirīgus darba posmus, izvērtēšanas fokusu un metodes, iespējamo klientu skaita diapazonu un citas lielākas vai mazākas atšķirības.

Prasme nošķirt dažādas pamatmetodes ir palīdzīga arī sociālo darbinieku izglītības iegūšanas un tālākizglītības virzienu izvēles procesā, jo tas dod iespēju mērķtiecīgāk noteikt nepieciešamās kompetences vispārīgajā sociālā darba praksē darbā ar gadījumu, kā arī specifiskās zināšanas un prasmes specializācijās. Pamatmetožu dalījums, kā tas būs redzams turpinājumā, ir saistīts arī ar atsevišķām sociālā darba specializācijām, piemēram, psihosociālo darbu vai sociālo darbu bērnu tiesību aizsardzības jomā, gadījuma vadišana ģimenēm ar bērniem. Piemēram, modelējot sociālā darba ģimenēm ar bērniem gadījuma vadišanas prakses modeli sociālajā dienestā,²⁴⁹ mūsu darba komandai vienota izpratne par sociālā darba ar gadījumu jēdzienu un pamatmetodēm arī bija palīdzīga, lai nepalielinātu sociālo darbinieku jau tā daudzo funkciju skaitu un precīzāk sekotu tieši gadījuma vadišanas mērķiem, kā arī neiegrimtu vispārīgās prakses plašumā vai nianēs, kas saistītas ar psihosociālā – tiešā darba ar klientu – attiecību mijiedarbību. Tātad pamatmetožu dalījums var noderēt – uzlabojot esošos un arī radot jaunos sociālā darba prakses modeļus.

²⁴⁹ AC Konsultācijas & Latvijas Republikas Labklājības ministrija. (2020). *Metodiskais materiāls sociālajam darbam ģimenēm ar bērniem*. Rīga: Latvijas Republikas Labklājības ministrija. Izgūts no http://adm.lm.gov.lv/upload/aktuali2/Metodiskie-mat-gramata_web.pdf

Kādēļ izceltas šīs **sociālā darba ar gadījumu pamatmetodes** – darbs ar gadījumu, gadījuma vadīšana, psihosociālais darbs? Šīs trīs pamatmetodes var uzskatīt par tradicionālām un fundamentālām metodēm, kādā veidā pieņemts veikt sociālo darbu ar gadījumu, jo to attīstībai var skaidri izsekot sociālā darba ar gadījumu vēsturē. No tām izteikti atšķirīgas un savā starpā nesavienojamas vai grūti savienojamas ir psihosociālais darbs un gadījuma vadīšana. Neraugoties uz priekšstatu par daudzveidīgo teoriju, pieeju un modeļu kombinācijām, kopumā var teikt, ka nekas cits sociālajā darbā ar gadījumu nav izdomāts. Manuprāt, jebkuru sociālā darbinieka prakses modeli mikrolīmeņa praksē, darbā ar jebkuru klientu mērķgrupu var strukturēt un skaidrot atbilstoši šīm trim pamatmetodēm.

Vienīgās pārdomas un joprojām neviennozīmīga atbilde man ir bijusi par krīžu intervences iekļaušanu pamatmetožu struktūrā. Sākotnēji, veltot tai pārlietu maz uzmanības, krīžu intervenci iekļāvu kā atsevišķu pamatmetodi, balstoties šīs metodes nozīmīgumā un specifikā.²⁵⁰ Sociālajam darbiniekam vienmēr jāatkāpjas no pielietotās pamatmetodes procesa, ja klients ir krīžu situācijā, un jāpāriet krīžu intervences pieejā. Viennozīmīgi, ka krīžu intervence ir vispārīgā sociālā darba sastāvdaļa un tai jāpievērš atsevišķa uzmanība, kā arī sociālajam darbiniekam jāspēj identificēt situācijas, kad tā jāpielieto. Krīžu intervenci var pielietot tikai krīžu situācijās, un tad tā dabiski integrējas visās citās pamatmetodēs, jo tas savukārt ietekmē veidu, kādā krīžu intervence tiks realizēta un kādas sociālā darbinieka funkcijas būs primāras. Piemēram, krīžu intervence tiešajā darbā, pielietojot psihosociālās konsultēšanas metodes, vai netiešajā, piesaistot pakalpojumus, būs nedaudz atšķirīga no sociālā darbinieka lomu, metožu un funkciju viedokļa.

²⁵⁰ Apine, E., Blažēvica, D., Krēgere-Medne, G., Lāss, I., Norman, I., Viša, K., & Stankus-Viša, I. *Psihosociālais sociālais darbs sistēmiskajā pieejā: teorija un prakse*. Jūrmala: Nodibinājums "C Modulis".

4.4. SOCIĀLĀ DARBA AR GADĪJUMU PAMATMETOŽU DALĪJUMA RAKSTUROJUMS

Jebkādi attīstības procesi cilvēka organismā, psihē, vidē, sabiedrības procesos, zinātnē u. c. lielā mērā notiek ar dalīšanās, atdalīšanās un diferenciācijas procesiem. Arī sociālais darbs ar gadījumu radās, atdaloties no sociālām aktivitātēm, sociālā darba ar grupu un labdarības, kad M. Ričmonda un citi viņas līdzgaitnieki iezīmēja tā autonomās robežas. Vēlāk skaidrāk iezīmējās sociālā darba dažādās darbības jomas, piemēram, psihiatrija, bērnu un ģimenes labklājība. Attīstoties daudzveidībai sociālajā darbā ar gadījumu, radās nepieciešamība skaidrot un nošķirt atšķirīgo pieeju robežas. Līdz ar to jau 20. gs. 40. gados lietoja jēdzienu “vispārīgais sociālais darbs”, “vispārīgais darbs ar gadījumu” (angļu val. – *generic case work*)²⁵¹, kas nošķir sociālā darba ar gadījumu vispārīgās nostādnēs, principus, metodes un dažādas specializācijas vai darbības virzienus. Viena no 20. gs. pirmās puses atpazīstamākajām ASV sociālā darba pētniecēm Eimija Gordona Hamiltona (*Amy Gordon Hamilton*), raksturojot vispārīgā sociālā darba nozīmi, uzsver, ka profesija ir sociālais darbs, nevis sociālais darbs ar gadījumu.²⁵² Ne velti G. Hamiltonas grāmata *Theory and Practice of Social Case Work* (“Sociālā darba ar gadījumu teorija un prakse”) ir viena no būtiskākajām grāmatām pēc M. Ričmondas darba. Viņa ienesa struktūru un deva jaunu kopīgo profesijas ietvaru daudzajiem sociālā darba virzieniem un jomām, kā arī precizēja sociālā darba ar gadījumu robežas un principus, un pamata elementus (piemēram, kas ir sociāls gadījums, kādi ir pēctecīgie procesa posmi, kādas metodes sociālais darbinieks var pielietot).

Aplūkojot sociālā darba ar gadījumu vēsturisko attīstību, var skaidri novērot, kā mikrolīmeņa prakses pamatmetodes pakāpeniski arvien vairāk nošķiras un izkristalizējas to robežas. Būtiskas izmaiņas pamatmetožu struktūrā notika līdz ar gadījuma vadīšanas (angļu val. – *case management*) pakāpenisku nostiprināšanos sociālajā darbā, kas saistīts ar daudzveidīgu sociālo pakalpojumu attīstību

²⁵¹ Hamilton, G. (1940). *Theory and Practice of Social Case Work*. New York: Columbia University Press, p. 20.

²⁵² Turpat, 64. lpp.

un īpaši ar deinstitucionalizācijas procesiem.²⁵³ Par gadījuma vadīšanas vēsturi vairāk lasiet 10. nodaļā “Gadījuma vadīšana”. Līdzīgi kā M. Ričmonda savā grāmatā aplūko sociālo darbinieku jau vairāk nekā desmit gadu pieredzi darbā ar gadījumu, arī gadījuma vadīšana, kā atbilstošāko pakalpojumu piesaiste klienta vajadzībām, pastāvēja ilgi pirms tā tika nosaukta vārdos. Piemēram, daži autori pakalpojumu organizēšanas un turpmāku gadījuma vadīšanas attīstību ASV saista ar Sociālās drošības likuma izveidi 1932. gadā.²⁵⁴ Paralēli attīstoties psiholoģijas zinātnes virzieniem, daļa sociālo darbinieku savu praksi virzīja un attīstīja tiešajā darbā ar klientu, nemitīgi konfrontējot ar psihologu, psihoanalītiķu un terapeitu robežām, pakāpeniski atrodot savu īpašo vietu sociālajā darbā ar gadījumu un kopējā palīdzošo profesiju saimē.

Hipotētiski pieņemami divi apgalvojumi. Pirmais – dalīšanās fenomenam ir raksturīgi, ka daļai, kura atdalās, piemīt gan jaunās, autonomās īpašības, gan lielākā vai mazākā mērā saglabājas vecās struktūras īpašības, kur tā bijusi pirms tam. Otrais – daloties ietekmējas un izmainās gan vecā, gan jaunā daļa. Attīstību caur dalīšanos var novērot gan cilvēka organismā, piedzimstot bērnam, bērna un vecāku dzīves ciklos, gan cilvēku mijiedarbībā, dabā un ideju pasaulē. Manuprāt, ar asociāciju par augšanu caur dalīšanos iespējams skaidrot un nedaudz atvieglot sociālā darba ar gadījumu kopējās attīstības struktūras izpratni, jo detalizēti izsekot vairāk nekā 100 gadu attīstības likločiem dažādās valstīs, faktoriem, kas to ietekmējuši un teorētisko pieeju daudzveidībai, nebūtu iespējams. Izmantojot Stīvena Nobla (*Steven Noble*) zīmējumus²⁵⁵ un man tuvo koka attīstības asociāciju, skaidrošu sociālā darba ar gadījumu pamatelementus.



Sākumā bija zīle, kas nokrita no lielā koka. Atceroties dalīšanās jeb attīstības hipotēzes var teikt, ka zīlē ir viss ozola potenciāls un īpašības, bet zīle būs jauns koks, kurš augs citā laikā un vidē. Zīle būs ozols, no kura tā nokrita, bet ne

²⁵³ Frankel, A., & Gelman, S. (1998). *Case Management: An Introduction to Concepts and Skills*. Chicago: Lyceum Books, p. 11.

²⁵⁴ Linz, H., McAnnaly, P., & Wieck, C. (1989). *Case Management: Historical Current and Future*. Cambridge: Brookline Books, pp. 2–3. Retrieved from <https://mn.gov/mnddc/learning/document/GT062.PDF>

²⁵⁵ Noble, S. (n. d.). *Oak Tree Growth Stages* [Illustration]. Steven Noble homepage. Retrieved November 26, 2020, from <https://www.stevennoble.com/v/Animals-Nature/Oak-Tree-Growth-jpg.html>

identisks mātes kokam. Ja zīli, kas augusi vienā klimatiskajā zonā, iestādīsim citviet, tad tās izskats vēl vairāk atšķirsies no māsām, kas palikušas turpat, un varbūt pat tā neizdzīvos. Bet joprojām tā būs zīle ar ozola gēnu, kura, lai cik pielāgojoties apstākļiem mainītu savu izskatu, būs ozols. Tādā veidā varētu simboliski iezīmēt sociālā darba ar gadījumu aizsākumu, kā cieši saistītu ar sociālā darba profesiju un tā saknēm, bet arī nodalītu, autonomu mikrolīmeņa praksi un sociālā darba formu, kas, kā jau iepriekš minēts, tradicionāli saistāma ar M. Ričmondas darba *Social Diagnosis*²⁵⁶ (“Sociālā diagnoze”) publicēšanu. 20. gs. sākumā sociālā darba ar gadījumu “zīles” tika sastādītas daudzās valstīs, bet spilgti tās ieauga Lielbritānijā un ASV. Jāpatur prātā, ka tajā laikā galvenās ietekmes darbam ar indivīdu un ģimeni nāca no medicīnas, psihiatrijas, pedagogijas. Sociālā darba teorijā ir vispārzināms fakts, ka sociālā darba ar gadījumu teorija un ideoloģija saistāma ar toreiz vēl no psihiatrijas nenošķirto psihoanalīzi, īpaši t. s. Freida skolu un psihoģijas zinātnes nozari, kas tobrīd tikai sāka attīstīties.

Tātad jau sociālā darba ar gadījumu DNS ir iekļauta psihodinamiskā pieeja, tiešais darbs ar klientu, attiecību nozīme un tiešā darba ar klientu izmaiņu potenciāla skatījums, kā arī “psiholoģiskā” perspektīva uz sociālu problēmu. Vēl no sākotnējiem elementiem darbā ar gadījumu, kas tika aizgūti gan no kopienas darba, gan no pieredzes labdarības organizācijās, var uzskatīt – dzīvesvietas apmeklējumu jeb vizīti; starpdisciplināru pieeju; pakalpojumu piesaisti un starpniecību; dažādu resursu aktivizēšanu sociālo problēmu risināšanā; noteiktu darba ar gadījumu procesa posmu ievērošanu – izvērtēšana, interence, novērtēšana. Piemēram, M. Ričmondas darba ar gadījumu pieejā uzmanība tika veltīta izvērtēšanai jeb pierādījumu vākšanai. Savukārt funkcionālā skola uzsvāru lika uz intervenci, strādājot ar problēmām “šeit un tagad”.



Atgriežoties pie koka attīstības metaforas, – zīle ir tikko izaugusies zemē un uz mazā stumbra uzplaukst trīs lapas. Tie vēl nav zari un atzari. Lapas ir nepieciešamas, lai dotu spēku turpmākai attīstībai uzņemtu sauli un mitrumu. Paradoksāli, bet kopumā nekas no mūsdienās eksistējošiem pamatelementiem

²⁵⁶ Richmond, M. E. (1917). *Social Diagnosis*. New York: Russel Sage Foundation. Retrieved from <https://archive.org/details/socialdiagnosis00richiala>

pēc būtības nav kardināli citāds vai jauns, kā tas ir bijis no darba ar gadījumu pirmsākumiem. Jau no paša sākuma sociālajā darbā ar gadījumu bijis psihosociālā darba un gadījuma vadīšanas potenciāls, balstoties uz fundamentāliem darba ar gadījumu principiem un elementiem. Tātad šajā laikā darbs ar gadījumu ir diezgan vienots un nav vēl attīstījušies izteikti sazarojumi. Tikai ļoti pakāpeniski veidojās sociālā darba ar gadījumu kodols (stumbrs), kas vēlāk nostiprināsies kā **darbs ar gadījumu** vispārīgajā sociālā darba praksē (angļu val. – *generic, general social work practice*). Kokam attīstoties, sākumā tas var būt pat vairāk līdzīgs krūmam. Tādā veidā var iztēloties sociālā darba ar gadījumu sākotnējo attīstību vismaz līdz 20. gs. 50. gadiem, kad daudzas **ārējās ietekmes** (piemēram, Otrā pasaules kara sekas, nabadzība, epidēmijas, kā arī psiholoģijas, filozofijas, socioloģijas, medicīnas zinātņu attīstība, cilvēku dzīves stila pārmaiņas, labklājības sistēmas attīstība) un **iekšējās ietekmes** (piemēram, palielinās sociālo darbinieku skaits, izglītības un nodarbinātības iespējas, sociālā darba jomu attīstība veselības aprūpē, bērnu tiesību aizsardzībā, kā arī sociālā darba teorijas attīstība un teorētiskas debates par to, kas ir sociālais darbs un tā robežas) veicināja ļoti strauju sociālā darba ar gadījumu sazarojumu. Detalizētāk par to lasiet 2. nodaļā “Sociālā darba ar gadījumu vēsturiskā attīstība”.



Kokam paaugoties, arvien vairāk un vairāk kļūst redzami tā galvenie zari. Stumbrs nodrošina koka stabilitāti un asinsriti, saikni ar saknēm, zari uz tur koka apjomu, lapas pieeju gaismai, gaisam un ūdenim, kas savukārt atgriežas stumbra stiprumā. Koks ir pastāvīgā mijiedarbībā ar savām daļām, tā ir vesela sistēma, kas dod iespēju kokam augt. Līdzīgi nostiprinājās arī vispārīgā prakse sociālajā darbā ar gadījumu. Viena daļa sociālo darbinieku arvien vairāk pievērsās specifiskām psihosociālā darba pieejām, citi – vairāk attīstīja pakalpojumu organizēšanu, piesaisti. Tādā veidā no vispārīgās darba ar gadījumu prakses (koka stumbra) pakāpeniski arvien vairāk atdalījās psihosociālais darbs un gadījuma vadīšana, nostiprinoties divos stipros un izteiktos “zaros”. Atdaloties šiem zariem, vēl vairāk nostiprinājās arī darba ar gadījumu (stumbra) prakses robežas. **Katrs no zariem nes savu sazarojumu sistēmu, kas dažkārt var likties tālu viena no otras vai tālu no stumbra, bet tas ir viens koks no vienas zīles.** Katrā no

zariem un sazarojumiem ir vispārīgās prakses darba ar gadījumu elementi, kas, attīstoties laika gaitā, ietekmē arī vispārīgo praksi. Piemēram, ekoloģisko sistēmu teoriju sākotnēji attīstīja un integrēja praksē tikai atsevišķi sociālā darba virzieni, piemēram, sociālajā darbā ar ģimenēm (ģimenes terapijas pamatlicēja Virdžīnija Satīra (*Virginia Satir*), genogrammas un ekokartes metodes autore Anna Hartmane (*Ann Hartman*)). Bet mūsdienās ekoloģiskās sistēmu teorijas principi jau piemīt starptautiskajā sociālā darba identitātei, teorētiskajam pamatam, kas pakāpeniski un dabīgi ir iekļāvijs vispārīgajā sociālā darba praksē, kā arī dod iespēju dažādu valstu sociālajiem darbiniekiem runāt vienā profesionālajā valodā.

Turpmāk koka attīstības asociāciju pārnesišu salīdzinošā tabulā (skat. 4.4.1. tabulu), kurā **darbs ar gadījumu** ir kā centrālais vispārīgās prakses “stumbrs”, no kura uz abām pusēm atzarojas divi “zari” jeb pamatmetodes – **psihosociālais darbs** un **gadījuma vadīšana**.

Sociālais darbs ar gadījumu kā viena no mikrolīmeņa darba formām, kas iedalās trīs pamatmetodēs (skat. 4.4.1. tabulu).

4.4.1. tabula. Sociālā darba ar gadījumu pamatmetožu salīdzinājums

PSIHOSOCIĀLAIS DARBS	DARBS AR GADĪJUMU	GADĪJUMA VADĪŠANA
	↓	
Specializācijas un specifiski darba modeļi pēc atšķirīgām teorētiskām pieejām (piemēram, psihodinamiskā, sistēmiskā, krīžu interence), pēc klientu mērķgrupām (piemēram, psihosociālais darbs ar bērniem, ģimeni), problēmām (piemēram, atkarība, vardarbība, krīze).	Vispārīgā sociālā darba prakse. Nav raksturīgas izteiktas specializācijas, plašas vispārīgās darba ar gadījumu zināšanas un prasmes darbā ar dažādām mērķgrupām.	Specializācijas gadījuma vadīšanai ar noteiktām klientu mērķgrupām (piemēram, cilvēki ar fiziskās, garīgās un psihiskās veselības traucējumiem, ģimenes ar bērniem) un/vai specifiskos gadījuma vadīšanas modeļos, konkrētās institūcijās (slimnīcā, sociālajā dienestā, krīzes centrā).
Obligāta tālākizglītība kādā no psihosociālā darba pieejām pēc maģistra grāda iegūšanas. Bieži tālākizglītība kādā no psihoterapijas virzieniem (piemēram, ģimenes terapija, kognitīvi	Visbiežāk bakalaura vai maģistra izglītības līmenis bez izteiktas specializācijas. Starptautiskā tendence ir palielināt prasības vispārīgās prakses sociālajiem darbiniekiem, jo ir nepieciešamas	Bakalaura izglītība un profesionālā tālākizglītība par klientu mērķgrupu vai maģistra grāds ar specializāciju darbam ar konkrētu klientu mērķgrupu un tālākizglītības kursi.

PSIHOSOCIĀLAIS DARBS	DARBS AR GADĪJUMU	GADĪJUMA VADĪŠANA
biheiviorālā terapija, psiho- drāma, individuālp- sihologija) vai specifiskās metodēs (ģimenes sapulce, mediācija, Marte Meo, sistēmiskais psihosociālais darbs, krīžu intervence).	plašas zināšanas un pras- mes. Pamata zināšanu un prasmju līmenis darbam ar gadījumu ietver psihosoci- ālās konsultēšanas prasmes, darba ar gadījumu posmu ievērošanu, sociālā darba teoriju un metožu pielie- tošanu katrā no posmiem, krīžu intervenci u. c. starpdisciplināras koman- das iesaistīšanu darba ar gadījumu posmos, koman- das vadīšanu, sasaisti ar nepieciešamajiem pakal- pojumiem.	Papildus darba ar gadījumu vispārīgajām zināšanām un prasmēm ir padziļināti jāapgūst klientu mērķgru- pas raksturojums, izvērtē- šanas un intervences meto- des. Gadījuma vadītājam ir nepieciešamas padziļinātas zināšanas klientu mērķgru- pā, lai varētu veikt kvalita- tīvu izvērtēšanu un pie- saistīt atbilstošu komandu, pakalpojumus, kā arī vadīt procesu.
Tikai tiešais darbs ar klientu.	Tiešais un netiešais darbs ar klientu.	Tiešais un netiešais darbs ar klientu.
Izteikta attiecību nozīme. Attiecības kā viens no pārmaiņu ietekmējošiem elementiem. Sociālais darbinieks praksē mērķtie- cīgi pielieto zināšanas un prasmes par attiecību vei- došanu, piesaisti, transfe- renci un kontrtransferenci, attiecību dinamiku u. c.	Attiecību nozīme kā viena no sociālā darba vērtībām. Attiecību un sadarbības nozīme vispārīgā sociālā darba, kā arī saskarsmes ētikas un labvēlīgu attiecī- bu nodrošināšanas kontek- stā. Attiecības ir nozīmīgas, bet netiek mērķtiecīgi izmantotas kā galvenais pārmaiņu elements.	Attiecību nozīme kā viena no sociālā darba vērtībām. Attiecību nozīme tuva darbam ar gadījumu, bet to var ietekmēt specifis- ki gadījuma vadīšanas modeļi, kuros ir lielāks vai mazāks uzsvars uz attiecī- bām. Būtiski, ka gadījuma vadīšanā uzsvars ir ne tikai uz attiecību veidošanu ar klientu, bet arī ar sadarbī- bas partneriem, komandas locekļiem, pakalpojumu sniedzējiem.
Tipiskas funkcijas: psihosociālā konsultēšana, drošas vides un sadarbības regularitātes nodrošinā- šana u. c. Funkcijas un darba metodes būtiski ietekmē psihosociālā darba prakses modelis (piemēram, sistēmiskais, smilšu spēles metode, tera- spēle, Marte Meo, agrinās intervences darbs ar	Tipiskas funkcijas: vispārī- gās prakses funkcijas – vajadzību, situācijas izvēr- tēšana, plānošana, tieša īstermiņa ietekme (piemē- ram, uz uzdevumu vērsta pieeja, krīzes intervence), praktiskas palīdzības nodrošināšana vai pakalpo- jumu, speciālistu piesaiste, situācijas novērtēšanā u. c. Funkcijas būtiski ietekmē	Tipiskas funkcijas: vajadzī- bu izvērtēšana; atbilstošu pakalpojumu vai spe- ciālistu loka noteikšana; pakalpojumu plānošana un piesaistīšana, monitorēšana, novērtēšana. Raksturīga gadījuma vadītāja funk- cija ir sekot pakalpojuma izmaksu samērīgumam. Funkcijas ietekmē specifiski gadījuma vadīšanas modeļi,

zīdaini un jaunaļiem vecākiem).	klientu aktuālās vajadzības un institūcijas, pakalpojuma mērķis, ko pārstāv sociālais darbinieks. Darbā ar gadījumu iespējami pamatvajadzību nodrošināšanas, kopienas darba un grupu darba elementi, kā arī jaunu pakalpojumu attīstīšana.	kā arī pakalpojumu pieejamība. Situācijās, kad ir nepietiekami pakalpojumi, gadījuma vadītāji var novīrīties uz darba ar gadījumu vispārīgajām funkcijām, kompensējot pakalpojumu trūkumu.
Galvenā funkcija ir psiho-sociālā konsultēšana.	Galveno funkciju nosaka aktuālā mērķgrupas vajadzība. Ja darbā ar gadījumu kāda no funkcijām un klientu mērķgrupām kļūst izteiktāka, tad dažkārt to var sajaukt ar specializāciju gadījuma vadīšanā. Piemēram, pagasta sociālajam darbiniekam ir izteikti daudz gadījumu, kuros nepieciešama palīdzība un pakalpojumu piešķiršana senioriem. Protams, ka arī vispārīgajā praksē sociālie darbinieki nedaudz “specializējas”, uz kādām klientu mērķgrupām orientējas vairāk. Psihosociālā konsultēšana darbā ar gadījumu ir viena no funkcijām vispārīgās prakses ietvaros. Darbā ar gadījumu sociālais darbinieks pats pieņem lēmumu, vai darbu vairāk vērīs uz pakalpojumu piesaisti, vai uz tiešo darbu.	Galvenās funkcijas ir izvērtēšana un atbilstošu pakalpojumu sasaiste. Psihosociālā konsultēšana ir viena no funkcijām, kas tiek īstenota izvērtēšanas, plānošanas, intervences un novērtēšanas posmos, lai veicinātu sadarbību un jaunu prasmju apgūšanu. Tās plašāku pielietojumu var ietekmēt konkrētais gadījuma vadīšanas prakses modelis, bet tā nekļūst par galveno funkciju, kā tas ir psihosociālajā darbā.
Teoriju pielietošana papildus vispārīgā darba ar gadījumu teorijām un zināšanām par konkrēto klientu mērķgrupu, teorijas no konkrētā psihosociālā darba virziena, kuru sociālais darbinieks pārstāv (ģimenes terapija,	Teoriju pielietošana atbilstoši valsts bakalaura izglītības, t. i., vispārīgās prakses teorētiskajām nostādnēm un tradīcijai. Lielākoties eklektiska pieeja, atbilstoši aktuālajai vajadzībai. Galvenās darba ar gadījumu teorijas	Teoriju pielietošana papildus vispārīgā darba ar gadījumu teorijām, zināšanām, padziļināts biopsihosociālais klientu mērķgrupas raksturojums, papildus klasifikatoru pārzināšana, problēmas pazīmju noteikšana, pārzināšana,

PSIHOSOCIĀLAIS DARBS	DARBS AR GADĪJUMU	GADĪJUMA VADĪŠANA
psihosociālais sistēmiskais sociālais darbs, psihosociālais darbs ar bērniem u. c.).	pamata pielietojšanas un izpratnes līmenī – sistēmu un ekoloģiskās teorijas, ģimenes sistēmas teorijas, attīstības teorijas, krīzes teorija, uz uzdevumu vērsta problēmrisināšanas modeļi, rīcības spējas pieejas, zināšanas un prasmes par sociālo darbu ar grupu un kopienu. Efektīvāko intervencu pārzināšana plašai mērķgrupai vispārīgā līmenī.	starpdisciplināras zināšanas par efektīvākajām intervencēm darbā ar konkrēto klientu mērķgrupu.
Terminēšanas nozīme. Pielieto īstermiņa un ilgtermiņa pieejas atkarībā no psihosociālā darba virziena. Kopumā terminēšanai kā novērtēšanas termiņu iezīmēšanai ir būtiska nozīme.	Terminēšanas nozīme. Izteiktākas ir īstermiņa pieejas, terminēšanas nozīme saistībā ar konkrētas problēmas, vajadzības nodrošināšanas tempu, bet iespējams arī ilgtermiņa kontakts ar klientu (t. s. uzturošā, pārraugošā funkcija), kad darbs ar gadījumu ir slēgts.	Terminēšanas nozīme. Gadījuma vadīšanā terminēšanai liela nozīme. Iespējama atkārtota īstermiņu vienošanās pielietojšana ilgtermiņā. Gadījuma vadīšanas modeli būtiski ietekmēs ilgtermiņa vai īstermiņa intervence. Piemēram, daudzos gadījuma vadīšanas modeļos darbā ar cilvēkiem ar garīgu un psihisku rakstura traucējumiem, kuriem ir nepieciešama pastāvīga atbalsta sistēma, intervence biežāk tiek organizēta ilgtermiņā.
Darbs konsultēšanas kabinetā, retāk klienta dzīvesvietā.	Darbs gan kabinetā, gan klienta dzīvesvietā vai citās vidēs, pie pakalpojumu sniedzējiem.	Darbs gan kabinetā, gan klienta dzīvesvietā vai citās vidēs, pie pakalpojumu sniedzējiem.
Stiprās puses un piemērotība Konkrētām klientu mērķgrupām ar konkrētu problēmu loku var piedāvāt specifiskas, padziļinātas intervences, kas vērstas uz atbalsta sniegšanu, krīzes pārvarēšanu, būtiskām	Stiprās puses un piemērotība plašai iedzīvotāju mērķgrupai ar daudzveidīgām problēmām, eklektiska pieeja atbilstoši klientu vajadzībām ļauj labi pārzināt vietējās kopienas iedzīvotāju, klientu mērķgrupas vajadzības un pakalpojumu	Stiprās puses un piemērotība tām klientu mērķgrupām, kuru vajadzībām un sociālo problēmu mazināšanai nepieciešami vairāki pakalpojumi un to koordinēšana. Stiprās puses ir padziļināta, uz pierādījumiem balstīta un klientu

izmaiņām klienta attieksmēs, uzvedības modeļos, prasmēs, apzināšanās līmeņa par savām problēmām paaugstināšanos, adaptācijas grūtību mazināšanu un jaunu adaptācijas modeļu attīstīšanu.	klāstu. Var sniegt gan atbalstu, gan praktisku palīdzību un pakalpojumu piesaisti. Elastīgi un praktiski risinājumi atkarībā no situācijas.	mērķgrupai atbilstoša izvērtēšana un piemērotu pakalpojumu piesaiste, efektīvāko intervencu pārziņāšana konkrētai klientu mērķgrupai. Izteikts fokuss uz starpinstitucionālu, starpprofesionāļu sadarbību un resursu piesaisti.
Vājās puses un ierobežojumi Katram psihosociāla darba virzienam ir savi ierobežojumi, kas der vienai klientu mērķgrupai un neder citai. Nav piemērots, ja ir izteiktas pretestības, zema motivācija personīgām pārmaiņām. Nav piemērots darbam ar vidējiem un smagiem garīgiem un psihiskiem traucējumiem, izņemot, ja tas tiek apgūts kādā specifiskā psihosociālā darba tālākizglītības virzienā. Būtiskām izmaiņām ir nepieciešams ilgāks laika periods. Tā kā attiecības ir centrālais psihosociālā darba elements, tad, ja tās neveidojas, – var neveidoties arī turpmāka sadarbība. Nedrīkst strādāt ar vienas ģimenes locekļiem kā ar atsevišķiem individuālajiem klientiem. Specifiskas darba kabineta prasības. Nav tipiski piešķirt pakalpojumus.	Vājās puses un ierobežojumi Funkciju un darba robežu plašums var radīt sajūtu, ka visu var atrisināt (ka viss ir jāatrisina), pārlieks eklektisms var mazināt sociālā darba principu, teoriju un metožu pielietošanu, kā arī devalvē to nozīmi. Pārāk liels un nenoteikts klientu skaits. Plašās darba robežas var radīt risku, ka darbs ar gadījumu vairāk balstās darbinieka personīgajā pieredzē un uzskatos, nevis sociālā darba profesionālajās nostādnēs, pierādījumos balstītā praksē. Pārlika fokusēšanās uz tūlītēju vajadzību apmierināšanu un praktisku palīdzību var palielināt sociālā darbinieka atbildības uzņemšanos un mazināt citu pieeju izmantošanu. Var attīstīties pārāk vienkāršots skats uz sociālo problēmu risināšanu, aprobežojoties ar praktisku, materiālu palīdzību vai padomu došanu. Nedrīkst prasīt padziļinātu izvērtēšanu specifiskām klientu mērķgrupām, specifisku teoriju vai metožu ietvarā, psihosociālo darbu vai citās sociālā darba specializācijās.	Vājās puses un ierobežojumi Nav iespējams veikt gadījuma vadīšanu, ja nav atbilstošu pakalpojumu, – var notikt saplūšana ar darbu ar gadījumu, jo jākompensē iztrūkstošie pakalpojumi. Gadījuma vadīšanas strukturētā izvērtēšanas gaita, paredzamie piesaistāmie pakalpojumi var radīt pārāk universalizētu, formalizētu pieeju, kad samazinās individualizēšanas principa ievērošana, zūd elastīgums pieejās. Var būt tendence sadarboties ar jau zināmiem speciālistiem, ar kuriem izveidojusies laba sadarbība, izstrādāti kopīgi sadarbības algoritmi, ignorējot jaunus pakalpojumus, jaunas pieejas, jaunus risinājumus, klienta risinājumu atbalstīšanu. Mazāk efektīva, ja gadījuma vadīšana jāveic vairākām, atšķirīgām klientu mērķgrupām. Pārlietu formalizēts gadījuma vadīšanas process var kļūt par sociālo pakalpojumu administrēšanu, nevis gadījuma vadīšanu. Nedrīkst prasīt psihosociālo darbu, kā arī gadījuma vadīšanu vienlaicīgi vairākām klientu mērķgrupām.

PSIHOSOCIĀLAIS DARBS	DARBS AR GADĪJUMU	GADĪJUMA VADĪŠANA
Prakses modeļu piemēri ✓ Psihosociālais darbinieks pieaugušajiem ar nodarbinātības problēmām uz risinājumu vērstā pieejā, kognitīvi biheiviorālajā pieejā u. c. ✓ Psihosociālais darbinieks ģimenēm, vecākiem ar jaundzimušiem bērniem agrīnās intervences pieejā. ✓ Psihosociālais darbinieks aizbildņiem, sniedzot individuālas un/vai ģimenes konsultācijas aizbilstamā audzināšanā un ģimenes sistēmas atveseļošanā. ✓ Psihosociālais darbinieks darbā ar bērniem, kuru vecākiem ir atkarības problēmas. ✓ Psihosociālais darbinieks individuālajā darbā ar vecāku, sniedzot atbalstu un veicinot prasmju attīstīšanu. ✓ Psihosociālais darbinieks darbam krīžu situācijās.	Prakses modeļu piemēri ✓ Lauku/pagasta sociālais darbinieks sociālajā dienestā, darbā ar vairākām mērķgrupām. ✓ Ielu sociālais darbs cilvēkiem ar bezpajumtniecības problēmām. ✓ Sociālais darbinieks atbalsta vai daudzfunkcionālajā centrā. ✓ Skolas sociālais darbinieks. ✓ Sociālais darbinieks ielodzījuma vietā. Atkarībā no institūcijas, organizācijas minētie prakses piemēru nosaukumi var būt tuvi arī gadījuma vadīšanā, bet tad sociālajam darbiniekam būs nedaudz specifiskas funkcijas.	Prakses piemēri ✓ Sociālais darbinieks ģimenēm ar bērniem sociālajā dienestā. ✓ Sociālais darbinieks darbā ar bērniem, kuri cietuši no vardarbības. ✓ Sociālais darbinieks slimnīcā. ✓ Sociālais darbinieks ar jauniešiem ar uzvedības traucējumiem. ✓ Sociālais darbinieks darbā ar atkarīgajiem klientiem (ar šo klientu mērķgrupu, kā arī citām, var izmantot visas pamatmetodes, bet sociālā darbinieka funkcijas būs atšķirīgas). ✓ Sociālais darbinieks cilvēkiem ar garīga rakstura traucējumiem.
Galvenā darba identitāte un atšķirība no citām pamatmetodēm ir specifiska klientu mērķgrupa, tiešais darbs un specifiskas tālākizglītībā apgūtas metodes.	Galvenā darba identitāte un atšķirība no citām pamatmetodēm ir plašākais darba lauks, ietverot kopienas un grupu darba elementus. Izteikts fokuss uz aktuālo vajadzību, problēmu risināšanu, mazināšanu, praktisku palīdzību un palīdzēšanas procesa organizēšanu, kā arī pakalpojumu un citu resursu piesaisti.	Galvenā darba identitāte un atšķirība no citām pamatmetodēm ir specifiskas klientu mērķgrupas biopsihosociāla izvērtēšana un atbilstošu pakalpojumu piesaiste, to koordinēšana, monitorēšana un novērtēšana.

4.4.1. tabulas augšā ir iezīmēta līnija ar abpusēji vērstām bultām. Tādā veidā es vēlos akcentēt, ka tabulas ailēs ir iezīmēti tipiskākie pamatmetodes piemēri, bet dažādiem prakses modeļiem var būt atšķirīga to atrašanās vieta uz šīs līknes.

4.5. SOCIĀLĀ DARBA AR GADĪJUMU TRĪS PAMATMETOŽU SALĪDZINĀJUMA KOPSAVILKUMS

- ✓ Sociālo darbu ar gadījumu veic, izmantojot trīs pamatmetodes: a) darbs ar gadījumu, kas ir pamatu pamats vispārīgajā praksē. Tas ietver visus sociālā darba pamata elementus darbam ar individu un ģimeni; b) gadījuma vadīšana, kurā galvenā funkcija ir pakalpojumu piesaiste un koordinēšana; c) psihosociālais darbs, kura galvenā funkcija ir psihosociālā konsultēšana.
- ✓ Darbs ar gadījumu ir vispārīgās sociālā darba mikrolīmeņa prakses neatņemama sastāvdaļa, bet, pieaugot pakalpojumu skaitam, klientu mērķgrupām un nepieciešamībai pēc dažādiem risinājumiem, sociālajā darbā attīstījās arī psihosociālais darbs un gadījuma vadīšana.
- ✓ Jo komplicētāka klienta situācija, daudzveidīgākas vajadzības un nepieciešamība pēc pakalpojumu koordinēšanas, jo piemērotāk pielietot gadījuma vadīšanas pamatmetodi.
- ✓ Gadījuma vadīšanu nav iespējams pilnvērtīgi un efektīvi veikt, ja nav atbilstošu pakalpojumu, ko piesaistīt un monitorēt, kuru efektivitāti novērtēt. Līdz ar to sociālie darbinieki vairāk pievēršas darba ar gadījumu pamatmetodei.
- ✓ Psihosociālais darbinieks ir viens no pakalpojuma sniedzējiem, kuru piesaista gadījuma vadītājs vai sociālais darbinieks darbā ar gadījumu. Psihosociālajā darbā nebūs tipiski pašam piesaistīt pakalpojumus, jo tas ievēd daudzās gadījuma vadīšanas funkcijās. Ja tādi ir nepieciešami, tad viņš par šo vajadzību runā ar gadījuma vadītāju, kurš par to lemj.
- ✓ Salīdzinot ar darbu ar gadījumu un gadījuma vadīšanu, psihosociālā darbā nepieciešama augstāka kvalifikācija un papildu tālākizglītības

programmas psihosociālajā konsultēšanā, specifiskās metodēs (smilšu spēles terapijas metode, mākslas terapija u. c.) sistēmiskajā pieejā, ģimenes terapijā vai psihoterapijā. Kaut gan mūsdienās arī darbam ar gadījumu un gadījumu vadītājiem pieaug izglītības prasības.

- ✓ Psihosociālās konsultēšanas prasmes ietver visas tiešajam “viens pret vienu” darbam ar klientu nepieciešamās zināšanas un prasmes. Psihosociālo konsultēšanu nepieciešams pielietot visās pamatmetodēs, neatkarīgi no pielietotās teorijas, klienta mērķgrupas un kontaktu biežuma. Psihosociālā konsultēšana ietver atbalsta sniegšanas, krīžu intervences, problēmrisināšanas prasmju, vispārīgās intervijas vadīšanas u. c. metodes. Tikai psihosociālajā darbā psihosociālā konsultēšana ir galvenā funkcija.
- ✓ Sociālajā darbā ar gadījumu pamatmetodes jāaplūko kā dinamiska un pastāvīgā mijiedarbībā esoša sistēma. Sociālā darbinieka praksē kāda no pamatmetodēm var būt pielietota ļoti izteikti un ar skaidrām robežām, bet citā prakses vietā sociālā darbinieka prakses modelis var nebūt tik izteikts, piemēram, gadījuma vadīšana var pietuvoties darbam ar gadījumu. Dažādu modeļu pastāvēšana ir pieļaujama, bet sociālajam darbiniekam jāapziņās, kāda ir viņa prakses vadošā pamatmetode, tās priekšrocības un riski.
- ✓ Vēsturiski psihosociālais darbs vairāk attīstījies ģimenes un bērnu jomā. Savukārt gadījuma vadīšana – sociālajā darbā ar cilvēkiem ar fiziskās, garīgās un psihiskās veselības traucējumiem. Darbs ar gadījumu ir ārkārtīgi nozīmīgs iztrūkstošu pakalpojumu situācijās, lauku sociālajā darbā, ārkārtas situācijās, kā arī darbā ar daudzveidīgām klientu mērķgrupām kopienās dažādās organizācijās, darbā ar pavisam jaunām sociālajām problēmām un mērķgrupām.
- ✓ Darbs ar gadījumu kā vispārīgās prakses pamats ir kā “zemes sāls”, kurā uzkrājas sociālā darba zināšanas un pieredze gadsimta garumā. Tādēļ tā ir dinamiskākā un daudzveidīgākā sociālā darba ar gadījumu pamatmetode. Līdz ar to arī tās ēnas puses ir saistītas ar pārāk lielu plašumu un eklektismu.
- ✓ Jo cilvēkam ir lielākas sociālās adaptēšanās, sociālās funkcionēšanas grūtības un izteiktākas grūtības dzīvot neatkarīgi, kā arī pastāv nepieciešamība

pēc pastāvīgiem pakalpojumiem, jo lielāka loma ir gadījuma vadīšanai. Gadījuma vadīšanas pamatmetode vērsta, lai piesaistītu un koordinētu tos pakalpojumus, kas kompensē tās jomas, ko klients pats nespēj nodrošināt.

- ✓ Sociālā darba ar gadījumu vēsturē var redzēt, ka psihosociālais darbs un gadījuma vadīšana arī mēdz nošķirties no sociālā darba, veidojot atsevišķas jaunas metodes. Piemēram, gadījuma vadīšana mūsdienās daudzviet jau pastāv kā atsevišķa metode, bieži pat ārpus sociālā darba ietvara, ko apgūst ne tikai sociālie darbinieki, bet medmāsas, pedagogi un citi pakalpojumu jomā strādājošie. Savukārt psihosociālais darbs no sociālā darba atdalās ar kādu terapeitisku virzienu, piemēram, vēsturiski viena no pirmajām bija sistēmiskā ģimenes terapija. Arī psihosociālais darbs var attīstīties, arī aizejot privātprakses zonā un kļūstot neatkarīgāks no institucionālā ietvara, kā tas, piemēram, ir raksturīgi ASV klīnisko sociālo darbinieku praksē.
- ✓ Psihosociālā darba attīstība ir izteikti piesaistīta noteiktām teorijām un skolām. Latvijā psihosociālais darbs ir pavisam agrīnā attīstības stadijā, tādēļ šajā monogrāfijā tas atsevišķi aplūkots netiks.

5. VĒRTĪBAS SOCIĀLAJĀ DARBĀ AR GADĪJUMU

EVIJA APINE

Nodaļā analizēšu vispārīgās vērtības un ētiskos principus, kuri kalpo kā vadlīnijas sociālā darbinieka lēmumiem un rīcībai sociālajā darbā ar gadījumu un ir jāpārzina, uzsākot darbu ar klientu. Sniegšu ieskatu sociālā darba vērtību un ētikas normu un principu vēsturiskajā attīstībā, aplūkojot vairākus posmus: morāles periodu, vērtību periodu, ētikas teorijas un lēmumu pieņemšanas periodu un ētikas standartu un riska vadīšanas periodu. Analizēšu vispārīgās sociālā darba vērtības: cieņa pret personas autonomiju, vienlīdzības un sociālā taisnīguma principi, pašnoteikšanās, autentiskums u. c. Nodaļa iepazīstinās ar vērtību klasifikāciju, raksturošos vērtību un ētikas principu saistību, pievēršot uzmanību arī sociālā darbinieka personisko un profesionālo vērtību mijiedarbībai.

Aplūkošu arī biežāk sastopamās ētikas dilemmas sociāla darba praksē (konfidencialitāte un privātums, pašnoteikšanās un paternālisms, robežu jautājumi, interešu konflikti un dalīta lojalitāte) un sniegšu ieteikumus ētikas dilemmu risināšanai, kā arī ētikas risku vadīšanai, skaidrojot ētikas kodeksa un refleksīvās prakses lomu profesionālajā darbībā.

5.1. VĒRTĪBU JĒDZIENS SOCIĀLAJĀ DARBĀ

Lai sociālais darbinieks varētu palīdzēt klientam, ir jābūt zināšanām. Savukārt zināšanas ir jāpielieto, ievērojot sociālā darba vērtības – uzskatus par to, kas ir labi, pareizi, taisnīgi, humāni. Vašingtonas Universitātes Džordža Vorena Brauna sociālā darba skolas (Sentluisa, ASV) pētniecības profesors Viljams Gordons (*William E. Gordon*) skaidrojis, ka jēdziens “vērtība” attiecas uz ko tādu, kas ir atzīts par labu, savukārt “zināšanas” ir attiecināmas uz to, kas ir zināms vai

izzināms.²⁵⁷ Sociālā darbiniece un teorētiķe, bijusī Amerikas Medicīnisko sociālo darbinieku asociācijas prezidente Harieta Bārtleta (*Harriett M. Bartlett*) ir raksturojusi atšķirības starp vērtībām un zināšanām:

- ✓ **vērtības** ir ticība, pārlicība un pieņēmumi par to, kas ir vēlams jeb labs (piemēram, pārlicība, ka sabiedrībai ir pienākums palīdzēt katram indivīdam sevi pilnībā realizēt). Vērtības nav pieņēmumi par to, kāda ir pasaule un ko mēs par to zinām. Vērtības ir pieņēmumi par to, *kā vajadzētu būt*.
- ✓ **zināšanas** ir apgalvojumi, pārbaudāmi novērojumi par pasauli un cilvēkiem.²⁵⁸

Vērtības atspoguļo cilvēka ticību tam, kādai jābūt dzīvei un pasaulei, tās ir izplatītas idejas par to, kas ir labi, pareizi, vēlami.²⁵⁹ Ievērojams vācu-amerikāņu filozofs, polimatists, Pitsburgas universitātes pasniedzējs Nikolass Reščers (*Nicholas Rescher*) ir apkopojis vairāku pētnieku vērtību definējumu. Vērtības ir skaidrotas kā:

1. Jebkas, ko var augstu novērtēt un cienīt;
2. Nepieciešams objekts (piemēram, materiālās vērtības);
3. Skaidri formulēti vai nojaušami (angļu val. – *implicit*) uzskati, kas izceļ kādu indivīda vai grupas raksturiezīmi. Šī iezīme tiek vērtēta kā vēlama un ietekmē to, kādus rīcības veidus un rezultātus izvēlas;
4. Vēlamais rezultāts vai vispārināti apgalvojumi par likumīgām darbības sekām, kas kalpo kā vadlīnijas cilvēka rīcībai;
5. Normatīvi standarti, kuri ietekmē cilvēka izvēli, meklējot alternatīvus rīcības veidus.²⁶⁰

Tātad par vērtību var atzīt lietu, raksturojošu iezīmi, darbības rezultātu, normu jeb prasību. Šo uzskaitījumu varam papildināt arī ar ievērojamā amerikāņu

²⁵⁷ V. Gordons šo atziņu pāudis 1965. gadā, plašāk skat.: Compton, B. R., & Galaway, B. (1989). *Social Work Processes*. (4th ed.). Belmont, California: Wadsworth Publishing Company., pp. 90–92.

²⁵⁸ H. M. Bārtleta šo atziņu formulēja 1970. gadā; plašāk skat.: Compton, B. R., & Galaway, B. (1989). *Social Work Processes*. (4th ed.). Belmont, California: Wadsworth Publishing Company., pp. 90–91.

²⁵⁹ Sparks, J. (2006). Ethics and Social Work in Health Care. In S. Brown, & T. A. Gehlert. (Eds.). *Handbook of Health Social Work*. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc., pp. 43–69.

²⁶⁰ N. Reščers šīs atziņas apkopojā 1969. gadā, plašāk skat.: Reamer, F. (2006). *Social Work Values and Ethics* (3rd. ed.). New York: Columbia University Press., p. 12.

sociālpsihologa un viena no sociālo vērtību pētījumu pionieriem Milтона Rokīča (*Milton Rokeach*) atziņu, ka par vērtīgu var tikt atzīta tāda cilvēka uzvedība un tāds eksistences veids, kas ir personīgi vai sociāli vēlams.²⁶¹ Kā apgalvo profesors, rakstnieks un tiešsaistes mācību resursu izstrādātājs ar vairāk nekā 40 gadu pieredzi cilvēkrīcības profesijās Lielbritānijā Nīls Tompsons (*Neil Thompson*), vienkāršotā izpratnē vērtība ir kaut kas, ko uzskatām par dārgu, nozīmīgu un aizsargāšanas vērtu.²⁶² Velsiešu marksisma teorētiķis, akadēmiķis, rakstnieks un kritiķis Reimonds Viljamss (*Raymond H. Williams*) vērtību skaidrojumā ietvēris arī emocionālo aspektu, apgalvojot, ka vērtības ir vispārināti un emocionāli uzlādēti uzskati par to, kas ir vēlams.²⁶³ Arī sociālā darba praksē un dzīvē varam novērot to, cik emocionāli sakāpinātas mēdz būt diskusijas vai reakcijas tādās situācijās, kad tiek aizskartas vai apdraudētas vērtības. Tas izraisa sašutumu: “Kā tā var rīkoties?!” R. Viljamss arī atzīmējis, ka vērtības ir vēsturiski radušās, balstītas pieredzē un ir kopīgas kādai sabiedrībai vai sabiedrības grupai. Vērtību funkcija ir uzvedības veidu strukturēšana un organizēšana. Tātad atbilstoši vērtībām varam noteikt, kāda uzvedība būtu vēlama un kāda nebūtu vēlama.

Vērtības ir kultūrā sakņotas idejas un sabiedrībā pieņemti uzskati, kuri kalpo par kritērijiem tādā situācijā, kad ir jāizdara izvēle, kā rīkoties. Tādēļ **vērtības ietekmē problēmas definēšanu, mērķu izvirzīšanu un stratēģiju attīstīšanu.** Vērtībām ir nozīmīga loma arī tad, kad tiek noteikts, kam būtu jāiesaistās sociālās intervences aktivitātēs. Piemēram, lai intervence būtu efektīva, patriarhālā sabiedrībā tēvam ir jāklūst par sociālās intervences dalībnieku, pat tad, ja viņš nav tieši iesaistīts risināmajā problēmā. Savukārt, ja sabiedrībā valda uzskats, ka bērnu audzināšana ir vienīgi mātes atbildība, tad tēvs netiks iesaistīts sava bērna nākotnes plānošanā.²⁶⁴

²⁶¹ M. Rokīčs savas atziņas pauda 1973. gadā; plašāk analizējis Dž. Spārks, skat.: Sparks, J. (2006). *Ethics and Social Work in Health Care*. In S. Brown, & T. A. Gehlert. (Eds.). *Handbook of Health Social Work*. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc., pp. 43–69.

²⁶² Thompson, N. (2015). *Understanding Social Work: Preparing for Practice* (4th ed.). London; New York: Palgrave Macmillan.

²⁶³ R. Viljamss savas atziņas pauda 1968. gadā, plašāk skat.: Reamer, F. (2006). *Social Work Values and Ethics* (3rd. ed.). New York: Columbia University Press., p. 12.

²⁶⁴ Loewenberg, F. M. (1977). *Fundamentals of Social Intervention*. New York: Columbia University Press, p. 20.

Tomēr dažādās sabiedrībās, dažādu profesiju vai institūciju pārstāvju vidū vieni un tie paši apstākļi var tikt atšķirīgi definēti. Nereti nākas sastapties ar situāciju, kad sociālie darbinieki strādā ar ģimeni un bērniem konstatē paaugstinātus riskus bērnu drošībai, un par to informē bāriņtiesu, tomēr bāriņtiesas pārstāvji šo situāciju vērtē atšķirīgi, nesaskatot apdraudējumu, un nesteidzas risināt jautājumu par bērnu aprūpes tiesību atņemšanu vecākiem. Tāpat ir arī pretējas situācijas, kad sociālais darbinieks nesaskata, ka ģimenē pastāvošās problēmas būtu iemesls bērnu nodošanai ārpusģimenes aprūpē. Tas, kas tiek uzskatīts par deviantu uzvedību vienā sabiedrības daļā vai sabiedrībā, var nebūt tā definēts citā. Intervences tehnikas, kuras ir izmantojamas vienā kultūrvidē, var būt nepiemērotas citai. Sociālais konteksts, kurā tiek praktizēts sociālais darbs, ietekmē problēmas definēšanu, mērķu izvirzīšanu un stratēģiju izstrādi.

Rodas salas koledžas Sociālā darba skolas profesors Frederiks Rimers (*Frederic G. Reamer*) atzinis, ka sociālajā darbā vērtības ir nozīmīgas vairākos profesijas pamataspektos. Tām ir ietekme uz:

- 1) sociālā darba misiju;
- 2) attiecībām, kādas sociālais darbinieks veido ar klientiem, kolēģiem un citiem sabiedrības locekļiem;
- 3) sociālo darbinieku darbā lietotajām intervences metodēm;
- 4) ētisko dilemmu risināšanu praksē.²⁶⁵

Sociālā darba profesori Bjūla Roberta Komptone (*Beulah Roberts Compton*) un Bērts Galavejs (*Burt Galaway*)²⁶⁶ uzskata, ka lielākie konflikti rodas tad, kad zināšanas nonāk pretrunā vērtībām. Piemēram, zinātniskos pētījumos ir pierādīts, ka bērni, kuru audzināšanā pielietoti fiziski sodi, pieaugot, bieži paši uzvedas agresīvi pret citiem (zināšanas). Tajā pašā laikā ir vecāki, kuri ir pārliecināti, ka viņiem ir tiesības disciplinēt savu bērnu jebkurā sev pieņemamā veidā (vērtības). Vecāku vērtības mēs nevaram mainīt, piedāvājot tās aizvietot ar sociālā darbinieka vērtībām. Tomēr vecāki var mainīt savas vērtības, ja viņiem tiek piedāvātas zināšanas (t. i., pamatota informācija, piemēram, pierādījumi no pētījumiem par

²⁶⁵ Reamer, F. (2006). *Social Work Values and Ethics* (3rd. ed.). New York: Columbia University Press, p. 13.

²⁶⁶ Compton, B. R., & Galaway, B. (1989). *Social Work Processes* (4th ed.). Belmont, California: Wadsworth Publishing Company.

vardarbības traumatiskajām sekām). Nevaram pieprasīt cilvēkiem mainīt viņu vērtības un pieņemt mūsu, bet mēs varam piedāvāt pārbaudītu un drošu informāciju par risinājumiem, kurus mēs iesakām.

5.2. SOCIĀLĀ DARBA VĒRTĪBU VĒSTURISKĀ ATTĪSTĪBA

F. Rimers ir analizējis vērtību attīstību sociālajā darbā ASV un izdalījis vairākus to attīstības periodus – morāles periodu, vērtību periodu, ētikas teorijas un lēmumu pieņemšanas periodu un ētikas standartu un riska vadīšanas periodu.²⁶⁷

5.2.1. MORĀLES PERIODS

F. Rimers kā pirmo sociālā darba vērtību attīstības periodu izšķir morāles periodu. Tas attiecas uz 19. gs. beigām un 20. gs. sākumu, kad sociālais darbs tika formāli atzīts par profesiju. Sociālā darba uzmanības centrā bija rūpes par klienta morāli, nevis par sociālā darba profesionāļu morāli vai ētiku. Tolaik profesijas misija bija organizēt palīdzību trūcīgajiem un cīnīties ar “nabadzības lāstu”. Labdarības organizāciju draudzīgo apmeklētāju* (angļu val. – *friendly visitors*) darbība izpaudās paternālistiskos mēģinājumos stiprināt nabadzīgo morāli un godīgumu, lai palīdzētu atgriezties uz pareizā ceļa un kļūt neatkarīgiem no privātā vai sabiedriskā atbalsta. Šis uzsvars mainījās līdz ar apmetņu kustības** (angļu val. – *settlement movement*) izplatīšanos 20. gs. sākumā, kad daudzu sociālo darbinieku vērtību orientācija un mērķi mainījās no rūpēm par nabadzīgo morāli uz rūpēm par vides apstākļiem, kas rada individuālās problēmas, un sociālo darbinieku

²⁶⁷ Reamer, F. (2006). *Social Work Values and Ethics* (3rd ed.). New York: Columbia University Press.

* Draudzīgie apmeklētāji ir brīvprātīgie labdarības darba veicēji, kuri 19. gs. beigās un 20. gs. sākumā apmeklēja trūcīgos cilvēkus viņu mājās. – E. A.

** Apmetņu kustība vērsa uzmanību uz vides apstākļu ietekmi uz indivīdu stāvokli sabiedrībā, tādēļ cīnījās par trūcīgo cilvēku mājokļu labiekārtošanu, organizēja mācību programmas, palīdzēja darba meklēšanā, bērnu pieskatīšanā, apvienoja un organizēja trūcīgos savu interešu aizstāvēšanai. – E. A.

ētisko atbildību veicināt sociālo taisnīgumu un sociālās reformas (piemēram, risinot mājokļa, veselības aprūpes, sanitāros apstākļus, nodarbinātības jautājumus, nabadzību un izglītību). Lai risinātu strukturālas problēmas, Lielās depresijas laikā ASV sociālie darbinieki īpašu uzmanību pievērša sociālām reformām. Laikā no 1933. līdz 1941. gadam ASV tika formulēta sociālā politika un radītas daudzas sociālās programmas.

5.2.2. VĒRTĪBU PERIODS

20. gs. 40. gadu beigās un 50. gadu sākumā notika izmaiņas; un sociālie darbinieki aizvien mazāk satraucās par klientu morāli, bet vairāk uzmanības pievērša tieši savas profesijas un praktiķu morālei, vērtībām un ētikai.²⁶⁸ Rūpes par klienta morāli aizēnoja arī debates par profesijas nākotni – cik lielā mērā sociālais darbs nākotnē liktu uzsvāru uz speciālu zināšanu (ekspertīzes) attīstīšanu psihosociālajā un psihiatriskajā darbā ar gadījumu, psihoterapijā, sociālās labklājības politikā un administrēšanā, kopienas organizēšanā vai sociālo reformu veikšanā. Pūles tika veltītas arī sociālā darba intervences stratēģiju, tehniku, izglītības programmu un teoriju izstrādei.

Šajā periodā sociālais darbs virzījās fāzē, kuru raksturoja vairāki mēģinājumi rast vienprātību par profesijas pamata vērtībām. 1919. gadā ASV parādījās mēģinājumi uzrakstīt ētikas kodeksu. Viens no iemesliem ir amerikāņu pedagoga Ābrahama Fleksnera (*Abraham Flexner*), kuram bija liela loma medicīnas un augstākās izglītības reformā ASV un Kanādā 20. gadsimtā, 1915. gadā publicētais raksts “Vai sociālais darbs ir profesija?”. Šajā publikācijā viņš nosaucis profesijas kritērijus. Viens no šiem kritērijiem – profesijai ir savs “gars” jeb vērtības.²⁶⁹ 1922. gadā Amerikas Ģimenes labklājības asociācija (*Family Welfare Association of America*), reaģējot uz ētikas problēmām sociālajā darbā, izveidoja ētikas komiteju, bet 1923. gadā Amerikas Asociācija sociālā darba organizēšanai ģimenēm (*The American Association for Organizing Family Social Work*) uzsāka ētikas

²⁶⁸ Reamer, F. (1998, November). The Evolution of Social Work Ethics. *Social Work*, 43 (6), pp. 488–500.

²⁶⁹ Sparks, J. (2006). Ethics and Social Work in Health Care. In S. Brown, & T. A. Gehlert. (Eds.). *Handbook of Health Social Work*. Hoboken, N. J.: John Wiley & Sons, Inc., pp. 43–69.

kodeksa izstrādi.²⁷⁰ 20. gs. 40. gadu beigās un 50. gadu sākumā dažas sociālā darba skolas ASV mācību procesā iekļāva atsevišķus kursus par vērtībām un ētiku, balsoties A. Fleksnera apgalvojumā, ka pilnvērtīgas profesijas ētiskajam pamatam jābalstās tās vērtībās.²⁷¹

1947. gadā pēc vairāku gadu debatēm Amerikāņu Sociālo darbinieku asociācijas Delegātu konference (*Delegate Conference of the American Association of Social Workers*) pieņēma ētikas kodeksu. Šajā laikā vairākos sociālā darba žurnālos publicēti raksti par ētikas standartiem un vadlīnijām, par ētikas jautājumu iekļaušanu izglītībā.²⁷²

20. gs. 60. gados un 70. gadu sākumā sociālie darbinieki uzmanību vairāk pievērsa jautājumiem, kas saistīti ar idejām par sociālo taisnīgumu, sociālajām reformām un pilsoņu tiesībām. Amerikāņu sabiedrībā tolaik valdošajiem nemieriem (protesti pret karu Vjetnamā, geju tiesību aizstāvība, protesti pret rasismu, demonstrācijas par melnādaino cilvēku pilsoņu tiesībām) bija ārkārtīgi liela ietekme uz sociālā darba profesiju. Tūkstošiem jauno praktiķu izvēlējās šo profesiju, galvenokārt balstoties tās vērtībās, kas savukārt izrietēja no cilvēktiesībām un tiesībām uz labklājību, no uzsvara uz sociālo taisnīgumu, vienlīdzību, diskriminācijas un apspiešanu novēršanu.²⁷³ Šajā laikā parādījās daudz rakstu un komentāru par sociālā darba vērtībām. Noels Timms (*Noel Timms*), izcils un nozīmīgs britu sociālā darba ar gadījumu grāmatu autors, šīs publikācijas ir iedalījis trīs tematiskās grupās:

- 1) raksti, kas plaši apraksta profesijas misiju un pamata vērtības, tādas kā cieņa, personas spējas mainīties, novērtēšana, pašnoteikšanās, klienta spēcīnāšana, indivīda vērtība un cieņa, sociālo pārmaiņu un sociālā taisnīguma veicināšana, kalpošana citiem, profesionālā kompetence, profesionālā integritāte (viengabalainība), iespējas nodrošināt personām realizēt savu potenciālu, centieni apmierināt personas vispārārtzītās

²⁷⁰ Sparks, J. (2006). Ethics and Social Work in Health Care. In S. Brown, & T. A. Gehlert. (Eds.). *Handbook of Health Social Work*. Hoboken, N. J.: John Wiley & Sons, Inc., pp. 43–69.

²⁷¹ Reamer, F. (1998, November). The Evolution of Social Work Ethics. *Social Work*, 43 (6), pp. 488–500.

²⁷² Turpat.

²⁷³ Turpat.

cilvēciskās vajadzības, klienta privātums un konfidencialitāte, nediskriminēšana, vienlīdzīgas iespējas, dažādības respektēšana, vēlēšanās nodot profesionālās zināšanas un prasmes citiem.

2) raksti, kuros kritizētas sociālā darba vērtības,

3) empīrisko pētījumu rezultātu publikācijas par vērtību ievērošanu praksē.²⁷⁴

Šajā laikā vairāki publikāciju autori piedāvā savu redzējumu par, viņuprāt, svarīgākajām sociālā darba pamatvērtībām, mēģinot tās grupēt un klasificēt. 20. gs. 60. un 70. gados pētnieki pievērsās jautājumam par to, kā sociālā darbinieka personīgās vērtības ietekmē viņa profesionālo praksi. Daudzi sociālie darbinieki attīstīja izpratni par saistību starp viņu personīgajiem uzskatiem un viņu profesionālo praksi, it īpaši tādās situācijās, kad nākas saskarties ar pretrunīgi vērtējamiem jautājumiem, tādiem kā nabadzība, aborti, homoseksualitāte, alkohola un narkotiku lietošana, rasu attiecības. Šajā laikā tika uzsvērts, ka sociālajiem darbiniekiem būtu jāizvērtē savas vērtības un to ietekme uz viņu darbu, attiecībām ar klientiem.²⁷⁵

5.2.3. ĒTIKAS TEORIJAS UN LĒMUMU PIENĒMŠANAS PERIODS

Līdz 20. gs. 70. gadu beigām uzmanība galvenokārt tika veltīta sociālā darba profesionālo pamata vērtību formulēšanai. Šajā laikā sociālā darbā profesijā notika vēl kāda nozīmīga pārmaiņa – priekšplānā izvirzījās interese par pielietojamo jeb praktisko ētiku un profesionālo ētiku. Šim jautājumam pievērsās arī citu nozaru – medicīnas, biznesa, žurnālistikas, inženierijas, medmāsu darba un krimināltiesību jomas pārstāvji. Koledžas un universitātes studiju programmu ietvaros sāka piedāvāt profesionālās un praktiskās ētikas kursus, par šo tematu strauji pieauga publikāciju un prezentāciju skaits profesionālajās konferencēs,²⁷⁶ tika publicētas grāmatas par ētiskiem jautājumiem un ētiskām dilemmām (vadlīnijas, rīcības soļi, atbilstošas ētikas teorijas, konsultēšanās ar kolēģiem, ekspertiem u. tml.).

²⁷⁴ N. Timmss savas atziņas publicēja 1983. gadā, plašāk skat. Reamer, F. (1998, November). The Evolution of Social Work Ethics. *Social Work*, 43 (6), pp. 488–500.

²⁷⁵ Reamer, F. (1998, November). The Evolution of Social Work Ethics. *Social Work*, 43(6), pp. 488–500.

²⁷⁶ Reamer, F. (2006). *Social Work Values and Ethics* (3rd ed.). New York: Columbia University Press.

Šajā laikā ASV izveidojās bioētikas un profesionālās ētikas “domu kalves” (angļu val. – *think tanks*) – Hastings centrs Ņujorkā (*The Hastings Center*) un Kennedy ētikas institūts Džordžtaunas Universitātē (*Kennedy Institute of Ethics at Georgetown University*). Tāpat tika izdotas divas ievērojamas enciklopēdijas: *The Encyclopedia of Bioethics* un *Encyclopedia of Applied Ethics*. Vairāki tālāk minētie faktori arī ietekmēja interesi par profesionālo ētiku. Sabiedrībā raisījās diskusijas par tiesībām uz valsts atbalstu (angļu val. – *welfare rights*), ieslodzīto tiesībām, pacientu tiesībām un cilvēktiesībām. Tehnoloģiju attīstība medicīnā aktualizēja jautājumus par mākslīgu dzīvības funkcijas uzturēšanu, orgānu transplantāciju, gēnu inženieriju, psihofarmakoloģisko ārstēšanu un mākslīgo apaugļošanu u. tml. Sabiedrības uzmanības lokā nonāca skandalozi gadījumi, kad profesionāli – terapeiti, psihologi, juristi, ierēdņi, sociālie darbinieki, medmāsas, farmaceiti u. c. – bija emocionāli, fiziski vai finansiāli izmantojuši savus pacientus vai klientus. Notika tiesas prāvas, tika saņemti ziņojumi par profesionāliem pārkāpumiem, kā rezultātā, lai novērstu iespējamus pārkāpumus, kā arī no tiem izvairītos, vairums profesiju uzņēmās nopietnu atbildību par praktiķu izglītošanu un izlēma pārvērtēt, kādas ir ētikas tradīcijas profesijā un kādas kopumā ir zināšanas par ētiskām normām.²⁷⁷

20. gs. 80. gados, reaģējot uz jauno praktiskās un profesionālās ētikas jomu, vairāki ASV sociālā darba pētnieki publicēja virkni rakstu par ētikas jautājumiem un dilemmām, smēloties atziņas morāles filozofijā un jaunajā pielietojamās un profesionālās ētikas teorijā. Šajā laikā tapa virkne grāmatu par sociālā darba ētiku. Pirmo reizi vairākās profesionālo žurnālu publikācijās pētītas komplicētās un sarežģītās attiecības starp ētikas dilemmām sociālajā darbā un ētisku lēmumu pieņemšanu.²⁷⁸

5.2.4. ĒTIKAS STANDARTU UN RISKA VADĪŠANAS PERIODS

Šis posms atspoguļo izaugsmi ASV sociālo darbinieku izpratnē par ētiku. Lai nodrošinātu vadlīnijas praktiķa rīcībā, tika izstrādāti ētikas standarti, pieauga

²⁷⁷ Reamer, F. (2006). *Social Work Values and Ethics* (3rd ed.). New York: Columbia University Press.

²⁷⁸ Turpat.

izpratne par profesionālo atbildību un nolaidību. Šajā periodā tika veidots visaptverošs profesijas ētikas kodekss. Profesionālajā nozares literatūrā uzmanība tika pievērsta ētiskiem pārkāpumiem praksē un ētiskas dabas pārkāpumu riska vadīšanas stratēģijām. Šīs stratēģijas tika izstrādātas, lai pasargātu klientus un mazinātu sūdzību un tiesas prāvu skaitu, kas saistīti par ētikas pārkāpumiem.

Tajā pašā laikā pieauga arī tiesas prāvu skaits pret sociālajiem darbiniekiem, tostarp par ētiskiem pārkāpumiem. Daudzas sociālā darba izglītības programmas, sociālo pakalpojumu institūcijas, licencēšanas komitejas un profesionālās asociācijas finansēja īpašas apmācības un izglītības programmas, lai apzinātu ar ētiku saistīto risku vadīšanu, īpaši saistībā ar tādiem jautājumiem kā konfidenciāla informācija un tiesības uz informāciju (angļu val. – *privileged information*), informēta piekrišana (angļu val. – *informed consent*), interešu konflikti, duālas attiecības un robežjautājumi, pakalpojumu pārtraukšana, dokumentācija. Tagad apmācībā uzmanība vairāk tika pievērsta biežāk izplatītajām ētiskajām kļūdām, procedūrām, ar kuru palīdzību risināt sarežģītus ētikas jautājumus vai dilemmas, ētisko pārkāpumu veidiem un ētikas standartiem.²⁷⁹

Īpaši daudz risku ASV saistījās ar 20. gs. 80. gados aizsāktu aprūpes vadības (angļu val. – *managed care*) sistēmu, kas aizsākās, kopīgā sistēmā apvienojoties apdrošināšanas industrijai un pakalpojumu nodrošinātājiem, lai par visizdevīgākajām izmaksām visefektīvākajā veidā nodrošinātu garīgās veselības aprūpes un sociālos pakalpojumus. Būtiska šīs sistēmas iezīme bija – lai sociālais darbinieks varētu klientam nodrošināt pakalpojumu, viņam vispirms ir jāsaņem atļauja no aprūpes vadības sistēmas atbildīgās organizācijas. Tas parasti nozīmēja to, ka sociālajam darbiniekam bija par klientu jāizpauž konfidenciāla klīniskā un personiskā informācija, tādēļ sociālajam darbiniekam bija jāapzinās potenciālie konfidencialitātes riski, kas saistīti ar šādas sensitīvas informācijas apriti.

Aprūpes vadība bija saistīta vēl ar kādiem citiem riskiem. Dažkārt sociālie darbinieki nesaņēma akceptu sniegt klientam tādus pakalpojumus, kādi, viņuprāt, tam būtu absolūti nepieciešami. Dažos gadījumos sociālie darbinieki izjuta pat vēlmi pārspīlēt klienta klīniskos simptomus, ko var uzlūkot kā krāpšanas un

²⁷⁹ Reamer, F. (1998, November). The Evolution of Social Work Ethics. *Social Work*, 43 (6), pp. 488–500.

maldināšanas formu. Nācās sastapties ar tādiem gadījumiem, kad darbinieki bija spiesti nosūtīt klientu uz tādu pakalpojumu programmu, kura pašam profesionālim nemaz nešķita klientam piemērota. Tas varēja notikt tādos gadījumos, kad organizācija bija noslēgusi sadarbības līgumu ar lētāko programmas nodrošinātāju, tā vietā, lai dotu iespēju sociālajam darbiniekam nosūtīt klientu uz tam piemērotāko programmu, kura varbūt izmaksātu dārgāk, tomēr būtu atbilstošāka klienta vajadzībām un simptomiem.²⁸⁰

F. Rīmers 20. gs. 90. gadu beigās norādīja, ka sociālajā darbā iespējams izšķirt sešus vērtību orientāciju veidus: paternālistisko, sociālā taisnīguma, reliģisko, klīnisko, aizsardzības un amorālistisko vērtību orientāciju.²⁸¹ Vērtību orientācijas viena no otras atšķiras, tomēr tās neizslēdz viena otru. Autors apgalvojis, ka konkrēta prakšes darbībā vienlaikus iespējams novērot vairāku atšķirīgu vērtību orientāciju elementus. Turpmāk es piedāvāšu šo vērtību orientāciju raksturojumu, saglabājot F. Rīmera izteiksmes stilu.

Paternālistiskā orientācija (angļu val. – *paternalistic orientation*). Visskaidrāk šī orientācija novērojama 19. un 20. gs. mijā draudzīgo apmeklētāju un labdarības organizāciju darbībā. Viņu darbs balstījās uz pieņēmumu, ka “*ir jāattīsta klientu godaprāts, jāmudina viņus dzīvot tikumīgu, vērtīgu un labumu nesošu dzīvi, lai nebūtu atkarīgi no publiskiem vai privātiem ziedojumiem un palīdzības*”. Tolaik galvenais mērķis bija palīdzēt izsalkušajiem, bezpajumtniekiem, bezdarbniekiem un bez iztikas līdzekļiem palikušajiem (dažkārt arī “*bezdievjiem*”) sakopot savus iekšējos resursus, lai dzīvotu pēc iespējamās pilnvērtīgu dzīvi.²⁸²

Šī orientācija rūpes par grūtībās nonākušajiem saista ar attieksmi – “es zinu labāk” un sava veida aizbildnieciskumu, atgādinot attiecības starp vecāku un bērnu vai skolotāju un skolnieku.

Sociālā taisnīguma orientācija (angļu val. – *social justice orientation*). Saskaņā ar šo uzskatu, sabiedrības mazākaizsargātos locekļus visvairāk ietekmē strukturālās problēmas sabiedrībā, ekonomikā, kultūrā, un tādēļ tie kļūst atkarīgi no palīdzības. Nabadzība, bezdarbs, noziedzība un atsevišķas garīgās veselības problēmas

²⁸⁰ Reamer, F. (1998, November). The Evolution of Social Work Ethics. *Social Work*, 43 (6), pp. 488–500.

²⁸¹ Reamer, F. (2006). *Social Work Values and Ethics* (3rd ed.). New York: Columbia University Press.

²⁸² Turpat.

tiek aplūkotas kā kultūras blakusprodukts situācijā, kad zaudēta morāles izjūta. Laika gaitā kapitālisma trūkumi, rasisms, kā arī citas apspiešanas formas bija radījušas mazaizsargātu zemāko sabiedrības slāni. Lai skaudro realitāti mainītu, ir jāveic fundamentālas sociālās pārmaiņas, ar mērķi nodrošināt vienlīdzīgas iespējas, taisnīgi pārdalīt resursus, nodrošināt humānus sociālos pakalpojumus un pabalstus, nenosodot to saņēmējus. Sociālais darbs apmetņu kustības ietvaros un vēlāk programmās *New Deal*, *War on Poverty*, *Great Society*²⁸³ Amerikas Savienotajās Valstīs atspoguļo šos uzskatus.

Reliģiskā orientācija (angļu val. – *religious orientation*). Šī vērtību orientācija sociālajā darbā ietver sevī arī paternālistiskās un sociālā taisnīguma orientācijas iezīmes. Šīs orientācijas skatījumā profesijas misija ir pārveidot reliģisko pārlicību jēgpilnā sociālā pakalpojumā. Labdarību var aplūkot kā jūdaisma un kristīgās mīlestības izpausmi starp Dievu un cilvēku, kā arī kaimiņu vidū. Vēlēšanās darīt labu citiem var būt gan reliģiskā pienākuma izjūtas radīta, gan arī var nebalstīties paternālismā.

Kliniskā orientācija (angļu val. – *clinical orientation*). Kliniskās orientācijas uzmanības centrā ir ētisko dilemmu atpazīšana un izprašana sociālajā darbā. Šis fenomens saistīts ar 20. gs. 70. gados aizsākušos interesi par profesionālo ētiku dažādās profesijās. Šai orientācijai ir raksturīgas diskusijas par konfidencialitāti (piemēram, pienākums pasargāt trešo pusi, sniegt informāciju citiem pakalpojumu nodrošinātājiem), par izpratnē balstītu piekrišanu (informēta piekrišana), paternālismu, pakalpojumu pārtraukšanu, patiesības teikšanu, duālām attiecībām un robežu jautājumiem, interešu konfliktiem, ziņošanu par pārkāpumiem, kā arī par pakļaušanos likumu vai organizāciju noteikumu prasībām. Šīs orientācijas sekotājiem rūpēja, lai pieņemtie lēmumi būtu ētiski. Šī orientācija savā ziņā meklē atbildi uz sociālajā darbā pastāvošo problēmu – kā veidot attiecības starp klienta un sociālā darbinieka vērtībām.

Aizsardzības orientācija (angļu val. – *defensive orientation*). Ja kliniskajā orientācijā primāri uzsvērtā ētiskas prakses nepieciešamība, lai tā aizsargātu

²⁸³ Minētas ir programmas, kas ietvēra virkni pasākumu – finanšu reformas, izmaiņas normatīvajos aktos, jaunu iestāžu veidošanu pabalstu un pakalpojumu programmu administrēšanai, izglītības pieejamības nodrošināšanu u. tml.; tās darbojās laikā no 1933. līdz 1968. gadam ar mērķi mazināt bezdarbu, nabadzību, noziedzību un nevienlīdzību ASV.

klientu, turklāt ar klientu saprot individu, ģimeni, grupu, kopienu, organizāciju un sabiedrību kopumā, tad aizsardzības orientācija primāri uzmanību pievērša riska vadīšanai, lai tādejādi pasargātu praktiķi. Aizsardzības orientācijas pamatā rodamas raizes par visām tām apsūdzībām, kas tiek celtas par dažāda veida nelikumīgu un nolaidīgu profesionālo rīcību, un pieaugošo tiesas prāvu skaitu.

Amorālistiskā orientācija (angļu val. – *amoralistic orientation*). Amorāliskā orientācija nebalstās vērtībās, tai arī nav normatīvu ideju. Šī orientācija raksturīga tiem sociālajiem darbiniekiem, kuri sociālajam darbam pamatā pieiet tehniski, ir pārņemti ar tehniku. Piemēram, 20. gs. 20. gados ASV valdība pārņemšana ar psihodinamisko pieeju, tika lietoti tikai psihodinamiskās teorijas jēdzieni un idejas, kas savukārt neietvēra diskusiju par vērtībām un ētiku. Tajā pašā laikā arī psihodinamiskā prakse nepastāvēja bez vērtībām, jo ikviena teorija balstās kādās vērtībās. Tikai psihodinamisko praksi nevirzīja tādas vērtības, kuras mēs mūsdienās uzskatām par tradicionālām sociālā darba vērtībām.²⁸⁴

5.2.5. SOCIĀLĀ DARBA ĒTIKA UN VĒRTĪBAS LATVIJĀ

Pievēršoties sociālā darba pirmsākumiem Latvijā, var apgalvot, ka sociālie darbinieki sociālā darba vērtību bāzi ir iepazīnuši studiju laikā un atsevišķos semināros, arī starptautiskos sadarbības projektos. No 1995. līdz 1996. gadam Latvijas Republikas Labklājības ministrijas un Dānijas Sociālo lietu ministrijas sadarbības ietvaros tika realizēta eksterno mācībspēku un konsultantu mācību programma (*Education of External Teachers and Advisers*), kurā piedalījās bērnu namu, veco ļaužu un specializēto pansionātu direktori, sociālo dienestu vadītāji un darbinieki. Aplūkoto tematu vidū dāņu pasniedzēji pievērsās arī sociālā darba vērtību un ētikas jautājumiem. Par vērtībām un ētiskām dilemmām savās nodarbībās ar Latvijas pašvaldību sociālā darba praktiķiem runāja dāņu sociālās darbinieces un lektores Solveiga Nilsena (*Solvejg Nielsen*) un Henriete Hojstīna (*Henriette Højsteen*) mācību kursa “Sociālās palīdzības sistēmu vadīšana” ietvaros. Mācības tika īstenotas Latvijas Pašvaldību mācību centrā 1995. gada nogalē Latvijas Valsts administrācijas reformas projekta ietvaros.

²⁸⁴ Reamer, F. (2006). *Social Work Values and Ethics* (3rd. ed.). New York: Columbia University Press.

Trešais nozīmīgais projekts, kurā atsevišķa mācību kursa daļa bija veltīta ētikas jautājumiem, bija Dānijas Sociālo lietu ministrijas un Latvijas Republikas Labklājības ministrijas mācību programma “Sociālais menedžments”, kas tika realizēta no 2001. līdz 2003. gadam. Programmu īstenoja Dānijas Storstrēmas (*Storstroem*) pašvaldības Sociālās labklājības un psihiatrijas departamenta Sociālās labklājības starptautisko projektu laboratorijas speciālisti. Vienlaikus jāmin, ka tolaik pamatā tika apgūtas profesijas attīstības gaitā rietumvalstīs nostiprinājušās vērtības un ētikas principi, bet nenotika diskusijas par to, kā tās atbilst tā laika postpadomju sabiedrības vērtībām, paradumiem un ar kādiem izaicinājumiem ir saistīta profesionālo vērtību ieviešana. Praksē bija novērojama tādu vērtību, kā cieņa, pašnoteikšanās un individualizācija neievērošana. Sabiedrībā joprojām spēcīgi dominēja ieradumi nosodīt, izturēties autoritāri pret klientu, kādas pašvaldības vai valsts iestādes apmeklētāju; sociālais atbalsts galvenokārt tika sniegts pēc piederības kādai grupai (piemēram, daudzbērnu ģimenes, vientuļie pensionāri), nevis izvērtējot konkrētās personas vajadzības.

Latvijas profesionālo sociālo un aprūpes darbinieku asociācija kopsapulcē 2001. gada 10. maijā pieņēma Latvijas Sociālo darbinieku ētikas kodeksu, kura teksts pamatā balstījās 1994. gadā Šrilankā Kolombo Starptautiskās sociālo darbinieku federācijas (*International Federation of Social Workers (IFSW)*) kopsapulcē apstiprināto dokumentu – “Sociālā darba ētisko principu deklarāciju” un “Starptautiskie sociālo darbinieku ētikas standarti” – tulkojumā. Kopš tā laika Latvijas Sociālo darbinieku ētikas kodekss nav pārskatīts, lai gan 2004. gadā IFSW apstiprināja jaunu ētikas standartu dokumentu un 2018. gadā IFSW un Starptautiskās sociāla darba skolu asociācijas (*The International Association of Schools of Social Work*) kopsapulcēs Dublinā, Īrijā pieņēma Globālo ētikas principu deklarāciju (*The Global Statement of Ethical Principles*).²⁸⁵

Latvijas Profesionālo sociālo un aprūpes darbinieku asociācijas konferencē 2002. gadā tika aktualizēts ētikas jautājums – skaidroti ētiskie principi un iezīmētas situācijas, kurās šo principu pielietošana praksē būtu jāveicina, vai arī ir saistīta ar

²⁸⁵ The International Federation of Social Workers. (2018, July 2). *Global Social Work Statement of Ethical Principles*. Retrieved from The International Federation of Social Workers: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>

grūtībām. Tāpat tika uzsvērts, ka sociālā darba praksē neizbēgamas ir ētisko dilemmu situācijas, kad pretrunā nonāk iesaistīto pušu tiesības, intereses un vērtības. Lai sociālajiem darbiniekiem atgādinātu ētikas kodeksā noteiktās normas un par to informētu arī klientus, sociālā dienesta klientu pieņemšanas centros tika izvietoti plakāti ar ētikas kodeksa tekstu. Tika rosināts Rīgas domes Labklājības departamentā izveidot ētikas komisiju un ētikas padomi profesionālajā asociācijā, tomēr tolaik neizdevās izveidot pastāvīgi darbojošos padomi vai komisiju. Ētikas dilemmu izskatīšana dažkārt pēc darbinieka pieprasījuma notiek sociālo darbinieku supervīzijās. Citreiz supervizors aktualizē ētikas un vērtību jautājumus tajās situācijās, kad izklāstītais klienta gadījums atklāj ētiska rakstura problēmas. Kopš 2020. gada 13. janvārī stājās spēkā grozījumi Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā, nosakot Latvijas sociālo darbinieku biedrību kā atbildīgo organizāciju par sociālo darbinieku ētikas kodeksa apstiprināšanu, biedrība ir uzsākusi esošā kodeksa aktualizēšanu. Būtu svarīgi, lai Latvijas sociālo darbinieku biedrība uzņemtos arī ētikas jautājumu risināšanu un situācijas apzināšanu.

Turpmāk pievērsīšu uzmanību attiecībām starp vērtībām un ētiskajiem principiem sociālā darba praksē.

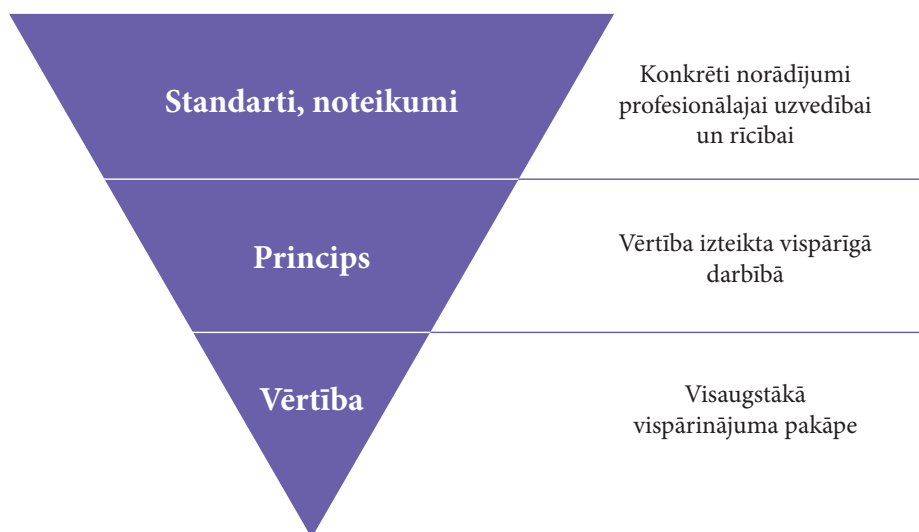
5.3. SOCIĀLĀ DARBA ĒTISKIE PRINCIPI

Ētiskie principi izriet no sociālā darba vērtībām. ASV Nacionālās sociālo darbinieku asociācijas Ētikas kodeksā ir nosauktas sociālā darba galvenās vērtības – kalpošana, sociālais taisnīgums, cilvēka cieņa un vērtība, cilvēku attiecību nozīme, integritāte un kompetence. Balstoties katrā no vērtībām, ir formulēti ētiskie principi. Piemēram, vērtība “kompetence” ir izteikta kā ētiskais princips: “Sociālie darbinieki praktizē savas kompetences jomās un attīsta un pilnveido savu profesionālo kompetenci”.²⁸⁶ Tātad, varam teikt, ka **princips ir vērtība, kas ir pārvērsta darbībā**. Tāpat kā vērtības, arī principi var kalpot kā ideāli. Tie ir

²⁸⁶ NASW Delegate Assembly. (2020). *Read the Code of Ethics*. Retrieved February 5th, 2020 from The National Association of Social Workers: <https://www.socialworkers.org/about/ethics/code-of-ethics/code-of-ethics-english>

atskaites punkti, uz kuru pamata var izstrādāt daudz konkrētākus rīcības standartus. Ētiskie principi un standarti ir formulēti ētikas kodeksos, un tie konkrētāk, nekā vērtības raksturo sociālo darbinieku vēlamo uzvedību. Piemēram, “cieņa pret visu cilvēku tiesībām uz pašnoteikšanos” ir princips, jo ir ļoti plašs un attiecas uz visiem cilvēkiem visās situācijās, turpretī “ievērot pakalpojumu saņēmēju tiesības iepazīties ar savu personas lietu” ir daudz konkrētāks, un attiecas uz cilvēkiem sociālā darba kontekstā, kuri vēlas redzēt savas lietas materiālus, un tādēļ ir klasificējams kā uzvedības standarts vai noteikums.²⁸⁷

Vērtību, principu un rīcības standartu savstarpējo saistību atspoguļo 5.3.1. attēls.



5.3.1. attēls. Vērtības, principi un standarti

Profesionālajā nozares literatūrā sociālā darba vērtības nosauktas un raksturotas bieži, dažādi un gana plaši. Nereti pētījumu autori ir atzīmējuši, ka viņu piedāvātais vērtību saraksts nebūtu uzskatāms par pilnīgu un galīgu, jo visas profesijas vērtības nav iespējams ne aptvert, ne nosaukt. Piedāvāšu N. Tompsona²⁸⁸ sociālā darba vērtību apskatu, kurā tās klasificētas divās grupās – sociālā

²⁸⁷ Banks, S. (2001). *Ethics and Values in Social Work* (2nd ed.). New York: Palgrave Macmillan.

²⁸⁸ Thompson, N. (2015). *Understanding Social Work: Preparing for Practice* (4th ed.). London; New York: Palgrave Macmillan.

darba tradicionālās vērtības un modernās vērtības, kas saistītas ar emancipatīvo sociāla darba praksi. Šāds vērtību apskats izvēlēts tādēļ, ka tradicionālās vērtības, kā tās ir apkopojis amerikāņu katoļu priesteris, sociālā darba doktors un profesors Felikss Bīsteks (*Felix Biestek*), ir attiecinātas uz sociālo darbu ar gadījumu un tiešo praksi, kas ir šīs grāmatas uzmanības centrā. Turklāt F. Bīsteka darbs ir atzīts par nozīmīgāko un ietekmīgāko veikumu sociālā darba vērtību definēšanā.

5.3.1. SOCIĀLĀ DARBA TRADICIONĀLĀS VĒRTĪBAS

1. Individualizācija

Pirmā vērtība, kuru minējis F. Bīsteks, ir **individualizācija**, kas nozīmē, ka katrs cilvēks tiek uztverts kā unikāla persona. Latvijā biežāk lietojam sinonīmu jēdzienu – individuāla pieeja. Cilvēki atšķiras pēc izskata, uzskatiem, fizioloģiskās funkcionēšanas, interesēm, talantiem, motivācijas, mērķiem, vērtībām, emocionālās reakcijas, uzvedības veidiem un paradumiem u. tml. F. Bīsteks skaidrojis, ka individualizācija nozīmē to, ka mēs izprotam katra klienta unikālās īpašības un tām pielāgojam ētiskos principus un darba metodes. Lai arī kādai klientu grupai var būt kopīgas iezīmes un viena risināmā situācija var līdzināties citai, tomēr konkrētā klienta gadījumā ir svarīgi saprast, kā konkrētais klients uztver un piedzīvo problemātisko situāciju. Ja sociālais darbinieks uzskata, ka nav nepieciešama izvērtēšana, jo no pieredzes jau zina, ko var sagaidīt, piemēram, gadījumā, kad pusaudzim ir bieži kavējumi skolā, individualizācijas vērtība ir pārkāpta. Sociālais darbinieks tomēr nepārzina šī konkrētā pusaudža apstākļus un faktorus, kas ietekmējuši viņa uzvedību. Kima Štroma-Gotfrīda (*Kim Strom-Gottfried*)²⁸⁹ aprakstījusi to, kā mēs varam īstenot šo vērtību praksē. Viņa uzsvērusi – lai saprastu personas unikalitāti, ir “jāieiet otra cilvēka pasaulē”, jo tikai tad varam saprast, ko šis cilvēks domā par savu dzīvi. Viņasprāt, tikai mēģinot iekāpt “otra kurpēs”, varam novērtēt otra dzīves bagātību, personības sarežģītību.

²⁸⁹ Strom-Gottfried, K. (2002). Operationalizing the Cardinal Social Work Values. In D. Hepworth, R. Rooney, & J. Larsen. (Eds.). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Pacific Grove: Brooks/Cole Thomson Learning, pp. 57–83.

Sociālajam darbiniekam jāspēj apzināties, kā otrs piedzīvo šo brīdi un jāakceptē šī pieredze kā patiesa.

K. Štroma-Gotfrīda²⁹⁰ uzskata, ka tieši stereotipi un aizspriedumi traucē saskatīt cilvēka unikalitāti. Aizspriedumi saistās ar nepatiesiem pieņēmumiem, kas izveidoti uz nepietiekamas vai nepareizas informācijas pamata. Tādos gadījumos sociālajam darbiniekam var būt iracionālas bailes sarunāties ar likumpārkāpējiem, personām ar garīgās attīstības traucējumiem, personām ar invaliditāti, jo viņš tos uztver kā svešus, atšķirīgus vai pat bīstamus. Šādus aizspriedumus palīdz mazināt saskarsme un šo cilvēku tuvāka iepazīšana; biežāki kontakti un pieredze ļauj izdarīt secinājumus, ka līdzīgā cilvēku starpā nereti ir pat vairāk nekā atšķirīgā.

2. Mērķtiecīga jūtu atklāšana

Latvijā sociālie darbinieki dažkārt izvēlas pozīciju distancēties no klienta jūtām, cenšas lieki tās neuzjundīt, problēmu risināšanai vairāk pieiet loģiski un racionāli, darbu ar klienta emocionālo pasauli uzskatot par psihologu darba jomu. Tomēr produktīvs sociālais darbs ar gadījumu nav iedomājams bez profesionālas klienta emociju izvērtēšanas. Tas gan no sociālā darbinieka prasa emocionālo inteliģenci un attiecīgo konsultēšanas tehniku prasmi.

Kā uzsver N. Tompsons, ja cilvēka emocijām netiek pievērsta pienācīga uzmanība, tad ir maz iespējams, ka izdosies panākt nozīmīgu progresu. Laba sociālā darba prakse ietver to, ka klientam tiek dota iespēja atklāt savas emocijas, pārrunāt sajūtas. Šī vērtība jeb princips balstās psihodinamiskajā teorijā un mudina sociālos darbiniekus palīdzēt klientam atklāti runāt par emocijām un pārdzīvojumiem, nevis tos apspiest un apslāpēt. Ja sociālais darbinieks attiecīgajā distresa brīdī nedod klientam iespēju izpaust jūtas, tas var kaitēt un pat aizvainot klientu. Šāda sociālā darbinieka rīcība ir neētiska.

F. Bisteka skatījumā mērķtiecīga jūtu atklāšana nozīmē atzīt klienta vajadzību brīvi un nepiespiesti izpaust jūtas, it īpaši negatīvās emocijas. Sociālā darbinieka uzdevums nav atturēt klientu no emociju atklāšanas, kā arī nenosodīt par to,

²⁹⁰ Strom-Gottfried, K. (2002). Operationalizing the Cardinal Social Work Values. In D. Hepworth, R. Rooney, & J. Larsen. (Eds.). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Pacific Grove: Brooks/Cole Thomson Learning, pp. 57–83.

kādas jūtas klients jūt un atklāj. Vienlaikus nav atbalstāma neprasme apiešanās ar klienta jūtām. Tāpat ir jāzina, ka jūtu izpaušana pati par sevi automātiski nenoved pie klienta situācijas uzlabošanās. Tātad mērķtiecīga jūtu atklāšana ir prasme, kura sociālajiem darbiniekiem būtu jāapgūst.

3. Kontrolēta emocionālā iesaistīšanās

Šis vērtība izriet no iepriekšējās, taču attiecas uz sociālā darbinieka jūtām. Sociālajam darbiniekam ir jāprot iejūtīgi atbildēt uz tām jūtām, kuras klients atklāj. Kad mēs esam līdzās cilvēkam, kurš spēcīgi pārdzīvo kādas emocijas, tas iespaido arī mūs pašus. Ja redzam prieka izpausmi, arī mūsos rodas smaids un līdzprieks. Ja otrs ir dusmu pārņemts, mēs varam just satraukumu, dusmas, bailes, nepatiku. Kontrolēta emocionālā iesaistīšanās ietver:

1. Izpratni, ka emocijām ir svarīga loma sociālajā darbā. Ja tāda nav sociālā darbinieka pārliecība, tad visdrīzāk viņš noteiktās situācijas nespēs būt pietiekami iejūtīgs;
2. Spēju uztvert jūtas, kuras klients atklāj (tieši vai netieši), un novērtēt, ko šīs emocijas klientam nozīmē;
3. Spēju iejūtīgi atbildēt uz šīm jūtām, tās akceptējot atbalstošā veidā, efektīvi izmantojot komunikācijas prasmes;
4. Savu emociju apzināšanos, vienlaikus neļaujot tām traucēt atbilstoši reaģēt. Darbinieks neignorē savas jūtas, tomēr arī neļauj tām vaļū, bet apzinās, ko jūt, ļauj sev just, ķermenī plūst emocijām, vienlaikus izdarot apzinātu izvēli, kā reaģēt konkrētajā situācijā.

N. Tompsons uzsvēris, ka atbilstošā reakcija uz jūtām ir gan profesionālā prasme, gan fundamentāla sociālā darba vērtība.²⁹¹

4. Pieņemšana

F. Bisteks ar pieņemšanu saprot spēju uztvert klientu tādu, kāds viņš ir. Sociālais darbinieks saskata klienta stiprās puses un trūkumus, īpašības, pozitīvās un negatīvās emocijas, konstruktīvo un destruktīvo attieksmi un uzvedību,

²⁹¹ Thompson, N. (2015). *Understanding Social Work: Preparing for Practice* (4th ed.). London; New York: Palgrave Macmillan.

saglabājot attieksmi pret klientu kā pret cieņas vērtu personu.²⁹² Tas nozīmē, ka profesionālim ir jābūt gatavam strādāt ar ikvienu cilvēku neatkarīgi no tā, vai šis cilvēks viņam patīk vai nepatīk, vai viņš piekrīt vai nepiekrīt visam tam, ko tas ir izdarījis. Šīs vērtības pamatā ir ētiskais princips, ka katram ir tiesības, lai pret to izturētos ar cieņu, un tas nozīmē, ka tiesības uz cilvēcisko cieņu nav jānopelna, ar šīm tiesībām ikviens jau piedzimst. Grūti šo vērtību ievērot var būt tādā situācijā, kad klienta rīcība ir pretrunā ar paša sociālā darbinieka vērtībām. Pieņemot otru tādu, kāds viņš ir, nozīmē atzīt gan tā stiprās puses, gan arī trūkumus. No tā savukārt izriet, ka klientiem ir jāpalīdz likt lietā savas spējas pašam sev palīdzēt, kas saskan ar spēka perspektīvu, rīcībspējas (angļu val. – *empowerment*) pieeju sociālajā darbā.

K. Štroma-Gotfrīda raksturojusi, kā sociālajam darbiniekam būtu jāizturas, lai klients justos pieņemts:

1. Sociālais darbinieks uzmanīgi klausās klienta stāstā;
2. Sociālais darbinieks ir jūtīgs un uzmanīgs pret klienta jūtām;
3. Profesionālis izmanto sejas mīmiku, balss intonāciju un žestus, kas pauž interesi un rūpes;
4. Darbinieks izrāda pieklājību un rūpējas, lai klients justos ērti.²⁹³

Ja sociālais darbinieks nespēj būt atvērts un neakceptē otru cilvēku, kura vērtības nesaskan ar viņa paša vērtībām, tad mazinās darbinieka palīdzības efektivitāte, jo tādās situācijā ir grūti (pat neiespējami) noslēpt savas negatīvās jūtas pret otru. Pat ja sociālajam darbiniekam izdodas apslēpt savas negatīvās jūtas, viņš tomēr nevarēs sekmīgi palīdzēt, jo klienti var visai ātri pamanīt samākslotību.

Lai sociālais darbinieks paplašinātu savas spējas būt atvērtam un pieņemt atšķirīgo, tikšanos ar tādiem klientiem, kuru uzvedība, uzskati, dzīves stils atšķiras no darbinieka dzīvesveida, vajadzētu uztvert kā iespēju bagātināt sevi, uzzinot vairāk par šo atšķirīgo pieredzi. Patiesi atvērti cilvēki augstu vērtē šādas iespējas un atšķirīgo uztver vairāk nekā kaut ko tikai patiesi stimulējošu. Arī cenšanās

²⁹² F. Bīsteks savas atziņas formulēja 1961. gadā, plašāk skat.: Thompson, N. (2015). *Understanding Social Work: Preparing for Practice* (4th ed.). London; New York: Palgrave Macmillan.

²⁹³ Strom-Gottfried, K. (2002). Operationalizing the Cardinal Social Work Values. In D. Hepworth, R. Rooney, & J. Larsen. (Eds.). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Pacific Grove: Brooks/Cole Thomson Learning, pp. 57–83.

saprast tos spēkus, kas virza otra cilvēku rīcību, var būt interesanta un bagātinoša. Tā profesionālis var paplašināt savu izpratni par cilvēku dažādību un sarežģītību.

5. Nenosodoša attieksme

Ar pieņemšanu cieši saistīta ir nenosodoša attieksme. Nenosodīt nenozīmē it visā otram piekrist un atbalstīt jebkādu, pat destruktīvu rīcību. Sociālais darbinieks var neatbalstīt un noraidīt kādu konkrētu klienta rīcību, bet viņš nedrīkst noraidīt klientu kopumā kā cilvēku. Tas nozīmē, ka sociālais darbinieks nedrīkst atteikties klientam tādu palīdzību, kas atbilst tā vajadzībām un uz kuru tam ir tiesības, tikai tāpēc vien, ka, viņaprāt, viņš šādu atbalstu nav pelnījis. Nesniedzot palīdzību, klienta situāciju var tikai pasliktināt. Vēl viens iemesls, kādēļ nenosodoša attieksme būtu tik svarīga – tā veido pamatu labām sadarbības attiecībām ar klientu. Lai izveidotos labas sadarbības attiecības, klientam ir jāsaņemtas cienītam kā cilvēkam, bet nosodīšana to neveicina.

Arī K. Štroma-Gotfrīda uzsvērusi, ka sociālā darbinieka loma nav nosodīt, bet gan meklēt veidu, kā saprast klientu un tā grūtības, kā palīdzēt meklēt risinājumus. Pastāv taču citas institūcijas un profesijas, kuru pienākumos ietilpst nosodīt un tiesāt. Tādēļ sociālajam darbiniekam būtu jāatturas no spriedumiem par klientiem – slikti, labi, ļauni, vērtīgi, vainīgi vai nevainīgi. Spēju ievērot šo sociālā darba vērtību attīsta pieredze un iespēja savā darba ikdienā satikt dažādus klientus. Pieredzējuši sociālie darbinieki saprot, ka pieņemšana rodas, izprotot otra cilvēka dzīves pieredzi, nevis kritizējot vai nosodot tā rīcību. Tādēļ klienti būtu jāuztver kā cilvēki grūtībās, nevis kā slinki, bezatbildīgi, disfunkcionāli u. tml. Uzzinot ko vairāk par klientiem, mums parasti kļūst saprotamāks, ka viņi ir cietuši no trūkuma un cita veida problēmām, paši ir bijuši vardarbības upuri, tikuši izmantoti vai atstumti. Daudzi klienti bieži nemaz nav pieredzējuši mīlestību un atzinību savas attīstības kritiskajos periodos, tādēļ viņiem ir zems pašvērtējums. Konsekventa cieņa un pieņemšana no profesionāļa puses ir nozīmīga, lai palīdzētu atgūt pašvērtējumu, kas savukārt var kļūt par pamatu, lai klients spētu mainīties.²⁹⁴

²⁹⁴ Strom-Gottfried, K. (2002). Operationalizing the Cardinal Social Work Values. In D. Hepworth, R. Rooney, & J. Larsen. (Eds.). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Pacific Grove: Brooks/Cole Thomson Learning, pp. 57–83.

Kā uzsver K. Štroma-Gotfrīda, atturēšanās no nosodījuma nenožīmē, ka sociālais darbinieks piedod vai atzīst pretlikumīgu, amorālu, vardarbīgu, ekspluatējošu vai bezatbildīgu rīcību.²⁹⁵ Sociālo darbinieku vērtības tiek pārkāptas tad, kad viņi sastopas ar gadījumiem par novārtā pamestu bērnu, meliem, izvarošanu, noziegumiem un citu tamlīdzīgu rīcību. Sociālajam darbiniekam ir jāpalīdz cilvēkiem dzīvot sabiedrībā, ievērojot tās vērtības un normas. Nevainošana un nenosodīšana nenožīmē, ka sociālais darbinieks nepalīdz klientiem uzņemties atbildību. Patiesībā pārmaiņas var notikt tikai tad, ja klients atzīst savu atbildību, savu lēmumu ietekmi uz konkrēto problēmsituāciju. Atšķirība starp vainošānu un atbildības noteikšanu rodama tajā, ka vainošana ir nosodoša, bet atbildības noteikšanas pozitīvais nolūks ir palīdzēt klientam mainīties.

6. Klienta pašnoteikšanās

Pašnoteikšanās vērtība nozīmē cilvēka tiesības brīvi izdarīt izvēli un pašam pieņemt lēmumus. Sociālā darbinieka uzdevums ir palīdzēt klientam pašam pieņemt lēmumus un uzņemties atbildību par savu rīcību. N. Tompsons vērš uzmanību uz to, ka pašnoteikšanās princips nereti tiek pārprasts. Klienta tiesības uz pašnoteikšanos nenožīmē to, ka nekāda viņa rīcība netiks apturēta. Nepieņemama rīcība, kā, piemēram, vardarbība vai izmantošana, ir jāierobežo. Tātad cilvēka tiesībām uz pašnoteikšanos ir robežas, ko savukārt nosaka morāles normas, likumdošana vai citi noteikumi. Otrs aspekts, ko minējis autors, – klienta sociālie faktori (piemēram, nabadzība, rasisms) neatņem cilvēkam tiesības uz pašnoteikšanos. Šie sociālie faktori var ierobežot izvēles iespējas, bet neatņem tiesības izvēlēties no tā, kādi risinājumi ir pieejami konkrētajos apstākļos.²⁹⁶

N. Tompsons nosaucis vairākus veidus, ko sociālais darbinieks var darīt, lai īstenotu pašnoteikšanās vērtību darbā ar klientu:

1. Palīdzēt klientam ieraudzīt situācijas, kurās viņi var vai viņiem vajag izdarīt izvēli;

²⁹⁵ Strom-Gottfried, K. (2002). Operationalizing the Cardinal Social Work Values. In D. Hepworth, R. Rooney, & J. Larsen. (Eds.). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Pacific Grove: Brooks/Cole Thomson Learning, pp. 57–83.

²⁹⁶ Thompson, N. (2015). *Understanding Social Work: Preparing for Practice* (4th ed.). London; New York: Palgrave Macmillan.

2. Palīdzēt klientam izpētīt pieejamās iespējas un izprast to sekas;
3. Paaugstināt klienta pašpārliecību, kad tas ir nepieciešams un ir atbilstoši;
4. Mazināt kultūras un strukturālās barjeras, kuras ierobežo pašnoteikšanās tiesības;
5. Paplašināt izvēles iespējas, nodrošinot resursus, esot advokāta vai starpnieka lomā;
6. Nodrošināt nepieciešamo informāciju, lai klients var pieņemt lēmumu, balstoties uz pilnīgu informāciju (angļu val. – *informed decision*);
7. Atturēties no kārdinājuma izveidot atkarīgas attiecības ar klientu.

Tas, kādā mērā sociālais darbinieks spēj īstenot klienta pašnoteikšanās tiesības, ir atkarīgs no tā, kā viņš saprot savu profesionālo lomu. Dažkārt sociālie darbinieki uzskata, ka viņu galvenais uzdevums ir piedāvāt gatavus risinājumus vai brīvi dāļāt savus padomus. Taču tādā veidā viņi veicina klientu atkarību un pazemina klientu pašvērtību, nesaredzot klienta paša iekšējos resursus un spējas. Tā klients tiek nostādīts pasīvā saņēmēja lomā vai tādā gadījumā no klienta puses var tikt veicināta pasīva pretestība. Šāda darbinieka dominēšana mazina atvērtas komunikācijas iespēju un nedod klientam iespēju stiprināt savu pašcieņu un spēju rīkoties patstāvīgi. Sociālā darbinieka vēlme atrisināt klienta problēmas viņa vietā vai arī uzspiest klientam savas vērtības, kā raksta K. Štroma-Gotfrīda, var radīt vairākas problēmas:

- 1) Ja sociālais darbinieks piespiež klientu rīkoties pretēji klientam nozīmīgām vērtībām, tas klientam var izraisīt intensīvu vainas sajūtu.
- 2) Daudzi klienti apvairojas un pretojas mēģinājumiem uzspiest viņiem vērtības, dažkārt tādā mērā, ka viņi atsakās vispār sadarboties un tikties ar speciālistu.
- 3) Darbinieki, kuri steidzas dot savus padomus, traucē klientam pašam pieņemt savus lēmumus. Klients var iegūt, ja viņam ļauj pašam izzināt savu situāciju, analizēt problēmas un izvērtēt, kādas sekas būs katram no risinājumu variantiem, kurus tas būs izvēlēties atbilstoši savām vērtībām.
- 4) Dažreiz sociālais darbinieks pārstāv kādas organizācijas vai savas kultūras vērtības, kuras savukārt konfliktē ar klienta kultūru. Piemēram, Latvijā tas visspilgtāk redzams sadarbībā ar romu kultūras pārstāvjiem.

Romu kultūrā sievietes loma ir būt sievai, mātei un māsasaimniecei, tādēļ izglītība un algots darbs tai nav prioritātes.²⁹⁷

Pašnoteikšanās vērtības īstenošana ir saistīta ar grūtībām institucionālajā aprūpē. Lai arī institūcijā klientiem tiek piedāvātas aktivitātes un klienti paši var lemt, piedalīties tajās vai nē, tomēr pastāv virkne ar ikdienas kārtību saistītu norišu, par kurām klientam nav teikšanas – ēdiena izvēle, noteikts ēdienreižu laiks, mazgāšanās grafiks u. tml. Pašnoteikšanās ievērošana ir saistīta ar cilvēka pašvērtības un cieņas izjūtu, tādēļ ir būtiski pārdomāt ikdienas darbības un paplašināt klientu izvēles iespējas. Attiecību veids, kas stiprina klienta pašnoteikšanos un veicina klienta attīstību, ir partnerattiecības. Kad sociālais darbinieks un klients sadarbojas kā līdzvērtīgi partneri, tad arī abi kopā meklē risinājumus problēmām. Sociālais darbinieks palīdz klientam reālistiski izprast problēmas, apsvērt dažādus risinājumus un to sekas, ieviest pārmaiņas, labāk izprast sevi un citus, apzināties agrāk nepamanītas spējas un stiprās puses un mazināt šķēršļus, kas traucē uzlabot situāciju vai attīstīties.

7. Konfidencialitāte

Konfidencialitāte nozīmē, ka tiek aizsargāta tā sensitīvā informācija, kuru sadarbības gaitā klients ir atklājis profesionālim. Tiesības uz konfidencialitātes nodrošināšanu ir klienta pamata tiesības, un sociālā darbinieka ētiskais pienākums ir to nodrošināt. Šīs vērtības nodrošināšana praksē ir nepieciešama, lai darbs ar gadījumu noritētu sekmīgi. Vienlaikus, tāpat kā pašnoteikšanās tiesības nav absolūtas, arī konfidencialitātei ir robežas. Ar informāciju par klientu, iespējams, būs jādalās ar kolēģiem organizācijā vai kādā sadarbības iestādē. Šādos gadījumos konfidencialitāte ir jāsaglabā katrai no iesaistītajām personām. Taču informācija ir jāatklāj tādos gadījumos, kad klients apdraud cita cilvēka drošību.

Šīs bija septiņas F. Bisteka definētās vērtības darbā ar gadījumu. Turpinājumā piedāvāšu vēl dažas citu autoru analizētas uz sociālo darbu ar gadījumu attiecināmas vērtības.

²⁹⁷ Strom-Gottfried, K. (2002). Operationalizing the Cardinal Social Work Values. In D. Hepworth, R. Rooney, & J. Larsen. (Eds.). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Pacific Grove: Brooks/Cole Thomson Learning, pp. 57–83.

8. Cieņa pret cilvēku

Darhemas (*Durham*) universitātes (Lielbritānija) profesore Sāra Benksa (*Sarah Banks*) ir izstrādājusi pētījumus un mācību programmas praktiskās ētikas jomā. Vairāku grāmatu un publikāciju autore, Starptautiskās sociālo darbinieku federācijas ētikas kodeksa līdzstrādniece S. Benksa skaidro, ka sociālā darba profesionālajā literatūrā varam atrast daudzus un dažādus principu sarakstus, kuros aprakstīts, kā sociālajam darbiniekam vajadzētu izturēties pret klientu, taču šo sarakstu pamatā bieži pamanāms viens vienīgs pamatprincips, ko mēs varam formulēt kā cieņu pret cilvēku. Šis princips ir visas sociālā darba ētikas pamatā, kā arī ikvienas morāles pieejas pamatā. Vērtības pirmsākumi saistāmi ar 18. gs. vācu filozofa Imanuela Kanta (*Immanuel Kant*) formulēto kategorisko imperatīvu, kas ir rīkojums, kas jāizpilda. Viena tā versija skan: pret cilvēku (sevī vai citos) izturies nevis kā pret līdzekli, bet kā pret mērķi. Ar to I. Kants domājis, ka mums būtu pret citiem jāizturas kā pret būtnēm, kurām ir mērķi (vēlmes un izvēles), nevis tikai kā pret objektiem vai līdzekļiem mūsu pašu mērķu sasniegšanai. Cilvēkiem piemīt iedzimtā cieņa, t. i., indivīds ir cieņas vērts tikai tādēļ, ka viņš ir cilvēks, neatkarīgi no tā, vai viņš mums ir noderīgs vai pret mums ir izturējies slikti.²⁹⁸ I. Kants uzskata, ka cilvēks ir spējīgs racionāli domāt un pats noteikt savas rīcības virzienu. Ar “racionāls” apzīmēta spēja pamatot rīcību, bet pašnoteikšanās ietver rīkošanos saskaņā ar paša vēlmēm un izvēlēm, spēju pieņemt lēmumus. Savukārt cieņa uztverama kā aktīva līdzjūtība pret otru cilvēku. Šajā aspektā I. Kanta morāles filozofija ir devusi sociālajam darbam principu – cieņa pret cilvēku, kas ir visietekmīgākais princips sociālā darba ētikā.

K. Štroma-Gotfrīda uzsvērusi, ka cieņu pret otru cilvēku mēs paužam neatkarīgi no tā, kāda ir bijusi tā rīcība pagātnē vai tagadnē, kādi ir tā uzskati, dzīvesveids vai statuss. Cieņa ir būtisks palīdzības procesa elements. Šī vērtība ietver vairākus ar to saistītus jēdzienus “beznosacījuma pozitīva attieksme”, “ne-īpašniecisks siltums”, “pieņemšana”, un “cieņa”. Šīm vērtībām piemīt arī pragmatiska nozīme, jo tās nepieciešamas sadarbības veidošanai. Pirms cilvēks uzņemsies risku dalīties ar personīgajām problēmām un atklāt dziļas emocijas, viņam būtu jāsaņūn, ka ir

²⁹⁸ Banks, S. (2001). *Ethics and Values in Social Work* (2nd ed.). New York: Palgrave Macmillan.

pieņemts, jāsajūt prakšiķa labvēlība un vēlme palīdzēt. Tāpat būtu jāatceras, ka brīžos, kad cilvēki lūdz un pieņem palīdzību, viņi jūtas ļoti trausli un viegli ievainojami, baidās, ka viņus var uztvert kā neveiksmīnīkus. Ievainojamības pakāpe pieaug, ja klienta uzvedība ir saistīta ar morāles pārkāpumiem, nežēlību, bērnu pamešanu novārtā, krāpšanu un citu tādu rīcību, kas ir pretrunā sabiedrībā pieņemtām normām. Ja sociālais darbinīks uzsāk sarunu ar “nebrīvprātīgu” klientu, tad ir jārēķinās ar klienta saasināto uztveri – gatavību pamanīt vismalkāko niansi darbinīka uzvedībā, kas varētu liecināt par nosodījumu. Šie klienti parasti jau ir pieredzējuši to, ka viņus kritizē, nosoda un rāj, tādēļ ir saprotamas viņu bailes saņemt vēl vienu nosodījumu. Konsekventa cieņa un pieņemšana no profesionāla puses ir nozīmīga, lai palīdzētu klientam atgūt pašvērtējumu. Tas ir būtiski, lai cilvēks spētu mainīties un saglabātu labu garīgo veselību.²⁹⁹

Runājot par sociālā darba tradicionālajām vērtībām, ietekmīgs izrādījās Karla Rodžersa (*Carl Rogers*) darbs. Viņa uz personu vērstā pieeja konsultēšanā ir palīdzējusi veidot sociālā darba ar gadījumu vērtības, piedāvājot trīs pamatjēdzienus – kongruence (angļu val – *congruence*, ko iespējams tulkot arī kā atbilstība, saskaņa), empātija un beznosacījuma pozitīva attieksme.³⁰⁰

9. Kongruence

Kongruence attiecas uz prakšiķa vēlēšanos un spēju būt patiesam un atvērtam, nespēlēt “spēles” un nemanipulēt ar klientu. Būt kongruentam nozīmē neslēpties aiz maskas, bet atklāti paust savas jūtas un attieksmi. Ja mēs vēlamies ar klientu izveidot pozitīvas sadarbības attiecības, kas balstās uz cieņu un uzticēšanos, tad šāda kongruence jeb patiesums būtu jāpanāk.

Šī vērtība nav vienkārši īstenojama. Jautājumus nerada sociālā darbinīka pozitīva vai neitrāla attieksme pret klientu, bet gan tas, ko darīt gadījumos, kad šīs attieksme ir negatīva? Vai atklāti un neslēpti paust sašutumu par klienta rīcību, nepatīku pret klienta uzvedību vai personības īpašībām? Manuprāt, pirms

²⁹⁹ Strom-Gottfried, K. (2002). Operationalizing the Cardinal Social Work Values. In D. Hepworth, R. Rooney, & J. Larsen. (Eds.). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Pacific Grove: Brooks/Cole Thomson Learning, pp. 57–83.

³⁰⁰ Thompson, N. (2015). *Understanding Social Work: Preparing for Practice* (4th ed.). London; New York: Palgrave Macmillan.

sociālais darbinieks pauž savu negatīvo attieksmi, viņam būtu sava attieksme jāapzinās un jāizprot, cik lielā mērā viņa reakcija pret klientu ir personisko apsvērumu motivēta, cik tā atbilst profesionālai pieejai un kā (vai) šāda negatīva attieksme vai emocijas var palīdzēt risināt klienta problēmas. Svarīga būs sociālā darbinieka prasme sniegt negatīvu atgriezenisko saiti klientam tāda formā, lai neaizskartu klienta pašcienību un klients spētu teikto sadzirdēt un izmantot savā labā.

10. Empātija

Empātija ir spēja izprast to, kā otrs jūtas un uztver savu situāciju. Pastāv atšķirības starp labi zināmo jēdzienu “līdzjūtība” un psiholoģisko terminu “empātija”. Līdzjūtība nozīmē just tās pašas jūtas, kuras pārdzīvo persona, kurai jūtam līdzī. Ja cilvēks ir skumjš, tad arī mēs līdz ar to jūtam skumjas. Empātija nozīmē, ka mēs uztveram, atpazīstam un reaģējam uz otra cilvēka jūtām, taču paši šīs jūtas nepārdzīvojam. Empātija ir svarīga profesionālā spēja arī tādēļ, ka sociālie darbinieki ikdienas darbā nevar sev pieļaut pārdzīvot visu to emociju un jūtu gammu, ko pārdzīvo viņu dažādie klienti, jo tas pārmērīgi paaugstinātu viņu stresa līmeni un radītu profesionālās un emocionālās izdegšanas risku.

Empātija ir mērķtiecīga jūtu izpaušana un kontrolēta emocionālā iesaistīšanās. Ja mums savā ikdienas darbā nav vai pietrūkst empātijas, mēs nevaram atbilstoši reaģēt un izprast uz klienta emocionālo stāvokli.

11. Beznosacījuma pozitīva attieksme

Beznosacījuma pozitīva attieksme saistās ar nepieciešamību pozitīvi un konstruktīvi strādāt ar visiem klientiem, nevis tikai ar tiem, kuri mums patīk vai ar kuriem jūtamies ērti. Pozitīvai attieksmei nav nosacījumu, un visiem klientiem ir tiesības saņemt šādu attieksmi. Ja šo vērtību neievērojam, tad pastāv risks, ka netikamie klienti nesaņems pietiekamu palīdzību un pakalpojumus vai arī viņiem nāksies uz tiem gaidīt ilgāku laiku. Šādā veidā var izpausties arī sociālā darbinieka vara, kad klienti saņem pakalpojumus nevis atbilstoši savām vajadzībām, bet atkarībā no darbinieka simpātijām vai antipātijām. N. Tompsons šīs vērtības ievērošanas nozīmību ilustrē šādi: “Labs piemērs, kur var un vajag pielietot

beznosacījuma pozitīvu attieksmi, ir darbā ar dzimumnoziedzniekiem. Ja darbā ar vīrieti, kurš ir seksuāli izmantojis bērnus, ļaujam savai nepatikai vai sašutuma jūtām izpausties negatīvā attieksmē pret viņu, tad ir maz ticams, ka mēs spēsim viņu pozitīvi ietekmēt un palīdzēsim pārtraukt nepieņemamo uzvedību. Tas nozīmē, ka, ja nespējam demonstrēt beznosacījuma pozitīvu attieksmi tādos piemēros kā šis, tad mēs samazinām efektīvas intervences iespēju un netieši varam sekmēt viņa pretlikumīgo darbību turpināšanos. Tas ir, mēs ļautu šīm savām negatīvajām jūtām pret kādu traucēt mums strādāt ar to efektīvi.”³⁰¹ Aprakstītā situācija ir ārkārtīgi izaicinoša un reizē patiesa. Ja mēs apdomātu savu pieredzi, tad no kādiem cilvēkiem un attiecībām esam mācījušies? – vai no tiem, kuri pret mums ir izturējušies ar nosodījumu, izrādījuši savu nepatiku pret mums, vai tomēr no tiem, kuri bijuši saprotoši, ar pozitīvu attieksmi? Jeb cita novērota sakarība – skolēniem nepadodas un nepatīk kāds mācību priekšmets, un izrādās, ka to pasniedz pedagogs, kurš tiem nepatīk vai no kura tie baidās. Šī vērtība prasa sociālajam darbiniekam nopietni izvērtēt savu attieksmi pret klientiem, ar kuriem tas strādā, un izsvērt, vai darbs, kuru tas veic, ir viņam pa spēkam.

F. Bīsteks ētikas principus noteica, lai tie nodrošinātu darba ar gadījumu efektivitāti. Viņš raksturoja, kādas attiecības ir jāveido ar klientu, lai darbs būtu produktīvs. Viņa uzmanības centrā bija indivīda tiesības un brīvības, tādēļ ētiskie principi neietvēra sociālā taisnīguma un atbildības idejas. Sociālajā darbā rodama virkne ētikas principu, kas vērš uzmanību institūcijai un sabiedrības kontekstam.³⁰²

5.3.2. SOCIĀLĀ DARBĀ MODERNĀS JEB EMANCIPATĪVĀS VĒRTĪBAS

20. gs. 60. gados sociālo darbu kritizēja par pārāk šauru pieeju un par to, ka pārāk liela uzmanība tika pievērsta individuālajam darbam ar klientu. Pārmaiņu iniciētāji uzskatīja, ka profesijai ir vairāk uzmanības jāpievērš sociālajam un

³⁰¹ Thompson, N. (2015). *Understanding Social Work: Preparing for Practice* (4th ed.). London; New York: Palgrave Macmillan, pp. 136.

³⁰² Banks, S. (2001). *Ethics and Values in Social Work* (2nd ed.). New York: Palgrave Macmillan.

politiskajam kontekstam, kā rezultātā attīstījās “radikālais sociālais darbs” un uz tā pamata radās prakse pret diskrimināciju (angļu val. – *anti-discriminatory practice*). Šīs izmaiņas praksē radīja izmaiņas arī profesijas vērtībās. Aktuālas kļuva tās vērtības, kuras saistītas ar vienlīdzības, sociālā taisnīguma nodrošināšanu un varas aspektiem. N. Tompsons uzsvēris, ka šīs vērtības, kas radušās vēlāk, nekādā ziņā neaizstāja agrākās tradicionālās vērtības, bet gan tās papildināja.³⁰³ Tradicionālās vērtības bija orientētas uz darbu ar individu, bet emancipatīvās vērtības būtu nepieciešamas tādos gadījumos, ja darbu ar individu vēlamies veikt, ņemot vērā tā dzīves plašāku kontekstu, mijiedarbību ar dažādiem kultūras un sabiedrības struktūras aspektiem.

Tālāk aplūkošu emancipatīvās vērtības, jo darbs ar gadījumu ietver arī netiešo praksi – resursu piesaistīšanu un sadarbību ar citām organizācijām klienta interešu pārstāvēšanai.

1. Ne-individualizēšana (angļu val. – *de-individualization*)

Papildus individualizācijai ir nepieciešama arī ne-individualizēšana. Šīs abas vērtības viena otru papildina, nevis izslēdz. Tas nozīmē, ka mēs personu aplūkojam ne tikai kā unikālu individu, bet arī kā plašāka sociālo kontaktu tīkla daļu, kur to ietekmē sociālie un politiskie faktori. Piemēram, darbā ar pirmspensijas vecuma personu jāņem vērā, ka tā darba tirgū var tikt diskriminēta.

2. Vienlīdzība

Vienlīdzība, tāpat kā taisnīgums ir sociālajiem darbiniekiem būtiskas vērtības, kuru pārkāpšana no augstākstāvošo institūciju vai citu iestāžu puses var tikt uzverta ar pamatotu sašutumu. Tā saucamo “V. I. P.”³⁰⁴ klientu prasību izpildīšana, ja uz to uzstāj organizācijas vadība vai cita ietekmīga persona, prasot sniegt palīdzību ārpus tiesību aktos noteiktā vai lielākā apmērā, vai arī pretēji – klientam pienākošās palīdzības nesniegšana, ir situācijas, ar kurām sociālie darbinieki sastopas ikdienas darbā. Vienlaikus ir svarīgi saprast, ka vienlīdzība nenozīmē

³⁰³ Thompson, N. (2015). *Understanding Social Work: Preparing for Practice* (4th ed.). London; New York: Palgrave Macmillan.

³⁰⁴ V. I. P. – no angļu val. – *very important persons*, kas latviešu valodā nozīmē “ļoti svarīgas personas”.

vienveidību – ka vienlīdzīgas attieksmes nodrošināšana nozīmē vienādu izturēšanos pret ikvienu. Kā skaidro N. Tompsons, vienāda izturēšanās var veicināt vai uzturēt pastāvošo nevienlīdzību.³⁰⁵ Ja pret klientu, kurš ir neizdevīgākā dzīves pozīcijā, izturēsimies tieši tāpat kā pret klientu, kuram ir vairāk iekšējo un ārējo resursu (vairāk varas, spēju un iespēju), tad mēs varam uzturēt pastāvošo nevienlīdzību vai pat pasliktināt pirmā klienta stāvokli. Piemēram, personai, kurai ir garīgās attīstības traucējumi, var būt nepieciešams lielāks atbalsts un praktiskā palīdzība nekā personai, kurai šādu traucējumu nav. Vienlīdzība nozīmē taisnīgu pieeju katram klientam, kas var ietvert atšķirīgu izturēšanos pret dažādiem klientiem, atbilstoši viņu unikālajām vajadzībām.

Nevienlīdzīga attieksme sabiedrībā visbiežāk ir saistīta ar etnisko piederību, dzimumu, vecumu, spēju (veselības) zudumu, seksuālo identitāti un sociālo statusu. Sociālie darbinieki savā praksē sastopas ar personām, kuras cieš no kāda veida vai pat vairākām diskriminācijas formām. Šādos gadījumos darba ar gadījuma veicēja nevienlīdzīgās attieksmes situāciju atpazīšana ir būtiska, lai iestātos par klienta tiesību un aizstāvētu tā intereses.

3. Sociālais taisnīgums

Ar taisnīgumu saprot godīgu, vienlīdzīgu izturēšanos pret cilvēkiem, vai tādu izturēšanos, kas ir saskaņā ar to, ko cilvēks ir “pelnījis” vai kas viņam “pienākas”. Sociālo taisnīgumu cenšas panākt, veicot sabiedrības resursu sadali, balstoties uz skaidriem kritērijiem. Sociālais taisnīgums nozīmē gan minimālu standartu garantēšanu ikvienam iedzīvotājam, gan dzīves līmeņa uzturēšanu un nevienlīdzības mazināšanu. Sociālais darbs vislielākajā mērā ietver darbu ar tām iedzīvotāju grupām, kuras skar nabadzība un sociālā nevienlīdzība. Daudzi klienti cieš no vardarbības, no izmantošanas un no sliktiem dzīves apstākļiem. Tādēļ sociālais taisnīgums ir būtiska sociālā darba vērtība. Sociālā darbinieka darbs ietver iestāšanos pret sociāli netaisnīgu lēmumu pieņemšanu vai procedūrām un struktūrām, kas veicina šādu sociāli netaisnīgu praksi.

³⁰⁵ Thompson, N. (2015). *Understanding Social Work: Preparing for Practice* (4th ed.). London; New York: Palgrave Macmillan.

4. Partnerība (angļu val. – *partnership*)

Partnerība kā vērtība nozīmē to, ka sociālais darbinieks strādā kopā ar klientu, nevis veic manipulācijas ar klientu vai rīkojas klienta vietā bez saskaņošanas ar to. Pieeja, kad sociālajā darbā tiek izmantots medicīniskais “eksperta” modelis, kad profesionālis diagnosticē klienta problēmu un izraksta ārstēšanās plānu, mūsdienās ir novecojusi. Šo medicīnisko modeli ir nomainījis uz sadarbību balstītais modelis:

1. Situācijas novērtējumu veic darbinieks ciešā sadarbībā ar klientu, lai vienos par problēmas izpratni, noskaidrotajām vajadzībām, iznākumu vai mērķi un darbības soļiem, lai to sasniegtu.
2. Intervences posmā iesaistītās puses sadarbojas, lai veiktu problēmas risināšanai vai mazināšanai, vajadzību apmierināšanai un rezultātu sasniegšanai nepieciešamās darbības.
3. Noteiktos sadarbības posmos situāciju kopīgi pārskata un novērtē, kad darbs pabeigts.

Turklāt klientus var iesaistīt pakalpojumu plānošanā, politikas un stratēģiju izstrādē; to īpaši uzsver līdzdalības vai pakalpojumu lietotāju iesaistes pieeja (angļu val. – *participation* vai *user-involvement approach*) sociālajā darbā.

Vērtība “partnerība” attiecas arī uz multidisciplinārās pieejas izmantošanu sociālajā darbā, kas apliecina, ka vislabākos rezultātus varam sasniegt tad, ja konstruktīvi un efektīvi sastrādājamies ar kolēģiem no citām organizācijām (ārstiem, skolotājiem, aprūpētājiem, dzīvokļu piešķiršanas komisiju speciālistiem u. c.). Sadarbība ar citiem speciālistiem var būt izaicinājumu pilna, tādēļ tā prasa noteiktu prasmju attīstīšanu.

5. Pilsonība

Pilsonība dod iespēju izmantot valstī noteiktās tiesības un nodrošina sociālo iekļaušanu, tādēļ tā ir vērtība. Personu ar invaliditāti interešu pārstāvības organizācijas cīnās par iespēju baudīt neatkarīgu dzīvi sabiedrībā līdzvērtīgi pārējiem pilsoņiem, kuri realizē savas tiesības uz darbu, ģimeni un citas. Tātad tas ir gluži pretējs virziens tam, ka uzsvars tiek likts tikai uz personu ar invaliditāti aprūpi. Tāpat senioriem tiek veicināta iespēja ilgāk dzīvot savā mājoklī, kur var baudīt lielāku pašnoteikšanos, nekā nepieciešamo aprūpi saņemot aprūpes institūcijā.

Saskaņā ar šo vērtību K. Štroma-Gotfrīda minējusi vienu no sociālā darba pamatvērtībām – **visiem cilvēkiem ir tiesības uz resursiem**, kas tiem ir nepieciešami, lai pārvarētu dzīves grūtības un attīstītu savu potenciālu.³⁰⁶ Lai to īstenotu, sociālajam darbiniekam ir pašam jātic, ka cilvēkiem ir tiesības uz resursiem, jārikojas, lai nodrošinātu šos resursus un dažkārt arī jāiniciē, jāpilnveido un jāievieš tādas programmas, kuras nodrošinātu resursus atbilstoši cilvēku vajadzībām. Šai vērtībai gan ir vieglāk piekrist, nekā to īstenot dzīvē. Nereti saskaramies ar tādām situācijām, kad personīgie aizspriedumi un nosodījums, piemēram, pret ilgstošiem bezdarbniekiem un atkarīgo vielu lietotājiem, mudina ierobežot tiem sniegto palīdzību, noklusēt informāciju par kādām palīdzības iespējām. Citkārt šo vērtību grūti īstenot ierobežoto resursu dēļ vai tādēļ, ka ir jāiegulda pārāk daudz pūļu un turklāt vēl prasība jāpamato augstākstāvošās instancēs.

6. Rīcībspējas sekmēšana (angļu val. – *empowerment*)

Rīcībspēja ir plaši izmantots jēdziens ar dažādu nozīmi. Vispirms ar to var apzīmēt procesu, kad persona iegūst vairāk kontroles pār savu dzīvi un dzīves apstākļiem. Sociālajā darbā to lieto arī plašākā nozīmē, kad uzmanību pievērš diskriminācijai un apspiešanai, kuru ir pieredzējuši klienti. Rīcībspējas sekmēšana nozīmē, ka klientiem palīdz attīstīt tādas spējas un prasmes, kuras nepieciešamas, lai viņi paši varētu risināt ar sociālo netaisnību un nevienlīdzību saistītās situācijas. Ietverot abas nozīmes, rīcībspējas sekmēšana ir gan psiholoģisks, gan sociāls un politisks process. N. Tompsons ir skaidrojis, ka rīcībspējas sekmēšanu var īstenot trīs līmeņos:

1. Personīgajā līmenī tā attiecas uz psiholoģiskajiem faktoriem, kuri palīdz vai traucē sasniegt mērķus, un tie var ietvert klienta pašapziņas stiprināšanu.
2. Kultūras līmenī uzmanība tiek pievērsta tam, kā nerakstīti likumi, paradumi un par pašsaprotamiem pieņemti uzskati var darboties kā šķēršļi tiesību īstenošanai un sociālai iekļaušanai. Šajā līmenī rīcībspējas sekmēšana ietver centienus mazināt stereotipus un līdzīgus diskriminējošus pieņēmumus.

³⁰⁶ Strom-Gottfried, K. (2002). Operationalizing the Cardinal Social Work Values. In D. Hepworth, R. Rooney, & J. Larsen. (Eds.). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Pacific Grove: Brooks/Cole Thomson Learning, pp. 57–83.

3. Strukturālajā līmenī tā attiecas uz to, ka persona tās sociālā statusa, tautības, dzimuma vai citu faktoru dēļ var nonākt sabiedrībā neizdevīgākā pozīcijā. Rīcībspējas sekmēšana šajā līmenī ietver darbu ar tādām strukturālajām problēmām kā nabadzība un izstumšana.³⁰⁷

Līdzīgi sociālā darba vērtību formulējusi K. Štroma-Gotfrīda, apgalvojot, ka cilvēki spēj augt un mainīties tad, ja tiem ir atbilstoši resursi, tādēļ būtu jāpaplašina cilvēku izvēles iespējas – kādā veidā risināt problēmas un veidot savu dzīvi.³⁰⁸ Šī vērtība ietver uzskatu, ka klienti spēj augt, mainīties, rast risinājumus savām grūtībām un spēj arī atbildīgi realizēt izvēles brīvību un savas tiesības.

Spēka perspektīva pastiprina rīcībspējas pieeju, jo tās ietvaros sociālais darbinieks vērš uzmanību uz klienta pozitīvajām īpašībām un neapzināto, neattīstīto potenciālu, pretēji tam, lai raudzītos uz ierobežojumiem un pagātnes kļūdām. Pozitīvs skatījums vērš klientā cerību un dod drosmi, stiprina pašnovērtējumu. Tas savukārt stiprina arī klienta motivāciju, kas ir absolūti nepieciešama, lai sasniegtu pozitīvu rezultātu.

Ticība cilvēka spējai mainīties ir absolūti nepieciešama arī tālab, ka cilvēka pašuztveri un savu problēmu uztveri ietekmē tā “atgriezeniskā saite”, kuru tas saņem no citiem. Ja sociālais darbinieks uztver klientus pozitīvi un pauž ticību, ka viņi var paši atrisināt savas problēmas, tad viņi “piesavinās” līdzīgu skatījumu vai pārlicību. Protams, sociālā darbinieka redzējumam ir jābūt reālistiskam. Darbiniekam ir jāpieņem, ka klienta situācija var mainīties un ka klientam ir spējas veikt nepieciešamās darbības. Pretējā gadījumā darbinieks var dot klientam nepatiesas cerības, kas savukārt novedīs pie vilšanās un aizvainojuma. Vairumu problēmsituāciju var mainīt vai uzlabot kaut kādā mērā, un vairumam klientu piemīt spējas konstruktīvi rīkoties problēmu risināšanā.³⁰⁹

³⁰⁷ Thompson, N. (2015). *Understanding Social Work: Preparing for Practice* (4th ed.). London; New York: Palgrave Macmillan.

³⁰⁸ Strom-Gottfried, K. (2002). Operationalizing the Cardinal Social Work Values. In D. Hepworth, R. Rooney, & J. Larsen. (Eds.). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Pacific Grove: Brooks/Cole Thomson Learning, pp. 57–83.

³⁰⁹ Turpat.

7. Autentiskums

Autentiskuma jēdziens nāk no eksistenciālās teorijas un attiecas uz to, ka katram cilvēkam ir “radikāla brīvība”. Ar to saprotot to, ka personai ir ne tikai brīvība, bet arī pienākums izvēlēties vai, citiem vārdiem sakot, – mēs paši esam atbildīgi par savu rīcību. Ar mums notiekošais daļēji atrodas ārpus mūsu kontroles un tomēr vienlaikus ir arī mūsu pieņemto lēmumu un rīcības sekas. Šajā nozīmē izvairīšanās no lēmuma pieņemšanas faktiski ir lēmums nepieņemt lēmumu. Sekas persona piedzīvo gan tādās situācijās, ja rīkojas, gan arī tad, ja tomēr izlemj nerīkoties. Būt autentiskam nozīmē uzņemties atbildību par savu uzvedību, nevis uzskatīt, ka to izraisa kaut kas ārpus mūsu kontroles (piemēram, teiciens “*es neko nevaru darīt, tāds nu es esmu*” vairāk uztverama kā atruna, nevis kā patiesība). Autentiskums ietver spēju izprast, kas atrodas mūsu pašu ietekmes zonā un kas atrodas ārpus tās. N. Tompsons uzskata, ka šī vērtība sociālajā darbā ir nozīmīga divos līmeņos:

1. Sociālajiem darbiniekiem ir jāapzinās sava atbildība, un tie nedrīkst izvairīties no saviem uzdevumiem un lomas situācijās, kurās tie nonāk. Sociālajiem darbiniekiem ir jāizprot, kādu ietekmi var atstāt viņu izvēles un rīcība.
2. Ja vēlamies nodrošināt iespējas, rīcībspēju (angļu val. – *empower*) un to, lai cilvēki iegūtu lielāku kontroli pār savu dzīvi, tad ir jāpalīdz viņiem izprast savas ietekmes robežas un to, ka viņiem piemīt brīvība un atbildība attiecībā uz izvēli un rīcību.

Ja sociālie darbinieki nespēj īstenot autentiskuma vērtību, novērojamas sekas divos līmeņos:

1. Vispirms, sociālais darbinieks nevar sagaidīt, ka klients mainīsies un virzīsies pretī risinājumam, ja sociālais darbinieks uzskata, ka tas pats nespēj mainīties, ticot “*esmu tāds, kāds esmu, un tur neko nevaru darīt*”. Tad būtu negodīgi sagaidīt, ka klienti darīs to, ko pats profesionālis nav nemaz gatavs darīt.
2. Ja sociālais darbinieks neveicina klienta autentiskumu, tad viņš piedalās to šķēršļu vairošanā, kuri kavē jebkādu izmaiņu rašanos klienta dzīvē. Tad sociālais darbinieks pats ir daļa no problēmas, nevis daļa no risinājuma.

Profesionālā negatīvā attieksme pret klientiem (“viņi nemainās un nekad arī nemainīsies”) var būt ļoti destruktīva. Ja darbs tiek uzsākts, vadoties pēc pieņēmuma, ka izmaiņas nav iespējamās, tad sociālais darbinieks veicina pašpildošā pareģojuma (angļu val. – *self-fulfilling prophecy*) īstenošanos. Pārliecība par neizdošanos savukārt mudina uz rīcību, kura nedod pozitīvu rezultātu, un “pareģojums” ir piepildījies (“es jau zināju, ka tur nekas nesanāks”). Tas, protams, nenozīmē, ka vienmēr ir iespējams panākt pozitīvas pārmaiņas vai ka tās būtu viegli panākt.

Vērtībām ir liela ietekme uz mūsu attieksmi, reakciju uz situācijām, rīcību un cēntieniem. Vērtību pamats veidojas ģimenes un citu cilvēka dzīvē nozīmīgu personu vai notikumu iespaidā. Sociālā darbinieka personiskās vērtības un pārliecības par to, kas ir labi un pareizi, var arī nesaskanēt ar profesionālajām vērtībām, tādēļ būtu svarīgi apzināties savas vērtības un analizēt to ietekmi uz savu profesionālo darbību.

N. Tompsons vērtības klasificējis divās iepriekš aprakstītajās grupās – tradicionālās un modernās jeb emancipatīvās vērtības. Norvēģu pētnieks, kurš ir piedalījies Norvēģijas Sociālo darbinieku asociācijas un Starptautiskās sociālo darbinieku federācijas ētikas vadlīniju izstrādē, profesors Larss Gunnars Lingas (*Lars Gunnar Lingås*) savu disertāciju veltīja sociālā darba ētikai un piedāvā **detalizētāku vērtību klasifikāciju** sešās grupās:

1. **Humānistiskās** vērtības par dzīvības godāšanu un respektēšanu;
2. Uz **brīvību** orientētās vērtības, kas tiek izteiktas principos par pašrealizāciju, brīvību un solidaritāti;
3. **Demokrātiskās** vērtības, kas attiecas uz cieņu pret pārstāvniecisku valdību un cilvēktiesībām, šeit ietverot arī nediskriminācijas principu;
4. **Tiesiskas** valsts vērtības, kas izteiktas pamatprincipos attiecībā uz godīguma aizsardzību;
5. **Altruistiskās** vērtības attiecībā uz līdzdalības un pašnoteikšanās (autonomijas princips) nodrošināšanu un nežēlīgu darba metožu vai nežēlīgas mijiedarbības ar klientiem un pacientiem izskaušanu (laba darīšanas princips);
6. **Eksistenciālās** vērtības, kas attiecas uz personīgo atbildību par paša rīcību.³¹⁰

³¹⁰ Lingas, L. G. (October, 2001). *Ethics in social work - from rules to discourse*. Retrieved from LARS GUNNAR LINGÅS' NETTSIDE: <http://etikk.net/summary.htm>

L. G. Lingas vērtību iedalījums atklāj vērtību izcelsmes avotus – kultūras mantojumu, Apvienoto Nāciju Cilvēktiesību deklarācijā paustās vērtības un tās, kas ir veidojušās profesionālās prakses gaitā.

5.4. SOCIĀLO DARBINIEKU PERSONĪGĀS UN PROFESIONĀLĀS VĒRTĪBAS

Vērtības ir kā ideāli pieņēmumi par to, kas ir labi un pareizi. Sociālajam darbiniekam tāpat kā jebkurai cilvēkam ir savas personīgās vērtības, kas veidojušās ģimenes un draugu, kultūras ietekmes un dzīves pieredzes rezultātā.³¹¹ Profesore un sociālā darba izglītības aizsācēja Amerikas Savienotajās Valstīs Helēna Harisa Perlmane (*Helen Harris Perlman*) ir rakstījusi, ka neatkarīgi no līmeņa, kurā strādā sociālais darbinieks, viņam būtu nepieciešams apzināties tās vērtības, kuras ietekmē viņa rīcību. Subjektīvas un neanalizētas vērtības var noteikt to, kā darbinieks veic darbu ar gadījumu, vada grupas darbu, strādā kopienas plānotāja lomā vai veic pētniecisko darbu, jo bieži vien ikviena cilvēka rīcību virza arī neapzināti pieņēmumi un pārliecība. Tikai tad, kad cilvēks pats apzinās savus pieņēmumus un pārliecību, viņš var valdīt pār tiem.³¹² Arī K. Štroma-Gotfrīda uzskata līdzīgi, proti, personīgo vērtību ietekmē sociālais darbinieks var rīkoties neprofesionāli un neētiski, ja šīs vērtības nav rūpīgi apzinātas un izvērtētas. Lielāka sevis apzināšanās un praktiskā pieredze palīdz atbrīvoties no personīgo vērtību negatīvas ietekmes uz profesionālo darbu.³¹³ Lai ilustrētu to, cik nozīmīgi ir prasmīgi apieties ar savu attieksmi, Ketrina Geldārda (*Kathryn Geldard*) un Deivids Geldārds (*David Geldard*) aicina iztēloties, kā tas būtu, ja jūs būtu klients un sarunā ar konsultantu sajustu, ka konsultants noraidoši izturas pret visu to, ko jūs sakāt, ir noraidošs pret jums kā cilvēku vai ja konsultants izrādītu pat nosodījumu.

³¹¹ Sparks, J. (2006). Ethics and Social Work in Health Care. In S. Brown, & T. A. Gehlert. (Eds.). *Handbook of Health Social Work*. Hoboken, N. J.: John Wiley & Sons, Inc., pp. 43–69.

³¹² Perlman, H. H. (1976). *Social Casework: a Problem-solving Process*. Chicago: The University of Chicago Press.

³¹³ Strom-Gottfried, K. (2002). Operationalizing the Cardinal Social Work Values. In D. Hepworth, R. Rooney, & J. Larsen. (Eds.). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Pacific Grove: Brooks/Cole Thomson Learning, pp. 57–83.

Visticamāk, ka tas mazinātu jūsu vēlmi turpināt sarunu ar šo konsultantu, un varbūt jūs pat nospriestu, ka nemaz nebija vērts nākt uz konsultāciju.³¹⁴ Šie autori uzsver, ka ir ļoti svarīgi, lai sociālais darbinieks būtu ticis skaidrībā par to, kas ir viņa vērtības. Autori ir novērojuši, ka profesionālim ir tendence izturēties nosodoši, ja nav viņš izpratis pats savas vērtības un uzskatus. Tādos gadījumos sarunas laikā daļa profesionāļa uzmanības tiek pievērsta savam iekšējam mulsumam, mēģinot saprast, kādi tad īsti ir viņa uzskati un attieksme pret klienta teikto, pieredzēto, tā vietā, lai ar nedalītu uzmanību pievērstos klientam.

Praktiķa izaicinājums ir rast veidu, kā saglabāt savas vērtības, neuzspiežot tās citiem. Turklāt te nav runa par it visu sociālā darbinieka vērtību saglabāšanu, jo būtu jāatbrīvojas no tām vērtībām, kas darbiniekam traucē veidot efektīvu sakarsmi ar citiem cilvēkiem. K. Štroma-Gotfrīda uzskata, lai to panāktu, ir jāpamana sava tendence nosodīt un jāattīsta savaldība, lai neatklātu savu apmulsumu vai nepatiku. Nav nekas neparasts just nepatiku, un ir grūti šādā netīkamā situācijā ieraudzīt klientu, kurš arī ir stresā. Tomēr tieši fokusēšanās uz personu, nevis uz viņas uzvedību, ļauj pakāpeniski izvairīties no tendences nosodīt vai “apzīmogot” klientu.³¹⁵ Lielākoties klientu vērtības atšķirsies no profesionāļa vērtībām, tādēļ profesionālim ir jācenšas izprast situāciju it kā no klienta vērtību skatpunkta. Ja darbinieks to nespēj, tad viņam būs grūti rast empātiju pret klientu un, sliktākajā gadījumā, darbinieks sāks strīdēties ar klientu un uzspiest savas vērtības. Kā uzsver K. Geldārda un D. Geldārds, ja profesionālim ir skaidras paša vērtības, tad tas padara viņu iekšēji stiprāku un viņš neizjūt nepieciešamību pamatot, attaisnot vai aizstāvēt tās.³¹⁶ Vērtības kļūst par nesatricināmu pamatu paša lēmumiem un rīcībai, un no šī izejas punkta var izzināt, kādu notikumu un pieredzi iespaidā ir veidojušās atšķirīgās klienta vērtības.

Bieži nosodījumu mazina un sapratni vairo tieši personas pagātnes vai pašreizējo dzīves apstākļu izpratne. Kamēr sociālajam darbiniekiem ir pieejama tikai

³¹⁴ Geldard, K., & Geldard, D. (2005). *Practical Counselling Skills: an Integrative Approach*. New York: Palgrave Macmillan.

³¹⁵ Strom-Gottfried, K. (2002). Operationalizing the Cardinal Social Work Values. In D. Hepworth, R. Rooney, & J. Larsen. (Eds.). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Pacific Grove: Brooks/Cole Thomson Learning, pp. 57–83.

³¹⁶ Geldard, K., & Geldard, D. (2005). *Practical Counselling Skills: an Integrative Approach*. New York: Palgrave Macmillan.

virspusēja informācija par klientu, piemēram, klients nepietiekami rūpējoties par bērnu higiēnu, veselības aprūpi, nespējot panākt regulāru skolas apmeklējumu, nestrādājot algotu darbu, tikmēr viņš viegli var pakļauties tendencei nosodīt. Savukārt kad uzzinām, ka māte ir uzaugusi bērnu aprūpes iestādē, pamanām arī signālus, ka viņa pati cieš no vardarbības partnerattiecībās un varam labāk saprast, kādēļ bērnu aprūpe ir tāda, kā arī saprast, ka šajā gadījumā ir nepieciešams nevis nosodījums, bet gan atbalsts un palīdzība.

Tomēr var būt tādas situācijas, kad sociālajam darbiniekam tomēr neizdodas pārvarēt nepatiku un viņš nespēj ievērot profesionālās vērtības, jo klienta rīcība un mērķi sociālā darbinieka izraisa tik negatīvu reakciju, ka pozitīvas sadarbības attiecības izveidot kļūst neiespējami. Piemēram, strādājot ar pedofilu, sevišķi, ja sociālais darbinieks pats bērnībā piedzīvojis seksuālu izmantošanu, vai, ja sociālajam darbiniekam ir nesatricināma noraidošā attieksme pret abortiem, bet ir jāpalīdz klientei, kurai ir neplānota grūtniecība. Šādos gadījumos ir nepieciešama supervīzija un personīgā psihoterapija. Ja iespējams, klientu vajadzētu novirzīt citam kolēģim. Tikai tādā gadījumā klientam būtu jāpaskaidro, ka tas tiek darīts tādēļ, lai viņš saņemtu pēc iespējas labāku palīdzību. Ja sociālais darbinieks bieži sastopas ar vērtību konflikta situācijām, grūtībām pieņemt klientu tādu, kāds tas ir, tad viņam būtu jāapsver, vai ir izvēlēties sev atbilstošu profesiju.³¹⁷

Sociālie darbinieki izdara izvēles arī par to, ar kādiem cilvēkiem viņi vēlas strādāt. Daži praktiski savu karjeru velta klientiem, kurus viņi uztver kā upurus, piemēram, vardarbībā cietuši bērni vai cilvēki ar smagu invaliditāti. Citi izvēlas strādāt ar klientiem, kurus daudzi uzskata par vainīgajiem (ieslodzītie, smagus seksuālos noziegumus izdarījušie). Ir darbinieki, kuri vēlas strādāt ar nabadzīgajiem, turpretī citi vēlas strādāt ar pārticīgāku klientu daļu, un visas šīs izvēles daļēji ietekmē sociālā darbinieka vērtības.

Sociālo darbinieku vērtības ietekmē to, kādas attiecības viņi veido ar klientiem, kolēģiem un sabiedrību kopumā³¹⁸. Sociālā darbinieka vērtības ietekmē,

³¹⁷ Strom-Gottfried, K. (2002). Operationalizing the Cardinal Social Work Values. In D. Hepworth, R. Rooney, & J. Larsen. (Eds.). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Pacific Grove: Brooks/Cole Thomson Learning, pp. 57–83.

³¹⁸ Domāti G. Hamiltona (1940), E. Junghezbends (1967), kuru atziņas plašāk skat.: Reamer, F. (2006). *Social Work Values and Ethics* (3rd. ed.). New York: Columbia University Press.

kādas intervences metodes viņi izvēlas pielietot darbā ar klientiem – indivīdiem, ģimenēm, grupām, kopienām vai organizācijām.³¹⁹ Piemēram, daži sociālie darbinieki dod priekšroku konfrontācijas tehnikām darbā ar nepilngadīgiem likumpārkāpējiem, uzskatot, ka ar to palīdzību vislabāk var panākt uzvedības pārmaiņas. Citi praktiķi, kuri strādā ar šo pašu mērķa grupu, var būt kritiski noskaņoti pret konfrontēšanu, uzskatot to par dehumanizējošu, un savu vērtību dēļ var dot priekšroku tādām konsultēšanas veidam, kas uzsver klienta tiesības uz pašnoteikšanos un empātisku, cieņpilnu attiecību veidošanu.

Tagad esam nonākuši pie nākamā veida – kādas vērtības ir galvenās sociālajā darbā, kur tās ir nepieciešamas ētikas dilemmu atrisināšanai, kas ietver konfliktus starp profesionālajiem pienākumiem un saistībām. Ētikas dilemmas parasti ietver vērtību sadursmi.

5.5. ĒTIKAS DILEMMAS SOCIĀLAJĀ DARBĀ

F. Rīmers ētikas dilemmu skaidro kā situāciju, kurā saduras sociālā darbinieka profesionālie pienākumi ar profesijas vērtībām un atbildību tās ievērot.³²⁰ Ētikas dilemmas rodas tādos gadījumos, kad:

1. Konfliktē divi vai vairāki ētiskie principi vai vērtības;
2. Nav iespējams ievērot ētisko principu;
3. Konfliktē klienta, valsts, profesionāļu tiesības un pienākumi.

Tālāk nodaļā piedāvāšu F. Rīmera apkopojumu par to, ar kādām dilemmām sociālajā darbā nākas saskarties un kādus jautājumus tās ietver. To papildināšu ar saviem novērojumiem vai piemēriem.

1. Konfidencialitāte un privātums

Konfidencialitāte ir viena no pamatvērtībām, bet ir apstākļi, kad klienti zaudē savas tiesības uz konfidencialitāti. Tās ir situācijas, kad klients izsaka draudus

³¹⁹ Domāti F. E. Makdermots (1975); B. K. Veleijs (1968), kuru atziņas plašāk skat.: Reamer, F. (2006). *Social Work Values and Ethics* (3rd ed.). New York: Columbia University Press.

³²⁰ Reamer, F. (2006). *Social Work Values and Ethics* (3rd ed.). New York: Columbia University Press.

savai vai cita cilvēka dzīvībai, ir nevērīgi vai varmācīgi izturējies pret bērnu vai neaizsargātu pieaugušo vai kad tiesa vai likums uzliek par pienākumu sociālajam darbiniekam atklāt informāciju. Kā apgalvo K. Geldārda un D. Geldārds, absolūta konfidencialitāte bieži nav iespējama un var būt neētiska; konfidencialitātei ir robežas, un tās ir jāizskaidro klientam.³²¹ Ja konfidencialitāti nav iespējams ievērot pilnībā, ir svarīgi informēt klientu, kāda informācija, kam un kādā nolūkā tiks sniegta.

2. Klienta pašnoteikšanās un profesionālais paternālisms

Kādas ir klienta pašnoteikšanās robežas tādās situācijās, kad viņi paši kaitē savai veselībai un dzīvībai vai apdraud citus? Vai pastāv situācijas, kad ir attaisnojama melošana vai informācijas nesniegšana klientam ar paternālistisku aizbīdinājumu, ka “tas ir viņu pašu labā”? Vai personai ar garīgās attīstības traucējumiem, kura dzīvo pieaugušo aprūpes centrā, ir ētiski neatklāt informāciju par to, ka ir mirusi tās māte un tādēļ viņu vairs neapmeklē? “Pret” patiesības atklāšanu ir paternālistiski argumenti, jo klients būs satraukts, pārdzīvos un būtu labāk to pasargāt no negatīviem pārdzīvojumiem un uzturēt cerību, ka kaut kad jau māte atbrauks. “Par” patiesības atklāšanu ir apjauta, ka mātes nāves fakta slēpšana ir melošana, tāpat tas nonāk pretrunā ar normalizācijas principu personu ar garīga rakstura traucējumiem aprūpē, kad tiek uzsvērts, ka cilvēkiem ar invaliditāti ir tiesības uz tādu pašu dzīvi, kas neatšķiras no ikviena cita sabiedrības locekļa dzīves ritējuma.

Kā norāda K. Štroma-Gotfrīda, ja sociālais darbinieks steidzas ar saviem padomiem, tad viņš neļauj klientam pašam pieņemt lēmumus. Klienti vairāk var iegūt no tā, ja viņus aicina iedziļināties, pētīt un analizēt savu situāciju, kad paši var izvērtēt iespējamo rīcības variantu sekas un savu vērtību ietekmi. Tas nenozīmē, ka sociālais darbinieks nedrīkst norādīt uz tām sekām, kuras klients pats nepamana, bet viņam tas jādara konstruktīvā veidā un ņemot vērā klienta vajadzības. Pretējā gadījumā cenšanās pievērst klientu savām vērtībām un savam situācijas risinājuma redzējumam tikai tādēļ, ka darbinieks ir pārliecināts par to

³²¹ Geldard, K., & Geldard, D. (2005). *Practical Counselling Skills: an Integrative Approach*. New York: Palgrave Macmillan.

pareizumu, nozīmē, ka sociālais darbinieks strādā, lai apmierinātu savas, nevis sava klienta vajadzības.³²²

Biežāk pašnoteikšanās tiesību jautājums ir aktuāls sociālajā darbā ar senioriem un personām ar garīga rakstura traucējumiem. Sociālais darbinieks konkrētā situācijā saskata apdraudējumu personas veselībai vai dzīvībai, bet pati persona atsakās no palīdzības vai aprūpes pakalpojumiem. Dažkārt sociālais darbinieks tad turpina uzraudzīt klientu, cenšas ieinteresēt vai pārliecināt par nepieciešamību saņemt palīdzību un pacietīgi gaida to brīdi, kad klients būs gatavs to saņemt. Citkārt sociālais darbinieks uzņemas atbildību un uzstāj, ka palīdzība jāsaņem nekavējoties. Šajos gadījumos būtu svarīgi atšķirt, vai sociālais darbinieks ir uzstājīgs tādēļ, ka vēlas, lai, piemēram, seniors mūža nogali pavadītu apstākļos, kādus par piemērotiem uzskata darbinieks, vai tādēļ, ka baidās no kaimiņu vai sabiedrības pārmetumiem par bezdarbību, vai arī nerīkojoties seniora veselība un dzīvība tiktu apdraudēta.

3. Robežas un duālas attiecības

Ar robežām un duālām attiecībām saistītās dilemmas rosina uzdot šādus jautājumus:

1. Kā sociālajam darbiniekam būtu jāizturas pret personīgu attiecību veidošanu ar bijušajiem klientiem?
2. Vai sociālais darbinieks var ar klientu dalīties ar informāciju par sevi, savu personīgo dzīvi?
3. Vai ir pieļaujams barteris – pakalpojums pret pakalpojumu?
4. Kā izturēties tādos gadījumos, kad klients pasniedz dāvanu vai kad aicina apmeklēt kādu savas dzīves nozīmīgus notikumus?

Sociālo darbinieku ētikas kodeksos šie jautājumi parasti ir aplūkoti, un atbilde ir “nē”. Šie ir diezgan viegli atbildami jautājumi, ja izejam no neitrālas – attiecībās neiesaistītas, pozīcijas. “Nē” iemesls slēpjas nevienlīdzīgās varas un atkarības attiecības, kādas izveidojas starp profesionāli un klientu pat tad, ja cenšamies

³²² Strom-Gottfried, K. (2002). Operationalizing the Cardinal Social Work Values. In D. Hepworth, R. Rooney, & J. Larsen. (Eds.). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Pacific Grove: Brooks/Cole Thomson Learning, pp. 57–83.

izturēties pret klientu kā pret līdzvērtīgu un vienlīdzīgu. Ievērojot robežas un palīdzot klientam tās ievērot, profesionālis pasargā klientu no apzinātas vai neapzinātas izmantošanas, no nonākšanas “upura” lomā.

Tomēr prakse rāda, ka ilgstoša vai intensīva sadarbība, kā arī sociālā darbinieka pienākumu raksturs var radīt situāciju, kad klients vēlas sociālo darbinieku saredzēt kā nozīmīgu cilvēku savā dzīvē, nevis vairs kā profesionāli. Sociālais darbinieks var saņemt ielūgumu apmeklēt dzimšanas dienas vai kāzu svinības, piedāvājumu slēgt uztura līgumu, lai seniors saņemtu nepieciešamo atbalstu, bet darbinieks par to apmaiņā saņemtu šī cilvēka īpašumu. Reizēm sociālais darbinieks mēdz aizdod klientam naudu vai palīdz iekārtot mājvietu. Izvairīties no šādām situācijām var palīdzēt supervīziju izmantošana, kurās sociālais darbinieks var analizēt un izprast, kādas jūtas viņā ir pret klientu, kas mudina darīt vairāk palīdzēt tieši šim klientam, kā veidojušās attiecības ar klientu un kā saglabāt profesionālu un labvēlīgu attieksmi.

4. Pakļaušanās likumam, politikai un noteikumiem

Vai ir ētiski pieļaut, ka sociālais darbinieks pārkāpj likumu, neievēro noteikto politiku un noteikumus tādēļ, ka tos uzskata par netaisnīgiem vai tādiem, kas kaitē klientam? Sociālā kontrole ir viena no sociālā darbinieka funkcijām tieši tāpat kā nepieciešamība uzturēt labas attiecības un sadarbību ar klientu. Kā sociālajam darbiniekiem izšķirties un izlemt, kurai no šīm funkcijām dot priekšroku situācijā, kad nav iespējams abas īstenot vienlaikus?

Abi F. Rīmera minētie jautājumi ir aktuāli arī sociālo darbinieku praksē Latvijā. Lai mazinātu sociālās kontroles negatīvo ietekmi attiecībās ar klientu, sevišķi sociālajā darbā ar ģimenēm un bērniem, svarīga ir diskusija par to, kā šīs funkcijas nodalīt. Tomēr pat gadījumā, ja viena sociālā darbinieka uzdevums būtu sociālā kontrole, bet cita – konsultēšana un atbalstīšana, tad arī pēdējais likuma priekšā būtu atbildīgs ziņot par bērnu tiesību pārkāpumiem atbildīgajām institūcijām.

5. Trauksmes celšana

Kādā situācijā sociālajiem darbiniekiem būtu pienākums atklāt kolēģa vai organizācijas vadības ētisku pārkāpumu? Trauksmes celšana nav viegls uzdevums,

jo nereti ietver bailes zaudēt labās attiecības ar kolēģi vai iespēju nonākt konfliktā ar vadību. 2019. gada 1. maijā Latvijā stājās spēkā “Trauksmes celšanas likums”, kura viens no mērķiem ir nodrošināt trauksmes cēlāju aizsardzību. Tiesa, nelielā organizācijā vai pašvaldībā ir sarežģīti nodrošināt informācijas par neētisku vai pretlikumīgu rīcību konfidencialitāti. Dažkārt ir iespējams nojaust, kurš ir bijis neētiskās rīcības vai likumpārkāpuma liecinieks vai kuram par to varētu būt bijusi informācija. Pienākums celt trauksmi neaprobežojas tikai ar kolēģu vai vadības rīcību, bet arī ar citu iesaistīto organizāciju darbību vai bezdarbību.

6. Ierobežotu resursu pārdale

Kāda būtu ētiskā rīcība, pārdalot nepietiekamus finanšu vai citus resursus? Vai sociālajiem darbiniekiem resursi būtu jāpiešķir, balstoties uz vajadzībām vai vadoties pēc vienlīdzības principa, piemēram, rīkot izlozes vai loterijas, rīkotos pēc principa – kurš pirmais nāk, tas arī pirmais saņem, vai arī ņemt vērā klienta finansiālo stāvokli?

7. Konflikts starp personīgajām un profesionālajām vērtībām

Kā sociālajam darbiniekam būtu jāatrisina sadursme starp paša dziļi personiskiem uzskatiem un saviem profesionālajiem pienākumiem?³²³ Piemēram, ģimenes saglabāšana vai šķiršanās, sievietes tiesības uz lēmumu par grūtniecības pārtraukšanu, pieaugušo bērnu atteikšanās nodrošināt aprūpi savam vecākam u. tml. situācijās.

Praksē dilemmas var mazināt, ja ir izstrādātas vadlīnijas, pēc kurām darbinieks var vadīties, pieņemot lēmumu par tālāko rīcību konkrētā darba situācijā. Piemēram, ka pieaugušo, kurš atsakās no nepieciešamās medicīniskās palīdzības un kurš izprot sava lēmuma sekas, nevar piespiest ārstēties. Šādas vadlīnijas var izstrādāt iestāde, par nozari atbildīgā ministrija vai profesionālā apvienība. Tomēr lielākoties šādas vadlīnijas nemaz nepastāv. Tad sociālie darbinieki var vienīgi apzināties un pieņemt šo vērtību konfliktu un, cik vien rūpīgi iespējams, pārdomāt lēmumu un darbību iespējamo ietekmi uz klientiem, iestādi un sabiedrību.

³²³ Reamer, F. (2008). Ethics and Values. In T. Mizrahi & L. E. Davis (Eds.). *Encyclopedia of Social Work* (20th ed.). New York: NASW Press, Oxford University Press, pp. 143–151.

Ailina Gambriļa (*Eileen Gambrill*) un Roberts Prūgers (*Robert Pruger*) uzskata, ka, tikai identificējot ētiskajā dilemmā iesaistītās puses, iespējamo rīcības variantu īstermiņa un ilgtermiņa sekas, var pieņemt pārdomātu ētisku lēmumu.³²⁴ Viņi piedāvā izmantot **kritiskās domāšanas modeli**, lai noskaidrotu savstarpēji konfliktējošās intereses un alternatīvo risinājumu variantu sekas. Kritiskai diskusijai var būt noderīgi sekojoši jautājumi:

1. Kas ir problēma vai jautājums (vai runa ir par resursiem, par brīvību vai naudu)?
2. Kurš un kādā veidā ir iesaistīts situācijā?
3. Kādi ir risinājumu vai rīcības varianti?
4. Kādas ir katra rīcības varianta sekas katrai no iesaistītām personām?
5. Kādu pamatojumu vai vadlīnijas varam izmantot risinājuma meklēšanā (piemēram, ētikas princips par vienlīdzīgu resursu pārdali)?
6. Kādas izmaiņas un kādos līmeņos (indivīds, ģimene, kopiena, organizācija, pakalpojumu sistēma, politika) ir jāveic, lai ievērotu ētikas principus?³²⁵

Arī Merilendas Universitātes Sociālā darba skolas profesori Ralfs Dolgofs (*Ralph Dolgoff*) un Donna Heringtone (*Donna Harrington*) un profesors, vairāku sociāla darba jomā nozīmīgu grāmatu autors Frenks Lēvenbergs (*Frank M. Loewenberg*) norādījuši, ka, lai risinātu ētiskās dilemmas, ir nepieciešams vadīties pēc noteikta lēmuma pieņemšanas modeļa, secīgi un racionāli izvērtējot situāciju un rīcības alternatīvas. Viņi piedāvā vispārīgo lēmumu pieņemšanas modeli (skat. 5.5.1. tabulu). Modelis ir balstīts uz pieņēmumu, ka sociālie darbinieki spēj racionāli plānot intervences un ka viņi vēlas mazināt iracionālu, emocijās balstītu, impulsīvu rīcību.³²⁶ Modelis paredz situācijas, tajā iesaistīto personu, speciālistu vērtību analīzi un atbilstoši tām noteiktu alternatīvu rīcības stratēģiju. Būtiski, ka šis modelis ietver ne tikai tos soļus, kuri noved pie lēmuma pieņemšanas, bet arī lēmuma īstenošanu un tā rezultāta novērtēšanu (9.–11. solis), kas savukārt nodrošina mācīšanos no pieredzes.

³²⁴ Gambrill, E., & Pruger, R. (Eds.). (1997). *Controversial Issues in Social Work Ethics, Values, and Obligations*. Boston: Allyn & Bacon.

³²⁵ Turpat.

³²⁶ Loewenberg, F. D. (2000). *Ethical Decisions for Social Work Practice* (6th ed.). Itasca, Illinois: F. E. Peacock Publishers, Inc.

5.5.1. tabula. Vispārīgs lēmumu pieņemšanas modelis.³²⁷

1. solis	Identificē problēmu un faktoros, kuri to rada vai uztur.
2. solis	Identificē visas problēmā iesaistītās personas un institūcijas, tādas kā klienti, upuri, atbalsta sistēmas, citi profesionāļi un citas.
3. solis	Nosaki, kam jāpiedalās lēmuma pieņemšanā.
4. solis	Nosaki, kādas vērtības saistībā ar problēmu pārstāv 2. solī identificētās personas, tajā skaitā darbinieka un klienta personīgās vērtības, profesionālās, grupas un sabiedrības vērtības.
5. solis	Nosaki mērķus un uzdevumus, kuru īstenošana varētu atrisināt vai vismaz mazināt problēmu.
6. solis	Identificē alternatīvas intervences stratēģijas un mērķus.
7. solis	Novērtē katras alternatīvas lietderību un efektivitāti iepriekš noteikto mērķu sasniegšanai.
8. solis	Izvēlies visatbilstošāko stratēģiju.
9. solis	Īsteno izvēlēto stratēģiju.
10. solis	Uzraugi tās īstenošanu, pievēršot īpašu uzmanību neparedzētām sekām.
11. solis	Novērtē rezultātus un identificē papildu problēmas.

Padziļinātākai ētikas dilemmu situāciju analīzei F. Lēvenbergs, R. Dolgofs un D. Heringtone iesaka izmantot **Ētikas novērtēšanas jautājumus** (angļu val. – *Ethical Assessment Screen*):

1. Kādas manas personīgās vērtības ir saistītas ar šo ētikas dilemmu?
2. Kādas sabiedrības vērtības ir saistītas ar ētisko lēmumu, kas jāpieņem?
3. Identificē atbilstošās profesionālās vērtības un ētiku.
4. Nosaki, kādus alternatīvus ētiskās rīcības variantus vari izmantot?
5. Kura no alternatīvām vislielākā mērā aizsargās klienta tiesības un labklājību, kā arī citu personu tiesības un labklājību?
6. Kura no alternatīvām vislielākā mērā aizsargās sabiedrības tiesības un intereses?
7. Ko jūs varat darīt, lai mazinātu konfliktu starp 1., 2. un 3. punktā noteiktām vērtībām? Ko varat darīt, lai mazinātu konfliktus starp 5. un 6. punktā noteikto?

³²⁷ Loewenberg, F. D. (2000). *Ethical Decisions for Social Work Practice* (6th ed.). Itasca, Illinois: F. E. Peacock Publishers, Inc.

8. Kura no alternatīvām ietver “vismazāko ļaunumu”?
9. Kādā mērā alternatīvie risinājumi būs lietderīgi, efektīvi un ētiski?
10. Vai esat apsvēruši un izvērtējuši alternatīvo rīcības variantu īstermiņa un ilgtermiņa ētiskās sekas?³²⁸

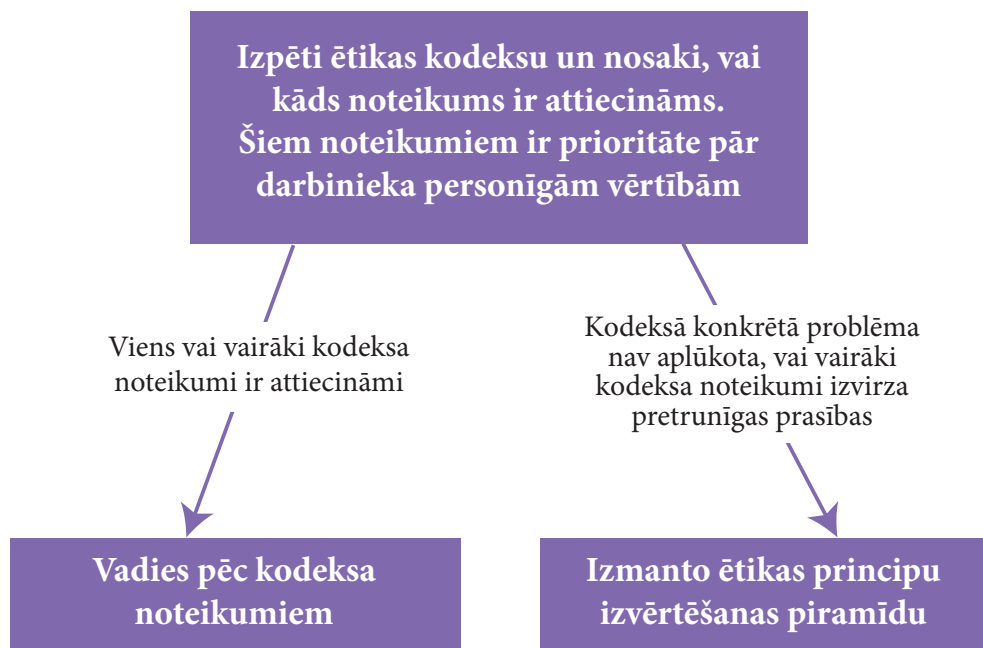
Autori ētikas izvērtēšanas 8. jautājumā lieto jēdzienu “vismazākais ļaunums”. Tas attiecas uz tādām situācijām, kurās nav rodams pozitīvs problēmas risinājums. Jebkurš risinājums ir savā ziņā neapmierinošs, jo tas kaut kādā mērā kaitēs kādai no iesaistītajām personām. Autori uzsver, ka šādās situācijās izmantojams “vismazākā ļaunuma” princips un jāizvēlas risinājums, kurš ietver vismazāko kaitējumu, vai kaitējumu, kurš ir atgriezenisks un kompensējams. Tomēr regulāra mazākā kaitējuma principa lietošana var sekmēt arī to, ka labāki risinājumi tā arī netiek meklēti. Piemēram, bērnus no nelabvēlīgas vides ģimenē ievieto aprūpes institūcijā, jo ir grūti atrast audžuģimenes, vienlaikus audžuģimeņu veidošanās novadā nemaz netiek veicināta. Cits mazākā ļaunuma piemērs ir tāds: persona ar garīgās attīstības traucējumiem, kura dzīvi ir vadījusi laukos aprūpes institūcijā, tiek pārcelta uz dzīvi grupu dzīvoklī svešā vidē – pilsētā. Šajā gadījumā risku attaisno potenciālais ieguvums un veiksmīga iznākuma iespēja – cerības, ka persona adaptēsies jaunajā vidē, tai varbūt būs pieejamākas plašākas un daudzveidīgākas nodarbinātības iespējas u. c. ziņā. Vienlaikus šāda izvēle būtu izdarāma tikai tad, ja klients pats tam piekrist. Tomēr praksē bieži nākas saskarties ar gluži pretējo – priekšplānā izvirzītas nevis cilvēka vajadzības un intereses, bet gan institūciju finansējuma un sistēmas “diktētu” lietu virzības aspekts. Tad nākas dzirdēt frāzes: “Kur mēs viņus (klientus) liksim?” vai “Nav jau kur viņus likt”. Tad nu nav vairs būtiski, ko vēlas pats klients, jo nepastāv nekādas izvēles iespējas; netiek ievēroti pašnoteikšanās, individualizācijas ētiskie principi.

Piedāvātie ētikas dilemmu analīzes jautājumi var palīdzēt rast vispieņemamāko risinājumu. Tomēr F. Lēvenbergs, R. Dolgofs un D. Heringtone, balstoties uz vairāku autoru darbu analīzi, piedāvājuši arī vadlīnijas ētisku lēmumu pieņemšanai un ir izstrādājuši divus vērtēšanas instrumentus – Ētisko noteikumu izvērtēšanas shēmu (angļu val. – *Ethical Rules Screen*) un Ētisko principu piramīdu

³²⁸ Loewenberg, F. D. (2000). *Ethical Decisions for Social Work Practice* (6th ed.). Itasca, Illinois: F. E. Peacock Publishers, Inc.

(angļu val. – *Ethical Principles Screen*) (skat. 5.5.1. un 5.5.2. attēlu). Sākotnēji jāizmanto Ētisko noteikumu izvērtēšanas shēma. Tā paredz, ka sociālais darbinieks vispirms meklē atbildi ētikas kodeksā. Ja uz situāciju ir attiecināmi viens vai vairāki kodeksa noteikumi, tad darbinieks vadās pēc tiem.

ĒTIKAS NOTEIKUMU IZVĒRTĒŠANA



5.5.1. attēls. Ētisko noteikumu izvērtēšanas shēma³²⁹

Savukārt, ja kodeksā konkrētā problēma nav aplūkota vai uz to attiecas vairāki noteikumi, kuru prasības ir pretrunīgas, tad sociālais darbinieks izmanto nākamo instrumentu – Ētisko principu piramīdu. Ētisko principu piramīdā ētikas principi ir sakārtoti prioritārā secībā pēc to nozīmīguma. Autori uzsver, lai arī visi ētiskie principi ir svarīgi, dažkārt risinājumu mēs varam rast tikai tad, ja savstarpēji attiecinām ētiskos principus un nosakām, kurš ir nozīmīgākais. Starp konkurējošiem principiem dodam priekšroku nozīmīgākajam. Principu vietu pēc nozīmīguma autori ir noteikuši, balstoties priekšstatā par to, kā šos principus vērtē sociālo darbinieku kopiena ASV.

³²⁹ Loewenberg, F. D. (2000). *Ethical Decisions for Social Work Practice* (6th ed.E.). Itaca, Illinois: F. E. Peacock Publishers, Inc.

Tālāk piedāvāts katra principa skaidrojums.

1. ētiskais princips: **Dzīvības aizsargāšana**. Šis princips attiecas uz ikviena cilvēka dzīvību, un tā ievērošana ir svarīgāka par citu principu ievērošanu. Šī ir viena no cilvēku pamata tiesībām.



5.5.2. attēls. Ētisko principu piramīda³³⁰

2. ētiskais princips: **Vienlīdzības un nevienlīdzības princips** nosaka, ka ir jāizturas vienlīdzīgi pret visiem cilvēkiem, kuri ir līdzīgos apstākļos, jeb pret vienlīdzīgajiem ir jāizturas vienlīdzīgi un pret nevienlīdzīgajiem – atšķirīgi, ja gribam, lai arī viņi kļūtu vienlīdzīgi. Piemēram, vardarbības pret bērnu vai vecu cilvēku gadījumā, bērns vai vecais cilvēks nav “vienlīdzīgā” pozīcijā ar varmācīgo pieaugušo. Šajā gadījumā sociālā darbinieka pienākums ievērot konfidencialitāti un autonomiju attiecībā uz varmāku būs mazāk svarīgs princips, nekā aizsargāt bērnu vai senioru pat tādā gadījumā, ja tas nav dzīvības un nāves jautājums.

³³⁰ Loewenberg, F. D. (2000). *Ethical Decisions for Social Work Practice* (6th ed.). Itaca, Illinois: F. E. Peacock Publishers, Inc.

3. ētiskais princips: **Autonomija un brīvība**. Sociālajam darbiniekam ir jāpieņem tādi lēmumi, kuri veicina personas autonomiju, neatkarību un brīvību. Tajā pašā laikā brīvība nav augstāks princips par tiesībām uz dzīvību un izdzīvošanu. Cilvēkam nav tiesību izlemt sevi vai kādu citu savainot, pamatojoties uz tiesībām autonomi pieņemt lēmumus. Ja sociālais darbinieks sastopas ar šādu situāciju, tad viņa pienākums ir sekot 1. ētikas principam. Risku un ieguvumu analīze var palīdzēt izvērtēt, kad sekot autonomijas jeb pašnoteikšanās principam un kad ignorēt klienta lēmumu ir ētiski. Ja klients atrodas dzīvību bīstamos apstākļos un intervences risks ir minimāls, bet ieguvums no tās ir būtisks, tad sociālais darbinieks var izlemt turpināt rīkoties arī bez klienta piekrišanas. Šajā situācijā klienta atteikšanos var uzskatīt par nepietiekamas kompetences pazīmi. No otras puses, ja intervence ietver augstu risku un ieguvums no tās ir minimāls, tad klienta atteikšanās ir loģiska un tā ir jāakceptē.

4. ētikas princips: **Mazākais ļaunums**. Ja dilemma ir saistīta ar kaitējuma iespējamību, tad sociālajam darbiniekam ir jācenšas no tā izvairīties vai pasargāt. Ja nav iespējams no kaitējuma izvairīties, tad jāizvēlas tas rīcības variants, kurš radīs vismazāko, īslaicīgāko un vieglāk labojamo kaitējumu. Sociālajam darbiniekam ir jāpalīdz mazināt nelabvēlīgās sekas.

5. ētikas princips: **Dzīves kvalitāte**. Sociālajam darbiniekam ir jāizvēlas tas rīcības variants, kurš nodrošina labāku dzīves kvalitāti ikvienai personai – indivīdam un arī kopienai.

6. ētikas princips: **Privātums un konfidencialitāte**. Sociālajam darbiniekam ir jānodrošina katras personas tiesības uz privātumu, kas nozīmē, ka ir jānodrošina konfidencialitāte. Tomēr, kā jau iepriekš aprakstīts, konfidencialitāte nav absolūta un tā nav svarīgāka par pienākumu pasargāt citus no varmācības vai būtiska kaitējuma.

7. ētikas princips: **Patiesums un pilnīga atklātība**. Sociālajam darbiniekam ir jāpieņem tādi lēmumi, kas ļauj teikt patiesību un pilnībā atklāt nepieciešamo informāciju savam klientam un citiem. Jebkuras labi funkcionējošas attiecības balstās uz savstarpēju uzticēšanos, kas savukārt ir balstītas uz patiesumu, godīgumu.³³¹

³³¹ Loewenberg, F. D. (2000). *Ethical Decisions for Social Work Practice* (6th ed.). Itasca, Illinois: F. E. Peacock Publishers, Inc.

F. Lēvenbergs, R. Dolgofs un D. Heringtone norāda, ka reālajā dzīvē lēmumi netiek pieņemti vienā mirklī, drīzāk pēc kāda pārdomu procesa un izriet no dažādām kādā laika posmā veiktām darbībām. Līdz lēmumam parasti nonākam pakāpeniski, soli pa solim. Pat ja lēmumu pieņem viens cilvēks, visticamāk, ka tā pieņemšanā ir piedalījušies vēl citi, paužot savus viedokļus, reaģējot uz informāciju, piedāvājot argumentus vai jaunus faktus, mainot apstākļus. Autori salīdzina, ka vērot lēmuma pieņemšanu ir tas pats, kas raudzīties uz okeāna viļņiem, kuri atsitās pret krastu. Rīcības izvēli ietekmē iepriekš pieņemtie lēmumi, kas nosaka tālāko darbības virzienu. Tātad, atzīstot, ka lēmuma pieņemšanas process ir komplekss, autori tomēr saskata, ka ētisko dilemmu situācijās var būt noderīgs arī vienkāršots lēmumu pieņemšanas modelis.

5.6. ĒTIKAS KODEKSA LOMA SOCIĀLAJĀ DARBĀ

Ētikas kodeksam sociālajā darbā ir bijusi divējāda loma. Pirmkārt, tas tika izstrādāts, lai sociālais darbs atbilstu noteiktiem profesijai izvirzītiem kritērijiem un par tādu to atzītu Amerikas Savienotajās Valstīs. Kalifornijas Universitātes (Bērklīja) sociālās labklājības emeritētā profesora Ernesta Grīnvuda (*Ernest Greenwood*) 1957. gadā tapušais darbs pētījumu metodoloģijā ir ietekmējis vairākas sociālo zinātnieku paaudzes, piedāvājot profesiju pazīmju teoriju. Viņš nosaucis piecas pazīmes, pēc kurām iespējams noteikt, kāda nodarbošanās ir uzskatāma par profesiju. Kā vienu no profesijas pazīmēm viņš minējis ētikas kodeksu, kas regulē profesionāļa attiecības ar klientu un kolēģiem.³³²

Otra ētikas kodeksa loma ir veicināt ētisku praksi, nodrošinot sabiedrības uzticēšanos profesijas pārstāvjiem. Īpaši svarīgi tas ir palīdzošajās profesijās, jo tās savās rokās koncentrē vērā ņemamu varu pār pakalpojuma saņēmējiem. Sociālā darbinieka varu nosaka viņa kā eksperta zināšanas, kontrole pār resursiem, vara noteikt, kādas būs profesionāļa un klienta attiecības un sadarbības veids. Tieši profesionālās varas aspektā būtisks ir ētikas kodekss. Horvātu-austriešu filozofs, Romas katoļu

³³² E. Grīnvuda pētījums tapa 1957. gadā, uz to plašākas atsauces skat.: Banks, S. (2001). *Ethics and Values in Social Work* (2nd ed.). New York: Palgrave Macmillan.

priesteris un Rietumu kultūras institūciju kritiķis Ivans Iljičs (*Ivan Illich*) 1977. gadā runā par cilvēkus ierobežojošām profesijām, kas padara cilvēkus nespējīgus (angļu val. – *disabling professions*). Viņš uzsvēris, ka ārsti, skolotāji, sociālie darbinieki, juristi uzstājas kā eksperti un savā ziņā atņem indivīdam varu un kontroli pašam pār savu dzīvi. Šīs profesijas arī diktē, kādām vajadzētu būt cilvēku vajadzībām un uzvedības formām.³³³ Lai līdzsvarotu šo profesionāļa varu un nenodarītu kaitējumu palīdzības saņēmējam, ir nepieciešami ētikas kodeksi. Arī S. Banksa uzskata, ka ētikas kodeksa pieņemšana nozīmē profesionāļa varas atzišanu. Viņa varu saista ar īpašām zināšanām un prasmēm, kuras klienti izprot tikai daļēji vai pat neizprot pilnībā. Tādēļ Britu Sociālo darbinieku asociācijas (*British Association of Social Workers*) ētikas kodeksā ir teikts, ka sociālais darbs ir profesionāla darbība, kurā netieši ir ietverti ētikas principi, kuri savukārt nosaka sociālā darbinieka atbildību. Ētikas kodeksa primārais mērķis ir šos netiešos principus precīzi formulēt un padarīt skaidrus, lai aizsargātu klientus un citus sabiedrības locekļus.³³⁴

Pasargāt klientu no neatbilstošas profesionāļa varas lietošanas nav vienīgais ētikas kodeksa mērķis. Ņūkāslas Universitātes (Austrālija) pētniecības institūta (*Research Institute of Advanced Study for Humanity at the University of Newcastle*) sociālā darba pētniecības profesore Mela Greja (*Mel Gray*) ir apkopojusi dažādu autoru pētījumos minētos sociālā darba ētikas kodeksu mērķus:

- 1) sniegt praksei atbilstošas vadlīnijas;
- 2) sniegt ieteikumus praktiķiem, kad tie sastopas ar dilemmām;
- 3) pasargāt klientus no nekompetentas rīcības;
- 4) noteikt, kāda rīcība tiek sagaidīta saistībā ar profesionālo atbildību;
- 5) radīt līdzekli pašregulācijai, izvirzot uzvedības noteikumus sociālajam darbiniekam un viņa saskarsmei ar klientiem, kolēģiem, citu profesiju pārstāvjiem, darba devējiem un sabiedrību;
- 6) radīt pamatu sociālā darbinieka rīcības novērtēšanai, nodrošinot standartus un prasības, ar kurām salīdzināt un izvērtēt darbinieka rīcību;
- 7) atklāt sociālā darba vērtību sistēmu;

³³³ I. Iljiča pētījums tapis 1977. gadā, uz to plašākas atsauces skat.: Banks, S. (2001). *Ethics and Values in Social Work* (2nd ed.). New York: Palgrave Macmillan.

³³⁴ Banks, S. (2001). *Ethics and Values in Social Work* (2nd ed.). New York: Palgrave Macmillan.

- 8) skaidri formulēt profesijas morālisko un politisko apņemšanos;
- 9) ieskicēt attiecības starp teoriju un praksi;
- 10) veicināt sociālo darbinieku profesionālu atzišanu un cieņu;
- 11) pasargāt profesiju no relatīvisma.³³⁵

Papildus šiem visaptveroši nosauktajiem mērķiem, vērts pieminēt vienu no F. Lēvenberga pieminētajām ētikas kodeksa funkcijām – pasargāt profesiju no valsts kontroles. F. Lēvenbergs to pamatojis ar to, ka profesionālā pašregulācija ir vēlāmāka par valsts regulējumu.³³⁶ Šajā ziņā var piekrist, ka valsts vai pašvaldību institūcijas ierobežota finansējuma vai kompetences trūkuma dēļ var pieņemt arī tādus lēmumus, kuri neatbilst profesijas ētikai. Šī F. Lēvenberga doma atgādina, ka sociālo darbinieku pienākums šādos gadījumos ir iejaukties un aizstāvēt savus klientus un savu profesiju.

Par ētikas kodeksu noderīgumu un detalizācijas pakāpi ētikas pētnieku vidū izraisījusies arī diskusija. S. Benksa un F. Lēvenbergs to aplūkojuši un analizējuši savos rakstos. Lai ētikas kodekss kalpotu par padomdevēju ikvienā iespējamā situācijā, tas tiek rakstīts vispārīgu principu veidā, nevis kā kādi specifiski noteikumi. Sociālā darba ētikas kodeksos parasti min profesijas pamatvērtības un ar tām saistītos ētikas principus. Kodeksu detalizētības pakāpe un apjoms mēdz būt atšķirīgs (no vienas līdz pat vairāk nekā divdesmit lappusēm). Atrodami arī tādi kodeksi, kuros piedāvāti diezgan konkrēti rīcības izskaidrojumi atšķirīgās situācijās. Tas pamatnāms arī sākotnējos sociālā darba ētikas kodeksos ASV un Lielbritānijā. Salīdzinot pirmos kodeksus ar mūsdienu kodeksiem, redzam, ka mūsdienu kodeksos ir lielāka konkrētība, kā arī vēlme aptvert aizvien plašāku specifisku situāciju loku. ASV Nacionālās sociālo darbinieku asociācijas 1967. gadā tapušais ētikas kodekss ir krietni īsāks un vispārīgāks nekā mūsdienu kodekss. 1996. gadā kodeksu būtiski pārstrādāja un, salīdzinot ar iepriekšējo, 1993. gada versiju, tajā iekļauts divas reizes vairāk standartu. Pēdējo reizi ASV sociālo darbinieku ētikas kodekss papildināts 2017. gadā. Lai arī tas ir detalizēti izstrādāts, tomēr tajā norādīts, ka kodekss

³³⁵ Gray, M. (October, 1996). Moral theory for social work. Retrieved February 4th, 2020 from ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/292049827_Moral_theory_for_social_work

³³⁶ Loewenberg, F. D. (2000). *Ethical Decisions for Social Work Practice* (6th ed.). Itasca, Illinois: F. E. Peacock Publishers, Inc.

nepiedāvā noteikumu kopumu, kas noteiktu, kā sociālajam darbiniekam būtu jārikojas visās situācijās. Kodekss ir vērtību, principu un standartu kopums, vadlīnijas lēmumu pieņemšanai un rīcībai ar ētiku saistītos jautājumos.^{337, 338} F. Lēvenbergs skaidro, ja kodeksā tiktu sīki un detalizēti aprakstīta ētiskā uzvedība, tad varētu rasties situācija, ka starp dažādām kodeksā ietvertām prasībām vērojamas pretrunas. Jo lielāka konkrētība, jo pastāv lielāka iespēja, ka, paši par sevi pamatoti, ētikas principi konfliktēs savā starpā. Ētikas principus parasti neizkārtot hierarhiskā secībā, kas arī ir daudzu ētisko dilemmu pamats, izdarot izvēli, kuru no konfliktējošiem principiem ievērot.³³⁹ Tādēļ F. Lēvenbergs ētikas dilemmu risināšanai piedāvā jau iepriekš aplūkoto ētisko principu piramīdu (skat. 5.5.2. attēlu).

Ziemeļkarolīnas Universitātes profesors un sociālais darbinieks Alans Kīts-Lūkass (*Alan Keith-Lucas*), kurš galvenokārt darbojās bērnu aprūpes jomā, norādījis, ka ētikas kodeksi visbiežāk piedāvā vadlīnijas tikai attiecībā uz lēmumiem kategorijā: laba/slikta rīcība. Tomēr šādās situācijās, viņaprāt, bieži pietiktu ar sociālā darbinieka veselo saprātu un izpratni par ētiku, lai spētu izvērtēt, kurš rīcības veids būtu labs, pareizs un kurš gluži pretēji – nederīgs vai nevēlams. Viņaprāt, ētikas kodeksi nedarbojas tik efektīvi izšķirošās situācijās, kad lēmums piederīgs kategorijai labs/labs vai slikts/slikts. Tomēr tieši šādas situācijas visbiežāk rada grūtības sociālajiem darbiniekiem. Labs/labs situācijā visi rīcības varianti nesīs labumu, bet slikts/slikts gadījumā visas iespējas ietver nevēlamas sekas.³⁴⁰ Arī Deivids Raiss (*David G. Rice*) uzskata, ka ētikas kodeksam nebūtu jāsniedz detalizēts rīcības priekšraksts. Pēc viņa domām, tie, kuri sagaida lielu konkrētību, pārprot paša kodeksu jēgu. Viņaprāt, praktiski nereti vēlas ar detalizētiem noteikumiem aizvietot ētisko refleksiju. Viņš uzskata, ka pārāk precīzs un detalizēts kodekss liecinātu par to, cik zemu tiek novērtēti šīs profesijas pārstāvji.³⁴¹

³³⁷ Banks, S. (2001). *Ethics and Values in Social Work* (2nd ed.). New York: Palgrave Macmillan.

³³⁸ Loewenberg, F. D. (2000). *Ethical Decisions for Social Work Practice* (6th ed.). Itasca, Illinois: F. E. Peacock Publishers, Inc.

³³⁹ Loewenberg, F. D. (2000). *Ethical Decisions for Social Work Practice* (6th ed.). Itasca, Illinois: F. E. Peacock Publishers, Inc.

³⁴⁰ A. Kīts-Lūkass šo problēmu aktualizēja 1977. gadā, plašāk skat.: Loewenberg, F. D. (2000). *Ethical Decisions for Social Work Practice* (6th ed.). Itasca, Illinois: F. E. Peacock Publishers, Inc.

³⁴¹ D. Raiss savus uzskatus puda 1975. gadā, plašāk skat.: Banks, S. (2001). *Ethics and Values in Social Work* (2nd ed.). New York: Palgrave Macmillan.

Tāpat kā D. Raiss, arī M. Greja uzskata, ka sociālajiem darbiniekiem, lai tie ievērotu ētiku, ir nepieciešams morāls jūtīgums, morāles apzināšanās, morāles izpratne un morāles principu pārdomāšana jeb citiem vārdiem varam teikt – nepieciešama refleksija par ētiku. Viņa atzīst, ka ētikas kodeksos ietvertie ētiskie principi ir svarīgi, tomēr ar tiem saistītas arī vairākas grūtības:

1. Jo plašāks un vispārīgāks ir princips, jo vieglāk cilvēkiem par to vienoties, tam piekrist. Piemēram, sociālais taisnīgums ir labs mērķis un pret cilvēkiem būtu jāizturas vienlīdzīgi, tomēr tikai nedaudzi piekritīs šaurāk formulētam noteikumam, ka, lai sasniegtu taisnīgumu un vienlīdzību, visiem sabiedrības locekļiem neatkarīgi no paveiktā darba un profesijas būtu saņem vienāds atalgojums.
2. Noteikumi un principi paši par sevi negarantē morālu rīcību, ja vien cilvēki paši tos neizvēlas ievērot. Dažkārt principu ievērošana pat var būt akla sekošana tiem.
3. Morāle nav tikai noteikumi un principi, tā ir arī vēlēšanās būt morālam jeb ētiskam.³⁴²

Tātad M. Greja norāda, ka izšķiroša loma tajā, lai sociālā darba prakse būtu ētiska, ir nevis formulētiem principiem, bet gan paša sociālā darbinieka vēlmei un prasmēm rīkoties ētiski. Kā atbildes reakcija situācijām, kad sociālie darbinieki pārkāpj ētikas normas, rīkojas pretlikumīgi, ir ētikas risku vadība un ētikas audita veikšana organizācijās.

5.7. ĒTIKAS RISKU VADĪBA

Jēdzienu “ētikas audits” ieviesa F. Rīmers, lai apzīmētu visas tās aktivitātes, kuras var veikt pats sociālais darbinieks vai sociālo pakalpojumu organizācija, lai novērstu un savlaicīgi pamanītu neētisku praksi – veiktu ētikas risku vadīšanu. Auditu veikšana organizācijās ir ierasta grāmatvedības, finanšu pārvaldības, pakalpojuma kvalitātes izvērtēšanas prakse. Šajā gadījumā F. Rīmers to pašu auditēšanas

³⁴² Gray, M. (October, 1996). *Moral theory for social work*. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/292049827_Moral_theory_for_social_work

principu attiecina uz profesionālo un sociālā darba ētiku. Viņš ir minējis to, kas var kalpot kā informācijas avoti ētikas auditā, un iedalījis tos divās grupās:

1. Sociālo darbinieku **zināšanas** par ētikas riskiem praksē – empīriski pamatota informācija par iesniegtajām sūdzībām, par tiesu darbiem, kas saistīti ar ētikas pārkāpumiem, ētikas komitejas apkopojumi un tiesu nolēmumi.
2. Pastāvošās **procedūras un norādījumi organizācijā**, kā risināt dažādas ētikas problēmas, dilemmas un pieņemt ētiskus lēmumus.³⁴³

F. Rīmera skatījumā audita gaitā katru jautājumu iespējams novērtēt kā atbilstošu vienai no minētajām četrām kategorijām:

1. – **risks nepastāv**: esošā prakse (procedūras) ir pieņemama un to nav nepieciešams mainīt;
2. – **minimāls risks**: esošā prakse ir pietiekami pieņemama, taču var būt noderīgi minimāli uzlabojumi;
3. – **vidējs risks**: pastāvošā prakse ir problemātiska, nepieciešamas pārmaiņas, lai mazinātu risku;
4. – **augsts risks**: pastāvošajā praksē ir būtiski trūkumi, nepieciešamas nozīmīgas izmaiņas, lai mazinātu risku.

Auditā F. Rīmers aicina iekļaut jautājumus par to, kā tiek ievērotas klientu tiesības, konfidencialitāte un privātums, informētās piekrišanas princips, kā nodrošināti pakalpojumi, ievērotas robežas, risināti interešu konflikti, veikta dokumentēšana, novērsta neslavas celšana, organizētas supervīzijas, mācības, konsultācijas, izsniegti nosūtījumi, vai ir novēroti krāpšanas gadījumi, kā tiek pārtraukta pakalpojumu sniegšana, kā arī jautājumus par tādām situācijām, kad konstatēti būtiski trūkumi sociālā darbinieka darbībā. Piemēram, jautājumā par klientu tiesībām F. Rīmers norāda, ka organizācijā ir jābūt izstrādātam visaptverošam un skaidri saprotamam dokumentam, kurā ir apkopotas klientu tiesības. Parasti tajā ir arī norādīts, kā tiek nodrošināta konfidencialitāte un datu aizsardzība, kādos gadījumos un kāda informācija var tikt izpausta, kā tiks nodrošināta informēta piekrišana, piekļuve pakalpojumiem, ierakstiem klienta lietā, alternatīvu pakalpojumu un

³⁴³ Reamer, F. G. (2000). *The Social Work Ethics Audit: A Risk-Management Strategy*. Izgūts no Faculty Publications: <http://digitalcommons.ric.edu/facultypublications/173>

nosūtījuma saņemšanas iespējas, tiesības atteikties no pakalpojumiem, sūdzību iesniegšanas kārtība. Auditā tiek pārbaudīta ne tikai šāda dokumenta esamība, bet arī novērtēts, cik bieži sociālie darbinieki klientus informē par viņu tiesībām.³⁴⁴ Audita uzdevums ir ne tikai izvērtēt, kā iestāde ir paredzējusi nodrošināt ētikas ievērošanu (dokumenti, kodeksi, procedūru apraksti, nolikumi, vadlīnijas ētikas dilemmu risināšanai u. tml.), bet arī konstatēt, kāda ir reālā situācija, – vai darbinieki pārzina noteikto šajos dokumentos, vai tiek sasauktas komisijas, padomes u. tml. un vai veic tās savu darbu, vai tiek ievērotas visas procedūras, vai darbinieki zina par konkrētajā jomā biežāk sastopamajām ētikas dilemmām un ieteicamajiem risinājumiem.

Ētikas risku audita noslēgumā audita veicēju rīcībā ir visa informācija par to, kādi dokumenti ir izstrādāti organizācijā, lai nodrošinātu ētisku praksi, vai šie dokumenti ir pietiekami visaptveroši un skaidri, vai tiem tomēr ir nepieciešami kādi papildinājumi, vai dokumentos noteiktās darbības un procedūras ir zināmas sociālajiem darbiniekiem, vai tās tiek pielietotas ikdienas darbā. Audita rezultātus izvērtē pēc iepriekš minētajiem četriem kritērijiem, nosakot arī ētikas pārkāpuma riska pakāpi. Tām jomām, kas novērtētas ar augstu risku, ir jāpievēršas nekavējoties, jo pretējā gadījumā var tikt apdraudēta ētikas ievērošana, kā rezultātā var tikt iesniegta sūdzība par darbinieka vai organizācijas neētisku rīcību. Jomām, kuras auditā ir novērtētas ar vidēju vai zemu risku, jāpievēršas pēc iespējas drīz vai arī pēc tam, kad ir sakārtotas augstu pārkāpuma risku ietverošās jomas.

Audita veikšanai organizācijā tiek izveidota darba grupa, kurā dažkārt mēdz iesaistīt arī ekspertus ārpus konkrētās organizācijas. Dažkārt iestādē tiek izveidota ētikas komisija, kuras viens no uzdevumiem ir arī ētikas audita veikšana, lai savlaicīgi novērstu ētikas pārkāpumu riskus. Vienlaikus, ja organizācijas administrācija nepievērš uzmanību ētikas jautājumiem, neveido darba grupas, neorganizē auditu, tas nenozīmē, ka sociālais darbinieks pats nav atbildīgs par ētiskas prakses principu ievērošanu darbā. Ētiska prakse ir katra profesionāļa primārā atbildība pret klientu un savu profesiju. Sociālais darbinieks var rosināt ētikas jautājumu iekļaušanu organizācijas darba kārtībā.

³⁴⁴ Reamer, F. G. (2000). *The Social Work Ethics Audit: A Risk-Management Strategy*. Izgūts no Faculty Publications: <http://digitalcommons.ric.edu/facultypublications/173>

5.8. REFLEKSĪVĀ PRAKSE

Mūsdienās sociālajā darbā priekšplānā ir izvirzīts refleksijas jēdziens. Profesors Deivids Bauds (*David Boud*), pētniece Rozmarija Koga (*Rosemary Keogh*) un profesors Deivids Volkers (*David Walker*) refleksiju skaidro kā vispārēju jēdzienu, kas ietver visas tās intelektuālās un afektīvās darbības, kuras indivīds izmanto savas pieredzes izzināšanas gaitā, lai nonāktu pie jaunas izpratnes un vērtējuma. Pētnieki ir izstrādājuši trīs posmu refleksijas modeli, kas ietver atskatīšanos uz pieredzi, uzmanības pievēršanu ar pieredzi saistītām sajūtām un pieredzētā pārvērtēšanu, konstatējot tā radītās sekas un rezultātus. Šis modelis ietver divu veidu refleksiju: **refleksiju darbībā** jeb profesionāla rīcības laikā un **refleksiju par darbību**, kad profesionālis atskatās uz pieredzēto pēc notikuma.³⁴⁵ Tātad sociālais darbinieks mācās no pieredzes, kad mijiedarbībā ar apkārtējo vidi (citiem cilvēkiem un lietām) pievērš uzmanību un pamana to, kas notiek pašos cilvēkos un ārpus tiem, dažādos veidos ietekmē sevi vai vidi ap sevi, kurā patlaban darbojas, un rīcības laikā reflektē, lai nepārtraukti regulētu savu uztveri un rīcību. Piemēram, refleksija darbībā norit tad, kad sociālā darbinieka kabinetā ir ienācis cilvēks, kurš agresīvā un uzbrūkošā tonī sociālajam darbiniekam kaut ko pārmet. Šajā situācijā sociālais darbinieks jūt pēkšņu satraukumu, sašutumu un dusmas, viņš apzinās, ka nav ētiski klientu apklusināt ar agresīvu uzkliešanu, tāpēc sāk elpot dziļāk un lēnāk, lai mazinātu savu satraukumu, tad viņš pamana, ka klients patiesībā ir par kaut ko nobažījies. Kad klienta agresīvi uzbrūkošais tonis mazinās, runas ātrums salēninās, darbinieks apzinās, ka tagad būtu pienācis īstais brīdis, kad klients varētu būt spējīgs viņu sadzirdēt, tad sociālais darbinieks var mierīgā balsī vērsties pie klienta, pavēstot, ka redz viņa satraukumu un ir gatavs palīdzēt, ja vien to spēs, lūdzot tuvāk paskaidrot sava satraukuma iemeslu.

Kā uzsvēruši D. Raiss un M. Greja, refleksija ir viens no instrumentiem ētikas jeb morālas prakses nodrošināšanai, norādot uz priekšrakstu, kodeksu un vadliniju ierobežoto spēju panākt vēlamo rezultātu. Sociālā darba profesionālajā

³⁴⁵ Boud, D., Keogh, R., & Walker, D. (1994). Promoting Reflection in Learning: a Model. In D. Boud, R. Keogh, & D. Walker (Eds.). *Reflection: Turning Experience into Learning*. London; New York: RoutledgeFalmer, pp. 18–40.

literatūrā uzsvērts, lai arī refleksija par veikto darbību ir svarīga, tomēr it īpaši nozīmīga ir spēja reflektēt, esot darbībā. Šī atšķirība iezīmēta tādēļ, ka no refleksijas par darbību mēs varam mācīties, izdarīt secinājumus, ko ņemt vērā līdzīgās situācijās nākotnē, taču mēs neko nevaram vairs mainīt jau notikušā situācijā. Savukārt refleksija darbībā dod iespēju aktīvi novērot dažādus aspektus:

1. Varam novērot, kā attīstās komunikācijas situācija ar klientu;
2. Varam apzināties, kā uztveram situāciju un kā mūsu personīgā dzīves pieredze ietekmē mūsu reakciju;
3. Varam vērst uzmanību uz to, kā institūcijas piešķirtā vara ietekmē klienta situācijas uztveri, mūsu reakciju un uzvedību u. tml.

Refleksija darbībā ļauj profesionālim pielāgot savu darbības stilu tā, lai tas mudinātu klientu būt pretimnākošam un sekmētu konstruktīvu sadarbību. Spēja atpazīt savu vārdu un darbību ietekmi uz klienta reakciju sekmē savas lomas, pozīcijas un ietekmes apzināšanos jebkurā citā ikdienas mijiedarbībā.

Refleksīva prakse sociālā darba praktiķa Marka Bredlija (*Mark Bradley*) skatījumā ir cilvēka spēja “šeit un tagad” izprast un apjaust, ka katrai rīcībai vai lēmumam ir sekas, un prasmi pielāgot savu rīcību konkrētajai situācijai.³⁴⁶ Šī spēja ir būtiska labai un ētiskai praksei. Piemēram, M. Bredlijs atzinis, ka neiejūtīga vai agresīva klienta iztaujāšana visticamāk izsauks tādu pašu pretreakciju no klienta puses un mazinās iespēju iegūt klienta uzticēšanos. Viņš atsaucas uz īru sociālo un ekonomisko pētījumu konsultanta Kīrana Makkevena (*Kieran McKeown*) 2000. gadā publicēto pētījumu, kas apliecināja, ka attiecību kvalitāte starp sociālo darbinieku un ģimenes locekļiem ietekmē vecāku motivāciju mainīties – labas attiecības ar darbinieku veido 30% no vecāku motivācijas.³⁴⁷ Tātad savā ziņā atgriežamies pie sociālā darba profesijas pirmsākumos F. Bīsteka definētajiem sadarbības attiecību principiem, kurus būtu nepieciešams ievērot, lai darbs būtu sekmīgs.

Nodaļas izskaņā vēlos akcentēt, ka sociālā darba misija sakņojas dziļā profesijas dibinātāju un mūsdienu praktiķu pārliecībā, ka ir jāpalīdz cilvēkiem, kuri

³⁴⁶ Bradley, M. (2017). Reflexivity. In L. Deacon, & S. J. Macdonald, *Social Work Theory and Practice*. London: Sage Publications, pp. 103–112.

³⁴⁷ McKeown, K. (2000). A Guide to What Works in Family Support Services for Vulnerable Families. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/242738057_A_Guide_to_What_Works_in_Family_Support_Services_for_Vulnerable_Families

nonākuši dzīves grūtībās. Sociālais darbs nav tikai tehnoloģija, bet gan vispārcilvēciskās vērtībās balstīta un vērtību iedvesmota rīcība, kuras mērķis ir palīdzēt mazaizsargātiem iedzīvotājiem, izmantojot dažādas intervences un metodes. Sociālā darba vērtības un ētiskie principi ir nosacījumi tam, kādas sadarbības attiecības būtu jāveido ar klientu un citiem sadarbības partneriem. Turklāt ētikas principu ievērošana ne tikai pasargā no neētiskas un nepieņemamas rīcības, bet arī sekmē klienta uzticēšanos, motivāciju un situācijas risināšanu.

Sevis un apkārtējās pasaules uztveri ietekmē vērtības un to ietekmē izveidojušies uzskati. Sociālajam darbiniekam ir jāizzina pašiem savas vērtības, ieskaitot reliģiskās pārliecības, un jānovērtē to atbilstība profesionālajām vērtībām un ietekme uz to lēmumiem. Sociālā darba vērtības un ētikas principus sociālie darbinieki iepazīst un apgūst jau studijā laikā sociālā darba profesionālajā literatūrā. Profesijas vērtības un ētiskie principi ir apkopoti dažādu valstu ētikas kodeksos un vadlīnijās. Ētikas kodeksus gan kritizē par to, ka tie ir nepilnīgi, nav elastīgi un nerēķinās ar prakses sarežģītību, ir pretrunīgi un grūti izmantojami ētikas dilemmu situācijās. S. Benksa uzsver: "Nav viena absolūtā principa vai noteikumu kopuma, kas var mums pateikt priekšā, kā rīkoties ikvienā gadījumā."³⁴⁸ Tādēļ ētikas dilemmu risināšanai piedāvā vairāku soļu modeļus un ētikas principu hierarhiju, kā arī izsver refleksijas nozīmi. Dilemmas praksē var mazināt vadlīnijas, kuras izstrādā sociālo pakalpojumu sniedzēja iestāde atbilstoši sava darba specifikai, tomēr lielākoties gan šādu vadlīniju nav. Tad sociālie darbinieki var vienīgi rīkoties, atbildīgi pieņemot vērtību konfliktu un rūpīgi pārdomājot iespējamo lēmumu un darbību ietekmi uz klientiem, iestādi un sabiedrību. Šajās situācijās noderīgi ir konsultēties ar kolēģiem un izmantot supervīzijas, jo tās nodrošina laiku un telpu refleksijai. Būtiski ir atcerēties, ka ētikas principu ievērošana ir pamats sociālā darbinieka darba produktivitātei.

³⁴⁸ Banks, S. (2001). *Ethics and Values in Social Work* (2nd ed.). New York: Palgrave Macmillan. p. 36.

6. PIEEJAS SOCIĀLAJĀ DARBĀ AR GADĪJUMU

EVIJA APINE

Nodaļā tiks skaidrota pieejas būtība un nozīme sociālā darba prakses veidošanā. Arī tad, ja sociālais darbinieks uzskata, ka nestrādā kādas noteiktas pieejas ietvaros, viņš tomēr lēmumu pieņemšanā un rīcībā vadās pēc kādas uzskatu sistēmas, kas dažkārt nav apzināti noformulēta. Ir svarīgi apzināties, ka pašu cilvēku un viņa pasaules redzējumu jebkurā gadījumā ietekmē dzīves gaitā pieredzes vai zināšanu apguves ceļā iegūti pieņēmumi. Šie pieņēmumi nosaka to, kā cilvēks novērtē situāciju, kādu lēmumu pieņem un kā rīkojas. Kā sociālā darba praksē ir novērojusi laulību un ģimenes terapeite, lektore, supervizore un grupu vadītāja Marianna Šneidere Korijs (*Marianne Schneider Corey*) un emeritētais psiholoģijas profesors Džeralds Korijs (*Gerald Corey*), ja profesionālis katrā cilvēkā saskata labo, tad viņš tic, ka viņa klienti spēj uzņemties atbildību paši par savu dzīvi. Turpretī, ja uzskata, ka cilvēki pēc savas būtības ir slikti, tad palīdzības sniedzējs centīsieties labot cilvēka kļūdaino dabu. Viņa intervences būs virzītas uz cilvēku pārveidošanu.³⁴⁹ Savukārt uzskati, pēc kuriem vadās sociālie darbinieki, ietekmē viņu praksi. Nereiti gan šie uzskati tiek ignorēti vai pat tiek uztverti kā pašsaprotami.

Sociālā darba profesionālajā literatūrā varam sastapt jēdzienus “pieeja”, “teorija”, “modelis”, “metode”. Nodaļā aplūkošu šos jēdzienus un iezīmēšu to savstarpējo saistību. Sociālajā darbā pieejas balstās teorijās, kas vispārīgi skaidro cilvēku, cilvēku mijiedarbību un sabiedrību. Prakses metodes un modeļi ir izstrādāti, balstoties teorijās, un tie dod norādes sociālā darbinieka profesionālai darbībai darbā ar gadījumu, piedāvājot darba stratēģijas un metodes. Īsumā raksturošu arī tādas sociālā darba ar gadījumu pieejas kā **psihosociālā pieeja, uz**

³⁴⁹ Atziņas M. Korijs un Dž. Korijs definēja 1998. gadā, tās aplūkotas arī citos pētījumos, skat.: Alle-Corliss, L., & Alle-Corliss, R. (1999). *Advanced Practice in Human Service Agencies: Issues, Trends, and Treatment Perspectives*. Belmont: Wadsworth Publishing Company, pp. 123–124.

pierādījumiem balstītā pieeja, īstermiņa un ilgtermiņa pieejas, tiešās un netiešās pieejas un to nozīme sociālā darba ar gadījumu praksē.

6.1. TEORIJAS LOMA PRAKSĒ

Teorijas un prakses saistība sociālajā darbā ir biežu diskusiju objekts. Interesanti, ka tā tas vērojams ne tikai Latvijā, kur sociālā darba teorija galvenokārt ir aizgūta no ASV un Lielbritānijas, mazāk no Vācijas un Skandināvijas valstīm, bet arī valstīs, kur tās tiek radītas. Iespējams, ka šo dilemmu rada tas, ka, atšķirībā no psihoterapijas, kur terapeits apgūst izvēlēto psihoterapijas metodi, sākotnēji praktizē pārraugoša supervizora uzraudzībā un pēc tam privātpraksē vai institūcijā, lielā mērā saglabājot profesionālo autonomiju, sociālā darbinieka prakse daudz vairāk ir pakļauta ārējām ietekmēm. Sociāla darba praksi ietekmē valsts sociālās drošības sistēma, likumdošana, pašvaldības sociālā politika, sociālā pakalpojuma sniedzējas organizācijas darba organizācija un prasības, un tāpēc var šķist, ka teorija var būt arī lieka un nevajadzīga veicamo formalitāšu gūzmā. Vienlaikus, ja runājam par sociālo darbu ar gadījumu, kas ir tiešais darbs ar klientu, tad bez teorētiskām zināšanām, kuras ar laiku pārtop prakses zināšanās un atziņās, tomēr nav iespējams iztikt. Analizējot Lielbritānijā veikto pētījumu par sociālo darbinieku un klientu sadarbības efektivitāti, var secināt – **lai darbs būtu rezultatīvs, ir svarīgas labas komunikācijas prasmes, lai izveidotu cieņas un uzticēšanās pilnas attiecības un profesionālās prasmes veikt intervenci.** Tātad nepietiek vien būt “labam cilvēkam”, kam piemīt veselais saprāts, ko likt lietā dažādu problēmsituāciju šķetināšanā. **Kā īpaši svarīgas profesionālās prasmes pētījumā tika atzītas sadarbības mērķa noteikšana un intervences procesa izskaidrošana klientam, kā arī intervences veikšana konkrētās metodes ietvaros.**³⁵⁰

Sociālais darbinieks pārstāv profesiju, kurā ir uzkrāta integratīvu zināšanu teorētiskā bāze, un no profesionāļa tiek sagaidīts, ka viņš spēj izskaidrot un pamatot

³⁵⁰ Koprowska, J. (2006). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. Exeter: Learning Matters Ltd.

savu rīcību. Īpaši tas aktualizēts uz pierādījumiem balstītās prakses (angļu val. – *evidence-based practice*) idejā, ko vēlāk detalizētāk aplūkošu nodaļas ietvaros. Kā apgalvo sociālā darba profesors Džerijs Floeršs (*Jerry Floersch*), praktiķi ir sociālas būtnes un teorijas apgūst dzīves pieredzes gaitā, tajā skaitā mācību laikā. Praktiķiem nepiemīt tādas iekšējās uztveres spējas, kas automātiski ļautu tiem atpazīt un izprast klientu un viņa sociālo vidi, gluži pretēji, darbiniekiem ir nepieciešama teorija, lai ar tās palīdzību apstrādātu iegūto informāciju. No otras puses, teorijai pašai nav prāta, smadzeņu, nervu un skeleta sistēmas, ar kuras palīdzību tā varētu uztvert ār pasauli un rīkoties (tā nav cilvēciska būtne), tāpēc **sociālā darba praktiķi un teorija atrodas savstarpējas atkarības un mijiedarbības attiecībās**.³⁵¹ Teorijas nodrošina praktiķi ar iespēju aplūkot klientu, problēmas, organizācijas un institūcijas no vairākiem skatpunktiem, un, ņemot vērā konkrēto situāciju, izvēlēties, kas no vispārīgi zināmā būtu attiecināms uz esošo situāciju.

Dažādo teoriju lielo daudzumu varam uztvert gan kā bagātību, gan reizē arī kā apgrūtinājumu. Kā apgalvo profesors un vairāku sociāla darba literatūrā nozīmīgu grāmatu autors Frenks Lēvenbergs (*Frank Meir Loewenberg*), nav pilnībā apzināts, ne arī vispārīgi akceptēts konkrētu uzskatu kopums, kas veido sociāla darba prakses pamatu. Tas ir pretēji cilvēciskajai vēlmei atrast vienu “pareizo” atbildi uz jautājumu “ko tālāk darīt?” Klienta situācija nereti tāpat jau ir smaga un kur nu vēl rast enerģiju *burties* teorētiskās nostādnēs. Varam pieņemt, ka sociālie darbinieki labprātāk balstītu savu darbu pārdomātā, integratīvā modelī, ja teorētisko atziņu lauks nebūtu tik plašs, daudzšķautņains, dažkārt pretrunīgs un grūti aptverams.

Sociālā darba profesore un pētījumu autore Pamela Trevitika (*Pamela Trevithick*) raksta, ka sociālā darba jomā varam sastapties arī ar jēdzienu pārpilnību, turklāt šie jēdzieni lietoti, vienu ar otru nereti aizstājot kā sinonīmus. Šie jēdzieni ir – **teorijas, metodes, modeļi, prakses orientācijas, hipotēzes, perspektīvas un pieejas**.³⁵² Līdzīgi ar atbilstošu jēdzienu izvēles grūtībām ir sastapušies autori, strādājot pie grāmatas *Social Work Intervention* (“Sociālā darba intervence”).

³⁵¹ Floersch, J. (2008). Social Work Practice. In T. Mizrahi, & L. E. Davis. *Encyclopedia of Social Work* (20th ed.).

³⁵² Trevithick, P. (2007). *Social Work Skills: A Practice Handbook*. (2nd ed.). Maidenhead: Open University Press.

Tās ievadā autori Ena Kempbela (*Anne Campbell*), Hjū Grifits (*Huw Griffiths*), Ketija Džajata (*Cathy Jayat*), Irēne Lindsija (*Irene Lindsay*), Trevors Lindsijs (*Trevor Lindsay*), Džeimss Maršals (*James Marshall*), Mērija Makkolgana (*Mary McColgan*) un Emma Makginnisa (*Emma McGinnis*) skaidro, cik grūti nācies izvēlēties grāmatai nosaukumu. Sākotnēji grāmatu vēlējušies nosaukt “Intervences metodes sociālajā darbā”, bet autoriem tomēr nav patīcis jēdziens “metodes”, kas skanot pārāk zinātniski, un “intervence”, jo tā savukārt radot sajūtu par uzspiestu iejaukšanos. Autori vēlējas uzrakstīt grāmatu par to, kā strādāt *kopā ar* klientiem, nevis kaut ko darīt *ar* klientiem. Tālab viņi beigās atteicās no vārda “metodes”, tomēr intervenci atstāja, jo neatrada tam atbilstošu aizstājēju. Ar jēdzienu “metodes” šie autori apzīmējuši dažādus veidus, kā strādāt ar klientu – psihosociālās, uz personu vērstās, kognitīvi biheiviorālās pieejas (angļu val. – *approaches*), krīzes intervenci, motivējošo intervēšanu, īsterapiju, darbu ar grupu un klientu interešu pārstāvību (angļu val. – *advocacy*) u. tml.³⁵³

6.2. PIEEJAS JĒDZIENS

Ja raugāties terminu vārdnīcā, tad **pieeja** skaidrota kā 'attieksme, izturēšanās veids (pret kādu', arī 'attieksme, veids, kā analizē, izstrādā, izveido (piemēram, mākslas darbu)'.³⁵⁴ **Attiecinot šo jēdzienu uz sociālo darbu, ar pieeju varam saprast veidu, kādā mēs analizējam un veicam sociālo darbu tā dažādajos līmeņos, proti, mikro, mezo un makrolīmeņos.** F. Lēvenbergs nosaucis piecus pamata pieņēmumus, kas veido pieeju sociālajai intervencei:

1. Cilvēka un sociālos apstākļos var ietekmēt, veicot sociālo intervenci.
2. Problēmas rodas vides trūkumu, individuālo trūkumu vai abu rezultātā.
3. Problēmas ir dinamiskas.
4. Sociālais konteksts, kurā tiek praktizēts sociālais darbs, ietekmē problēmas definēšanu, mērķu izvirzīšanu un stratēģiju izstrādi.

³⁵³ Lindsay, T. (Ed.). (2013). *Social Work Intervention* (2nd ed.). London: Sage.

³⁵⁴ Mākslīgā intelekta laboratorija. (n. d.). Pieeja. No Tēzauris.lv [digitālā vārdnīca]. <https://tezauris.lv/#/sv/pieeja>

5. Sociālā intervence ir prakses modalitāte, kas ir īpaši piemērota problēmu risināšanai un kas izriet no personu un vides nesekmīgas mijiedarbības.³⁵⁵

Šie F. Lēvenberga pieņēmumi iezīmē uzsvāru uz ticību cilvēka spējai mainīties un ietekmēt dzīves vidi, kas ir **profesijai raksturīgais dubultais fokuss – cilvēks un vide. Cilvēks (klients) un arī sociālā darba process tiek aplūkots vides kontekstā.**

Pieeju sociālajam darbam ietekmē arī pasaules redzējums, kas veidojies zinātnes attīstības gaitā. Šķiet, sabiedrībā joprojām dominē **pozitīvismā** (jeb modernismā) balstīta domāšana, tiek sagaidīta lineāra darbība – ir cēlonis, uz to tad iedarbojamies un sasniedzam rezultātu. Tiek sagaidīts, ka sociālais darbinieks aprunāsies ar “problemātisko” kaimiņu vai līdzcilvēku un pēc šīs sarunas šis cilvēks vairs nebūs “problemātisks”. Pozitīvisms jeb modernisms ir zinātniska pieeja, kura zināšanas izprot kā galīgas un spējīgas atainot situācijas realitāti. Piemēram, ir izpētīta stresa ietekme uz ķermeņa bioķīmiskajām reakcijām, fizisko aktivitāšu labvēlīgā ietekme uz emocionālo stāvokli. Rakstnieks, pasniedzējs, eksperts cilvēku attiecību un labklājības jomā Nīls Tompsons (*Neil Thompson*) nosaucis vairākas pozitīvisma pamatiezīmes:

1. Tticība, ka universālus likumus var atklāt ar zinātniskas izpētes palīdzību;
2. Atzīst “objektīvus”, novērojamus un izmērāmus faktorus³⁵⁶ un neuzticas vai pilnībā noliedz subjektīvos faktorus;
3. Redz zinātni kā neitrālu un no vērtību ietekmes brīvu darbību;
4. Uzska, ka empīriskie pētījumi ir vispiemērotākā zinātniskās izpētes forma.³⁵⁷

Šāda pieeja zināšanām vairāk ir piemērota dabas zinībās, tomēr sociālajās zinībās tā kļūst problemātiska. Šī pieeja liek domāt, ka konkrētai problēmai varam noteikt konkrētu cēloni un piemeklēt risinājumu. No profesionāla sociālajā darbā

³⁵⁵ Loewenberg, F. M. (1977). *Fundamentals of Social Intervention*. New York: Columbia University Press, pp. 13–14.

³⁵⁶ Faktors – būtisks, nepieciešams nosacījums (kādam procesam, parādībai). Mākslīgā intelekta laboratorija. (n. d.). Faktors. No Tēzauris.lv [digitālā vārdnīca]. <https://tezauris.lv/#/sv/faktors>

³⁵⁷ Thompson, N. (1995). K. Wilson, G. Ruch, M. Lymber, & A. Cooper. (2008). *Social Work: An Introduction to Contemporary Practice*. Harlow: Pearson/Longman.

dažkārt tiek sagaidīts, ka klienta lietā tiks skaidri definēta galvenā problēma un netiks sajauktas sekas ar cēloņiem, tomēr šī loģika ne vienmēr ir iespējama. Sociālai problēmai var būt vesela virkne dažādu cēloņu, taču tā var būt arī vairāku apstākļu rezultāts. Vai alkohola atkarība ir bezdarba cēlonis jeb sekas? Varbūt tas ir bērnībā apgūts problēmu risināšanas veids, varbūt iemesls ir depresija, varbūt alkohols tiek pārmērīgi lietots zemas pašvērtības izjūtas dēļ?

Otrs veids, kā pozitīvisma domāšana negatīvi atklājas sociālajā darbā, ir neitralitātes ilūzija, kas novērojama tādās situācijās, kad sociālais darbinieks neapzinās savas personības un komunikācijas stila ietekmi uz klientu un intervences gaitu. Piemēram, sociālajam darbiniekam ir skaidrs redzējums, kā būtu risināma klienta situācija, un viņš par to klientu informē direktīvi un instruējoši, nepietiekami izzinot paša klienta redzējumu un vēlmes. Tāda darbinieka uzvedība klientam var radīt sajūtu, ka netiek respektēta viņa autonomija un pašnoteikšanās, un provocēt aizsargreakciju. Lai sevi pasargātu, klients var kļūt izvairīgs un neierasties uz nākamo norunāto tikšanos. Savukārt sociālais darbinieks tad secina, ka klients nav bijis ieinteresēts atrisināt problēmas. Tomēr tas var būt kļūdains spriedums – patiesībā klients nav ieinteresēts tādā veidā risināt problēmu. Tātad, ja sociālais darbinieks neapzinās, ka viņa neverbālajai valodai un uzvedībai ir ietekme uz klientu un klienta motivāciju sadarboties, tad viņš nepievērš uzmanību attiecību veidošanai ar klientu, kas savukārt ir viens no pamatelementiem sociālajā darbā mikropraksē – darbā ar indivīdu, ar ģimeni un darbā ar grupu.

Sociālais darbs sakņojas sociālajās zinātnēs un tā uzmanības centrā ir cilvēki un to uzvedība. Sociālā darba domāšana vairāk atbilst **postmodernisma** skatījumam uz zināšanām, uzskatot, ka tādās vienas objektīvas patiesības nemaz nepastāv, bet ir rodami neskaitāmi veidi, kā iespējams reaģēt uz dažādām cilvēku situācijām. Postmodernisti uzskata, ka patiesība ir relatīva (nosacīta, no dažādiem apstākļiem atkarīga un nepilnīga), dinamiska, un zināšanas ir sociāli konstruētas.³⁵⁸

Postmodernisma domāšanu raksturo šādi pieņēmumi:

1. Uzskats, ka viss ir unikāls un fenomeni ir sociāli radīti (proti, visas idejas ir cilvēka radītas un sabiedrībā pieņemtas, piemēram, nauda ir sociāli konstruēts fenomens);

³⁵⁸ Sabiedrības radītas – E. A.

2. Kā svarīgu uzskata subjektivitāti, jo tā ir neizbēgama, un netic objektivitātei;
3. Pārlicība, ka zināšanu radišana ir cieši saistīta ar vērtībām;
4. Pētniecībā izmanto dažāda veida empīriskos pētījumus un kvalitatīvās pētījumu metodes, kuras uzlūko kā vispiemērotākos veidus izpratnes iegūšanai.³⁵⁹

No praktiķa sociālajā darbā tiek sagaidīts, ka viņš saskatīs katras situācijas unikalitāti un sarežģītību un meklēs intervenci, kas atbildīs konkrētajam klientam un specifiskajiem apstākļiem. Tāpat vērtība tiek piešķirta sociālā darbinieka praktiski morālajām zināšanām,³⁶⁰ proti, tādām zināšanām, kuras iegūst subjektīvās pieredzes rezultātā. Šīs zināšanas ir subjektīvas un relatīvas, tādēļ būtisku nozīmī iegūst refleksija. **Refleksija** ir mērķtiecīgas pārdomas, lai izprastu, ko tieši es daru, kādēļ es to daru un kādu iespaidu uz mani pašu un citiem atstāj manas darbības.³⁶¹ Refleksija palīdz sociālajam darbiniekam mācīties no pieredzes un pilnveidot savu profesionālo darbību. Vienlaikus refleksijas prasmju attīstīšana klientā var būt nozīmīga arī viņa problēmu risināšanā, par tās izmantošanu darbā ar klientu varēsīt lasīt vēlāk šajā nodaļā.

Ar jēdzienu “pieeja” nozares profesionālajā literatūrā apzīmē vairāku teoriju kopumu, piemēram, varam runāt par psihosociālo pieeju, kognitīvi biheiviorālo pieeju, kopienas sociālā darba pieeju u. c.

Ja iepriekš esmu aplūkojusi jēdzienu “pieeja” kā domāšanas, analīzes veidu (jēdzienam “teorija” līdzīgu), tad sociālā darba profesore un pētniece Bābra Tītere (*Barbra Teater*) jēdzienu “pieeja” saista ar darbību un uzlūko to kā jēdziena “metode” sinonīmu. Viņasprāt, jēdzieni “metode”, “pieeja”, “intervence”, “tehnika” nozares profesionālajā literatūrā tiek lietoti pārmaiņus kā sinonīmi un tie visi apzīmē darbību, rīcību.³⁶² Pamatojoties uz iepriekš piedāvāto jēdziena

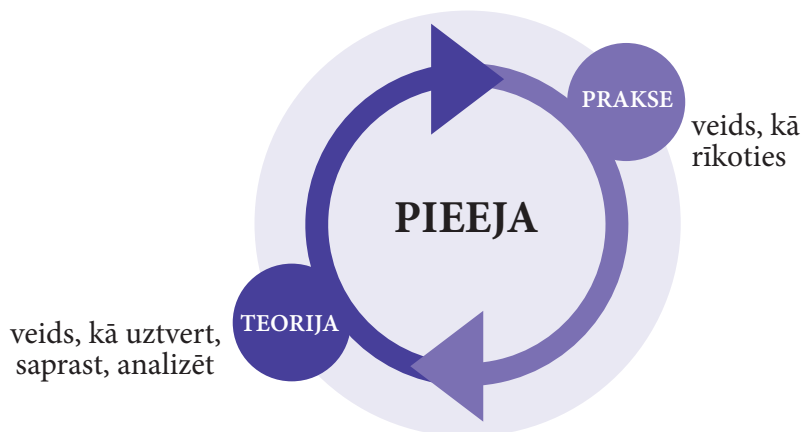
³⁵⁹ Wilson, K, Ruch, G., Lymbery, M., & Cooper, A. (2008). *Social Work: An Introduction to Contemporary Practice*. Harlow: Pearson/Longman, pp. 97.

³⁶⁰ Atziņu D. Šēns paudis 1991. gadā, tā analizēta un izmantota arī citos pētījumos; skat.: Wilson, K, Ruch, G., Lymbery, M., & Cooper, A. (2008). *Social Work: An Introduction to Contemporary Practice*. Harlow: Pearson/Longman.

³⁶¹ Boud, D. (1999, June). Avoiding the traps: Seeking good practice in the use of self assessment and reflection in professional courses. *Social Work Education*, 18(2), 121–132.

³⁶² Teater, B. (2014). *An Introduction to Applying Social Work Theories and Methods*. Berkshire: Open University Press.

“pieeja” definīciju un literatūrā sastopamo divējādo tā lietojumu, es jēdzienu izprotu gan kā attiecināmu uz domāšanu, tas ir, teoretizēšanu, gan uz rīcību jeb darbības veidu (skat. 6.2.1. attēlu).



6.2.1. attēls. Jēdziens “pieeja” sociālajā darbā

6.3. TEORIJAS JĒDZIENS

Kā nākamo aplūkosim teorijas jēdzienu. Vārdnīcā “Tēzaurs” skaidrots, ka “teorija ir jēdzienu, spriedumu, ideju u. tml. sistēma, kas atspoguļo kādus priekšmetus, parādības”.³⁶³ Teorija sakārto zināšanas aprakstošā, izskaidrojošā vai prognozējošā formā, lai raksturotu kādu pasaules aspektu, izskaidrotu to un izteiktu prognozes par to.³⁶⁴ Sociālajā darbā teorijas palīdz saprast cilvēku uzvedību un dzīves situācijas, prognozēt, kā uzvedība vai situācija var attīstīties, un izvēlēties veidus, kā uz to reaģēt.

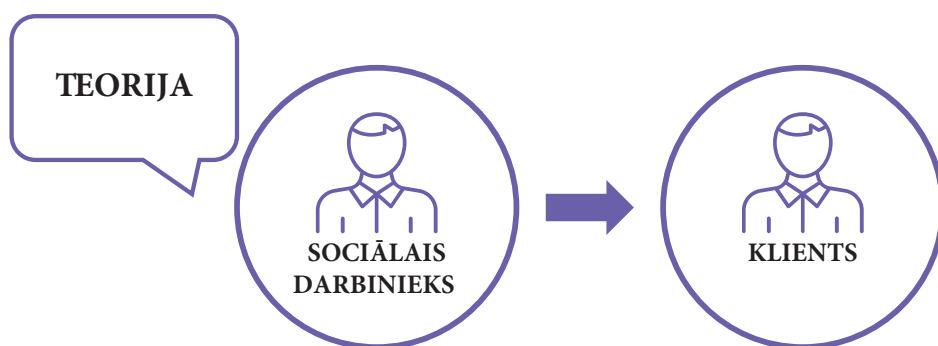
B. Tītere vizuāli atainojusi teoriju funkciju sociālajā darbā (skat. 6.3.1. attēlu).

Sociālajā darbā zināšanu bāzi veido pamatteorijas (angļu val. – *grand theories*) (skat. 6.3.1. tabulu), kuras ir attīstītas citās zinātnēs – psiholoģijā, socioloģijā, tiesību zinātnē, medicīnā, politikas zinātnē, filozofijā, organizāciju teorijā

³⁶³ Mākslīgā intelekta laboratorija. (n. d.). Pieeja. No Tēzaurs.lv [digitālā vārdnīca]. <https://tezaurs.lv/#/sv/pieeja>

³⁶⁴ Rolfe, G., et al. (2001). In Wilson, K., Ruch, G., Lymbery, M., & Cooper, A. (2008). *Social Work: An Introduction to Contemporary Practice*. Harlow: Pearson/Longman.

un ekonomikā, par kurām sociālā darba profesore un autore P. Trevitika runā kā par “aizgūtajām zināšanām”³⁶⁵ sociālā darba profesijā. Grāmatas *Social Work Theory and Practice* (“Sociālā darba teorija un prakse”) struktūru autori ir veidojuši, iepazīstinot ar psiholoģijas, socioloģijas, ētikas un morālās filozofijas, politikas un organizāciju teorijām, kuras ir ietekmējušas sociālā darba attīstību un tajā pielietojamās metodes.³⁶⁶ Tomēr atsevišķu nodaļu par sociālā darba teorijām tajā neatradīsim. Sociālajā darbā ir bijuši mēģinājumi formulēt vienotu teoriju, kas būtu noderīga sociāla darba vispārīgajai praksei (angļu val. – *generalist practice*), tomēr tas uzskatāms vairāk par integratīvu modeļu (pieeju, perspektīvu) radišanu, apkopojot citu zinātņu teoriju atziņas (piemēram, mijiedarbības pieeja jeb “iekšējo” un “ārējo” spēka perspektīva integrē sociālo sistēmu teoriju, ekoloģisko teoriju un attīstības psihologa un psihoanalītiķa Ērika Ēriksona (*Erik Erikson*) cilvēka attīstības modeli³⁶⁷).



6.3.1. attēls. Teorija informē praksi.³⁶⁸

³⁶⁵ P. Trevitika šo atziņu paudusi 2005. gadā, uz to atsaukušies arī citi pētnieki, skat.: Wilson, K., Ruch, G., Lymbery, M., & Cooper, A. (2008). *Social Work: An Introduction to Contemporary Practice*. Harlow: Pearson/Longman.

³⁶⁶ Deacon, L., & Macdonald, S. J. (2017). *Social Work Theory and Practice*. London: Sage.

³⁶⁷ Farley, O. W. (2003). *Introduction to social work* (9th ed.). Boston: Allyn and Bacon.

³⁶⁸ Teater, B. (2014). *An Introduction to Applying Social Work Theories and Methods*.

6.3.1. tabula. Pamata teorijas, teorijas sociālajā darbā un prakses metodes³⁶⁹

Zinātne*	Pamata teorijas	Teorijas sociālajā darbā	Prakses metodes
Psiholoģija	Psihoanalītiskā teorija	Psihodinamiskā teorija Ego psiholoģija Objekta attiecību teorija Piesaistes teorija Krīzes intervences teorija	Psihosociālais darbs Uz attiecībām balstīta prakse Terapeitiskās kopienas Tiešais darbs ar bērniem Krīzes intervence
	Biheiviorisms	Sociālās mācīšanās teorija Uz uzdevumu vērstā teorija Kognitīvi biheiviorālā teorija	Biheiviorālais sociālais darbs Uzvedības modifikācija Uz uzdevumu vērstais darbs Kognitīvi biheiviorālā terapija
	Humānisms	K. Rodžersa teorija A. Maslova vajadzību hierarhija	Uz klientu vērstā konsultēšana Uz personu vērstā terapija Transakciju analīze
Filozofija, socioloģija, politikas zinātne	Sistēmu teorija	Vispārējā sistēmu teorija Ekoloģiskā teorija	Sistēmiskais darbs Ģimenes terapija Uz risinājumu fokusētā terapija Īstermiņa fokusētā terapija
	Marksisms, feminisms	Sociālais konstrukcionisms Kolektīvisms Rīcībspēja (<i>empowerment</i>) Pretapspiešanas (<i>anti-oppressive</i>) teorija Kritiskā teorija	Radikālais sociālais darbs Kopienas attīstīšana Radikālais darbs ar gadījumu Labklājības tiesības Interesu pārstāvība (<i>advocacy</i>) Pakalpojumu lietotāju iesaistīšana Pretapspiešanas prakse

*Oriģinālā tabula ir papildināta ar aili par zinātni, kuras ietvarā pamata teorijas attīstītas.

³⁶⁹ Wilson, K., Ruch, G., Lymbery, M., & Cooper, A. (2008). *Social Work: An Introduction to Contemporary Practice*. Harlow: Pearson/Longman.

Viena no **psiholoģijas zinātnes pamatteorijām – psihoanalītiskā teorija** – ir ietekmējusi psihosociālā darba ar gadījumu attīstību. Psihosociālā darba pamatā ir persona-situācijā vai persona-vidē skatījums, tātad cilvēku aplūko tā dzīves vides kontekstā. **Psihosociālā darba uzmanības centrā ir psiholoģiskie un sociālie faktori**, kuri rada spriedzi un apgrūtina veiksmīgu vai optimālu problēmu risināšanu, rada adaptācijas grūtības. Psihosociālā darba mērķi ir atjaunot, uzturēt un sekmēt cilvēka personīgo un sociālo funkcionēšanu, mobilizējot personas stiprās puses, atbalstot spēju pārvarēt grūtības, stiprinot pašvērtējumu, mainot disfunkcionālus domāšanas, emocionālās reaģēšanas un attiecību veidošanas paradumus, piesaistot nepieciešamos ārējos resursus un mazinot vides radīto spriedzi.³⁷⁰ Psihosociālajā darbā izmanto psihodinamiskās teorijas, Ego-psiholoģijas, objekta attiecību teorijas, piesaistes teorijas, krīzes intervences teorijas atziņas, kas savukārt ir attīstījušās no psihoanalītiskās teorijas. Papildus psihosociālais darbs balstās arī ekoloģisko sistēmu teorijas un ģimenes terapijas teorētiskajās atziņās.

Biheiviorālā pamatteorija ir bijusi pamats sociālās mācīšanās teorijas, uz uzdevumu vērstās teorijas un kognitīvi biheiviorālās teorijas attīstībai, kas sociālajā darbā tiek īstenotas uz uzdevumu vērstajā darbā ar gadījumu un uz uzvedības mainīšanu vērstajās metodēs.

Nozīmīgs ir bijis humānistiskā psihologa Karla Rodžersa (*Carl Rogers*) ieguldījums un amerikāņu psihologa, humānistiskās psiholoģijas pamatlicēja Abrahama Maslova (*Abraham Harold Maslow*) cilvēka vajadzību raksturojums, kas ir pamatā uz klientu vērstai konsultēšanai un uz personu vērstai terapijai. Humānistiskā psiholoģija veido arī sociāla darba vērtību pamatu, uzsverot katra cilvēka vērtību, cieņu un pašnoteikšanos.

Tādas pamatteorijas kā marksisms, feminisms un sistēmu teorija ir devušas pamatu cilvēka sociālās vides komponentes uzsvēršanai sociālajā darbā, varas aspekta un diskriminācijas apzināšanai. Sistēmiskais sociālais darbs, ģimenes terapija, uz risinājumu vērstā terapija un īsterapija (angļu val. – *brief therapy*) ir izaugušas no vispārīgās sistēmu teorijas, bet klienta tiesību pārstāvēšana, radikālais

³⁷⁰ Goldstein, E. G. (2008). Psychosocial Framework. In T. Mizrahi, L. E. Davis. *Encyclopedia of Social Work* (20th ed.). New York: NASW Press, Oxford University Press, pp. 462–467.

sociālais darbs, rīcībspējas pieeja (angļu val. – *empowerment*), kopienu attīstības metode, pakalpojumu lietotāju iesaistīšana u. c. – no marksisma un feminisma idejām. Sociālais konstrukcionisms ir devis pamatu naratīvās terapijas metodei un ietekmējis īsterapijā izmantojamās tehnikas. Sikāk teoriju klasifikācija tiek aplūkota monogrāfijas II sējumā.

Pamatojoties uz iepriekšminētajām teorijām, izstrādātas tādas **metodes un prakses modeļi**, kurus izmanto sociālā darbinieka ikdienas praksē un darbā. Ja teorija raksturo un izskaidro, kā kas notiek, tad metodes un modeļi parāda, kā šo teoriju pielietot, t. i., kā profesionāli izmantot teorētiskās atziņas, lai panāktu pārmaiņas klienta situācijā. **Metode sniedz vadlīnijas rīcībai, piedāvā kādu konkrētu modeli, kā atainot realitāti (piemēram, eko-karte), tomēr tā neskaidro realitāti un neatbild uz jautājumu, kādēļ ir jārikojas vienā vai otrā veidā. Atbildi uz jautājumu “kādēļ?” sniedz teorija, kurā balstīta šī metode.**³⁷¹

Tomēr dažādu nozares pētnieku un praktiķu vidū vērojamas atšķirības skatījumā uz to, cik lielā mērā modelim būtu jābūt konkrētam un jāietver precīzi norādījumi. Modelis vairāk var tikai palīdzēt izskaidrot reālajā pasaulē notiekošo un dot kādas vispārīgas norādes intervencei; tas var būt arī saskaņotu norāžu kopums, kas nosaka, kādas darbības tiek sagaidītas no sociālā darba praktiķa.³⁷² Piemēram, viena no praksē pārbaudītām un empīriskos pētījumos par efektīvu atzītām metodēm ir motivējošā intervēšana, kas balstīta uz personu vērsta teorijā un psiholoģijas profesoru un pētnieku Džeimsa Pročaskas (*James O. Prochaska*) un Karlo Diklementes (*Carlo DiClemente*) pārmaiņu pakāpju (angļu val. – *stages of change*) teorijā. Krīzes intervences modelis savukārt ir balstīts krīzes teorijā.

Ar jēdzienu “metodes” jeb “intervences metodes” starptautiskajā sociālā darba literatūrā apzīmē arī individuālo darbu ar gadījumu, darbu ar ģimeni, darbu ar grupu un darbu ar kopienu. Latvijā šīs atšķirīgās metodes dažādos sociālā darba prakses līmeņos saucam par “sociālā darba formām”. Tātad sociālais darbs ar gadījumu ir prakses forma, kurā sociālais darbinieks kādā no pamatmetodēm

³⁷¹ Stepney, P., & Ford, D. (2012). *Social Work Models, Methods and Theories*. Dorset: Russell House Publishing.

³⁷² Loewenberg, F. M. (1977). *Fundamentals of Social Intervention*. New York: Columbia University Press, p. 20.

strādā ar klientu, lai risinātu problēmas, nevis lai vienkārši nodrošinātu pakalpojumus. Darbā ar ģimeni uzmanības centrā ir mijiedarbība ģimenē, un pārmaiņas cenšas panākt nevis indivīda, bet ģimenes līmenī. Savukārt otrā mikrolīmeņa prakses forma ir sociālais darbs ar grupu. Sociālajā darbā ar grupu var veiksmīgi strādāt ar klientiem, kuriem ir līdzīgas problēmas, veicinot savstarpēju atbalsta sniegšanu grupā un kontaktu tīkla paplašināšanos. Sociālajā darbā ar kopienu (mezoprakses līmeņa sociālā darba forma) sociālā darbinieka galvenais uzdevums ir palīdzēt cilvēkiem apvienoties interešu grupās un pārstāvēt savas tiesības un intereses vietējās sabiedrības līmenī.³⁷³

6.4. PSIHOSOCIĀLĀ PIEEJA

Mūsdienu sociālā darba teorijas pamatā ir iepriekš pieminētā **psihosociālā teorija**, tādēļ to paskaidrošu detalizētāk. Psihosociālā teorija uzsver, ka cilvēku ir būtiski aplūkot savstarpējā saistībā un savstarpējā atkarībā ar sociālo vidi. Cilvēks un viņa situācija daļēji ir arī viņa vides produkts, taču vienlaikus arī pats cilvēks spēj ietekmēt un mainīt vidi. Sociālajā darbā psihosociālās teorijas attīstības pamatā ir amerikāņu sociologa, Smita koledžas profesora Frenka Henkinsa (*Frank H. Hankins*) un Mērijas Ričmondas (*Mary Ellen Richmond*) darbi. F. Henkinss ir uzsvēris, ka visas personiskās un sociālās parādības atrodas bezgalīgā pārmaiņu un pārkārtojumu procesā, pielāgojoties vides apstākļiem. Tādējādi, viņaprāt, konkrēta cilvēka personība ir uztverama kā indivīda ģenētiskās uzbūves un to veidojošās dzīves pieredzes rezultāts. Arī M. Ričmonda uzsvērusi – lai izprastu cilvēku, ir jāiepazīst viņa dzīves psiholoģiskie un socioloģiskie aspekti.

M. Ričmonda un Florence Holisa (*Florence Hollis*) tiek uzskatītas par psihosociālās pieejas aizsācējām. Viņas uzsvēra, ka sociālajā darbā ir nepieciešams izzināt gan indivīdu, gan viņa vidi, t. i., jāņem vērā un jānovērtē:

1. indivīda psiholoģiskie procesi,
2. indivīda attiecības ar citiem jeb starppersonu procesi;

³⁷³ Thompson, N. (2015). *Understanding Social Work: Preparing for Practice* (4th ed.). London; New York: Palgrave Macmillan.

3. vide, kurā indivīds dzīvo un no kuras iegūst vai cenšas iegūt nepieciešamos resursus.³⁷⁴

Lai izskaidrotu sociālā darba ar gadījumu individuālos aspektus, F. Holisa balstījās uz Zigmunda Freida (*Sigmund Freud*) psihoanalītiskajiem jēdzieniem, savukārt, lai izskaidrotu vides aspektus, izmantoja sistēmu teorijas pieņēmumus. Sociālajā darbā ir svarīgi izprast cilvēka problemātisko uzvedību un tās iemeslus, lai varētu palīdzēt to mainīt. Psihoanalītiskā teorija piedāvā skaidrojumus cilvēku problemātiskajai uzvedībai. Raugoties no psihoanalītiskā skatpunkta, cilvēka uzvedību ietekmē neapzinātas reakcijas uz konkrētām situācijām. Šīs reakcijas ir izveidojušās agrīnajā dzīves periodā, kad bērnībā pieredzētais ir ietekmējis emocionālo attīstību.³⁷⁵ Sociālajā darbā tiek izmantotas šādas idejas:

1. Neapzinātais un kā tas ietekmē cilvēka uzvedību un attiecības;
2. Pagātnes pieredze ietekmē tagadni;
3. Aizsardzības mehānismi ietekmē cilvēka reakciju;
4. Pārnese (angļu val. – *transference*) un pretpārnese (angļu val. – *counter-transference*)^{376*} ³⁷⁷

Kopumā tas veidoja pamatu **psihosociālajai pieejai** sociālajā darbā plašākā skatījumā, ne tikai psihoanalītiskās teorijas kontekstā. Psihosociālā pieeja skatījumu uz cilvēku papildina ar sociāliem, ekonomiskiem un praktiskiem aspektiem, uzskatot, ka arī tiem ir būtiska ietekme uz cilvēka uzvedību un spējām pārvarēt dzīves grūtības. Tas atspoguļojas pieejas nosaukumā, jēdziens “psihosociāls” apvieno sevī psiholoģiskos un sociālos cilvēka eksistences aspektus.³⁷⁸ Psihosociālā pieeja ne tikai pievērš uzmanību tam, kā ārējā pasaule ietekmē personas iekšējo pasauli, bet to izvēlas ietvert savās intervencēs, lai panāktu

³⁷⁴ Teater, B. (2014). *An Introduction to Applying Social Work Theories and Methods*. Berkshire: Open University Press.

³⁷⁵ Deacon, L., & Macdonald, S. J. (2017). *Social Work Theory and Practice*. London: Sage.

³⁷⁶ * Pārnese – klienta jūtu, attieksmes, vēlmju, kas veidojušās pagātnē pret nozīmīgām personām (piem., vecākiem) pārnešana un attiecināšana uz profesionāli tagadnē; pretpārnese – profesionāļa reakcija uz klienta pārnesi. Skat. vairāk: Sudraba, V. (2016). Psihoanalīze un psihodinamiskā pieeja. No I. Bite, K. Mārtinsons, & V. Sudraba. (Red.). *Konsultēšanas un psihoterapijas teorija un prakse*. Rīga: Zvaigzne ABC, 94.–95. lpp.

³⁷⁷ Deacon, L., & Macdonald, S. J. (2017). *Social Work Theory and Practice*. London: Sage.

³⁷⁸ Lindsay, T. (Ed.). (2013). *Social Work Intervention* (2nd ed.). London: Sage.

izmaiņas personas vidē.³⁷⁹ Tādēļ turpinājumā pievērsīsimies tiešās un netiešās prakses idejai.

Ar **tiešo praksi** sociālajā darbā saprot intervences *mikroprakses* līmenī – darbu ar indivīdu, ar pāriem, ar ģimeni un grupām. Šī prakse notiek ar dažādām klientu grupām, dažādu pakalpojumu sniedzēju organizāciju ietvaros, kur kopīgais un vienojošais elements ir palīdzības un pakalpojumu nodrošināšana mazaizsargātām iedzīvotāju grupām dzīves kvalitātes uzlabošanai.³⁸⁰ Tiešajā praksē sociālais darbinieks veic psihosociālo konsultēšanu un sadarbojas ar citiem profesionāļiem, organizācijām, pārstāv klientu intereses dažādās institūcijās. Tiešās prakses ietvaros sociālā darbinieka loma ir tiešā pakalpojuma nodrošināšana un atbalsta sniegšana, kas var tikt īstenota kādas pamatmetodes ietvaros: darbs ar gadījumu, gadījuma vadīšana, psihosociālais darbs, kā arī veicot sociālo darbu ar grupu (atbalsta grupas, terapijas grupas, pašpalīdzības grupas, prasmju attīstīšanas grupas), izglītošanu individuālajās vai ģimenes sesijās, grupās u. c.

Līdzās šīm tiek aprakstītas arī citas lomas, kuras raksturīgas kopumā sociālajā darbā ar gadījumu – brokeris (starpnieks un resursu piesaistītājs), mediators, advokāts, komandas dalībnieks, organizācijas analītiķis (nosaka faktorus organizācijas struktūrā, politikā, procedūrās, kas negatīvi ietekmē pakalpojuma sniegšanu), pētnieks (mūsdienās nereti ir jāpamato sniegtā pakalpojuma un intervencu efektivitāte), sistēmu attīstītājs (zinot klientu neapmierinātās vajadzības, attīsta pakalpojumus un plāno nepieciešamās programmas).³⁸¹

Tiešo praksi psihosociālajā darbā ar gadījumu definē atšķirīgi, salīdzinot vispārīgās sociālā darba prakses ietvaru. F. Holisa ar tiešo praksi (angļu val. – *direct treatment*) apzīmēja darbu, kas tiek veikts ar personas iekšējo es (angļu val. – *inner person*), savukārt to darbu, kuru veic ar personas ārējo pasauli, apzīmēja par netiešo ārstēšanu (angļu val. – *indirect treatment*).³⁸² Lai grupētu tehnikas, kuras izmantot tiešajā praksē (jeb tolaik – ārstēšanā), F. Holisa izveidoja sešu kategoriju tipoloģiju.

³⁷⁹ Lindsay, T. (Ed.). (2013). *Social Work Intervention* (2nd ed.). London: Sage.

³⁸⁰ Corcoran, J. (2008). Direct Practice. In T. Mizrahi, & L. E. Davis. (Eds.). *Encyclopedia of Social Work* (20th ed.). NASW Press, Oxford University Press, pp. 31–36.

³⁸¹ Hepworth, D., Rooney, R., & Larsen, J. (Eds.). (2002). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills* (6th ed.). Pacific Grove: Brooks/Cole Thomson Learning.

³⁸² F. Holisa savas atziņas formulēja 1964. gadā, tās izmantojuši arī citi pētnieki, skat.: Lindsay, T. (Ed.). (2013). *Social Work Intervention*. (2nd ed.). London: Sage.

Uzturēšanas tehnikas (angļu val. – *sustainment*). Tās palīdz veidot attiecības starp sociālo darbinieku un klientu, vienlaikus atbalstot klienta Ego. Tiek izmantotas verbālās un neverbālās komunikācijas tehnikas, lai izrādītu interesi, sapratni, ticību klienta paša spējām, lai paustu, ka klients tiek akceptēts un ka ir iespējams risināt problēmas. Sociālais darbinieks iedrošina klientu un apliecina, ka speciālists ir “šeit, lai palīdzētu klientam”. Šāda komunikācija ļauj klientam attiecībās ar profesionāli justies droši un rada vēlmi sadarbību turpināt.

Tieša ietekme ietver padoma došanu un mudinājumu pārdomāt situāciju no citiem skatpunktiem. Šo ietekmēšanu var veikt dažādās pakāpēs:

1. Izsakot piesardzīgu ieteikumu (“*Varbūt Jūsu meita labāk gribētu būt viena kopā ar draugiem*”);
2. Dodot padomu (“*Ziniet, pusaudžiem ir svarīgi izveidot stipras draudzības saites ar draugiem*”);
3. Izsakot prasību (“*Jums patiešām ir jāļauj meitai pavadīt laiku ar draugiem bez Jūsu klātbūtnes*”).³⁸³

Izpēte, situācijas raksturošana un emociju ventilēšana. F. Holisa runā par divām vienlaikus notiekošām darbībām – klients tiek aicināts raksturot savu situāciju un ventilēt tās emocijas (piemēram, dusmas, naidu, vainas sajūtu, trauksmi), kas ir saistītas ar viņa problēmu. Ja šīs abas tehnikas izmanto kopā, tas ļauj sociālajam darbiniekam labāk saprast klienta grūtības, savukārt klientam tas palīdz mazināt emocionālo slodzi un sasprindzinājumu, dodot iespēju skaidrāk fokusēties uz problēmu risināšanu. No sociālā darbinieka tas prasa emocionālo inteliģenci un spēju noturēt līdzsvaru starp emocionālo izlādi un problēmsituācijas izzināšanu, lai pārdzīvojumi pilnībā nepārņemtu klientu un darbs varētu virzīties uz tālāk.³⁸⁴

³⁸³ F. Holisa savas atziņas formulēja 1964. gadā, tās izmantojuši arī citi pētnieki, skat.: Lindsay, T. (Ed.). (2013). *Social Work Intervention*. (2nd ed.). London: Sage, p. 11.

³⁸⁴ Lindsay, T. (Ed.). (2013). *Social Work Intervention*. (2nd ed.). London: Sage, p. 11.

Refleksija par personu konkrētā situācijā (angļu val. – *Person-situation-reflection*)

Sociālais darbinieks aicina klientu reflektēt par savu pašreizējo situāciju.

F. Holisa refleksiju sīkāk iedalījusi šādās tēmās:

1. Cenšanās izprast citu cilvēku un savu veselību vai jebkuru citu ārējas pasaules aspektu;
2. Cenšanās izprast savas uzvedības sekas un ietekmi uz sevi pašu un uz citiem cilvēkiem;
3. Savu reakciju, domu un jūtu apzināšanās; ietver arī to jūtu un pārliecību apzināšanos, kuras līdz tam ir bijušas neapzinātas;
4. Cenšanās izprast tos faktorus, kas ietekmē uzvedību attiecībās ar citiem cilvēkiem. (Piemēram, “*Tu nožēlo, ka tik agri kļuvi par mammu. Kā Tu domā, vai tādēļ Tu neļauj savai meitai pavadīt laiku ar draugiem?*”);
5. Savas uzvedības novērtējums. Klientu aicina pārrunāt un izprast, kādas ir viņa domas par to, kas ir labi un kas ir slikti, kādas vērtības, principi un paštēls ietekmē viņa uzvedību. (“*Kas Tev ir svarīgāk, panākt, ka meita ir drošībā vai ļaut viņai attīstīties kā jaunieci?*”);
6. To jūtu apzināšanās un izprašana, kas ir saistītas ar sociālo darbinieku un intervences procesu. Tas nozīmē, ka uzmanība tiek pievērsta domām un jūtām, kuras izraisa attiecības darbinieks–klients, jo tas var palīdzēt ieraudzīt saikni ar emocijām citās attiecībās klienta dzīvē. (“*Šķiet, Jūs uz mani šodien dusmojaties. Vai tas ir tādēļ, ka es atbalstu Jūsu meitu viņas centienos kļūt neatkarīgākai no Jums?*”).

Refleksija par uzvedības modeļiem (angļu val. – *pattern-dynamic reflection*)

Darbinieks un klients pievērš uzmanību klienta iekšējai dinamikai. Mērķis ir izprast tos iemeslus, kādēļ klients domā vai emocionāli reaģē noteiktā veidā konkrētās situācijās un kā viņu domāšana un emocijas darbojas. Iespējams pievērst uzmanību tam, kā tagadējie uzvedības, emocionālo reakciju un domāšanas veidi ir saistīti ar pagātnē piedzīvoto. (“*Tu stāstīji, cik slikti pati juties skolā un kā baidījies no skolotājiem. Kā Tu domā, varbūt tas ietekmē to, ka izvairies*

apmeklēt vecāku sapulces?”). Darbinieks var palīdzēt klientam atpazīt aizsardzības mehānismus. (*“Vai pamanāt to, ka katru reizi, kad mēs runājam par skolu, Jūs sākat jokot, un pārejat pie citas tēmas?”*)

Refleksija par attīstību (angļu val. – *developmental reflection*)

Šī ir refleksija par izmaiņām. Darbinieks cenšas ievirzīt klientu izmantot veselīgākus un veiksmīgākus veidus, kā rīkoties, palīdzot izprast nevēlamās uzvedības iemeslus. Šī taktika var ietvert ne tikai uzvedības iemeslu saskatīšanu klienta pagātnē vai aizsardzības mehānismu atpazīšanu, bet arī konfrontēšanu, piemēram, norādot uz nepieņemamu vai neatbilstošu uzvedību. Piemēram: “Jūs sakāt, ka vēlaties, lai meita kļūtu patstāvīga un atbildīga jaunie, bet Jūs neļaujat viņai nonākt tādās situācijās, kurās viņai būtu jāizlemj un jārikojas patstāvīgi.”³⁸⁵ Šīs tehnikas sakņojas ar iepriekš minētajām psihoanalīzes teorijas idejām par cilvēka reakcijām un uzvedību.

F. Holisa bija novērojusi, ka ne visas klienta problēmas iespējams atrisināt ar tiešās iejaukšanās palīdzību, panākot izmaiņas personas domāšanā, emocionālajās reakcijās un uzvedībā. Bieži problēma sakņojas vidē, un vispirms izmaiņas būtu jāpanāk tajā vai no tās būtu nepieciešams saņemt atbilstošu reakciju, lai mazinātu vai novērstu vides negatīvo ietekmi uz klientu. **Tiešais darbs ar klientu un netiešais darbs var notikt vienlaikus, jo problēmas ārējā vidē var radīt iekšējas grūtības.** Domājot par to, vai darbiniekam, vai arī klientam pašam būtu jāpanāk šīs izmaiņas vidē, kā atskaites punkts tiek pieņemts tas, vai klients saviem spēkiem to spēj veikt. Ir svarīgi, lai sekmīgs rezultāts stiprinātu klienta Ego. Ja sociālais darbinieks paredz, ka klientam vienam pašam var neizdoties atrisināt jautājumu, tad aktīvo lomu būtu uzņemas sociālajam darbiniekam, it sevišķi situācijās, kad svarīgs ir sociālā darbinieka statuss vai spēja orientēties birokrātiskajās procedūrās u. tml. Ja sociālais darbinieks neizvērtē klienta spēju patstāvīgi rīkoties, tad jebkura neveiksme mazinās klienta ticību saviem spēkiem.

F. Holisa **netiešo intervenci** saredzēja resursu piesaistīšanā un attiecīgi izdalīja vairākas sociālā darbinieka lomas. Sociālais darbinieks ir **resursu nodrošinātājs**

³⁸⁵ Lindsay, T. (Ed.). (2013). *Social Work Intervention*. (2nd ed.). London: Sage, pp. 11–12.

(angļu val. – *provider*), rīkojoties klienta vārdā kā *advokāts* vai kā zināšanu avots, vai kā persona, kas var piesaistīt klientam nepieciešamās atbalsta organizāciju resursus, piemēram, dienas centra, atkarību konsultanta, psihologa pakalpojumus u. tml. Darbinieka loma ietver arī pieejamo pakalpojumu loka paplašināšanu, piemēram, izveidojot atbalsta grupas, kuras līdz tam klientam nav bijušas pieejamas, vai organizējot konsultācijas par uzturlīdzekļu piedziņu.

Cita sociālā darbinieka loma ir būt *pakalpojumu vietrādītāim* (angļu val. – *locator*). Tas nozīmē, ka sociālajam darbiniekam būtu labi jāpārzina vietējā sabiedrība un apkaime, tajā darbojošās brīvprātīgo grupas, draudzes, nevalstisko un privāto organizāciju iniciatīvas un pakalpojumi, informācija par palīdzības iespējām jāmeklē internetā, sabiedrisko organizāciju reģistrā un citviet.

Sociālais darbinieks var būt *resursu radītājs*, piemēram, panākot, ka citas institūcijas sniedz papildus pakalpojumus, veido nepieciešamos pakalpojumus, piesaistot un apmācot brīvprātīgos vai mentorus u. tml.

Kā vēl viena loma nosaukta *tulka loma* (angļu val. – *interpreter*). Šo lomu F. Holisa saprot tā, ka sociālais darbinieks izskaidro klienta vajadzības un situāciju citiem problēmu risināšanā iesaistītajiem, lai tie labāk saprastu klientu un mainītu pret to savu izturēšanos vai attieksmi. Piemēram, sociālais darbinieks potenciālajam darba devējam izskaidro personas ar garīgās attīstības traucējumiem spējas, prasmes un komunikācijas īpatnības, nepieciešamo atbalstu un pārliecina pieņemt darbā, vai arī ar līdzīgu mērķi organizē informatīvu kampaņu (radio, publikācijas laikrakstā vai interneta vietnē), lai mazinātu sabiedrībā pastāvošos stereotipus pret personām ar garīgās attīstības traucējumiem.

Sociālais darbinieks var būt arī *mediatora* (angļu val. – *mediator*) lomā situācijās, kad ir izveidojies konflikts vai saspringtas attiecības starp klientu un kādu citu personu vai organizācijas pārstāvi. Mediācijas ietvarā darbinieks var palīdzēt klientam labāk saprast otra cilvēka pozīciju, bet komunikācijā ar otru pusi censties panākt klienta interešu ievērošanu.

Kad sociālais darbinieks uzstājīgi iestājas par klienta lietu (angļu val. – *aggressive intervener*), tad to var uzskatīt par *advokāta lomu*, kas savā ziņā ir līdzīga mediatora lomai. Atšķirībā no tās šajā lomā sociālais darbinieks var izmantot savu varu vai arī draudus pielietot varu. Šajā lomā sociālajam darbiniekam būtu

īpaši jāievēro profesionālās ētikas normas, jo nebūtu pieļaujama vardarbīga rīcība. Sociālā darbinieka varas izpausme visbiežāk ir balstīta likumos, tiesību aktos noteiktajās normās vai cilvēktiesībās.³⁸⁶

Kā redzam, tad vispārējās sociālā darba prakses kontekstā šīs sociālā darbinieka lomas tika saistītas ar tiešās prakses ietvaru, turpretī psihosociālā darba ar gadījumu ietvarā – kā netiešā prakse. Vispārējās prakses kontekstā ar netiešo praksi saprot darbu ar kopienu un administratīvo darbu.³⁸⁷ Darba ar gadījumu intervences var iedalīt arī ilgtermiņa un īstermiņa intervencēs.

6.5. ILGTERMIŅA PIEEJA

Lupe Alle-Korlisa (*Lupe A. Alle-Corliss*) un Rendijs Alle-Korliss (*Randy Alle-Corliss*) ir minējuši vairākus faktoros, kas nosaka to, vai īstenojama **ilgtermiņa vai īstermiņa intervence**. Vispirms jau to nosaka teorija, kurā balstās intervence, piemēram, psihodinamiskā teorija paredz ilgtermiņa darbu ar klientu, savukārt uz risinājumu vērstā intervence – īstermiņa.

L. Alle-Korlisa un R. Alle-Korliss minējuši arī citus izvēli noteicošos elementus, tostarp organizācijas, klienta vajadzības un praktiķa skatījums uz cilvēka dabu un darba stils.³⁸⁸ To, vai sociālais darbinieks praktizē īstermiņa vai ilgtermiņa pieejās, nosaka organizācija, kurā viņš strādā. Piemēram, pašvaldības sociālajā dienestā, ja vien dienesta darba vadlīnijas nenosaka ko citu, ir iespējams īstenot ilgtermiņa intervences. Savukārt krīzes centrā, kurā klienta uzturēšanās laiks ir noteikts – 30 vai 60 dienas, ilgtermiņa process nav iespējams.

Klientiem, kuriem ir smagākas problēmas, ilgtermiņa intervence var būt noderīgāka, lai varētu panākt augstāko iespējamo klienta funkcionēšanas līmeni. Tāpat klienta dziļākās apslēptās problēmas konsultācijās var pārrunāt tikai tad, kad ir izveidojusies uzticēšanās profesionālim, izveidots raports un sākotnējie,

³⁸⁶ Lindsay, T. (Ed.). (2013). *Social Work Intervention* (2nd. ed.). London: Sage, p. 13.

³⁸⁷ Farley, O. W. (2003.). *Introduction to social work* (9th ed.). Boston: Allyn and Bacon.

³⁸⁸ Alle-Corliss, L., & Alle-Corliss, R. (1999). *Advanced Practice in Human Service Agencies: Issues, Trends, and Treatment Perspectives*. Belmont: Wadsworth Publishing Company.

savā ziņā virspusējie, jautājumi ir atrisināti. J. Gustafsons³⁸⁹ (*J. Gustafson*) savā pētījumā par ilgtermiņa vai īstermiņa psihoterapijas izmantošanu atzinis: ja klienta dzīvē ir problēma, kuru var atrisināt ar izvēles palīdzību, tad īstermiņa pieejas var būt atbilstošas. Tās var palīdzēt atrast trešo alternatīvo risinājumu, ja esošie divi risinājumi klientam viņa situācijā nav pieņemami. Savukārt ilgtermiņa psihoterapija ir ieteicama tad, ja klientam ir vienas un tās pašas grūtības vairākās viņa dzīves jomās, un, atrisinot tās viena dzīves jomā, klients šo pieredzi spēj nepārnest uz pārējām jomām. Klientiem, kam ir novēroti personības traucējumi, novēloti parādījušies posttraumatiskā stresa traucējumi, kuri bērībā ir piedzīvojuši smagu vardarbību (seksuālu, fizisku vai emocionālu), kam ir hroniska un smaga depresija, trauksmes problēmas, varētu būt nepieciešama ilgtermiņa intervence. Ilgtermiņa process var būt dziedējošs, jo tā laikā ar terapeitisko attiecību palīdzību var klientam parādīt cilvēku mijiedarbības pozitīvos attiecību aspektus – atvērtību komunikācijā, uzticēšanos un iespēju saņemt iedrošinājumu.³⁹⁰

Tikpat svarīgas ir paša praktiķa teorētiskās zināšanas – pēc kādām teorijām tas vadās savā darbībā, un arī pārlicība. Ja sociālais darbinieks tic tam, ka klienta pagātne var būt noderīgs izpētes lauks, tad viņš izvēlēsies tādas intervences, kuras palīdz labāk izprast klienta pagātņi. Taču tas no sociālā darbinieka prasītu vairāk laika, nekā tāda intervence, kuras uzmanības centrā būtu tikai tā brīža situācija vai nākotnes perspektīva.³⁹¹

Ilgtermiņa terapijas ASV ir piedzīvojušas asu politikas veidotāju un sociālo darbinieku kritiku, jo tās izmaksā krietni dārgāk, un tiek pārņemts, ka, lietojot ilgtermiņa terapijas, tiek veicināta klienta atkarība no psihoterapeita pakalpojumiem. Tomēr, veicot klientu aptauju, amerikāņu pozitīvās psiholoģijas un labbūtības (angļu val. – *well-being*) pētnieks, psihologs Mārtins Seligmans (*Martin Seligman*) ir nonācis pie secinājumiem, ka ilgtermiņa terapijai tomēr piemīt arī vairākas priekšrocības:

³⁸⁹ J. Gustafsons atziņas formulēja 1998. gadā; tās analizētas arī citos pētījumos, skat.: Alle-Corliss, L., & Alle-Corliss, R. (1999). *Advanced Practice in Human Service Agencies: Issues, Trends, and Treatment Perspectives*. Belmont: Wadsworth Publishing Company, p. 123.

³⁹⁰ Alle-Corliss, L., & Alle-Corliss, R. (1999). *Advanced Practice in Human Service Agencies: Issues, Trends, and Treatment Perspectives*. Belmont: Wadsworth Publishing Company, pp. 123–124.

³⁹¹ Turpat, 121.–122. lpp.

“Ilgtermiņa terapija uzrādīja vairāk uzlabojumu nekā īstermiņa terapija. Šie rezultāti bija noturīgi, un tie izturēja visus statistisko aprēķinu modeļus. Klientu grupa, kura ārstējās ilgāk nekā divus gadus, visos rezultātu mērījumos uzrādīja visvairāk uzlabojumu. Ieguvumi no ilgtermiņa ārstēšanas bija ne tikai attiecībā uz tām konkrētajām problēmām, kāpēc terapija vispār tika uzsākta, bet arī uzlaboja vairākus citus dzīves kvalitātes rādītājus: spēju veidot attiecības ar citiem, pārvarēt ikdienas stresu, vairāk izbaudīt dzīvi, veicināja personīgo izaugsmi un pašizpratnes, pašnovērtējuma un pašpārliecības celšanos.”³⁹²

6.6. ĪSTERMIŅA PIEEJA

Īstermiņa pieejas Latvijā nav tik pazīstamas un izplatītas, gluži pretēji, vairums ārpakalpojumu sniedzēju, psihoterapeitu un psihologu ir apguvuši ilgtermiņa terapijas metodes, savukārt pašvaldības finansē tikai nelielu skaitu konsultāciju. Tas varētu būt par iemeslu sociālo darbinieku vilšanās sajūtai piesaistītajos pakalpojumos – klients apmeklē individuālas vai grupas konsultācijas, izmanto krīzes centra pakalpojumus, tomēr gaidītais rezultāts netiek sasniegts.

20. gs. 60. gadu beigās sociālajā un veselības politikā ASV tika izvirzīta prasība samazināt izdevumus, nodrošināt ātrāku piekļuvi pakalpojumiem un sasniegt vēlamo rezultātu īsākā termiņā. Tātad bija jāpanāk lielāka skaita klientu apkalpošana īsākā laika periodā. Likumsakarīgi un objektīvi, ka šajā laika periodā lielāku ievērību ieguva īstermiņa pieejas.

Īstermiņa pieejas raksturo ne tikai intervences ilgums, bet arī veids, kādā tiek risinātas klienta problēmas un kā uztverts pats klients. Šīs pieejas pamatprincips ir tāds, ka darbā ar klientu tiek izmantoti viņa paša resursi un spējas, lai palīdzētu apmierināt tā vajadzības tādā mērā, lai klients varētu patstāvīgi veidot apmierinošu dzīvi. Lai arī tiek atzīts, ka apslēptas (pagātnes) problēmas var būt par iemeslu tagadnē pastāvošajām problēmām, tomēr īsterapijā ar tām nenodarbojas.

³⁹² Seligman, M. (1996, 1. p.) In L. Alle-Corliss, & R. Alle-Corliss. (1999). *Advanced Practice in Human Service Agencies: Issues, Trends, and Treatment Perspectives*. Belmont: Wadsworth Publishing Company, p. 123.

Īsterapijā ir izvirzīti septiņi principi:

1. Vairums problēmu attīstās un tiek uzturētas cilvēku savstarpējā mijiedarbībā.
2. Īsterapijas uzdevums ir palīdzēt klientiem rīkoties citādāk, lai varētu rast risinājumu situācijai. To var panākt, mainot klienta uzvedību saskarsmē ar citiem, vai mainot veidu, kā klienti interpretē (uztver un saprot) konkrētās situācijas.
3. Klientu pretestību uztver nevis kā klienta problēmu, bet kā informācijas avotu – klienta “pretestība” ir veids, kādā klients mums dara zināmu, kā mēs viņam varētu vai nevarētu palīdzēt.
4. Jaunas un noderīgas nozīmes (skaidrojumus) var radīt vismaz vienam klienta sūdzības aspektam.
5. Ir nepieciešamas nelielas izmaiņas, attiecīgi var tikt izvirzīts arī neliels saprātīgs mērķis.
6. Izmaiņas sistēmas vienā daļā novedīs pie izmaiņām sistēmā kā veselumā.
7. Efektīvu terapiju var paveikt pat tad, ja terapeits īsti nespēj raksturot, par ko klients sūdzas.³⁹³

Īsterapijā ir definēti trīs pamata termini: **grūtības, sūdzības un risinājumi**. **Grūtības** ir ikdienas dzīves sarežģījumi un neveiksmes. **Sūdzības** ietver grūtības un arī vairākkārtējus neveiksmīgus mēģinājumus šīs grūtības pārvarēt, un/vai grūtības un klientā nostiprinājušos pārliecību, ka situācija ir statiska un nekas jau nemainās. **Risinājumi** ir izmaiņas klienta uzvedībā un/vai uztverē, kuras terapeits un klients rada, lai mainītu grūtības. Tāpat risinājums var būt klientam pieņemama, jauna alternatīva skatījuma izveidošana, kas pieļautu klientam piedzīvot situāciju citā, atšķirīgā veidā. Dažkārt risinājumu iespējams meklēt tieši tajā, ko klients savā stāstā par sūdzībām ir noklusējis. Piemēram, klients sūdzas par nomāktību un enerģijas trūkumu; norādi uz risinājumu darbinieks var mēģināt rast, izvaicājot klientu par to, kas notiek tajās dienās vai brīžos, kad viņš jūtas iepriecināts un enerģisks. Īsterapijā pastāv pieņēmums, ka klients pats zina, kas

³⁹³ De Shazer et al. (1986). In L. Alle-Corliss, & R. Alle-Corliss. (1999). *Advanced Practice in Human Service Agencies: Issues, Trends, and Treatment Perspectives*. Belmont: Wadsworth Publishing Company.

viņam būtu jādara, lai sūdzības atrisinātu, bet vienkārši pats neapzinās, ka viņam jau piemīt šīs zināšanas.³⁹⁴

Uz risinājumu vērstā īsterapija vai **uz risinājumu vērstā terapija** ir viena no īstermiņa intervencēm, kura plaši tiek pielietota garīgās veselības jomā ASV. Šajā terapijā tiek izmantoti klienta resursi un stiprās puses, kā arī ciešas terapeitiskās attiecības starp profesionāli un klientu. Uz risinājumu vērstās terapijas ilgums parasti ilgst no 6 līdz 12 tikšanās reizēm. Uz risinājumu vērstā terapija balstās jaunā skatījumā uz pārmaiņām. Ja tradicionāli terapijā praktiķim bija jāizprot un jākonstatē patoloģija individuā, tad tagad praktiķim ir jāpalīdz klientam radīt risinājumus problēmai. Uzmanības centrā ir klienta stiprās puses un spējas, nevis tā trūkumi. Praktiķis uzdod klientam jautājumus un iesaka veicamos uzdevumus, lai palīdzētu viņam sasniegt paša noteiktos terapijas mērķus, uzsverot, ka problēmas risināšanā klients liek lietā visus sevī esošos resursus. Spēka perspektīva ir viena no teorijām, kura tiek izmantota sociālā darbinieka ikdienas darbā, sākot jau ar izvērtēšanu. Izvērtēšanas laikā būtu jāvērs uzmanība klienta spējām un cēloņiem visās dzīves jomās. Turpretī, ja tas netiek darīts, tad negatīvās sekas var pieredzēt abi, proti, praktiķis nesaredz klienta spējas un potenciālu un neadekvāti novērtē klienta kompetenci, savukārt klientā tas var aktualizēt savu spēju apšaubīšanu, zemu pašnovērtējumu un nepilnvērtības izjūtu. Tā visa rezultātā sociālais darbinieks var nonākt pie secinājuma, ka pakalpojuma sniegšanas termiņš būtu jāpagarina.

Uz risinājumu vērstā terapijā tiek ņemti vērā sekojoši apsvērumi:

- ✓ Modelis ir īss, un klients ir atbildīgs par risinājuma atrašanu.
- ✓ Jāakcentē stipru, uz sadarbību orientētu terapeitisko attiecību izveidošana ar klientu.
- ✓ Jau procesa sākumā ir jāakcentē klienta stiprās puses un tās jāizmanto risinājumu veidošanā.
- ✓ Jāpalīdz izvirzīt labi formulētus mērķus; ir noteikti 7 principi, pēc kuriem vadīties, lai noformulētu atbilstošus mērķus, izmantojot uz risinājuma

³⁹⁴ De Shazer et al. (1986). In L. Alle-Corliss, & R. Alle-Corliss. (1999). *Advanced Practice in Human Service Agencies: Issues, Trends, and Treatment Perspectives*. Belmont: Wadsworth Publishing Company, p. 118.

vērstās intervijas jautājumus (piemēram, jautājumi par izņēmuma situācijām, par līdzīgu situāciju pārvarēšanas spējām pagātnē, skalu izmantošana).

- ✓ Uzmanība jāpievērš risinājumu modeļiem, nevis problēmu izcelsmei.
- ✓ Uzmanība jāpievērš tam, ko klients dara labi pats savā labā, nevis tikai tā sūdzībām.
- ✓ Jānostiprina prasme izmantot īpašas intervēšanas tehnikas, lai ierosinātu pārmaiņas jau pirmajā tikšanās reizē.
- ✓ Jāseko līdzi aktuālajai informācijai par jaunumiem teorijā, piemēram, par fokusu uz procesu un virzīšanu uz mērķiem.
- ✓ Jāiedrošina klienti patstāvīgi strādāt arī tikšanās starplaikā, uzdodot tiem kādus uzdevumus un mājas darbus.³⁹⁵

Šīs pieejas pozitīvās iezīmes ir tās, ka klients tiek aicināts aktualizēt pats savus resursus, kas stiprina viņa pašvērtības izjūtu un ticību saviem spēkiem, tāpat klientu aktīvi iesaista darba procesā, viņš pats formulē vēlamos risinājumus, kas tādēļ vairāk atbilst klienta unikālajam dzīves stilam un situācijai.

6.7. UZ PIERĀDĪJUMIEM BALSTĪTĀ PIEEJA

No medicīnas zinātnes nozares sociālā darba jomā ir pārņemta ideja par **uz pierādījumiem balstītu praksi**. Šī pieeja uzsver, ka sociālajā darbā būtu jāizmantoti tikai tie prakses modeļi, ar kuriem būtu iespējams pierādīt, ka tie spēj sniegt solīto rezultātu. Sociālā darbiniece, profesore Keita Vilsone (*Kate Wilson*) un citi autori uz pierādījumiem balstīto praksi definējuši šādi: “Tādas politikas un prakses izstrāde un ieviešana, kura balstās uz vislabākajiem pieejamajiem pierādījumiem, kurus nodrošina pētījumi un citi avoti, tādi kā pakalpojumu lietotāju, profesionāļu un citu iesaistīto pušu viedokļi.”³⁹⁶ Šķiet pašsaprotami, ka resursi un sociālā darbinieka enerģija tiek veltīti tādām darbībām, kas palīdz klientam

³⁹⁵ Alle-Corliss, L., & Alle-Corliss, R. (1999). *Advanced Practice in Human Service Agencies: Issues, Trends, and Treatment Perspectives*. Belmont: Wadsworth Publishing Company, p. 120.

³⁹⁶ Wilson, K., Ruch, G., Lymbery, M., & Cooper, A. (2008). *Social Work: An Introduction to Contemporary Practice*. Harlow: Pearson/Longman, p. 693.

un rada vēlamās izmaiņas. Piemēram, pētījumi krimināltiesību jomā parādījuši, ka lielāka uzmanība būtu jāvelta likumpārkāpēju motivēšanai, jo biežāk izplatītā konfrontēšana izrādījusies mazāk efektīva, un pastāvēja augsti atkārtoti veiktu noziegumu rādītāji.³⁹⁷ Savukārt motivējošā intervēšana (metode, kura pretēji konfrontēšanai uzsver nepieciešamību ievērot klienta autonomiju, pašnoteikšanās tiesības un sniegt pozitīvu atgriezenisko saiti) ir pierādījusi savu efektivitāti darbā ar no vielām atkarīgām personām un vēlāk arī ar citām klientu grupām.

Uz pierādījumiem balstīto pieeju raksturo trīs iezīmes:

1. Aizspriedumu samazināšana attiecībā uz praktiķim tīkamāko pētījumu lietošanu praksē, jo pētījuma dizains (pētījuma plāns, procedūras, metodoloģija) var ietekmēt to, kādi rezultāti tiek sasniegti un kādi secinājumi izdarīti (svarīgi nodrošināt pētījuma rezultātu ticamību).
2. Skaidra intervences metožu izvēle, balstoties uz tā brīža vislabākajiem pierādījumiem.
3. Prasība, lai diskusijas notiktu praktiķu vidū un ar klientiem par to, kādēļ konkrētā izvēlētā intervence ir vislabākā, kā arī intervences ieviešanas uzraudzība un rezultātu novērtēšana.³⁹⁸

Šī pieeja prasa, lai sociālais darbinieks regulāri iepazītos ar jaunāko pētījumu rezultātiem, prastu novērtēt pētījuma pamatotību un arī pats spētu izstrādāt un īstenot pētījumu savas prakses novērtēšanai un pamatošanai. Pētnieki ir vienprātis, ka par pētījuma augstu kvalitāti liecina tā atbilstība šādiem kritērijiem:

1. Ir skaidri un precīzi formulēti pētījuma mērķi (vai pētījuma jautājumi, vai izvirzīta problēma, uz kuru šajā pētījumā cenšas rast atbildi);
2. Pētījuma jautājumu atklāšanai tiek izmantotas atbilstošas metodes, kuras ir arī skaidri aprakstītas;
3. Ir izskaidrots, kā dati tikuši ievākti un analizēti;
4. Ir balstīts uz pētījuma dalībnieku informētu piekrišanu;
5. Dod pienesumu zināšanu bāzei.³⁹⁹

³⁹⁷ Lindsay, T. (Ed.). (2013). *Social Work Intervention*. (2nd ed.). London: Sage.

³⁹⁸ Stepney, P. & Ford, D. (2012). *Social Work Models, Methods and Theories*. Dorset: Russell House Publishing.

³⁹⁹ Wilson, K., Ruch, G., Lymbery, M., & Cooper, A. (2008). *Social Work: An Introduction to Contemporary Practice*. Harlow: Pearson/Longman.

Uz pierādījumiem balstītas prakses definīcijā kā pierādījumu avoti ir nosaukti ne tikai pētījumi, bet arī viedokļi, par kuriem iespējams uzzināt no pakalpojumu audita ziņojumiem, politiskajiem dokumentiem, profesionāļu refleksijām publikācijās un klientu autobiogrāfijām, taču joprojām atvērta paliek diskusija par avotu ticamības pakāpi. Lai avota dati būtu ticami, tiem ir jābūt sistemātiski apkopotiem un atkārtoti pārbaudāmiem. Tādēļ augstāks statuss ir tiem pierādījumiem, kuri ir iegūti empīriskos pētījumos. Arī pētījumu un pašu pētnieku vidū pastāv konkurence par iegūto datu ticamību, kur noteicošais ir izvēlētais pētījuma dizains un metodes – nejaušs (angļu val. – *randomized*) kontrolēts pētījums (eksperiments, kurā respondentu iedalīšana eksperimenta un kontroles grupās notiek pēc gadījuma principa) ir ar augstāko ticamību, bet gadījuma analīze ar zemāko ticamību. Tomēr arī pētniecībā un pašu pētījumu gaitā nākas sastapties ar dilemmām – kā piesaistīt finansējumu augstas ticamības pētījumu veikšanai, kādā mērā pētījumu dati ir vispārināmi uz citām vidēm un kultūrām (piemēram, vai ASV un Lielbritānijā par efektīvām atzītas intervences dos tādu pašu pozitīvu rezultātu, ja tās tiks ieviestas Latvijā?), vai veidojot politiku vienmēr tiek ņemti vērā pētījumu secinājumi vai tomēr tie tiek ignorēti par labu finanšu apsvērumiem vai kādai tradīcijai u. tml.

Sociālā darba profesors un praktiķis bērnu tiesību aizsardzības un tieslietu jomā Kriss Troters (*Chris Trotter*) ir piedāvājis **empīrisku sociālā darba prakses modeli**, kurš ietver skaidras, godīgas vairākkārtējas sarunas ar klientu par sociālā darbinieka un klienta lomām sadarbībā, uzsvaru liekot uz uzvedības parauga sniegšanu (angļu val. – *modeling*) un klienta iedrošināšanu rīkoties sociāli pieņemamā veidā. Modeli izmantota sadarbībā balstīta problēmu risināšanas pieeja, kurā tiek strādāts ar klienta nosauktajām problēmām un klienta izvirzītajiem mērķiem. K. Troters uzskata, ka efektīvi prakses modeļi ietver sekojošo:

1. Ekoloģisko sistēmu teoriju, jo tā uzsver cilvēku un notikumu savstarpējo saistību; to, ka pārmaiņu radīšana vienā sistēmā var ietekmēt citu sistēmu, un vērš uzmanību uz cilvēku pieņemtajām lomām;
2. Biheiviorālo un kognitīvi biheiviorālo teoriju, jo tās atzīst uzvedības ietekmi uz citiem, rīcības parauga lomu, domu un jūtu ietekmi uz atbildes reakciju un uzvedības formēšanu;

3. Feministu darbu ar gadījumu, kas vērš uzmanību to, kā patriarhāls sabiedrības modelis ar dzimumu lomu stereotipu palīdzību nostāda sievietes neizdevīgākā pozīcijā un devalvē sieviešu pieredzi;
4. Radikālo darbu ar gadījumu, kas atzīst strukturālo faktoru ietekmes uz klienta situāciju nozīmību;
5. Uz uzdevumu vērsto darbu ar gadījumu, kas vērš uzmanību uz problēmu risināšanu;
6. Uz risinājumu vērstās pieejas, jo tās priekšplānā izvirza klienta stiprās puses un risinājumus, nevis problēmas.⁴⁰⁰

Uz pierādījumiem balstītās pieejas izmantošana sociāla darba praksē ir aktualizējusi diskusijas par to, vai sociālais darbs ir zinātne vai māksla. Sociālais darbs ir kompleksa darbība, kur metodes lietojumu un rezultātu ietekmē klienta motivācija, fiziskā un garīgā veselība, iepriekšējā pieredze, ģimenes situācija, kultūra u. c. faktori. Liela loma darba procesā ir sociālā darbinieka pieredzei, jušanai, intuīcijai, kas veido profesionālu spriedumu. Savukārt pārliet orientēšanās tikai uz zinātniski pierādītām efektīvām darbībām mazina sociālā darbinieka autonomiju un iespēju izmantot profesionālo spriedumu par to, kas konkrētajā situācijā ir atbilstošākais rīcības veids.⁴⁰¹ Tomēr ir būtiski, lai sociālā darbinieka "prakses gudrība" balstītos tādā darba pieredzē, kurā viņš ir zinoši pielietojis teorijas un metodes, novērojis, kurās situācijās tās ir darbojušās sekmīgi un kurās ne tik veiksmīgi, jo "prakses gudrība" nenozīmē teoriju un metožu ignorēšanu, bet gan spēju ātri un precīzi izvērtēt, kura teorija un metode līdzīgā situācijā varētu klientam palīdzēt.⁴⁰²

Pieeja ir jēdziens, kas sevī integrē teorētiskās atziņas, intervences un metodes. Sociālais darbinieks, pārzinot sociālā darba teorētisko pamatu un izprotot savas klientu mērķgrupas raksturu, vajadzības un vides resursu tīklu, var formēt savu pieeju sociālajam darbam ar gadījumu. Šādu proaktīvu sociālā darbinieka rīcību paredz uz pierādījumiem balstītā pieeja sociālajā darbā. Tā uzsver nepieciešamību

⁴⁰⁰ Trotter, C. (2004). In J. Parker, & G. Bradley. (2010). *Social Work Practice: Assessment, Planning, Intervention and Review* (3rd ed.). Exeter: Learning Matters.

⁴⁰¹ Deacon, L., & Macdonald, S. J. (2017). *Social Work Theory and Practice*. London: Sage.

⁴⁰² Teater, B. (2014). *An Introduction to Applying Social Work Theories and Methods*. Berkshire: Open University Press.

teorētiski pamatot izvēlētās intervences raksturu, tostarp, vai tiks izmantotas ilgtermiņa vai īstermiņa intervences un metodes. Tā kā sociālajā darbā ir bagāta, no citām zinātnēm aizgūta un arī sociālā darba ietvarā radīta teoriju bāze, tad pieeja var ietvert integrētu vai eklektisku vairāku teoriju atziņu lietojumu, tomēr kā pamata atskaites punkts kalpo psihosociālā teorija, kas iezīmē sociālā darba īpašo fokusu uz personas un vides mijiedarbību.

7. SOCIĀLĀ DARBINIEKA KOMPETENCE SOCIĀLAJĀ DARBĀ AR GADĪJUMU

IEVA ANTONSONE

Nemot vērā sociālā darba ar gadījumu komplekso dabu un tiešu saistību ar tendencēm, kas notiek sociālajā darbā kā profesijā un sabiedrībā kopumā, sociālajam darbiniekam ir nepieciešams plašs zināšanu un prasmju loks par dažādām mērķa grupām, to problemātiku, kā arī dažādām pieejām un metodēm, ko ne vienmēr ir iespējams apgūt augstskolā un pat vairākos prakses gados. Iegūstot pieredzi, sociālais darbinieks padziļina savu pamata profesionālo kompetenci un iegūst papildus daudz specifisku zināšanu un prasmju. Profesionālās kompetences nepārtraukta attīstīšana, zināšanu vairošana un mūžizglītība ir būtiska sociālā darbinieka profesionālās identitātes veidošanā un var palīdzēt sociālajiem darbiniekiem pārvarēt grūtības sarežģītās un multiplu problēmu situācijās, ar kurām tiem nākas praksē saskarties ik dienas.

Interese par sociālo darbinieku profesionālo kompetenci man radās jau sen, strādājot un domājot par savu profesionālo pieredzi profesijā vairāk nekā divdesmit gadu garumā. Sākotnēji strādāju sociālo darbu ar ģimenēm ar bērniem, vēlāk ievadīju darbā jaunus kolēģus, pārraugot un atbalstot sociālo darbinieku profesionālo darbību ikdienas praksē, vadīju studentu prakses, strādājot par sociālās institūcijas vadītāju, un pēdējo gadu laikā arī nodrošinot supervīziju sociālā jomā strādājošiem. Tāpat kompetence tika pētīta manā maģistra darbā “Sociālā darbinieka kompetence darbā krīzes centrā”. Nodaļā aplūkots un pētīts profesionālās kompetences jēdziens, tās aspekti sociālajā darbā, detalizētāk apskatot zināšanas un prasmes, kuras nepieciešamas sociālajam darbiniekam, uzsākot sociālā darba praksi dažādos līmeņos.

7.1. PROFESIONĀLĀS KOMPETENCES ASPEKTI

Kompetences jēdziens jau pazīstams gadsimtiem ilgi – viduslaiku ģildēs mācekļi apguva prasmes un, sasniedzot noteiktu prasmju līmeni, tika iecelti meistara amatā. Vēsturiski kompetences jēdzienam nav viena konkrēta pirmavota, un laika gaitā to pētījuši eksperti no dažādām jomām, tādām kā, piemēram, izglītība, filozofija, psiholoģija un ekonomika. Tāpat tam ir daudz dažādu nozīmju, definīciju, rakstības veidu un divas galvenās pieejas tā izpratnei.

20. gs. 50. gadu beigās kompetences jēdzienu motivācijas koncepta kontekstā pētīja ASV psihologs Roberts Vaits (*Robert W. White*)⁴⁰³. 1965. gadā ASV valodnieks Noams Čomskis (*Noam Chomsky*) ieviesa kompetences jēdzienu lingvistiskajā teorijā. 20. gs. 60. gados ar kompetences jēdzienu saprata **spēju vai kapacitāti darīt savu darbu**. 20. gs. 70.–80. gados ASV pieauga interese par to, kā personības īpašības sasaucas un saistās ar noteikta darba izpildi, ko veic konkrēts cilvēks. Tāpat tika diskutēts par noteiktas profesijas darbinieku kompetenci vai nekompetenci, tādējādi kompetence tika saistīta ar **spēju pielāgot profesionālās zināšanas noteiktām darba situācijām**. Šajā laikā arī ir raksturīga pieeja, kurā jēdzienus “kompetences” un “prasmes” lieto kā sinonīmus. Pedagoģijas doktore Inta Tiļļa šo pieeju skaidro – “kompetences ir prasmes, kas jāsasniedz beidzot kādu mācību posmu, kā mērķis un gala rezultāts vienlaikus tās ir objektīvi mērāmas un pārbaudāmas. Šai pieejai raksturīgs mēģinājums nomainīt tradicionāli lietoto jēdzienu “prasme” pret jaunāku un modernāku “kompetence”, tādējādi radot ilūziju par kaut ko jaunu”⁴⁰⁴. Šajā pieejā kompetences jēdzienu parasti lieto daudzskaitļa formā, jo tiek atsevišķi izvērtētas konkrētas kompetences vai prasmes.

20. gs. 80. un 90. gados kompetences jēdzieniskās robežas paplašinās, ar to izprotot ne tikai profesionālo darbību, bet arī zināšanas, spējas un prasmju kopumu, spējas pildīt uzdevumus, un “kompetence” tiek aplūkots **kā sinonīms terminam “kvalifikācija”**. Šī ideja, kā uzskata I. Tiļļa, pārmantota no profesionālās izglītības, kur analizētas nepieciešamās kompetences vai kvalifikācijas kādas konkrētas

⁴⁰³ White, R. W. (1959). Motivation reconsidered: The concept of competence. *The Psychological Review*, 66 (5), pp. 297–333. Retrieved from <https://psycnet.apa.org/record/1961-04411-001>

⁴⁰⁴ Tiļļa, I. (2005). Sociokultūras mācīšanās organizācijas sistēma. Rīga: Izdevniecība RaKa, 295. lpp.

profesionālās darbības veikšanai. Bet arī kompetence un kvalifikācija nav sinonīmi jēdzieni, jo kvalifikācija ir saistīta ar konkrētām nepieciešamām zināšanām un prasmēm profesionālās darbības jomā. Tā ir orientēta uz konkrētu ārējo prasību izpildi. Turpretim kompetence ir saistīta ar personības veseluma pieeju, konkrētu indivīdu un viņa mācīšanos. Arī šajā pieejā kompetences jēdzienu lieto daudzskaitļa formā.

Sociālās pedagoģijas doktore Vita Roga-Vailza, kura pētījusi un analizējusi kompetences jēdziena veidošanos, minējusi, ka vairākos pētījumos kompetence definēta kā uzvedības dimensija, kas ietekmē darba izpildi. Zinātniskajās publikācijās jēdziens tiek skaidrots līdzīgi – ar kompetenci tiek saprastas spējas, pieredzē un zināšanās iegūts prasmju rezultāts profesionalitātes rādītājs. Pedagoģiski psiholoģiskās diskusijās pārsvarā var atrast skaidrojumus, kas izceļ kompetences subjektivitāti – cilvēka zināšanas, profesionālo pieredzi un izpratni kādā jautājumā, kā arī prasmes šīs zināšanas izmantot noteiktā darbībā. V. Roga-Vailza uzsver, ka “sociālā darbinieka vispārīgā kompetence ir kompetence, kas ir izmērāma praksē un to veido zināšanas, prasmes un vērtības.”⁴⁰⁵ Uzskatāmi to varam apskatīt 7.1.1. attēlā.



7.1.1. attēls. Kompetences trīsstūris.⁴⁰⁶

⁴⁰⁵ Roga, V. (2017). Sociālā darba prakses profesionālās kompetences. *Sociālais Darbs Latvijā*, 2. 7.–10. lpp. Izgūts no: http://www.socialwork.lv/wp-content/uploads/2017/11/izdevums_socia-laisdarbslatvija_2017_21.pdf

⁴⁰⁶ Roga, V. (2015). *Ekoloģiskā kompetence sociālajā darbā kopienā*. Hamburga: OmniScriptum GmbH&Co.

Līdzīgs ir arī sociālā darbinieka, supervizora Kārļa Višas skaidrojums, ka mūžizglītības kontekstā cilvēki apgūst kompetences, kas atspoguļo cilvēka zināšanu, prasmju/iemaņu, attieksmju un vērtību kopumu kādā jomā. Viņš min, ka, piemēram, supervīzijas kontekstā, mērķtiecīgi virzoties pa *Kompetences trīsstūra* elementiem, sociālais darbinieks var veicināt savu profesionālo attīstību un pilnveidi, ņemot vērā teorētiskos, prasmju un iemaņu, kā arī ētiskos, vērtību un attieksmju aspektus. “*Kompetences trīsstūris* norāda, ka par kompetentu varam saukt tādu sociālo darbinieku, kurš spēj integrēt un izmantot zināšanas, prasmes, metodes ar noteiktām pieejām un kuram piemīt profesionāla, noteiktās vērtībās, uzvedībā un domāšanā balstīta attieksme. Tomēr, lai izprastu kopējo speciālista profesionālo kompetenču līmeni, nepieciešams pievērst uzmanību cilvēka iekšējai gatavībai (briedumam) un emocionālajam kontekstam”.⁴⁰⁷

Pedagoģijas doktore Rasma Garleja uzsver, ka **kompetence nozīmē lietpratību**, plašas zināšanas kādā jomā, jautājumā vai darbības sfērā. Tā ir gatavība darbībai, subjekta izzinās vajadzība, personības attīstības veseluma procesuāls, integrējošs rādītājs, individuāli psiholoģiska, sociāla kvalitāte, spējas, kas nodrošina sekmīgu darbības veikšanu. Viņa arī norāda, ka profesionālās kompetences veidošanās process ir atkarīgs no zināšanu līmeņa, pieredzes, vērtību orientācijas, informatīvā nodrošinājuma, radošuma, aktivitātes, socializācijas un prasmes tās lietot profesijā. Tā ir spēja realizēt aktivitātes amata funkciju ietvaros, izmantojot vērtību filtru, veidojot prasmes zināšanu selektīvā izvēlē, tā ir arī spēja integrēt zināšanas un vērtības mērķu sasniegšanai profesionālajā darbā⁴⁰⁸.

Visi iepriekš minētie autori minējuši, ka kompetence ir visu “ietverošs” jēdziens, savukārt jaunajā, 2020. gada rudenī apstiprinātajā sociālā darbinieka profesijas standartā, kas nosaka profesijai atbilstošos profesionālās darbības pamatuzdevumus un pienākumus, kvalifikācijas prasības un to izpildei nepieciešamās vispārējās un profesionālās zināšanas, redzams, ka paralēli prasmēm un zināšanām kompetences ir izdalītas kā atsevišķa kategorija.⁴⁰⁹

⁴⁰⁷ Viša, K. (2016). Pieaugušo izglītošanās process pieaugušajiem. No *Supervīzija. Teorija. Pētījumi. Prakse*. Rīga: Rīgas Stradiņa universitāte, 97.–104. lpp.

⁴⁰⁸ Garleja, R. (2006). *Cilvēkpotenciāls sociālā vidē*. Rīga: RaKa.

⁴⁰⁹ Latvijas Republikas Labklājības ministrija (2020). *Sociālā darbinieka profesijas standarts*. Izgūts no: <https://www.lm.gov.lv/lv/sociala-darbinieka-profesijas-standarts>

Sociālā darba profesionālajā literatūrā angļu valodā, kas izdota pēdējo 10 gadu laikā, dažādi autori, to vidū Pamela Trevitika (*Pamela Trevithick*)⁴¹⁰, Barijs Kurnojers (*Barry Cournoyer*)⁴¹¹, Džeimss Drisko (*James W. Drisko*)⁴¹², Džons Poulins (*John Poulin*) un Selina Matisa (*Selin Matis*)⁴¹³ savos pētījumos termina “kompetence” apzīmēšanai lietojuši un minējuši dažādus sinonīmus – profesionālā kompetence, profesionālās prasmes, kvalifikācija u. tml., tāpat vērojams, ka atšķirīga ir termina “kompetence” rakstība angļu valodā: *competency*, *competencies* vai *competence*, *competences*. Latviešu valodā šādu atšķirību nav. Abi šie jēdzieni nedaudz atšķiras. Kompetence (angļu val. – *competence*) ir saistīta ar holistisku pieeju, personiskajam potenciālam izmantot dažādas un mērķtiecīgas prasmes, balstoties uz zināšanām, pieredzi un vērtībām, savukārt kompetence (angļu val. – *competency*) ietver spēju veikt darbu profesionāli, vai izcila darba izpilde.⁴¹⁴ Jēdziena izpratnes atšķirību pamatā ir aspekti, kuri ir uzmanības centrā – viena pieeja koncentrējas uz ieguldījumiem, kas palīdz sasniegt efektīvu darba izpildi, bet otra uzmanību pievērš darbības rezultātiem. Izglītības jomā noteikts, ka latviešu valodā termins *kompetence* tiek lietots vienskaitļa formā un saturiski ar to saprot zināšanas, profesionālo pieredzi un izpratni kādā noteiktā jomā, kā arī prasmi tās pielietot darbībā. Šajā nodaļā esmu balstījies uz dažādu, pārsvarā ārzemju sociālā darba autoru darbiem, tādējādi tiks pieminētas abas kompetences nozīmes.

ASV sociālā darba profesors Dž. Drisko uzskata, ka kompetence attiecas uz indivīda spēju pildīt uzdevumu, turklāt piebilstot, ka “uzdevums ir jāveic pilnībā un atbilstoši norādījumiem”. Viņš minējis, ka kompetenci var iedalīt vairākās komponentēs – sociālajā darbā un daudzās saistītās profesijās galvenokārt tiek uzskatīts, ka kompetence ietver zināšanas, vērtības un prasmes.⁴¹⁵ Tomēr arī viņš

⁴¹⁰ Trevithick, P. (2012). *Social Work Skills and Knowledge: A Practice Handbook* (3rd ed.). Maidenhead: Open University Press.

⁴¹¹ Cournoyer, B. (2011). *The Social Work Skills Workbook*. (8th ed.). Boston: Cengage Learning.

⁴¹² Drisko, J. W. (2014). Competencies and Their Assessment. *Journal of Social Work Education*, 50(3), 414–426.

⁴¹³ Poulin, J., & Matis, S. (2017). *The Social Work Field Placement: A Competency-Based Approach*. New York, NY: Springer Publishing Company, LLC.

⁴¹⁴ Maciulskytė, S. (2013) The Problem of Professional Competence Transformation: Aspect of Institutional Care. *Tiltai*, 2, 51–79. Retrieved from <https://www.semanticscholar.org/paper/THE-PROBLEM-OF-PROFESSIONAL-COMPETENCE-ASPECT-OF-Ma%C4%8Diulskyt%C4%97/03c07210cc105b21d1e379e9bda846a20a4fd845>

⁴¹⁵ Drisko, J. W. (2014). Competencies and Their Assessment. *Journal of Social Work Education*, 50(3), 416.

piebildis, ka, piemēram, cilvēkresursu jomā sastopama vienkāršāka kompetences definīcija – kompetence tiek skatīta kā noteiktas uzvedības kopums, ko var identificēt, attīstīt un novērtēt dažādu darbinieku darbā.⁴¹⁶

Veselības aprūpes profesore Silvija Maknaita (*Sylvia McKnight*) uzskata, ka kompetence ir “pastāvīga spēja integrēt zināšanas, prasmes, vērtējumu un profesionālās īpašības, lai savas profesionālās darbības ietvaros praktizētu droši un ētiski”. Kompetence attiecas uz **indivīda spēju veikt uzdevumus, kas saistīti ar reālās dzīves situācijām savā profesijā**.⁴¹⁷

Meklējot jēdzienu “kompetence” ASV sociālā darba profesionālajā un praktiskajā literatūrā, atrodam tādus terminu lietojumus kā profesionālisms un profesionāls, kompetence (angļu val. *competence*) tiek uzlūkota kā profesionalitātes daļa, un zināšanas izdalītas atsevišķi no kompetences, kas būtiski atšķiras no iepriekšminētā. Kā redzams 7.1.2. attēlā, amerikāņu sociālā darba praktiķis B. Kurnojers uzskata, ka profesionālisms sociālā darbā sevī iekļauj septiņas komponentes.



7.1.2. attēls. Profesionālisms: konceptuālā struktūra⁴¹⁸

⁴¹⁶ Drisko, J. W. (2014). Competencies and Their Assessment. *Journal of Social Work Education*, 50(3), 417.

⁴¹⁷ Poulin, J., & Matis, S. (2015). Social Work Competencies and Multidimensional Assessment. *Journal of Baccalaureate Social Work*, 20, 117–135. <https://doi.org/10.18084/1084-7219.20.1.117>

⁴¹⁸ Cournoyer, B. (2011). *The Social Work Skills Workbook*. (8th ed.). Boston: Cengage Learning, p. 23.

Latviešu valodā “Svešvārdu vārdnīcā” atrodami tādi termina *profesionālisms* skaidrojumi kā ‘nodarbošanās (ar ko), kā ar profesiju’. ‘Profesionālā meistarība, kvalificēta, augsta kvalifikācija’. Vārds *profesionāls* – ‘tāds, kas saistīts ar profesiju, tai raksturīgs’; ‘tāds, kurā izpaužas ar attiecīgo profesiju saistītas zināšanas’; ‘prasmē’; arī ‘kvalificēts’. ‘Tāds, kas ir profesionālis (pretstatā amatierim)’.⁴¹⁹

Atsaucoties uz visu iepriekš minēto, varu secināt, ka sociālā darba profesionālajā literatūrā dažādi autori gan atšķirīgi apraksta un lieto kompetences terminu, tomēr tos visus vieno uzskats, ka **kompetences pamatā ir zināšanas, prasmes un attieksmes, personības īpašības un spējas, kā arī vērtības, kuras mēs ik dienu atklājam, strādājot savā profesijā.**

Kaut arī spēkā esošais sociālā darbinieka standarts patlaban kompetenci nedefinē kā visu ietverošu jēdzienu, tomēr turpmāk nodaļā apskatīšu kompetenci kā prasmju, zināšanu un vērtību kopumu.

Zināšanas un to apguve jau vispirms ir cieši saistītas ar izglītību un studijām augstskolā, kur sociālais darbinieks iegūst pamata zināšanas sociālajā darbā. Augstskolu programmu vadītāji un darba devēji, sociālā darba praktiķi un teorētiķi dažādās diskusijās un konferencēs diskutējuši un meklējuši atbildes uz jautājumiem, kādas zināšanas un prasmes būtu nepieciešamas mūsdienu sociālajiem darbiniekiem šajā mainīgajā laikmetā, kad strauji mainās ekonomiskā, sociālā vai politiskā situācija, attīstās dažādas tehnoloģijas un centušies apzināties, kā šī mainība ietekmē sabiedrību un tajā notiekošos procesus. Tās zināšanas, kas bija svarīgas vai nozīmīgas pirms 10 vai 20 gadiem, šodien ir zaudējušas savu aktualitāti un to vietā ir nākušas jaunas. Šajās diskusijās izskanēja arī viedoklis, ka dažādu augstskolu absolventi uzsāk patstāvīgā darba gaitas ar atšķirīgu sagatavotības līmeni un kompetenci. No kā tas atkarīgs? No paša studenta personības, motivācijas, spējām vai tomēr arī no augstskolā piedāvātā sociālā darba izglītības satura?

Lai veicinātu valsts sociālā darba politikas attīstību, sociālā darba speciālistu izglītošanu un nodrošinājumu, kā arī sabiedrības pārstāvju iesaistišanu sociālā darba politikas veidošanā Latvijā, Labklājības ministrijas paspārnē 2006. gadā tika izveidota Sociālā darba speciālistu sadarbības padome, kurā darbojas valsts

⁴¹⁹ Baldunčiks, J. (Red.). (1999). *Svešvārdu vārdnīca*. Rīga: Jumava, 629.–670. lpp.

iestāžu, augstākās izglītības iestāžu, pašvaldību un nevalstisko organizāciju pārstāvji. Šobrīd, līdz ar jauno sociālā darbinieka profesijas standartu, atbilstoši notiek arī darbs pie vienota sociālā darba jomas studiju programmu satura pilnveides. Tomēr šai padomei ir konsultatīvs raksturs; tā iesaka un rekomendē, savukārt Amerikas Savienotajās Valstīs ir veidota speciāla organizācija – Amerikas Sociālā darba izglītības padome (angļu val. – *Council of Social Work Education, CSWE*), kuras Akreditācijas komisija un Izglītības politikas komisija 2015. gadā ir izstrādājusi sociālā darba Izglītības politikas un akreditācijas standartus (EPAS). Šī organizācija izdalījusi **deviņas sociālajam darbiniekam apgūstamās specifiskās kompetences** (angļu val. *competencies*), kas integrētas studiju programmās:

1. Apzinās un uztur ētisku un profesionālu praksi – sociālie darbinieki izprot profesijas vērtību bāzi un tās ētiskos standartus, kas attiecināmi uz mikro, mezo un makropraksi. Izprot, kā pieņemami ētiski lēmumi, to pieņemšanā izmanto kritisko domāšanu. Spēj atšķirt savas personiskās vērtības no profesionālajām vērtībām. Saprot, ka viņu personiskā pieredze un emocionālās reakcijas var ietekmēt profesionālos lēmumus un uzvedību. Starpprofesionālu komandās izprot citu iesaistīto profesiju lomu. Sociālie darbinieki atzīst mūžizglītības nozīmi un pastāvīgi turpina jaunu prasmju un zināšanu attīstību.
2. Respektē atšķirības un dažādību sociālā darba praksē – sociālie darbinieki saprot, kā dažādība un atšķirība raksturo un veido cilvēka pieredzi un identitātes veidošanos. Ar dažādību saprot tādas faktorus, kas saistīti ar vecumu, tautību, kultūru, ādas krāsu, dzimumu, dzimumidentitāti un tās dažādām izpausmēm, seksuālo piederību, seksuālo orientāciju, reliģisko piederību, etnisko vai rases piederību, garīgu un fizisku funkcionālo spēju vai ierobežojumu, piederību politiskai ideoloģijai, imigrācijas statusu, civiltātvokļa statusu. Sociālie darbinieki izprot, ka atšķirība var būt saistīta ar cilvēka dzīves pieredzi, kas ietver ne vien nabadzību, sociālo apspiestību, marginalizāciju, atstumtību, bet arī varu, kādas īpašas tiesības, privilēģijas un atzinību vai novērtējumu.
3. Attīstīt cilvēktiesības, sociālo, ekonomisko un vides tiesiskumu – sociālie darbinieki saprot, ka, neraugoties uz cilvēka vietu sabiedrībā, ikvienam

ir tiesības uz brīvību, taisnīgumu, drošību, privātumu, atbilstošu dzīves līmeni, veselības aprūpi un izglītību.

4. Iesaistīties uz praksi balstītā (informētā) pētniecībā un uz pierādījumiem balstītā praksē – sociālie darbinieki izprot kvantitatīvas un kvalitatīvas pētniecības metodes un savu lomu, veicinot sociālā darba zinātnes attīstību un izvērtējot savu praktisko darbību. Zināšanu veidošanā sociālie darbinieki izmanto loģikas un zinātniskās izpētes principus, kā arī ētisku pieeju.
5. Iesaistīties sociālās politikas veidošanā – sociālie darbinieki saprot, ka cilvēktiesības, sociālo taisnīgumu, sociālo labklājību un pakalpojumus īsteno politiski lēmumi, standarti, reglamenti, normas un direktīvas valsts un pašvaldību līmenī. Sociālie darbinieki izprot sociālās politikas vēsturi un pašreizējo struktūru, sociālās politikas lomu pakalpojumu sniegšanā un prakses nozīmi politikas izstrādē. Tāpat viņi apzinās savu lomu sociālās politikas izstrādē un īstenošanā savās praksēs mikro, mezo un makrolīmenī, kā arī aktīvi iesaistās procesos, veicinot nepieciešamās pārmaiņas. Sociālie darbinieki atpazīst un izprot vēstures, sociālo, kultūras, ekonomisko, organizatorisko, vides un globālos aspektus, kas ietekmē sociālo politiku.
6. Sadarboties ar indivīdiem, ģimenēm, grupām, organizācijām un kopienu – sociālie darbinieki saprot sociālā darba prakses dinamiku un sociālās mijiedarbības procesus individuālā, ģimenes, grupas un kopienas līmenī. Sociālā darbinieka vērtību pamatā ir cilvēku attiecības. Sociālajiem darbiniekiem ir teorētiskās zināšanas par cilvēku uzvedību un sociālo vidi, viņi spēj tās kritiski izvērtēt un pielietot, sadarbojoties ar klientiem.
7. Izvērtēt indivīdus, ģimenes, grupas un kopienu – sociālie darbinieki pārzina un atbilstoši izmanto izvērtēšanas metodes dažādiem klientiem un sekmē prakses attīstību. Viņi atzīst plašāku prakses aspektu ietekmi novērtēšanas procesā un novērtē profesionālās sadarbības nozīmi.
8. Veikt intervenci individuālā, ģimenes, grupas un kopienas līmenī – sociālie darbinieki pārzina pierādījumos balstītās intervences realizāciju, lai sasniegtu klientu izvirzītos mērķus, prot būt kritiski, izvēloties noteiktu intervences veidu. Tāpat viņi kā svarīgu atzīst starpprofesionāļu

komandas darbu (starpdisciplināra, starpnozaru un starpinstitucionāla sadarbība) un komunikāciju intervences periodā.

9. Novērtēt savu praktisko darbību darbā ar individu, ģimeni, grupu un kopienu. Sociālie darbinieki saprot, ka novērtēšana ir daļa no dinamiskā un interaktīvā sociālā darba procesa un uzskata novērtēšanas procesu un rezultātus par savas prakses un sociālo pakalpojumu sniegšanas efektivitātes veicinošu faktoru.⁴²⁰

Aplūkojot dažādu valstu sociālā darba profesijas standartus, secinu, ka katrā valstī tie ir atšķirīgi. Ja jautājums tiek skatīts plašāk, ir valstis, kur profesijas kvalifikācijas ir izveidotas un iestrādātas izglītības politiku veidojošos dokumentos, piemēram, Polijā, Dānijā un citur. Taču ir valstis, kurās ir pieņemts "Sociālā darba likums" vai ir izveidota speciāla organizācija (visbiežāk nevalstiska), kura nosaka kvalitātes standartus un sertifikācijas kārtību, piemēram, Rumānijā, Kiprā, Vācijā, Beļģijā un citās.

Runājot par kompetencēm, vēlos uzsvērt vienu no būtiskākajām kompetenci veidojošajām sastāvdaļām – ētiku. Tāpēc turpinājumā īsumā par dažādu valstu ētikas kodeksiem. Kopš 2001. gada Latvijā pastāv Sociālo darbinieku ētikas kodekss. Pēdējos gados jomas praktiķi, eksperti, augstskolu pārstāvji daudz diskutējuši par ētikas kodeksa pārskatīšanu, jo ir skaidrs, ka to ir nepieciešams atjaunot, pilnveidot un papildināt, tas ir "morāli novecojis". Ētiskai praksei ir jābūt vienai no sociālā darbinieka pamatprasmēm un Sociālo darbinieku ētikas kodeksā minētās vērtības, kā norādījusi V. Roga-Vailza, "nosaka profesijas unikalitāti, mērķi un perspektīvu, kāda nepiemīt nevienai citai profesijai."⁴²¹ Līdzšinējā kodeksā definētās šādas pamatvērtības: cieņa pret visu cilvēku vienlīdzību, vērtību un pašcieņu, cilvēktiesības, sociālais taisnīgums, nabadzības mazināšana un sociālās integrācijas veicināšana. Ētikas kodeksā Latvijā nav minēta tāda vērtība kā kompetence. Savukārt Amerikas sociālo darbinieku asociācijas kodekss nosaka sešas pamatvērtības: kalpošana kā vērtība, sociālais taisnīgums, cieņas izrādīšana

⁴²⁰ Council of Social Work Education (2015). *Educational policy and accreditation standards*, pp. 7–9. Retrieved from https://www.cswe.org/getattachment/Accreditation/Accreditation-Process/2015-EPAS/2015EPAS_Web_FINAL.pdf.aspx

⁴²¹ Roga-Vailza, V. (2017). Sociālā darba prakses profesionālās kompetences. *Sociālais Darbs Latvijā*. 2, 8. lpp.

ikvienam, cilvēcisku attiecību veidošana ar klientu, integritāte un kompetence. Kanādas sociālo darbinieku asociācija (CASW) izvirzījusi šādas vērtības: jebkurš cilvēks ir vērtīgs un cienījams, sociālā taisnīguma ievērošana, kalpošana cilvēcei, profesionālās prakses integritāte, konfidencialitāte un kompetence. Abos minētajos kodeksos kompetence ir izdalīta kā atsevišķa vērtība.

Par ētiku un ētisku praksi plašāk varat lasīt Evijas Apines nodaļā “Vērtības sociālajā darbā ar gadījumu”.

Spēja pielietot zināšanas ir viens no priekšnoteikumiem efektīvai sociālā darba praksei, tālab ir svarīgi saprast, ko nozīmē termins “zināšanas”, kā tās organizē un ietekmē mūsu praksi, tāpēc turpmāk kā viens no kompetences elementiem tiks analizēts sociālā darba zināšanu saturs.

7.2. ZINĀŠANAS

Pētot sociālā darba profesionālo literatūru, esmu secinājusi, ka laika gaitā dažādi autori diskutējuši par to, kādas zināšanas būtu nepieciešamas un noderīgas sociālajam darbiniekam ikdienas praksē dažādos sociālā darba prakses līmeņos un kuras zināšanas pie tās pieskaitāmas. Zināšanu bāze, kas ietekmē sociālā darba praksi, ir ļoti dažāda, apjomīga, un tām ir dažādi rašanās avoti un formas, un ne vienmēr tās ir izmērāmas. Ja es jums jautātu, kādām zināšanām, jūsuprāt, jābūt sociālajam darbiniekam, visticamāk atbildes būtu saistītas ar dažādām formālajām vai zinātnisko zināšanu formām kā, piemēram, zināšanas psiholoģijā u. c., tomēr sociālā darbā mēs nevaram nerunāt arī par tā saucamajām neformālajām, “nezinātniskajām” zināšanu formām, piemēram, personiskā pieredze vai profesionālā gudrība, kas uzkrāta praksē, gadu gaitā strādājot sociālo darbu. Manuprāt, šīs neformālās zināšanas tiek pārāk maz novērtētas. Par to laika gaitā arī savā praksē, balstoties personīgajā pieredzē, esmu pārliecinājusies. Domāju, ka daudzi sociālie darbinieki arī personīgi ir piedzīvojuši sev tuvu cilvēku nāvi vai slimību, kā bērni ir piedzīvojuši vecāku šķiršanos, iebiedēšanu jeb bulingu skolā, vardarbību vai kāda radnieka garīgās veselības krīzi u. c. situācijas, kas devušas tā saucamās neformālās zināšanas un var būt noderīgas

strādājot ar cilvēkiem. Vai šie dažādie zināšanu avoti ir vienlīdz vērtīgi? Par šo aicināšu domāt, turpmāk apskatot minēto sociālā darba zināšanu raksturu un to ietekmi uz praksi.

Kā norāda P. Trevitika – “izpratne par to, kas veido sociālā darba zināšanu bāzi, joprojām ir vadošā problēma un diskutabls jautājums”.⁴²² Zviedru sociologs Tomass Brante (*Thomas Brante*) ar kolēģiem ir veicis pētījumu, kurā secinājis, ka sociālie darbinieki plaši izmanto tiesisko regulējumu, savukārt angļu sociālā darba profesore Ailīna Munro (*Eileen Munro*) uzskata, ka, pieņemot lēmumus, pamata zināšanu bāzei jābūt saistītai ar klientu un tā dzīves situāciju. Vēl citi autori uzskata, ka svarīgas ir zināšanas par sociālā darbinieka un klienta profesionālajām attiecībām. P. Trevitika uzskata, ka zināšanu un prasmju bāze ir pamats tam, lai sociālais darbinieks varētu saprast cilvēkus un viņu situācijas, formulēt un sastādīt intervences plānus ar klientiem. Savukārt sociālā darba akadēmiķis Kīrans O’Heigans (*Kieran O’Hagan*) atzīst, ka plašais zināšanu lauks ir licis daudziem sociālā darba teorētiķiem un pētniekiem mēģināt tās iedalīt kategorijās. Iepazīstoties ar zinātnisko literatūru, es secināju, ka K. O’Heigans zināšanas ir strukturējis atbilstoši tai mērķa grupai, ar kuru sociālais darbinieks strādā. Piemēram, sociālajam darbiniekam nepieciešamās zināšanas un prasmes, strādājot mediācijas praksē, ārpusģimenes aprūpes iestādē, bērnu tiesību aizsardzībā, darbā ar pieaugušajiem ar garīgās attīstības traucējumiem, veselības aprūpē, darbā ar ģimenēm ar bērniem u. tml.

P. Trevitika iesaka zināšanas sadalīt atsevišķās jomās: **teorētisko** zināšanu joma, **faktisko** zināšanu un **prakses** zināšanu joma.

Sociālā darba profesore Keita Vilsons (*Kate Wilson*) ar kolēģiem zināšanas iedala **formālajās** zināšanās (teorija, pētniecība, likumdošana, politika un dažādi sociālie procesi, sociālā darba prakses teorijas pakalpojumu saņēmēja un paša sociālā darbinieka perspektīva) un **neformālajās** zināšanās (praktiskā gudrība, personīgā pieredze, sevis pielietojums vai “izmantošana” (angļu val. – *use of self*), pašapzināšanās, intuīcija). Formālie zināšanu avoti vairāk saistīti ar zinātnisko

⁴²² Gentle-Genitty, C., Chen, H., Karikari, I., & Barnett, C. (2014). Social Work Theory and Application to Practice: The Students’ Perspectives. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 14, p. 36. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/277955266_Social_Work_Theory_and_Application_to_Practice_The_Students'_Perspectives

pieeju, pētniecības kontekstu, kam pamatā ir teorētisko zināšanu izmantošana, analīze, sintēze, un tie parasti tiek pārbaudīti praksē. Turpretī neformālās zināšanas izriet no sociālā darbinieka personīgās un profesionālās pieredzes un izpratnes par individu. Kaut arī iepriekšminēto zināšanu avotu klasifikācija divās vai trijās lielās kategorijās var būt noderīga, tā tomēr nav viennozīmīga. Iespējams, ka atsauce uz “neformālām zināšanām” var tikt saprasta kā mazsvarīgāka vai nenozīmīgāka kā formālās zināšanas. Daudzās sociālā darba mācību grāmatās formālās zināšanas un teorijas tiek minētas kā pirmais zināšanu veids, uz kuru būtu jākoncentrējas. Tomēr, kā norāda K. Vilsone ar kolēģiem, – no zināšanu dalīšanas augstākajās un zemākajās kategorijās būtu jāizvairās. Sociālajiem darbiniekiem būtu jāintegrē praktiskā darbībā abas šīs zināšanu jomas, lai izvairītos no tā, ka sociālais darbinieks veic sociālo darbu, tomēr nevar teorētiski pamatot savas darbības, vai arī otrādi – spēj formulēt teorētisko pamatojumu, bet nespēj šīs teorētiskās zināšanas pielietot praksē.⁴²³

Turpmāk katru zināšanas veidu skaidrošu nedaudz detalizētāk.

Pirms runāju par teorētisko zināšanu nozīmi, vēlos atzīmēt, ka savā praksē esmu novērojusi, ka jaunajiem speciālistiem (un ne tikai), nonākot sociālā darba praksē kādā institūcijā, ir visai sarežģīti rast kopsakarības starp augstskolā mācīto un reālajām institucionālajām prasībām: iekšējiem normatīviem aktiem, obligāti aizpildāmajām veidlapām, kā arī savienot zināšanas ar tiešo praksi, sociālo darbu ar gadījumu – saprast, kādus posmus ievērot, kā veikt darbu, kā jāvada konsultācija, kā jāveido attiecības ar klientu u. c. Rodas daudz jautājumu, uz kuriem pašiem jārod atbilde. Kādā pieejā tiek strādāts? Kāda teorija ir to pamatā? Kā viena vai otra teorija tiek izmantota sociālajā darbā? Kā praktiski tiek pielietota? Kāds ir konkrētās metodes teorētiskais pamatojums? Piemēram, tāda metode kā krīzes intervence. Sociālā darbā mēs to pazīstam kā krīzes intervences teoriju, kas radusies no psihoanalītiskās teorijas. Vai, piemēram, tāda prakses metode kā uz uzdevumu vērsts darbs ar gadījumu, kura pamata idejas radušās biheiviorismā. Līdzīgi, sistēmiskais sociālais darbs vai uz risinājumu balstītais sociālais darbs radies no sistēmu teorijas, kuru sociālā darbā pazīstam

⁴²³ Wilson, K., Ruch, G., Lymbery, M., & Cooper, A. (2008). *Social Work: An Introduction to Contemporary Practice*. Harlow: Pearson/Longman.

pamatā kā ienākušu no vispārīgās sistēmu teorijas un spēcīgām ekoloģiskās sistēmu teorijas ietekmēm. Vai, piemēram, tāda metode jeb pieeja kā uz klientu vērstā konsultēšana sociālajā darbā attīstījusies no uz personu vērstās pieejas un Maslova vajadzību teorijas, kas savukārt balstās humānistiskajā teorijā.

Gadu gaitā ar sociālo darbinieku izglītību saistītie pētnieki ir diskutējuši par to, kādas teorijas un to apjoms būtu nepieciešams sociālo darbinieku izglītošanai, lai vēlāk šīs teorētiskās zināšanas tiktu izmantotas arī praksē. ASV Sociālā darba profesore Barbara Levī Saimona (*Barbara Levy Simon*) uzskata, ka ir būtiski, lai sociālie darbinieki apgūtu teorētiskas zināšanas, jo teorija var iedot pamata struktūru un konceptuālu pamatotību gadījuma izvērtēšanā, iespējamo cēloņsakarību atrašanās, intervences plānošanā un rezultātu novērtēšanā. Filozofijas doktore, Ņujorkas pilsētas universitātes sociālā darba maģistra programmas vadītāja Bārbra Tītere (*Barbra Teater*) uzskata, ka teorija palīdz sociālajam darbiniekam izprast dažādas situācijas, grūtības, klientu uzvedību un pieredzi, savukārt metode/pieeja māca sociālo darbinieku, kā rīkoties, reaģējot uz konkrēto fenomenu.⁴²⁴

P. Trevitika uzskata, ka teoriju pielietošana praksē ir atkarīga no situācijām, kas ietekmējušas praksi un tās var iedalīt pēc:

- 1) Prasmēm un intervencēm, kur prasme ir rīcība ar specifisku mērķi, kas ir apgūstama, kas iekļauj secīgi veiktas darbības un kas var tik novērtētas atbilstības un efektivitātes ziņā. Intervences ir zināšanas, prasmes un vērtības darbībā, kas paredzētas, lai ietekmētu vai mainītu konkrēto situāciju, notikuma gaitu, domas, jūtas un uzvedību.
- 2) Prakses lauka un mērķa grupas – darbs ar individu, kas iekļauj arī konsultēšanu, darbs ar ģimenēm, kas ietver arī ģimenes terapiju, darbs ar grupām, kas iekļauj arī darbu komandā, un darbs ar kopienām, kas iekļauj kopienas attīstību.
- 3) Praktiskās pieejas – uz personu/klientu vērstās, kognitīvi biheiviorālās, uz uzdevumu vērstās, psihosociālās vai psihodinamiskās, spēka perspektīvas pieejas, ekoloģiskās pieejas, kas izriet no sistēmu teorijas.

⁴²⁴ Teater, B. (2010). *An Introduction To Applying Social Work Theories And Methods*. Open University Press, p. 2.

4) Vērtību perspektīvas – katras personas unikalitāte un vērtība, tiesības uz taisnīgumu, tiesības uz brīvību un sabiedrības pamatvērtības.⁴²⁵

Katrā ziņā vispārējās zināšanas par teorijām un to apzināta pielietošana praktiskajā darbībā norāda uz sociālā darbinieka profesionālo kompetenci. Par teorijām vairāk varat lasīt kolektīvās monogrāfijas nodaļās “Teoriju nozīme sociālā darba praksē” un “Teoriju klasificēšana sociālajā darbā”, kā arī “Pieejas sociālajā darbā ar gadījumu”.

Literatūrā var atrast dažādus apzīmējumus **faktiskajām zināšanām**: *speciālista jeb profesionālās, tehniskās, satura un formālās jeb rezultāta zināšanas*.

Pie faktiskām zināšanām pieskaitāmas visas zināšanu jomas, kas skar likumdošanu, sociālo politiku, zināšanas par sociālajām institūcijām, zināšanas par specifiskām klientu grupām un aktuālajām problēmām, kas tiek novērotas sabiedrībā – nabadzība, vardarbība, atkarības, bēgļu un patvēruma meklētāji, garīgā veselība u. tml. Šīs zināšanas balstās uz pierādījumiem, faktiem, statistiku u. c. Sociālā darbinieka zināšanas vispārējā likumdošanā saistītas ar tiesību pamatiem, tiesību normām, principiem un normatīviem aktiem, tiesību sistēmu un tiesiskām attiecībām. Svarīgas ir zināšanas konstitucionālajās, administratīvajās, administratīvo procesu, cilvēktiesībās, civilprocesā, kriminālprocesā, darba tiesībās, starptautiskajās tiesībās u. c. Nākamais zināšanu bloks ir tieši saistīts ar sociālo jomu – sociālo drošību, sociālo apdrošināšanu, sociālo palīdzību un sociālo pakalpojumu sistēmu. Būtu jāatšķir valsts un pašvaldību atbildības jomas. Svarīgas ir zināšanas par sociālajām institūcijām, kurās strādā sociālie darbinieki, piemēram, kāds ir institūciju statuss, politika, uzdevumi un funkcijas, prakse, pakalpojumi, ko tās sniedz. Ne mazāk būtiskas ir zināšanas par valsts, pašvaldības vai nevalstiskajām organizācijām, kā arī par darbības jomām – bērnu tiesībām, garīgo aprūpi, veselības aprūpi, probācijas vai soda izciešanas vietām, sociālo rehabilitāciju, sociālajiem pakalpojumiem, sociālo palīdzību u. tml. Tāpat pie šīm zināšanām pieskaita zināšanas, kas attiecas uz konkrētām problēmām, kas ir statistiski pierādītas noteiktās sabiedrības grupās – nabadzību, vardarbību ģimenē, atkarībām, vardarbību pret bērniem, diskrimināciju, garīgo veselību, sociālo izolētību,

⁴²⁵ Trevithick, P. (2012). *Social Work Skills and Knowledge: A Practice Handbook* (3rd ed.). Maidenhead: Open University Press, p. 44.

bezpajumtniecību, bēgļiem un patvēruma meklētājiem, sociālo atstumtību u. tml. Beidzamā sadaļa ir zināšanas par cilvēkiem vai mērķgrupu, ar kuru ikdienā sociālais darbinieks strādā – dažāda dzimuma, rases un etniskās piederības, dažāda vecuma, dažādas seksuālās orientācijas cilvēki, personas ar invaliditāti, bēgļi un patvēruma meklētāji, atkarīgas personas, cilvēki ar garīgās veselības traucējumiem, ar citām saslimšanām (onkoloģija, HIV/AIDS, cukura diabēts u. c.), trūcīgas personas, bezpajumtnieki, augsta riska bērni un viņu ģimenes, vecāki, kuri nespēj nodrošināt pienācīgu aprūpi bērniem, bezdarbnieki u. tml.

Prakses vai neformālās zināšanas ir zināšanas, kas pārklājas un savijas ar iepriekš minētajām zināšanām un vairāk koncentrējas uz to, **kā** mēs izmantojam vai pielietojam iegūtās teorētiskās un faktiskās zināšanas praksē. Pie šīm zināšanām tiek pieskaitītas tādas neformālās zināšanas kā personiskās zināšanas, profesionālās zināšanas, heuristika, refleksija, refleksīvā prakse, kritiskā refleksija, analīze un sintēze, zināšanas par hipotēzes formulēšanu, veselais saprāts, kritiskā domāšana, problēmrisināšana, pārdomātu lēmumu pieņemšana, radošums, intuīcija, praktiskā gudrība, pašapzināšanās u. tml. Turpmāk nodaļā apskatīšu dažas no tām.

Personiskās zināšanas ir visas tās zināšanas, kuras tiek iegūtas dažādās apmācībās,ursos, semināros, no lasītā, rakstītā vai dzirdētā, no piedzīvotā attiecību mijiedarbībā un praksē, un tā, kā min sociālā darba profesors Maikls Šepards (*Michael Shepard*) – tās kļūst par personīgām.⁴²⁶

Būtībā cilvēki, apzināti pārdomājot, analizējot un sintezējot pagātnes pieredzi, iegūst zināšanas tagadnē. Tālāk šīs zināšanas var noderēt nākotnes notikumam vai to seku paredzēšanā un interpretācijā. Šī pieredze varbūt atšķirīga, dažreiz uztverta kā svarīga un nozīmīga, jēgpilna, dažreiz kā nesvarīga. Tas, kā mēs kaut ko uztveram un pieņemam par svarīgu, ir atkarīgs no indivīda. Pieredzes iegūšana šādā veidā gan personiskajā, gan profesionālajā kontekstā var tikt uzskatīta kā refleksijas un refleksivitātes pazīme un saistīta ar Deivida Allena Kolba (*David Allen Kolb*), 1975. gadā izstrādāto empīriskās mācīšanās teoriju, kuras pamatā ir pārliecība, ka mācīšanās ir nepārtraukts, apzināts un ciklisks process, kura gaitā

⁴²⁶ Sheppard, M. (1995). Social Work, Social Science and Practise Wisdom. *The British Journal of Social Work*, 25(3), p. 265. Retrieved from <https://academic.oup.com/bjsw/article/25/3/265/1665708>

indivīds integrē uztveres, domāšanas, darbības un izjūtu veidus, tā radot jēdzienus, ko tālāk izmanto jaunas pieredzes izvēlē. Veids, kā indivīds mācās, ir noteicošais faktors personības attīstībā. D. Kolba modelis ir būtiski ietekmējis sociālo darbu ne vien tādēļ, ka tas ir viegli pielietojams, bet arī tāpēc, ka to var attiecināt uz dažādiem sociālā darba aspektiem – sociālā darba izglītību, prakses vietu un supervīziju. Mācīšanās cikls sastāv no četrām mācīšanās fāzēm, kas izriet viena no otras. Pirmā fāze sākas ar **konkrētu pieredzi un situācijas izpēti** (angļu val. – *concrete experience*), kad speciālists ne tikai ievēro, kas noticis, bet arī piešķir vērtību notikušajam, ir emocionāli, kognitīvi un fiziski iesaistījies. Šī pieredze var būt ļoti personiska, apzināta vai neapzināta. Nākamais fāze ir **refleksīvā novērošana** (angļu val. – *reflective observation*) – distancēšanās no pieredzes, tās refleksija un analīze. Trešais solis ir **abstraktu jēdzienu veidošana** (angļu val. – *forming abstract concepts*) – ar to palīdzību pieredzei tiek piešķirta izpratne, lai holistiski un konceptuāli izprastu tās jēgu. Šajā posmā ir svarīgi, lai speciālists justos komfortabli, domājot un prātojot par jaunām alternatīvām un rīcības plāniem. Ir svarīgi saglabāt profesionālu zinātkāri un labāk palikt “nezināšanas” (angļu val. – *not-knowing*) pozīcijā, nevis pieņemt sasteigtus, neefektīvus, neatbilstošus vai nepiemērotus risinājumus. Notiek profesionālās identitātes un profesionālās jomas apzināšanās un revīzija. Beidzamais solis ir **aktīvā eksperimentēšana** (angļu val. – *active experimentation*), kad indivīds apsver, ko ir iemācījies un kā to praksē realizēs jaunā situācijā. Izvirzītie koncepti palīdz veidot jaunu izpratni, pieredzes un atziņas, prognozēt un plānot tālāko darbību. Galvenie pamatprincipi: 1) zināšanas rodas, transformējot personīgo pieredzi, 2) mācīšanās ir nepārtraukts process, 3) mācīšanās sevī ietver indivīda un vides mijiedarbības raksturojumu, ar kura palīdzību pieredze tiek transformēta darbībā un zināšanās.

Šis modelis attēlo to, ka refleksīvā prakse ir instruments, ar kura palīdzību speciālisti var veidot augstāka līmeņa refleksiju. Turklāt refleksīvā praksē iegūtie secinājumi ir pietiekami ātri jālieto profesionālajā praksē ar klientu, lai tie tiktu integrēti kā konkrētās pieredzes daļa.

Viss iepriekš rakstītais ir attiecināms uz veiksmīgu sociālā darbinieka prakses procesu, kurā tiek pilnveidota profesionālā kompetence. Visbiežāk Kolba modelis tiek izmantots supervīzijās, kur sociālajam darbiniekam ir iespēja reflektēt par

savu profesionālo pieredzi un iespēja izvērtēt, apspriest un attīstīt jaunus risinājumus, ko pielietot praksē, tādā veidā iegūstot jaunas zināšanas.⁴²⁷ Viena no supervīzijas pamata funkcijām ir izglītojošā funkcija. Par sociālā darbinieka mācīšanas stilu izglītojošajā supervīzijā plašāk var lasīt ASV filozofijas doktora, sociālā darbinieka, supervizora Alfrēda Kadušina un viņa kolēģa filozofijas doktora, sociālā darbinieka Daniela Harknesa (*Daniel Harkness*) grāmatā *Supervision in Social work* ("Supervīzija sociālajā darbā").

Līdzīgi kā personiskās, arī **profesionālās zināšanas** tiek iegūtas pieredzes ceļā. P. Trevitika uzskata, ka mācīšanās, kas balstās pieredzē, ir svarīga, bet tajā pašā laikā nav viegli identificēt iegūto zināšanu apjomu. Varētu būt divi mācīšanos ietekmējošie faktori, pirmkārt, līmenis, kādā organizācija, kurā sociālais darbinieks praktizē, veicina apmācību un izglītošanos, un, otrkārt, praktiķu attieksme pret mācīšanos un problemātikas, ar kuru tie strādā, mainīgais raksturs.⁴²⁸

Refleksija un refleksīvā prakse. Refleksija, kā skaidro psihiatrs, psihoterapeits, daudzu zinātnisko pētījumu publikāciju autors Jans Praško (*Ján Praško*), ir savas iekšējās pieredzes apzināšanās un realizēšana. Tā ir nozīmīga prasme, no kuras veidojas sociālā darbinieka zināšanas un attieksme, kas ir nepieciešama darbā ar klientu. Tā sevī ietver: 1) sevis kā speciālista apzināšanos, 2) transferences un kontrtransferences apzināšanos, 3) emocionālo paškontroli un 4) nepārtrauktu speciālista kompetences attīstību.⁴²⁹

J. Praško uzskata, ka "speciālisti, kuriem piemīt prasmes saprast savas emocijas laikā, kad viņi satiekas ar klientu, labāk spēj pieņemt lēmumu, atšķirt savas vajadzības no klienta vajadzībām, spēj atpazīt transferenci un kontrtransferenci. Viņi labāk zina, kā tikt galā ar savām jūtām, pielāgoties situācijai, tā strādājot klienta interesēs. Speciālisti, kuri izmanto pašrefleksiju, nepārtraukti atpazīst savu kognitīvo un emocionālo funkcionēšanu, un viņu emocionālās izpausmes tiek apstrādātas. Trenējot uzmanību uz paša emocijām, pašrefleksijas spēja var uzlabot

⁴²⁷ Kadushin, A., & Harkness, D. (2002). *Supervision in Social Work*. (4th ed.). New York: Columbia University Press.

⁴²⁸ Trevithick, P. (2012). *Social Work Skills and Knowledge: A Practice Handbook* (3rd ed.). Maidenhead: Open University Press.

⁴²⁹ Praško, J., Mozny, P., Slepecky, M., & Vyskocilova, J. (2012, December). Self-reflection in cognitive behavioural therapy and supervision. *Biomed Pap Med Fac Univ Palacky Olomouc Czech Republic*, 156(4), 377–384.

prasmi atpazīt personisko diskomfortu, tādā veidā novēršot negatīvu ietekmi uz klientu. Pašrefleksijas spēja ir ārkārtīgi svarīga jauniem speciālistiem, jo šīs spējas palīdz attīstīt kritisko domāšanu un ētisku lēmumu pieņemšanu.”⁴³⁰

Psiholoģijas doktors, supervizors, koučs Maikls Kerols (*Michael Carroll*) skaidro refleksiju kā “mērķtiecīgu fokusēšanos uz domām, jūtām, sajūtām un uzvedību, lai piešķirtu nozīmi šiem iepriekšējās pieredzes fragmentiem. Refleksijas iznākums jeb rezultāts ir veidot, radīt jaunu izpratni, kas savukārt noved pie lielākām izvēles iespējām, iespējamām veikt izmaiņas vai mazināt neskaidrību.”⁴³¹

Pedagoģijas doktore Baiba Brigmane uzskata, ka refleksija ir domāšanas procesā nozīmīga atgriešanās pie pārdzīvotās pieredzes un to izjūtu apzināšanās, kas var tikt izmantotas nākotnē. Refleksijas komponenti ir idejas un izjūtas, pats domāšanas process kā atgriešanās pie pieredzes un vērtēšanās pie izjūtām: pozitīvo izjūtu izmantošana, traucējošo novēršana, pieredzes izmantošanas iespēju izvērtēšana un rezultāts, kas izpaužas gatavībā jaunai pieredzei, uzvedības maiņai, darbībai.⁴³²

Refleksīvā prakse ir domāšanas esence. Var nešķist nopietni, ka sociālā darbinieka profesionālā darbība saistāma tikai ar domāšanu, bet galvenā atšķirība ir **domāšanas kvalitātē** un tās **saturā**. Refleksīvā prakse iekļauj analītisko domāšanu, kura sevī ietver faktus un jūtas, profesionālu, kompetentu un zinātnisku izpratni, kā arī subjektīvo un objektīvo perspektīvu.

Refleksīvo spriedumu kritēriji norāda, ka speciālists ir attīstījis spēju aplūkot situāciju no dažādām perspektīvām, spēj tai meklēt dažādus alternatīvus skaidrojumus, kā arī spēj izmantot pamatojumus situācijas izvērtēšanā un lēmumu pieņemšanā.

Kā norāda B. Tītera, refleksīvā prakse liek sociālajam darbiniekam būt spējīgam kritiski reflektēt par savu praksi. Lai uzsāktu šo kritiskās prakses procesu, sociālie darbinieki vispirms var mēģināt atbildēt paši sev uz šādiem jautājumiem:

⁴³⁰ Prasko, J., Mozny, P., Slepecky, M., & Vyskocilova, J. (2012, December). Self-reflection in cognitive behavioural therapy and supervision. *Biomed Pap Med Fac Univ Palacky Olomouc Czech Republic*, 156(4), 377–384.

⁴³¹ Carroll, M. (2009, August). From mindless to mindful practice: on learning reflection in supervision. *Psychotherapy in Australia*, 15(14), 40–51.

⁴³² Brigmane, B. (2012). *Pieaugušo pašpieredzes veidošanās mācību procesā*. Rīga: Latvijas Universitāte.

- 1) Kas notika?
- 2) Kā to salīdzināt ar iepriekšējo pieredzi?
- 3) Kā es to darīju?
- 4) Cik labi es to darīju?
- 5) Ko es varēju darīt labāk?
- 6) Ko es varēju darīt citādāk?

Pirmie trīs jautājumi liek sociālajam darbiniekam reflektēt par situāciju un notikušo, savukārt pēdējie trīs liek būt kritiskiem, reflektējot par pieredzi, kāds bija ieguvums un kā es to turpmāk pielietošu praksē.⁴³³

Refleksīvā prakse lielākoties tiek saistīta ar amerikāņu sociālo zinātnieku Donaldu Šēnu (*Donald A. Schön*), kurš atzina, ka profesijās, kurās cilvēki strādā ar cilvēkiem, nekad nevar būt tiešs problēmas risinājums, jo katrs indivīds piedzīvo savus apstākļus un grūtības atšķirīgi. No šīs perspektīvas raugoties, veicot sociālā darba intervenci, sociālajiem darbiniekiem nepieciešama daudz komplicētāka izpratne un zināšanas par indivīda unikalitāti un savstarpējās mijiedarbības dimensijām, tāpēc D. Šēns uzskatīja, ka praktiķiem jāpiemīt plašām zināšanām, lai viņi varētu raksturot savu praksi ne tikai pēc gadījuma (angļu val. – *reflection-on-action*), bet arī prakses laikā (angļu val. – *reflection in action*). Bieži vien konsultēšanas laikā sociālais darbinieks domā vai sajūt lietas tieši tā, kā to varētu domāt vai just klients, tikai nespēj tās tūlītēji atpazīt vai nosaukt. Tikai pēc tikšanās, reflektējot, sociālais darbinieks spēj šīs iekšējās diskusijas, pārdomas vai sajūtas noformulēt un skaidri izteikt. Taču, jo vairāk un biežāk sociālais darbinieks praktizē un kļūst prasmīgāks savā ikdienas darbā, jo vairāk viņš mijiedarbības laikā ar klientu atpazīst savas iekšējās sajūtas un domas, kuras spēj tūlītēji prakses laikā jeb refleksijā darbībā atspoguļot klientam.

Sociālajam darbiniekam ikdienas praksē ir jāspēj demonstrēt **kritiskās domāšanas prasmes**. Kritiskā domāšana bieži ir saistīta ar refleksijas, kritiskās refleksijas un refleksivitātes jēdzieniem. Amerikāņu psiholoģe Diāna Halperna (*Diane F. Halpern*) uzskata, ka kritiskā domāšana – tā ir kognitīvo tehniku un stratēģiju izmantošana, kas palielina vēlamā rezultāta sasniegšanas iespējamību, tādā

⁴³³ Teater, B. (2010). *An Introduction To Applying Social Work Theories And Methods*. Berkshire: Open University Press.

domāšanas tips, kuru izmanto uzdevumu atrisināšanai, secinājumu formulēšanai, iespējamības novērtēšanai un lēmumu pieņemšanai. Kritisko domāšanu dažkārt dēvē arī par virzītu domāšanu.⁴³⁴

Profesionāli sociālie darbinieki pielieto kritisko domāšanu sociālā darba praksē, tostarp teoriju vai metožu konkrētā pielietojumā, zināšanu bāzes izmantošanā, jebkādas citās darbībās un lēmumos. Piemēram, sociālā darba ar gadījumu procesā sociālais darbinieks regulāri pārbauga, izvērtē un novērtē iespējamo progresu, ņemot vērā šos secinājumus un sastādot nākamās darbības plānus.

Čičisteras Universitātes pasniedzēji, lektori, grāmatas *Reflective Practise in Social Work* ("Refleksīvā prakse sociālajā darbā") autori Kristīne Knota (*Christine Knott*) un Terijs Skrags (*Terry Scragg*) norāda, ka kritiskam domātājam jābūt spējīgam: 1) skaidri un precīzi izvirzīt svarīgus jautājumus un problēmas; 2) būtiskas informācijas apkopošanā un novērtēšanā izmantot teorijas un idejas, lai tās tālāk efektīvi interpretētu; 3) izdarīt tādas secinājumus un risinājumus, kas analizēti saskaņā ar būtiskiem kritērijiem; 4) pieņemt pieņemumus un iznākumus, domāt atvērti, plaši; 5) efektīvi komunicēt.⁴³⁵

B. Kournoyers raksta, ka kritiskā domāšana ir spēja izmantot refleksīvu skepticismu, iesaistoties kādā konkrētā aktivitātē, kas ietver "pārlicības un darbības rūpīgu pārbaudi un novērtēšanu". Astoņu grāmatu un vairāk nekā 200 rakstu autors, Kritiskās domāšanas centra dibinātājs, filozofijas doktors Ričards Pols (*Richard Paul*) no ASV uzskata, ka kritiskā domāšana ir "domāšanas māksla par jūsu domāšanu domāšanas laikā, lai tā veidotu jūsu domāšanu labāku: daudz skaidrāku, daudz precīzāku vai daudz pārliecinošāku."⁴³⁶

B. Kournoyers uzskata, ka sociālajam darbiniekam jābūt lietpratīgam kritiskajā domāšanā, jo īpaši tāpēc, ka sociālie darbinieki risina nestrukturētus jautājumus, kam nav vienkārši "pareizi" vai "nepareizi", "patiesi" vai "nepatiesi" risinājumi.

⁴³⁴ Halpern, F. D. (2002). *Thought & Knowledge: An Introduction to Critical Thinking* (2nd ed.). Psychology Press.

⁴³⁵ Knott, C., & Scragg, T. (2010). *Reflective practise in social work*. (2nd ed.). Exeter: Learning Matters, p. 10.

⁴³⁶ Paul, R. (1993). *Critical thinking: What every person needs to survive in a rapidly changing world*. (3rd ed.). Santa Rosa, CA: Foundation for Critical Thinking, p. 462.

Turklāt pārdomāta refleksija un analīze ir nepieciešama visās profesionāla sociālā darba formās fāzēs un aspektos. Kopumā sociālajam darbiniekam ir jābūt spējīgam:

- 1) precīzi formulēt un noteikt jautājuma būtību, formulēt derīgus, būtiskus, piemērotus jautājumus datu ievākšanai,
- 2) ievākt būtisku, uzticamu un noderīgu informāciju,
- 3) atlasīt vai formulēt svarīgus, vērtīgus, uzticamus, drošus un noderīgus domāšanas procesus, kas palīdz pieņemt lēmumu vai izdarīt spriedumus, pamatojoties uz derīgu, vērtīgu, ticamu un svarīgu informāciju,
- 4) izmantot svarīgus, vērtīgus, drošus un noderīgus domāšanas procesus, lai sasniegtu profesionālus lēmumus un spriedumus,
- 5) darbības pamatot ar profesionāliem lēmumiem un spriedumiem,
- 6) novērtēt lēmumu, spriedumu un darbības sekas vai rezultātus,
- 7) pārdomāt un pārskatīt spriedumus un darbības, pamatojoties uz atbilstošu, vērtīgu, ticamu un noderīgu informāciju.

Šīs spējas prasa ievērojamu intelektuālo meistarību. Sociālajiem darbiniekiem ir jādomā skaidri, loģiski un radoši, lai efektīvi pielāgotos visdažādākajiem cilvēkiem, tēmām un kontekstam, ar ko tiem nākas ikdienā saskarties.

Vēl profesionālajā nozares literatūrā tiek pieminēta “**praktiskā gudrība vai praktiķa zināšanas**”, kas, kā uzskata pētnieku grupa – Rejs Pavsons (*Ray Pawson*), Anete Boaza (*Annette Boaz*) un citi autori no Sociālās aprūpes izcilības institūta (angļu val. – *Social Care Institute for Excellence*) –, rodas no sociālo darbinieka pieredzes ar situācijām, klientiem vai problemātiku, kas atkārtojas. Praktiskai gudrībai ir tendence būt personiskai un kontekstuāli specifiskai un tāpēc to grūti pamanīt, nosaukt vai apkopot.⁴³⁷ Tāpēc ir grūtības šīs zināšanas definēt, jo tās netiek skaidri izteiktas vai formulētas.

Arī **nezināšanas** pozīcija (angļu val. – *not knowing position*), ko bieži izmanto sociālajā darbā uz risinājumu balstītā jeb vērstā un sistēmiskajā pieejā, tiek uzskatīta

⁴³⁷ Pawson, R., Boaz, A., Grayson, L., Long, A., & Barnes, C. (2003). *Types and quality of knowledge in social care*. Bristol: Social Care Institute for Excellence, pp. 25–26. Retrieved from <https://lx.iriss.org.uk/sites/default/files/resources/kr03.pdf>

par neformālajām zināšanām. Šī ir “nezināšana” tādā nozīmē, ka tā padara klientus par savas dzīves ekspertiem, kas vislabāk zina par savu dzīvi un tām situācijām, kurās tie ir nonākuši. Šīs pozīcijas ieturēšana ļauj speciālistiem saglabāt atvērtu attieksmi par to, kas notiek konkrētajā situācijā, un tas ļauj izvairīties no priekšlaicīgu secinājumu izdarīšanas. Sociālā darba profesors Stīvens Brigs (*Stephen Briggs*) uzskata, ka nezināšanas pozīcija ir process, kurā sociālā darbinieka emocionālā uzmanība tiek pievērsta klienta stāstītajam un, apzināti noturot “zināšanas pozīciju”, ļauj novērst aizspriedumu vai pieņēmumu rašanos.⁴³⁸

Pie neformālajām zināšanām pieskaitāma arī **profesionāla sevis pielietošana** (angļu val. – *professional use of self*). Minētais termins raksturo pašizziņas (angļu val. – *self-knowledge*) un pašapzināšanās (angļu val. – *self-awareness*) izmantošanu profesionālajā praksē, lai veicinātu apzinātu izpratni un rīcību. Sociālā darba literatūrā var atrast dažādus terminus izpratnei par to, kas īsti ir sevis profesionāla pielietošana sociālajā darbā. Tiek lietoti tādi jēdzieni kā pašapzināšanās un pašizpratne, pašizziņa, paškontrole, sevis izpratne, pozitīva sevis pielietošana, intuitīva sevis pielietošana. Pieaugušo izglītības un veselības psiholoģijas doktore, sociālā darba maģistre Klaudija Djuveina (*Claudia Dewane*) min, ka “sevis pielietošana sociālā darba praksē ir sociālā darba izglītībā iegūto zināšanu, vērtību un prasmju apvienojums ar saviem personiskajiem aspektiem: personības iezīmēm, uzskatu un vērtību sistēmām, dzīves pieredzi un kultūras mantojumu.”⁴³⁹

Autori, kas apraksta uz attiecībām balstītu praksi, ir vienisprātis un atzīst, ka šī ir viena no svarīgākajām prasmēm. Jāatzīmē, ka vēsturiski koncepts “sevis pielietošana” kļuva populārs, kad sociālā darba praksē sāka dominēt sociālais darbs ar gadījumu. Sociālā darba profesore P. Trevitika min, ka, no vienas puses, pašizziņa izskaidro to, cik lielā mērā iespējams izprast pašam sevi – kas sociālajam darbiniekam par sevi zināms, ko viņš piedzīvo dzīves gaitā un turpina par sevi uzzināt, kad sastopas ar dažādām pieredzēm un ko iemācās, kontaktējoties ar citiem, kāda ir viņa uzvedība attiecībās ar cilvēkiem, kādas ir spēcīgās puses un kādi ir ierobežojumi. No otras puses, pašapzināšanās izskaidro to, kā šīs zināšanas par sevi tiek

⁴³⁸ Briggs, S. (1992). “Child observation and social work training”. *Journal of Social Work Practice*, 6(1), 49–61.

⁴³⁹ Dewane, C. J. (2006). Use of self: A primer revisited. *Clinical Social Work Journal*, 34(4), p. 545.

izmantotas darbā, jo īpaši saistībā ar cilvēka spēju efektīvi sadarboties ar citiem, kuri ir atšķirīgi.⁴⁴⁰

Pašapzinātība izskaidro paša izpratni par katru mūsu rīcību un darbību konkrētā situācijā. Tā kā sociālā darba ar gadījumu prakse ir saistīta ar apzinātību un apziņāšanu, dažādu sevis aspektu izmantošanu, sociālais darbinieks kļūst par vidutāju vai instrumentu, caur kuru var nodot savas zināšanas, attieksmi un prasmes klientam.

Pedagoģijas doktors, sociālais darbinieks, supervizors no ASV Lorens Šulmans (*Lawrence Shulman*) uzsver **pašizpratnes** nozīmi saistībā ar indivīda spēju saprast citus; spēja pieskaņoties klienta jūtām ir saistīta ar sociālā darbinieka spēju atpazīt pašam savas sajūtas. Pirms sociālais darbinieks var saprast iespējamās emocijas klienta dzīvē, ir nepieciešams atklāt to nozīmi paša sociālā darbinieka pieredzē.

Lielākā daļa palīdzošo profesiju uzsver profesionālo lomu un vajadzību apspiest savas personīgās jūtas un to izpausmes, esot komunikācijā ar klientu. Profesionālis spēj emocijas kontrolēt un neklūst dūsmīgs vai kā citādi pārāk emocionāli iesaistīts, raudāt vai dusmoties klienta klātbūtnē. Tiek uzskatīts, ka tie speciālisti, kuri ir trenēti (kuriem piemīt prasmes) saprast un apzināties savas emocijas laikā, kad viņi satiekas ar klientu, labāk spēj pieņemt lēmumu, atšķirt savas vajadzības no klienta vajadzībām, labāk zina, kā tikt galā ar savām jūtām, pielāgoties situācijai, tā strādājot klienta interesēs. Par to raksta arī sociālā darba praktiķis un augstskolas pasniedzējs no ASV Barijs Kurnojers (*Barry Cournoyer*), kurš uzskata, ka ir nepieciešams patiesi ārkārtēji dziļš sevis pašapzināšanās līmenis un izsmalcināta spēja piekļūt dažādiem sevis aspektiem, strādājot ar klientiem. Var gadīties, ka bez pašapzinātības sociālais darbinieks savas neatrisinātās personiskās problēmas vai aizturētās jūtas var pārnest uz klientiem vai kolēģiem. Sociālajam darbiniekam var piemist viscēlākie un ideālistiskie motīvi, lai tikai palīdzētu citiem, tomēr, ja viņam pietrūkst pašizpratnes un paškontroles, attiecībās ar klientu negribot var ienest savus uzskatus, emocionālos un uzvedības modeļus, kas savukārt var kaitēt tiem cilvēkiem, kuriem ir nepieciešama palīdzība.⁴⁴¹

⁴⁴⁰ Trevithick, P. (2012). *Social Work Skills and Knowledge: A Practice Handbook* (3rd ed.). Maidenhead: Open University Press, p. 110.

⁴⁴¹ Cournoyer, B. (2011). *The Social Work Skills Workbook*. (8th ed.). Boston: Cengage Learning, p. 34.

Efektīva un kompetenta prakse nozīmē, ka sociālais darbinieks apzinās, kā viņš mēdz domāt par procesiem, kā viņš reaģē uz spriedzi, stresu vai risina problēmas un pārvar šķēršļus, kā prezentē sevi un kā ļauj citiem sevi redzēt. Speciālistiem būtu jāapzinās un jāatpazīst satraucoši notikumi, jautājumi, šaubas vai nemiers, kas varētu izraisīt kādas emocionālas reakcijas. Kādas situācijas vai kādi cilvēki, viņu uzvedība var izraisīt nepatiku, bailes, dusmas vai citas emocijas. Pašizpratne un paškontrolē ir nepārtraukts process, kura laikā sociālais darbinieks profesionāli un personīgi aug un attīstās. Tas samazina kaitējuma risku citiem. Protams, kā jebkura cita prasme, augstu pašizpratnes līmeni nav iespējams sasniegt, izmantojot pāris vingrinājumus vai apmācības, to var mācīties visu mūžu. Minētās situācijas var izvirzīt kā supervīzijas jautājumus un papētīt tuvāk, lai izprastu pamatu savām sajūtām vai emocijām.

Arī P. Trevitika domā līdzīgi un uzsver, ka profesionāla sevis pielietošana ir pamatā mūsu spējai būt atvērtiem un pieejamiem attiecībās ar citiem cilvēkiem. Tas izskaidro spēju iesaistīties, bet nesaplūst ar klientiem, paliekot iejūtīgiem, reflektīviem un intuitīviem par notiekošo verbālo un neverbālo komunikāciju.⁴⁴²

Pie neformālajām zināšanām pieskaita arī **intuīciju**. Tā balstās paaugstinātā empātijā un pieredzē konkrētajā jomā. Intuīciju sociālā darbā izmanto, lai saprastu emocionālo apmaiņu, kas rodas starp indivīdiem, taču tās apzināta nozīme nav izskaidrojama. Tā lielākoties tiek izmantota, lai aprakstītu spēju uztvert neizteiktās domas vai sajūst neizteiktās jūtas. Psihologs Daniels Goulmens (*Daniel Goleman*) uzskata, ka līdztekus izpratnei, kas tiek iegūta caur pašapzināšanos, spēja būt intuitīvam saistīta ar empātiju un emocionālo inteliģenci. Vēl pieminamie aspekti, kas var būt saistīti ar intuīciju, ir transferences un kontrtransferences koncepti.⁴⁴³ Spēja būt intuitīvam samazinās tādos brīžos, kad sociālais darbinieks ir pārguris, ir stresā, ir aizņemts ar citiem aktuāliem jautājumiem vai arī pats ir piedzīvojis traumatisku notikumu un to nav pārdzīvojis vai emocionāli pārstrādājis

⁴⁴² Trevithick, P. (2012). *Social Work Skills and Knowledge: A Practice Handbook* (3rd ed.). Maidenhead: Open University Press, pp. 110–111.

⁴⁴³ Transference ir reakciju – jūtu, attiecību, domāšanas un uzvedības – pārņemšana no nozīmīgām figūrām bērnībā uz personām, kas iesaistītas pašreizējās starppersonu attiecībās [Moore & Fine, 1990, kā citēts Schamess, 2006]. *Savukārt ar pretpārnesi saprotam supervizora emocionālo reakciju uz supervīzējamo uzvedību konsultēšanas situācijās* [Horšers, 2007, 50].

personīgajā terapijā vai supervīzijās. Tāpat jāatceras, ka mūsu intuitīvās domas, minējumi, reakcijas, asociācijas, impulsi vai minējumi jāpieņem kā hipotēzes vai pieņēmumi, nevis kā pamatoti fakti.

7.3. PRASMES

Nākamā kompetences komponente ir prasmes. Sociālā darba profesionālajā literatūrā termins *prasmēs* bieži vien tiek aizstāts ar citiem jēdzieniem, kas idejiski norāda uz saturisko līdzību, piemēram, “spēja”, “kompetence”, “intervence” vai “tehnika”. P. Trevitika gan min, ka tendence lietot terminu *prasmēs* kā sinonīmu terminam *intervence* būtu atdalāma.

L. Šulmans terminu skaidro kā “specifisku, īpašu izturēšanos vai uzvedību, ko sociālais darbinieks izmanto palīdzības sniegšanas procesā.”⁴⁴⁴ Viņš arī atzīmējis to, ka daudziem palīdzošo profesiju pārstāvjiem pašizziņas attīstība un interese par personīgo prasmju uzlabošanu ir bijusi par pamatu palīdzošās profesijas izvēlē. Viņš uzskata, ka daudzas no prasmēm, ko lietojam profesionālajā dzīvē, ir arī prasmes, ko mēs lietojam ikdienā. Piemēram, attiecību prasmes vai empātija ir gan profesionāla, gan pamata prasme, ko cilvēki izmanto ikdienā. Uz sociālajām prasmēm norāda arī V. Roga-Vailza. Viņa atzīst, ka “prasmes ir arī katra cilvēka pamatspējas, kas nepieciešamas, lai kompetenti funkcionētu sabiedrībā.” Tāpat viņa ir salīdzinājusi vairākus prasmju aprakstus un secinājusi, ka visos kā galvenā tiek minēta spēja un kapacitāte veikt kādu uzdevumu vai darbību apzināti un ilgstoši, sasniedzot iepriekš noteiktu rezultātu.⁴⁴⁵ ASV psihologi Filips Džordžs Zimbardo (*Philip George Zimbardo*) un Maikls Leipe (*Michael Leippe*) izšķir divu veidu prasmes – dzīves un starppersonu attiecību prasmes. Pie dzīves prasmēm pieder organizatoriska un tehniska rakstura prasmes, bet sociālo prasmju pamatā ir starppersonu attiecību prasmes.

⁴⁴⁴ Shulman, L. (2009). *The Skills of Helping Individuals, Families, Groups, and Communities*. Belmont, CA: Brooks/Cole, Cengage Learning, p. 4.

⁴⁴⁵ Roga, V. (2017). Sociālā darba prakses profesionālās kompetences. *Sociālais Darbs Latvijā*, 2, 8. lpp. Izgūts no http://www.socialwork.lv/wp-content/uploads/2017/11/izdevums_socialais-darbslatvija_2017_21.pdf

Šīs definīcijas uzsver prasmju izmantošanu noteiktu mērķu vai rezultātu sasniegšanai, taču netiek identificētas kādas specifiskas iezīmes vai veids, kā konkrētās prasmes iegūstamas.

P. Trevitika piedāvā savu prasmes definīciju, kurā iekļauj arī piecas prasmi raksturojošas iezīmes: tā ir darbība ar noteiktu mērķi, kuru var *iemācīties*, kura tiek *veikta secīgā darbībā*, ir *efektīva*, un to var *novērtēt* pēc atbilstības un iedarbības. Viņa uzskata, ka prasmēm pēc būtības ir interaktīvs raksturs un to izmantošanai nepieciešamas intelektuālas spējas.⁴⁴⁶

Saskaņā ar Dž. Drisko atziņām, **prasmes ir spēja rīcībai, kas radušās vai attīstījušās apmācību vai pieredzes rezultātā**. Tas nozīmē, ka mācīšanās un pieredze būtiski ietekmē sociālā darbinieka profesionālo prasmju attīstību.

Ja mēs definējam prasmes kā mācību rezultātu, tad intervences paskaidro, kā mēs šo mācīšanos integrējam praksē. **Intervences** ir zināšanas, prasmes un vērtības darbībā, lai ietekmētu vai mainītu noteiktu situāciju, notikuma gaitu, domas, jūtas vai uzvedību. Šajā definīcijā ir uzsvērtā darbība, kas balstās uz zināšanām uz vērtībām.

Pētot sociālā darba literatūru, esmu konstatējusi, ka dažādi autori mēģinājuši strukturēt, sakārtot un uzskaitīt prasmes, kas sociālajam darbiniekam būtu jāpārziņina, tāpēc piedāvāju apskatīt P. Trevitikas radīto vispārējo prasmju un intervencu kopsavilkumu. Ar vispārējām prasmēm saprot pamatzināšanas par konkrēto jomu, situāciju vai kontekstu un spēju izmantot šīs zināšanas intervencē. Savukārt eksperta prasmes norāda uz izcilām zināšanām, ar kuru palīdzību darbā ar specifiskām klientu grupām, problēmjomām vai kontekstiem tiek izmantotas specifiskas intervences un augstāka līmeņa prasmes. Šādas prasmes iespējams apgūt specializētās apmācībās kādā konkrētā teorijā vai prakses pieejā, piemēram, kognitīvi biheiviorālās pieejas izmantošanu praksē u. c.

P. Trevitika uzskata, ka 7.3.1. tabulā apkopotās vispārējās prasmes ir pamata prasmes, kas būtu nepieciešamas kompetenta sociālā darbinieka ikdienas praksē. Viņa ir apkopojusi astoņdesmit prasmes un uzsver, ka visas darbības, kas apkopotas šajā tabulā, ir intelektuāla rakstura un var notikt konkrētās prakses jomās, tās var iekļaut konkrētās pieejās, uz vērtībām balstītā perspektīvā, prasmēs un intervencēs.

⁴⁴⁶ Trevithick, P. (2012). *Social Work Skills and Knowledge: A Practice Handbook* (3rd ed.). Maidenhead: Open University Press, pp. 44

7.3.1. tabula. Sociālā darba vispārējās prasmes un intervences⁴⁴⁷

1	Starppersonu attiecību prasmes	2	Verbālās komunikācijas prasmes
3	Neverbālās komunikācijas prasmes	4	Novērošanas prasmes
5	Klausīšanās prasmes	6	Novērtēšanas prasmes
7	Prasmes iesaistīties uzdevumā	8	Prasmes sagatavoties un plānot interviju
9	Prasme nodibināt kontaktu	10	Sagaidīšanas prasmes
11	Neformālas sarunas uzsākšanas prasmes	12	Prasmes izrādīt simpātijas
13	Empātijas izmantošanas prasmes	14	Profesionālas sevis izmantošanas prasmes
15	Intuīcijas izmantošanas prasmes	16	Informācijas ievākšanas prasmes
17	Prasmes uzdot atvērtos jautājumus	18	Prasmes uzdot slēgtos jautājumus
19	Prasmes uzdot <i>Kas</i> jautājumus	20	Prasmes uzdot <i>Kāpēc</i> jautājumus
21	Prasmes uzdot cirkulāros jautājumus	22	Prasmes uzdot hipotētiskos jautājumus
23	Prasmes pielietot parafrāzi	24	Noskaidrošanas prasmes
25	Prasmes veikt kopsavilkumu	26	Aktīvās klausīšanās prasmes
27	Prasmes sniegt un saņemt atgriezenisko saiti	28	Prasmes turēties pie intervijas jēgas un mērķa
29	Prasmes iedrošināt, motivēt, pamudināt	30	Iedziļināšanās prasmes
31	Atļaut un lietot klusuma pauzes	32	Pašatklāšanās prasmes
33	Intervijas pabeigšanas prasmes	34	Lietas slēgšanas un attiecību izbeigšanas prasmes
35	Palīdzības sniegšanas prasmes	36	Prasme sniegt padomu jeb padomdošana
37	Informēšanas prasmes	38	Paskaidrošanas prasmes vai prasme izskaidrot
39	Prasme iedrošināt un sniegt pozitīvu pastiprinājumu	40	Iedrošināšanas un pārliecināšanas prasmes
41	Pārliecināšanas prasmes un prasmes būt direktīvam	42	Praktiskas un materiālas palīdzības sniegšanas prasmes
43	Atbalsta sniegšanas prasmes	44	Prasmes izrādīt rūpes
45	“Sliktu ziņu” nodošanas prasmes	46	Sociālo prasmju modelēšanas un trenēšanas prasmes

⁴⁴⁷ Trevithick, P. (2012). *Social Work Skills and Knowledge: A Practice Handbook* (3rd ed.). Maidenhead: Open University Press, p. 46.

47	Pārveidošanas (angļu val. – <i>reframing</i>) prasmes	48	Izvēļu piedāvāšanas prasmes
49	Prasme pielāgoties	50	Konsultēšanas prasmes
51	Prasme saturēt trauksmi, bažas	52	Pilnvarošanas un iespēju došanas prasmes
53	Sarunāšanās prasmes	54	Līguma slēgšanas prasmes
55	Sadarbības prasmes	56	Partnerības prasmes
57	Mediācijas prasmes	58	Aizstāvēšanas prasmes
59	Pašpārliecinātības prasmes	60	Konfliktrisināšanas prasmes
61	Konfrontēšanas prasmes	62	Prasmes tikt galā ar naidīgumu, agresiju, vardarbību
63	Profesionālu robežu noteikšanas prasmes	64	Konfidencialitātes prasmes
65	Ierakstu veikšanas prasmes	66	Veidlapu aizpildīšanas prasmes
67	Lietas papildināšanas prasmes	68	Sapulču rīkošanas prasmes
69	Pārskata vai ziņojuma rakstīšanas prasmes	70	Savas prakses supervīzēšanas prasmes
71	Organizatoriskas un administratīvas prasmes	72	Vēstuļu rakstīšanas prasmes
73	E-pastu rakstīšanas prasmes	74	Telefonintervijas prasmes
75	Mobilā telefona lietošanas prasmes	76	Prezentācijas sniegšanas prasmes
77	Sanāksmes vadīšanas prasmes	78	Gadījuma konferences koordinēšanas prasmes
79	Atzinuma sniegšana tiesā	80	Humora izmantošanas prasmes

Kā redzams, prasmju ir gana daudz un, protams, ir jāņem vērā ne vien katras valsts sociālā darba vēsturiskais konteksts, sociālā darba izglītība un sociālā darba prakses attīstība, bet arī ekonomiskā un politiskā situācija, kas, protams, ietekmē dažādus procesus sabiedrībā. Kaut vai, piemēram, pēdējo gadu bēgļu krīze vai dažādu e-sistēmu kā, piemēram, SOPA, APSIS u. c. ieviešana ir ietekmējusi arī Latvijā strādājošo sociālo darbinieku prasmes, arī 2020. gada Covid-19 pandēmija jau ienesusi sociālā darbinieka profesionālajā dzīvē daudz pārmaiņu un, iespējams, daudziem sociālajiem darbiniekiem jau attīstījušas kādas jaunas prasmes, piemēram, attālināta klientu konsultēšana dažādās e-platformās – *Zoom*, *WhatsApp* u. c., attālināta starpinstitucionālo sapulču rīkošana, emocionāla atbalsta sniegšana, informācijas sniegšana, izmantojot šobrīd aktuālās infografikas u. tml.

Tāpat papildus atbilstoši mērķa grupai sociālajiem darbiniekiem būtu nepieciešams apgūt kādas īpašas, specifiskas prasmes. Piemēram, sociālajam darbiniekam ģimenēm ar bērniem papildus nepieciešamas tādas prasmes kā risku izvērtēšana, veicot izvērtēšanu, iesaistīt visus ģimenes locekļus, vadīt ģimenes sapulci u. tml.

Tāpat es domāju, ka pēc 7.3.1. tabulas parauga katrs sociālais darbinieks var veikt pašanalīzi un reflektēt par savām spējām, šīs prasmes realizējot ikdienas darba dzīvē. Iespējams, kādas būtu uzlabojamas, atkārtojamas vai arī intensīvāk pielietojamas. Iespējams, lasītājam nāk prātā vēl kādas, kas būtu pievienojamas šim sarakstam. Varētu katru prasmi apskatīt sīkāk, analizēt, pētīt un uzzināt ko jaunu, tomēr tas nav šīs nodaļas uzdevums. Nobeigumā vēlētos pavisam nedaudz pievērst lasītāja uzmanību un izcelt tādu prasmi kā supervīzijas saņemšanu, kas, manuprāt, vēl arvien kādai daļai sociālo darbinieku ir liels izaicinājums – reflektēt, spriest, kritiski domāt par savām profesionālajām darbībām un attiecībām ar klientu.

Spēja attīstīt savas prakses **supervīzēšanas prasmes**, piedaloties supervīzijās, kovīzijās, iesaistoties, reflektējot un pilnveidojot profesionālās kompetences visas darba dzīves garumā, ir sociālā darbinieka pamata kompetence un profesionāli atbildīga rīcība. Jau tādi autori, sociālā darba pamatlicēji, kas vienlīdz uzskatāmi par sākotnējās supervīzijas attīstības aizsācējiem, kā Mērija Ričmonda (*Mary Richmond*), Džefrijs Ričardsons Brekets (*Jeffrey Richardson Brackett*), Džons Dosons (*John Dawson*), vēlāk Alfreds Kadušins, kurš uzskatāms par sociālā darba supervīzijas teorētiskās bāzes pamatlicēju, līdz pat mūsdienu autoriem, visi piemin supervīzijas nozīmi sociālā darbinieka praksē. Supervīzija nodrošina sociālajam darbiniekam ne vien iespēju iemācīties kādas jaunas zināšanas, prasmes vai attieksmes, bet arī iespēju reflektēt par savu profesionālo pieredzi un dod iespēju izvērtēt, apspriest un attīstīt jaunus risinājumus, ko varētu pielietot praksē. Tāpat tā nodrošina jauno kolēģu un studentu iekļaušanos profesijā un darba vietā, kolektīvā.⁴⁴⁸ Vairāku grāmatu un publikāciju autore, sociālā darba profesore Džena Fuka (*Jan Fook*), kas raksta par kritisko refleksiju un kritisko

⁴⁴⁸ Kadushin, A., & Harkness, D. (2002). *Supervision in Social Work* (4th ed.). New York: Columbia University Press, pp. 33–44.

sociālo darbu (refleksīvo sociālā darba praksi), uzsver, ka supervīzija ir nozīmīga refleksīvās prakses un neatņemama sociālā darba prakses sastāvdaļa.⁴⁴⁹

Supervīzijā sociālie darbinieki var ietvert jebkādu ar praksi saistītu jautājumu risināšanu, piemēram, sociālā darbinieka un klienta attiecības, stiprās un vājās puses, to, kādas ir darbinieka būtiskākās jūtas, kas ietekmē vai varētu ietekmēt šīs attiecības, kāda un kālab tika izvēlēta konkrētā intervences metode, kāds ir tās teorētiskais pamatojums, kādas tehnikas un kādas sociālā darba pieejas, kādas prasmes un intervences tika izmantotas; kā tas viss ietekmēja sasniegto un vēlamo rezultātu efektivitāti. Tikpat būtisks ir skats uz notiekošo supervīzijas sesiju “šeit un tagad” – kā paralēlās attiecības ar klientu un sociālo darbinieku “tur un tad”; jāizvērtē profesionāla attīstība, proti, kādi kursi vai apmācības būtu nepieciešamas, lai darbinieks uzlabotu savu zināšanu bāzi un prakses efektivitāti, attīstītu dažādas profesionālās kompetences, piemēram, empātijas, refleksijas u. c. prasmes, attiecību veidošanu ar kolēģiem, komandas darbu organizācijā un citiem sadarbības partneriem, apzinātos savas profesionālās robežas, profesionālo lomu un pienākumus, veiktu rīcības intervenču analīzi un izstrādātu jaunas alternatīvas vai stratēģijas, veicinātu pakalpojuma kvalitāti un apzinātos stresa un izdegšanas riskus u. tml. Domāju, ka bieži vien nevēlēšanās piedalīties supervīzijās un supervīzēt savus gadījumus sociālajam darbiniekam rodas dažādu, gan subjektīvu, gan objektīvu aspektu dēļ, piemēram, nesekmīgas supervizora un supervīzējamā attiecības, personības īpatnības, nedroša vide un dažādi organizācijas vai komandas aspekti, tomēr galvenokārt iemesli meklējami negribēšanā vai neprasmē kritiski spriest un izvērtēt savu darbību vai izvēlēto stratēģiju kā profesionālu, nevis subjektīvu rīcību. Uzskatu, ka šo situāciju varētu uzlabot, piemēram, visās augstskolu sociālā darba studiju programmās ieviešot mācību supervīzijas. Tā topošie sociālie darbinieki jau sākotnēji supervīziju uzskatītu par normālu ikdienas sociālā darba sastāvdaļu.

Nodaļas nobeigumā vēlētos uzsvērt, ka mēs neesam prasmīgi no dzimšanas, tomēr prasmes varam iegūt mācoties no pieredzes un dažādām apmācībām. Darbību bezmērķīga atkārtošana mūs nenoved pie prasmju pilnveidošanas, tam

⁴⁴⁹ Fook, J., & Gardner, F. (2007). *Practising Critical Reflection. A Recourse Handbook*. Maidenhead: Open University Press, pp. 156–160.

tomēr nepieciešama apzināta un mērķtiecīga prakse, kā arī novērtējums – atgriezeniskā saite. Turklāt, lai nostiprinātu esošās un attīstītu jaunas prasmes, svarīga ir pašrefleksija un spēja būt paškritiskam

Tāpat rosinātu lasītāju apdomāt, ko katram no mums nozīmē kompetents sociālais darbinieks? Vai es tāds esmu? Kad un kā mēs par tādiem kļūstam? Bieži sociālo darbinieku diskusijās dzirdu, ka starpinstitucionālā sadarbībā nākas sastapties ar nekompetentiem darbiniekiem vai, tieši otrādi, – ļoti kompetentiem. Tad rodas jautājums – kā mēs zinām, ka konkrētais sociālais darbinieks ir kompetents? Kā es zinu, ka es esmu kompetents?

Atcerēsimies, ka kompetence šajā nodaļā tiek saprasta kā dažādu komponentu kopums, kur līdztekus zināšanām un prasmēm, vērtībām un attieksmēm būtiska ir paša sociālā darbinieka vēlme, iekšēja motivācija un gatavība – mācīties, mainīties, attīstīties, sasniegt arvien labākus rezultātus, kā arī paša cilvēka emocionālais konteksts un personiskais briedums.

8. SASKARSMES UN ATTIECĪBU VEIDOŠANA SOCIĀLAJĀ DARBĀ AR GADĪJUMU

EVĪJA APINE

Sociālā darba ar gadījumu pamatā ir saskarsme ar klientu, kolēģiem un citu institūciju speciālistiem. Nodaļā sociālā darba kontekstā skaidrošu un aplūkošu saskarsmes struktūru veidojošos elementus – uztvere (percepcija), komunikācija un mijiedarbība; raksturošu cilvēku sociālās vajadzības un saskarsmes aksiomas un aplūkošu pētījumu atziņas par to, kas raksturo efektīvas sadarbības attiecības un kuros pētīta raporta⁴⁵⁰ (angļu val. – *rapport*) jeb darba alianses izveidošanas nozīme darbā ar klientu.

Nodaļas ietvaros detalizētāk analizēšu tādas profesionālajā konsultēšanā nozīmīgas prasmes kā aktīvā klausīšanās, pārfrāzēšana, empātiskā klausīšanās un jūtu atspoguļošana, jautājumu veidi darba ar gadījumu un gadījuma vadīšanas procesā, citas konsultēšanas tehnikas, un pievērsīšu uzmanību arī konflikta situāciju izpratnei un risināšanas iespējām, kā arī manipulatīvai uzvedībai.

Nodaļas noslēgumā akcentēšu saskarsmes īpatnības sociālajā darbā ar bērniem, personām ar redzes un dzirdes traucējumiem, personām ar garīgās attīstības traucējumiem.

8.1. SASKARSMES PROCESS

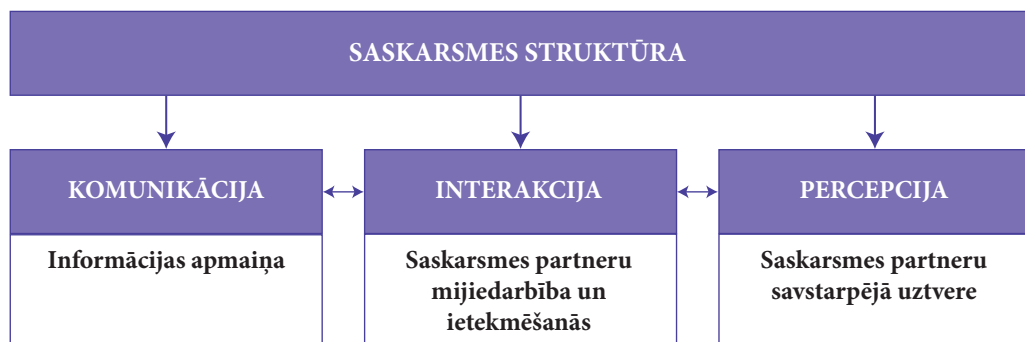
Sociālajā darbā ar gadījumu sociālā darbinieka saskarsmes meistarībai ir būtiska nozīme. Ir veikti vairāki pētījumi, lai noskaidrotu psihoterapijas metožu

⁴⁵⁰ Raports – attiecības, ko raksturo vienošanās, savstarpēja sapratne vai empātija, kas padara saziņu iespējamu vai vieglu. Merriam-Webster (n. d.). *Rapport*. Retrieved from <https://www.merriam-webster.com/dictionary/rapport>

efektivitāti. Šo pētījumu galvenais secinājums: pozitīvu pārmaiņu sasniegšanā nav tik izšķirošas nozīmes tam, kādu metodi pielieto, bet gan savstarpējo attiecību kvalitātei starp terapeitu un klientu.⁴⁵¹ Kas tad veido attiecības? Attiecības veido komunikācijas epizodes, kurās klients tiek vai arī netiek adekvāti uztverts un saprasts, kā arī iesaistīts sarunā. Tātad izšķiroša nozīme sadarbības attiecību veidošanā ir komunikācijas prasmēm.

Vēlos sākt ar saskarsmes pamatiem, jo tas viesīs skaidrību jēdzienos, kurus turpmāk lietošu. Vispirms mums būtu jānošķir jēdzieni “saskarsme” un “komunikācija”. Kā mēs redzam 8.1.1. attēlā, tad saskarsmi veido vairāki elementi; jēdziena “saskarsme” nozīme ir plašāka par jēdzienu “komunikācija”. Ar jēdzienu komunikācija apzīmē tikai informācijas apmaiņu, kas saskarsmes procesā var notikt divos veidos:

- 1) verbāli – rakstveidā vai mutvārdos;
- 2) neverbāli – uztvert vai nodot informāciju mēs varam ar redzes, dzirdes, garšas, smaržas, taustes sajūtu palīdzību. Piemēram, glāsts ir taktila sajūta, ar kuru varam izpaust labvēlību, līdzjūtību, atbalstu vai mīlumu pret otru cilvēku.



8.1.1. attēls. Saskarsmes struktūra

Runājot par saskarsmi, jāmin arī interakcijas vai mijiedarbības elements, kas atklāj to, kā mēs ietekmējam viens otru. Piemēram, sociālais darbinieks apseko

⁴⁵¹ Perepjolkina, V., & Čukurs, E. (2016). Psihoterapijas efektivitāte. No I. Bite, K. Mārtinsons, & V. Sudraba. (Red.). *Konsultēšanas un psihoterapijas teorija un prakse*. Rīga: Zvaigzne ABC, 561.–584. lpp.

ģimeni mājās un, ienākot pa durvīm, aiz pārsteiguma izsaucas: “Tādu nekārtību vēl nav gadījies redzēt!” Savukārt bērnu mamma ironiski atjautā: “Vai tad ledusskapi atkal atnākusi pārbaudīt?” Būtībā šajā īsajā saskarsmes epizodē ir notikusi savstarpēja ietekmēšanās, vienas personas negatīvs komentārs izsaucis negatīvu pretreakciju.

Trešais saskarsmes elements ir percepcija jeb saskarsmes partneru savstarpējā uztvere. Būtībā uztvere ir sākotnējais elements, no kura būs atkarīgs, kā tālāk veidosies saskarsme. Tieši ar uztveres subjektivitāti ir saistīta daļa pārpratumu un konfliktu, kuri rodas saskarsmes procesā. Ja iepriekš minētajā manā piemērā par nekārtību bērnu mamma darbinieces pārsteigumu būtu uztvērusi kā labvēlīgu ziņu, ka parasti taču viņas mājā valda kārtība, viņa, iespējams, priecīgi atbildētu: – “Jā, beidzot radās iespēja pārkārtot bērnu istabu, tāpēc šobrīd te tāds juceklis”.

Šie trīs saskarsmes elementi ir vienmēr klātesoši un atrodas savstarpējā mijiedarbībā.

Vēlos iepazīstināt ar četrām komunikācijas aksiomām, kuras raksturojusi komunikācijas zinātniece un klīniskā psiholoģe Mišela Maiersa (*Michele Tolela Myers*) un profesors, organizāciju konsultants Geils Maierss (*Gail E. Myers*)⁴⁵²:

1. **Jūs nevarat nekomunicēt.** Vēl varētu teikt, ka jūs komunicējat arī tādos brīžos, kad paši domājat, ka jūs nekomunicējat. Ikkatru brīdi cilvēks ar kaut ko nodarbojas, un katrai darbībai piemīt arī komunikatīvs raksturs. Jūsu uzvedība atstāj iespaidu uz apkārtējiem, kuri noteiktā situācijā reaģē un attiecīgi arī komunicē. Piemēram, jūs varat būt aizmidzis uz dīvāna dzīvojamā istabā, kad tajā ienāk jūsu bērns. Bērns uzvedas klusāk, jo negrib jūs pamodināt. Lūk, cits piemērs: no kabineta tikko ir izgājis klients, jūs veicat ierakstus viņa lietā un tieši tajā brīdī ienāk kolēģis. Jūs dzirdat kolēģa ienākšanu, tomēr jūs uz viņu pat nepaskatāties, jo gribat pabeigt ierakstu. Jūs domājat, ka šajā brīdī nekomunicējat, tomēr kolēģis, iespējams, ir pareizi uztvēris jūsu attieksmi – “Man svarīgāk ir pabeigt rakstīt, nevis pievērsties Tev” – un, noteicis – “Es pienākšu vēlāk”, izgājis

⁴⁵² Myers, G. E., & Myers, M. T. (1985). *The Dynamics of Human Communication*. New York: McGraw-Hill Book Company, pp. 16–22.

no kabineta. Tāpat, ja apsekojumos valkājat sociālā dienesta formas tērpu, tad arī pats apģērbs jau nodod ziņu par to, kas jūs esat, pirms jūs vispār sasveicināties un uzsākat sarunu ar klientu.

2. **Saskarsme ir “Vista vai ola?” process** (angļu val. – *Chicken – and – Egg Process*). Mēs saskarsmi parasti uztveram kā lineāru procesu, kurā varam noteikt cēloņsakarības. Ierasti domājam, ka viena saskarsmes epizode izraisīja nākamo, ka stimulam sekoja atbildes reakcija u. tml. Tomēr saskarsme ir nepārtraukta cirkulāra (jeb aplveida) plūsma, kurai tāpat kā riņķa līnijai nav nosakāms viens absolūts sākums vai arī beigas. Šo cirkularitāti autori tēlaini apzīmē ar nosaukumu “vista vai ola” process. Viņi skaidro, ka mēs mēdzam saskarsmes notikumus grupēt un sakārtot sev saprotamā secībā, tomēr saskarsmes partnera “secība” var atšķirties no mūsu “secības”. Piemēram, aprūpes centra sociālais darbinieks ir vīlies, cik maz ir to senioru, kuri piedalās viņa organizētajās aktivitātēs, un vairs nesaskata jēgu viņus motivēt piedalīties, savukārt tad, kad senioriem vajag, kādēļ viņi nepiedalās nodarbībās, tiek saņemta atbilde, ka sociālajam darbiniekam taču esot vienalga, vai viņi ar kaut ko nodarbojas vai ne. Tas rosina uzdot jautājumu: kā tad tas sākās, kāpēc ir izveidojusies šāda situācija? Vai iemesls meklējams sociālā darbinieka vai senioru pasivitātē?
3. **Saskarsmei ir divi līmeņi.** Saskarsmes laikā mēs nododam informāciju. Tas ir saskarsmes t. s. satura līmenis un attiecas uz to, kas ir pateikts. Vienlaikus mēs vienmēr nododam informāciju arī par to, kādas ir attiecības starp mums un saskarsmes partneri, kā šī informācija būtu jāsaprot. Šo otru līmeni dēvē par attiecību līmeni. Saskarsmē šis līmenis var atklāties verbāli, piemēram, kad vecākais sociālais darbinieks saka, ka “Sagatavotajā vēstulē ir jāizlabo kļūdas,” tas norāda uz hierarhisko pakļautību, sagaidot prasītā izpildi. Taču nereti attiecību līmenis saskarsmē tiek izpausts neverbāli un to var atklāt saskarsmes konteksts. Piemēram, kad vecākais sociālais darbinieks draudzīgā un biedriskā tonī saka, ka “sapulcē vajadzētu kopīgi vienoties par saslimušo kolēģu aizstāšanu”, tad tajā brīdī viņš norāda uz līdzvērtīgām attiecībām un ir skaidrs, ka lēmumu par aizvietošanu viņš pieņems nevis vienpersoniski, bet gan kopīgi.

Saskarsmē ir ļoti svarīgi atšķirt šos abus līmeņus, jo bieži konfliktu iemesls ir nevis verbāli pateiktā ziņa, bet gan vienas puses definētās attiecības, kas otrai pusei nav pieņemamas. Piemēram, dažkārt bāriņtiesas locekļi sanāksmē vai vēstulē sociālos darbiniekus uzrunā kā sev pakļautus padotos, kuriem ir jāizpilda bāriņtiesas norādījumi vai jāatskaitās par paveikto. Ja vēlamies šo situāciju mainīt, tad būtu jārunā nevis par saturu – proti, kas pēc vienas vai otras puses domām darbā ar ģimeni ir vai nav jādara, – bet ir gan jārunā par attiecībām. Piemēram, sociālais darbinieks labprāt uzklausi bāriņtiesas locekļu redzējumu par veicamo darbu, tomēr ne pavēles vai norādījumu formā.

- 4. Saskarsmē mijiedarbība notiek starp vienlīdzīgiem partneriem vai arī kā augšup vai lejup vērsta saskarsme.** Pret līdzcilvēkiem mēs varam izturēties divējādi: kā pret līdzvērtīgiem vai nelīdzvērtīgiem. Nelīdzvērtīgās attiecībās novērojamas divas atšķirīgas pozīcijas, kur viens saskarsmes partneris jūtas pārāks par otru, kas atrodas zemākā pozīcijā vai statusā. Par nelīdzvērtīgām attiecībām nevar domāt kategorijās – labi/slikti vai stiprs/vājš, jo nevienlīdzīgas attiecības bieži nosaka sociālās normas. Piemēram, nevienlīdzīgas attiecības vērojamas starp skolotāju un skolēnu, ārstu un pacientu, vecākiem un bērnu. Augstākstāvošā persona parasti arī nosaka, kādas būs attiecības, kamēr zemākstāvošā spiesta pieņemt augstākstāvošās personas lēmumu un to ievērot. Sociālajā darbā noteiktās vērtības – cieņa, pašnoteikšanās tiesību un autonomijas respektēšana – aicina profesionāli apzināties viņa amatā ietverto varu un veicināt līdzvērtīgu attiecību veidošanu ar klientu.

Filozofs un psihoanalītiķis Ēriks Fromms (*Erich Fromm*) formulējis cilvēka sociālās vajadzības, kuras ir iespējams realizēt tikai esot saskarsmē ar citiem:

- 1) vajadzība pēc cilvēciskiem sakariem. Šī ir vajadzība just piederības sajūtu ar kādu, just kopības jeb “mēs” sajūtu un rast domubiedrus;
- 2) vajadzība pēc pieķeršanās un simpātijām. Šī ir vēlēšanās mīlēt un būt mīlētam, just siltas jūtas pret otru un sajūst simpātijas pret sevi;
- 3) vajadzība pēc pašapziņas. Cilvēkam ir vajadzība izjust savu vērtību, apzināties sevi kā neatkārtojamu personību;

- 4) vajadzība pēc pašapliecināšanās. Tā ir nepieciešamība izjust savu nozīmi, apliecināt savas spējas;
- 5) vajadzība pēc informācijas un vērtību orientācijas sistēmas. Cilvēkam ir svarīgi apzināties sevi saistībā ar noteiktu kultūru, etnosu, reliģiju, kas savukārt palīdz rast dzīves orientierus.⁴⁵³

Ir vairāki iemesli, kādēļ man šķiet svarīgi pieminēt šīs cilvēka sociālās vajadzības:

- 1) tās var izskaidrot dažkārt neizprotamu otra cilvēka rīcību un motivāciju (piemēram, klienta vēlme pārlietu daudz runāt un stāstīt par savu dzīvi, agru vai ātru partnerattiecību nodibināšana, piesliešanās sektām, sevis apliecināšana jebkurā, pat antisociālā veidā u. tml.);
- 2) sociālais darbinieks var izprast, ka, veidojot sadarbības attiecības ar klientu, klients no sociālā darbinieka puses var neapzināti sagaidīt šo sociālo vajadzību realizāciju. Sadarbība ar sociālo darbinieku var iegūt nozīmi klienta acīs un tas savukārt stiprināt klienta motivāciju šīs sadarbības laikā, ja vairākas no šīm vajadzībām tiek apmierinātas. Piemēram, klienta komentārs sarunas beigās, ka “jūs esat pirmais cilvēks, kas mani ir uzklusījis un sapratis”, apliecina, ka ir apmierināta būtiska saskarsmes vajadzība.
- 3) cilvēka saskarsmes vajadzību zināšana var palīdzēt mazināt tendenci nosodīt klientu vai uztvert klientu kā problēmu un atgādināt par atzinības un uzslavas vērtību otra cilvēka pašvērtības stiprināšanā.

Neverbālā komunikācija jeb ķermeņa valoda attiecas uz bezvārdu signāliem, kurus mēs izmantojam, lai sazinātos. Pēc pētnieku domām, šie neverbālie signāli veido lielu mūsu ikdienas komunikācijas daļu, apmēram 60–65 procentus no visas saziņas.⁴⁵⁴ Cilvēka sejas izteiksme un ķermeņa kustības var sniegt daudz informācijas pat tādos brīžos, kad cilvēkam pašam šķiet, ka tobrīd viņš nekomunicē. Tā kā ķermeņa valoda nepakļaujas pilnīgai apziņas kontrolei, tad tā ir patiesāka

⁴⁵³ S. Omarova savā grāmatā atsaukusies uz Ē. Fromma tēzēm, skat.: Omarova, S. (2003). *Cilvēks runā ar cilvēku: Saskarsmes psiholoģija*. Rīga: Kamene, 9.–10. lpp.

⁴⁵⁴ Pīzs, A., & Pīza, B. (2006). *Ķermeņa valoda*. Rīga: Jumava.

un var tiešāk paust cilvēka attieksmi vai noskaņojumu, kuru tas, iespējams, pat vēlētos apslēpt. Ķermeņa valodas pētnieki Alans Pīzs (*Allan Pease*) un Barbara Pīza (*Barbara Pease*) norāda: “Ķermeņa valoda ir cilvēka emocionālā stāvokļa ārējā izpausme.”⁴⁵⁵ Sociālajam darbiniekam ir svarīgi pamanīt un pareizi iztulkot neverbālos signālus, lai adekvāti spētu uztvert un saprast otru cilvēku, lai saskarsmes procesā varētu pamanīt kādas izmaiņas klienta reakcijā un pielāgot tām savu rīcību. Vienlaikus profesionālim ir ne tikai jāprot “nolasīt” saskarsmes partnera neverbālā informācija, bet arī apzināti jāpārvalda un jākontrolē sava ķermeņa valoda. Piemēram, sociālais darbinieks var būt noguris un labprātāk ne arvienu cilvēku šādā brīdī vairs nekomunicētu, tomēr, ja ir norunāta vēl viena tikšanās, sociālajam darbiniekam ir jārod sevī spēki un jāsaģlabā ieinteresēta attieksme sarunai arī ar šo klientu. Savukārt, ja nākas saskarties ar agresīvi noskaņotu klientu, darbiniekam jācenšas saglabāt miers un pārliecība, nevis jāparāda, ka ir aizkaitināts vai pat nobijies.

Neverbālo informāciju pauž sejas mīmika, žesti, roku un kāju kustības, poza, arī runas intonācija, skaļums, tonis, ātrums. Būtiska ir arī distance – attālums starp saskarsmes partneriem un izvietojums telpā, kas vienā gadījumā var liecināt par vēlmi tuvināties, bet citā gluži pretēji – attālināties. Detalizētāk sociālā darbinieka neverbālajai valodai un saskarsmes partnera neverbālās valodas izpratnei pievērsīšos, kad raksturošu konsultēšanas tehniku izmantošanu saskarsmē. Lai dziļāk izprastu un apgūtu neverbālo valodu, iesaku iepazīt un ikdienas praksē izmantot A. Pīza un B. Pīzas grāmatu “Ķermeņa valoda”.

Sociālā darba goda emeritētais profesors Alfrēds Kadušins (*Alfred Kadushin*) un sociālā darba profesore Goldija Kadušina (*Goldie Kadushin*) minējuši šādas neverbālās komunikācijas veidus sociālajā darbā:

Hronoloģija – kā cilvēks, tajā skaitā sociālais darbinieks ievēro vienošanos par laiku (precizitāte, ierodas par agru vai kavē).

Mākslīgā komunikācija jeb kādu informāciju mums nodod fiziskā vide. Sociālie darbinieki nereti pievērš uzmanību tam, kā iekārtota klienta dzīvesvieta, kā klients ir apģērbs, vai bērni ir apģērbti atbilstoši laikapstākļiem, kāds un kādā stāvoklī ir apģērbs. Šie aspekti ir svarīgi sociālajam darbiniekam. Ne velti arī

⁴⁵⁵ Pīzs, A., & Pīza, B. (2006). Ķermeņa valoda. Rīga: Jumava, 29. lpp.

Latvijā sociālajos dienestos iekārtotas atsevišķas pārrunu telpas, lai nodrošinātu gan konfidencialitāti, gan arī neformālāku un ērtāku sarunu vidi.

Smarža, kuru izdala ķermenis, mainās līdz ar cilvēka emocionālo stāvokli.

Pieskārieni, kas ietver rokasspiedienu, apskāvienus, noglāstīšanu vai pagrūšanu, raušanu aiz rokas u. tml. Savukārt to, vai pieskārieni konkrētā situācijā ir piemēroti, nosaka situācija un kultūras normas.

Paralingvistika ietver intonāciju, toni, runas tempu, artikulāciju, intensitāti, skaļumu, ritmu, kas pavada verbālo komunikāciju.

Distance apzīmē to, kā cilvēki saskarsmes brīdī telpā ir izvietojušies viens attiecībā pret otru, kādā attālumā no saskarsmes partnera otrs jūtas ērti.⁴⁵⁶

Runājot par distanci, tiek izšķirtas četras zonas, kas attēlotas 8.1.2. attēlā.

Intīmajā zonā cilvēks ļauj ienākt tikai ļoti tuviem cilvēkiem – mīļotajam, vecākiem, bērniem, tuviem draugiem, radiem. Vienlaikus šajā zonā tiek ielaisti arī speciālisti, ja nepieciešama veselības aprūpe, palīdzība higiēnas veikšanā vai ja darbs notiek ar bērniem krīzes centrā u. tml. Taču tik tuva pietuvošanās var izraisīt arī diskomfortu, pat ja apstākļi nosaka šādu nepieciešamību.

Nākamā ir **personiskā zona**, kuru ievērojam saskarsmē ar draugiem, kolēģiem vai cilvēkiem, ar kuriem tiekamies kopīgā pasākumā, sanāksmē.

Sabiedriskā zona tiek ieturēta saskarsmē ar svešiniekiem, cilvēkiem, kurus tik labi nepazīstam, lietišķu sarunu laikā vai formālās darba attiecībās. Uzsākot darbu ar jaunu klientu, sociālā darbinieka kontakts visbiežāk notiek šajā sabiedriskās distances zonā.

Publiskā zona tiek ievērota, uzstājoties lielas grupas vai auditorijas priekšā. A. Kadušins un G. Kadušina norāda, ka sievietēm minētās distances vai zonas var būt nedaudz mazākas, bet vīriešiem – lielākas. Katram cilvēkam piemīt sava distances vai attāluma izjūta, kad viņš jūtas visērtāk un komfortablāk saskarsmē ar otru cilvēku, tādēļ saskarsmē vienmēr ir svarīgi prast pamanīt neverbālos signālus, kuri liecina par vēlmi palielināt vai samazināt distanci.

⁴⁵⁶ Kadushin, A., & Kadushin, G. (1997). Social Work Interview. In P. Trevithick. (2007). *Social Work Skills: A Practice Handbook*. Maidenhead: Open University Press.

8.1.1. tabula. Distances zonas⁴⁵⁷

	Intīmā zona	Personiskā zona	Sabiedriskā zona	Publiskā zona
	15–45 cm	46 cm–1, 22 m	1, 22 m–3, 6 m	Vairāk par 3, 6 m

Percepcija jeb uztvere saskarsmē

Percepcija ir “cilvēku savstarpējās uztveres un sapratnes process, kas realizējas visā saskarsmes laikā.”⁴⁵⁸ Cilvēka uzvedība ir cieši saistīta ar to, kā viņš uztver apkārtējo pasauli, notikumus, citus cilvēkus un kā uztver apkārtējo realitāti. Uztveres procesā cilvēks nav pasīvs, un uztvere nav nejauša, jo tā ir selektīva daba. Vispirms cilvēks izvēlas, kam pievērst uzmanību, ko uztvert, pēc tam uztvertajiem maņu signāliem (vizuāliem, skaņas, smaržas, taustes iespaidiem) piešķir nozīmi un izveido jēgpilnu priekšstatu. Šo uztveres un interpretācijas procesu cilvēks veic ļoti ātri, automātiski un bieži pat neapzināti. Kad esam uzmanību pievērsuši kaut kam vienam, tad vienlaikus to nevaram pievērsties arī kaut kam citam. To, kam mēs pievēršam uzmanību, nosaka gan iekšējie, gan ārējie faktori.⁴⁵⁹ Brīdī, kad sociālais darbinieks ir pievērsies grūtību, problēmu un trūkumu noskaidrošanai, ārpus viņa uzmanības loka paliek klienta resursi, prasmes un sasniegumi. Šajā ziņā noderīgas ir aptaujas formas un veidlapas, kuras it kā pasaka priekšā un atgādina, kuri apstākļi būtu vēl jānoskaidro.

Cilvēkiem piemīt spēja ticēt, ka tas, ko viņi redz un uztver, ir neapstrīdama realitāte, un šī pārliecība stiprinās arī tādos brīžos, kad ar to saskan citu cilvēku viedoklis. Tomēr šis apstāklis tikai parāda, ka citi uztver līdzīgi, nevis ir pamatojums tam, ka realitāte ir tieši tāda. Piemēram, sociālais darbinieks var uzskatīt, ka klients ir pasīvs, slinks, pats neko negrib darīt, un vēlas sadzirdēt līdzīgu spriedumu no cita kolēģa, kurš arī klientu ir sadarbojies, tomēr patiesībā klienta pasivitātes iemesls var būt depresija, nevis kādas nevēlamas rakstura iezīmes. G. Maierss un M. Maiersa uzsver, ka tad, kad vēlamies saprast, kādēļ cilvēks tā

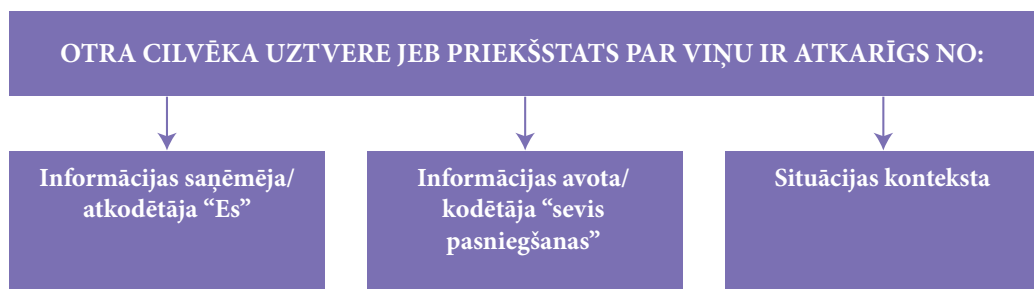
⁴⁵⁷ Pīzs, A., & Pīza, B. (2006). *Ķermeņa valoda*. Rīga: Jumava, 213. lpp.

⁴⁵⁸ Pļaveniece, M., & Škuškovnika, D. (2002). *Sociālā psiholoģija pedagogiem*. Rīga: Izdevniecība RaKa, 80. lpp.

⁴⁵⁹ Myers, G. E., & Myers, M. T. (1985). *The Dynamics of Human Communication*. New York: McGraw-Hill Book Company.

ir rīkojies vai rīkojas, mums vispirms ir jācenšas izprast, kā viņš redz pasauli un kāda ir viņa realitātes uztvere.⁴⁶⁰

Priekšstata veidošanās par saskarsmes partneri ir atkarīga no trim elementiem (skat. 8.1.2. attēlu). Priekšstatu par otru ietekmē paša saskarsmes dalībnieka personība, dzīves pieredze, attieksme un uzskati, zināšanas, motivācija, noskaņojums u. tml. Piemēram, kad sociālā darba students ir apguvis kursu par vardarbības pret bērniem pazīmēm un izpausmēm jeb citiem vārdiem – paplašinājis savas zināšanas un pieredzi, viņš sāk izvērtēt savu agrāko gadu saskarsmes pieredzi ar skolasbiedriem vai kaimiņu bērniem un saskarsmē ar citiem biežāk pamana norādes uz to, ka cilvēks varētu būt varmācīgs vai arī viņš cieš no varmācības. Šis piemērs arī apliecina izglītības nozīmi sociālajā darbā – ar labiem nodomiem un sirsnīgu vēlmi palīdzēt var nepietikt, ir nepieciešamas zināšanas. Cits piemērs – sociālais darbinieks, kurš augstu vērtē kārtību, tīrību un mājas estētisku iekārtojumu, klienta dzīvesvietas apsekojuma laikā pievērsīs uzmanību tieši šiem aspektiem un tam būs būtiska nozīme, izvērtējot ģimenes situāciju citos parametros – bērnu aprūpe, vecāku alkohola lietošanas ietekme uz bērnu audzināšanu u. tml.



8.1.2. attēls. Percepciju ietekmējošie elementi

Ietekmi uz to, kā mēs uztveram otru cilvēku, atstāj arī tas, kā otrs cilvēks “sevi pasniedz”, kā arī viņa ārējais izskats, runas maniere un izturēšanās. Tomēr šajā gadījumā pastāv iespējas kļūdīties – pārvērtēt vai novērtēt par zemu savu saskarsmes partneri. Piemēram, ja kliente uz sociālo dienestu pēc materiālā pabalsta ir atnākusi eleganti saposusies un izturas lietišķi, tad viņas vajadzību pēc atbalsta

⁴⁶⁰ Myers, G. E., & Myers, M. T. (1985). *The Dynamics of Human Communication*. New York: McGraw-Hill Book Company. p. 34.

sociālais darbinieks var uztvert ar aizdomām, un, tikai apsekojot mājās un redzot ārkārtīgi trūcīgos apstākļus, ir iespējams gūt pārlicību, ka tā ir ļoti nepieciešama. Ilgstošie sociālā dienesta klienti dažkārt ir pat izpratuši, kādas atbildes sociālajam darbiniekam neradīs aizdomas vai mudinās domāt, ka klients ir gatavs rīkoties un sadarboties, un sniedz darbiniekam “vēlamās” atbildes, kaut arī tās neatklāj ne klienta patieso nostāju, ne nodomus.

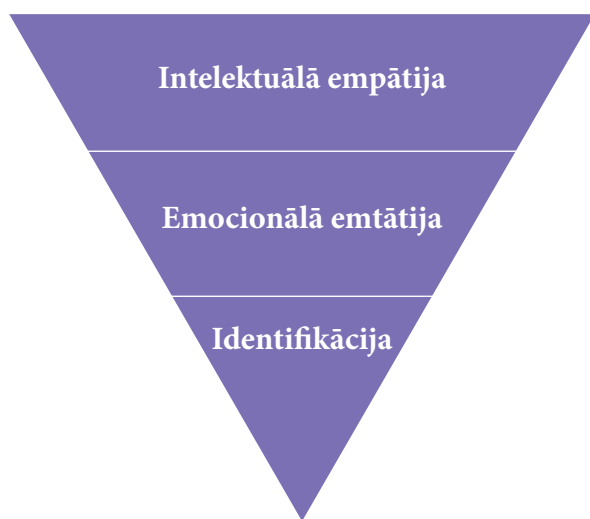
Trešais elements, kas ietekmē percepciju, ir situācijas konteksts. Vienu un to pašu darbību mēs varam atšķirīgi uztvert un vērtēt atkarībā no konteksta. Piemēram, māte tik spēcīgi un strauji parauj bērnu aiz rokas, ka bērns zaudē līdzsvaru, paklūp un pārbijies sāk raudāt. Ja šis darbības konteksts ir situācija uz ielas, kad māte ir pamanījusi velobraucēju, kurš var uztriekties virsū, mēs mātes rīcību vērtējam pozitīvi – kā rūpes. Savukārt, ja šādu rīcību mēs redzam veikalā, kur nekādi ārēji apstākļi neapdraud bērnu, mēs to vērtēsim kā vardarbības izpausmi. Tāpat ir svarīgi apzināties un ņemt vērā, ka sociālā darbinieka sarunas saturs ar klientu atšķiras atkarībā no situācijas. Ja saruna ar klientu notiek klienta mājoklī, viņš jūtas drošāk un pārliecinošāk nekā, ja tā noritētu sociālā dienesta kabinetā. Bet var būt gluži pretējs sarunas konteksts – ja saruna norit mājās, kur tuvumā atrodas bērni vai dzīvesbiedrs, kurš nevēlas piedalīties sarunā vai ir negatīvi noskaņots pret sociālā darbinieka iejaukšanos, tas viss var traucēt saskarsmi.

Kad uztveram otru cilvēku, pielietojam vairākus sociālpsiholoģiskos mehānismus: identifikāciju, empātiju, stereotipizāciju un refleksiju.

Identifikācija ir otra cilvēka pielīdzināšana sev ar mērķi to labāk saprast. Kad mēs identificējamies ar otru cilvēku, mēs sakām: “Es Tavā vietā darītu tā.” Tieši tāpat – salīdzinot ar sevi, mēs izdarām spriedumus par citiem cilvēkiem. Šis mehānisms labāk palīdz saprast cilvēkus, kam ir līdzīga pieredze, tomēr mēs nedrīkstam aizmirst par atšķirībām un katra cilvēka unikalitāti.

Empātija ir sevis iztēlošanās otra vietā un emocionāla iejušanās otra situācijā. Empātija palīdz saprast otra cilvēka pārdzīvojumus, paraudzīties uz realitāti no viņa skatupunkta. Šī spēja ļoti nepieciešama sociālajā darbā ar gadījumu, jo palīdz adekvātāk uztvert klientu un tā vajadzības. Situācijās, kad esam empātiski un emocionāli iejūtīgi, mēs netiesājam, nenosodām un neradām psiholoģiskas barjeras sadarbībai ar klientu.

Sociālajiem darbiniekiem ir svarīgi zināt, ka empātijai ir vairāki līmeņi – intelektuālais, emocionālais un identifikācijas līmenis (skat. 8.1.3. attēlu). Lai sociālais darbinieks darbā neizdegtu un nezaudētu spēju racionāli spriest par situāciju, viņam būtu jāreaģē *intelektuālās empātijas* līmenī. Šajā empātijas līmenī sociālais darbinieks spēj izprast otra cilvēka emocionālo stāvokli un būt iejūtīgs. *Emocionālā empātija* nozīmē, ka sociālais darbinieks emocionāli reaģē uz klienta emocijām, izjūt līdzpārdzīvojumu. Tas palīdz veidot savstarpēju sapratni un uzticēšanos, tomēr, ilgstoši līdzdzīvojot klientu problēmām, sociālais darbinieks var izjust stresu, kas var novest pie spēku izsīkuma. Trešais un dziļākais empātijas līmenis ir *identifikācija*, kad sociālais darbinieks klienta situāciju pārdzīvo tik emocionāli intensīvi, it kā tā būtu viņa paša situācija. Identifikācija bieži notiek tad, kad klienta pieredze sociālajam darbiniekam aktualizē vai atgādina par kaut ko tādu, ko viņš kādreiz pats ir pārdzīvojis, vai kas sasaucas ar viņa apslēptajām bailēm par to, ka kaut līdzīgs nākotnē varētu notikt ar viņu pašu vai viņa tuviniekiem. Identifikācija var izraisīt spriedzi un nemieru, kas nepārtraukti domās liek kavēties vai atgriezties pie sāpīgās vai biedējošās situācijas, sakāpinot emocijas un radot miega traucējumus. Jo sociālais darbinieks vairāk savā dzīves pieredzē guvis traumas, kuras nav psychoemocionāli “pārstrādātas”, jo vairāk viņš tiek pakļauts neapzinātam identifikācijas procesam. Tādēļ sociālajiem darbiniekiem, kas strādā ar gadījumu, veic psihosociālo konsultēšanu, tāpat kā psihologiem un psihoterapeitiem būtu jāiziet personīgās psihoterapijas process, lai labāk apzinātos sevi, atbrīvotos no dzīves gaitā uzkrātiem emocionāliem samezglojumiem, neproduktīviem uzvedības paradumiem.



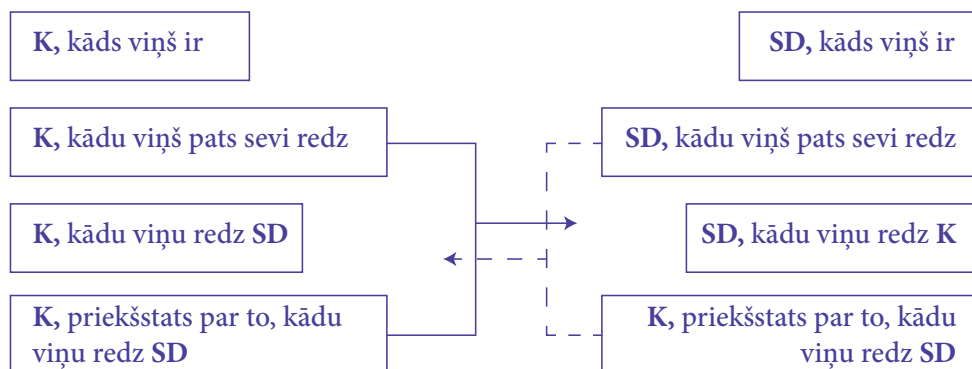
8.1.3. attēls. Empātijas līmeņi

Psihologe Silva Omarova skaidro, ka **stereotipizācija** ir cilvēku savstarpējās uztveres mehānisms, ko pielieto saskarsmē ar nepazīstamiem vai mazpazīstamiem cilvēkiem. Stereotipizācijas laikā cilvēkā tiek saskatīta kāda pazīme, kas to ļauj pielīdzināt kādai grupai un uz viņu attiecina arī citus priekšstatus, kas izveidojušies par šo grupu.⁴⁶¹ Piemēram, priekšstati par romu tautības pārstāvjiem var tikt attiecināti uz klientu, kurš ir roms. Stereotipizācijas dēļ var izdarīt nepamatotus un pārsteidzīgus spriedumus un secinājumus par klientu, tā motivāciju un iespējām, pat nepazīstot pašu cilvēku. Tādēļ sociālajiem darbiniekiem ir svarīgi apzināt savus stereotipus, kas neizbēgami veidojas dzīves laikā. Kā uzsver psihologs Viesturs Reņģe, stereotipi atšķirībā no aizspriedumiem nav negatīvi. Stereotipi ir vienkāršoti un vispārināti priekšstati, tajos ir uzkrāta zināma pieredze, kas atvieglo uztvert informāciju un ļauj orientēties pasaulē.⁴⁶² Tomēr jāatceras būtiska sociālā darba vērtība, kas aicina aplūkot katru cilvēku kā unikālu un neatkārtojamu, lai nevadītos otra cilvēka uztverē tikai no iepriekš izveidotiem priekšstatiem.

Refleksija ir spēja apzināties, kādu iespaidu mēs atstājam uz saskarsmes partneriem, kā mūs pašus uztver otrs cilvēks. Tas ir skats uz sevi it kā no malas jeb citu acīm. S. Omarova ir nosaukusi astoņas pozīcijas (skat. 8.1.4. attēlu), kas raksturo savstarpējās atspoguļošanās un uztveres procesu: pats subjekts, kāds viņš ir; subjekts, kādu viņš sevi redz; subjekts, kādu viņu redz saskarsmes partneris un subjekta priekšstats par to, kādu viņu redz partneris. Šīs pašas četras pozīcijas darbojas arī attiecībā pret partneri. Piemēram, kliente ar vainas un neērtības sajūtu vēršas pie sociālā darbinieka, jo ir iestājusies neplānota grūtniecība, ģimenē jau aug trīs bērni. Kliente sevi redz kā pārāk vieglprātīgu un nepiesardzīgu, un ir pārliecināta, ka sociālā darbiniece, kas viņu pazīst kā labu un atbildīgu mammu, viņu tagad nosodīs, jo uzskata, ka sociālie darbinieki principiāli neatbalsta šādus klientu lēmumus. Savukārt sociālā darbiniece sevi redz kā saprotošu un empātisku profesionāli, un ir pārliecināta, ka kliente viņā saskata uzticēšanās vērtu un labestīgu personu, tādēļ viņa vēršas pie klientes ar sapratni un uzmundrinājumu, jo redz klienti kā mammu, kura patiesi cenšas labi rūpēties un audzināt savus bērnus.

⁴⁶¹ Omarova, S. (2003). *Cilvēks runā ar cilvēku: Saskarsmes psiholoģija*. Rīga: Kamene, 19. lpp.

⁴⁶² Reņģe, V. (2004). *Psiholoģija: Savstarpējo attiecību psiholoģija*. Rīga: Zvaigzne ABC, 117. lpp.

KLIENTS**SOCIĀLAIS DARBINIEKS**

8.1.4. attēls. Saskarsmes partneru pozīcijas refleksijas procesā

Sociālās percepcijas rezultātā, saņemot informāciju par sevi kā sarunu partneri, ir iespējams koriģēt sarunas stratēģiju. Šie savstarpējās uztveres mehānismi atspoguļo, ka saskarsme notiek, balstoties uz subjektīviem priekšstatiem, kuri ne vienmēr atbilst realitātei. Tādēļ sociālajā darbā ar gadījumu nozīmi iegūst divas jomas – sociālā darbinieka kompetence saskarsmes psiholoģijā un konsultēšanas tehnikās un prasme izmantot supervīzijas refleksijai, kā arī pašrefleksiju, lai labāk apzinātos sevi un mijiedarbi ar klientu. Sociālā darbinieka saskarsmes un konsultēšanas prasmes dod iespēju patiesāk atklāt klientu, adekvātāk saprast un reaģēt, piemēram, formulējot atbilstošus jautājumus, atspoguļojot klienta emocionālo stāvokli.

8.2. EFEKTĪVAS SADARBĪBAS ATTIECĪBAS SOCIĀLAJĀ DARBĀ AR GADĪJUMU

Lielbritānijas Nacionālās organizācijas prakses mācīšanai (*The National Organisation for Practice Teaching*) biedre, goda līdzstrādniece sociālajā darbā, žurnāla *Social Work Practice* redaktore un lektore Džūljeta Koprovskā (*Juliet Koprowska*) ir analizējusi pētījumus par sadarbību starp klientu un sociālo darbinieku. Lai apzīmētu šīs sadarbības attiecības, autore lieto jēdzienu “darba alianse” (angļu val. – *working alliance*). Psihoanalīzes pamatlicējs Zigmunds Freids (*Sigmund Freud*)

pirmais vērta uzmanību uz to, ka attiecībām starp psihoterapeitu un klientu ir būtiska loma ārstēšanās procesā. Jēdzienu “darba alianse” pirmais attīstīja klīniskais sociālais darbinieks, vēlāk konsultējošs psihologs, psiholoģijas doktors, pētnieks, daudzu publikāciju autors, profesors *emeritus* Ādams Horvāts (*Adam Horvath*). Ā. Horvāts to raksturo kā sadarbību, kurā terapeits un klients atrodas “vienā pusē” kā partneri, lai kopīgi pretotos ienaidniekam – problēmai, kas klientam atņem spēkus. **Tikai labas attiecības vai tikai terapeitiskās prasmes pašas par sevi nav pietiekamas, lai izveidotu aliansi un panāktu izmaiņas; ir nepieciešama abu šo faktoru mijiedarbība.** Ā. Horvāts apgalvo, ka pētījumi ļauj secināt – laba alianse ir priekšnoteikums labam darba rezultātam.⁴⁶³ Šos secinājumus vēlos uzskatāmi atainot 8.2.1. attēlā.



8.2.1. attēls. Darba alianse

Kā raksta Dž. Koprovskā, darba alianse ir plaši pētīta, nonākot pie secinājuma, ka tā pastāv neatkarīgi no pielietotā terapeitiskā modeļa vai tehnikas, tādēļ to var attiecināt arī uz sociālo darbu.⁴⁶⁴ Pētījumos ir secināts, ka būtiski ir ievērot secīgas darbības. **Vispirms ar klientu jāvienojas par abām pusēm skaidri saprotamu mērķi – kādas pārmaiņas kopīgā darbā centīsies panākt, un tikai pēc tam, kad šī alianse ir izveidota, var sākt apzināt grūtības un risināt problēmas.**⁴⁶⁵

Nozīmīgākais faktors tajā, lai klients sasniegtu labu rezultātu, ir klienta apmierinātība ar sadarbības attiecībām jeb aliansi. Viens no psihoterapijas zinātnisko pētījumu pamatlicējiem Lesters Luborskis (*Lester B. Luborsky*) norādījis, ka aliansi veido trīs sastāvdaļas:

⁴⁶³ Ā. Horvāta un L. S. Grinberga pētījums tapis 1994. gadā, to analizējusi Dž. Koprovskā, skat.: Koprowska, J. (2006). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. Exeter: Learning Matters Ltd., p. 23.

⁴⁶⁴ Koprowska, J. (2006). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. Exeter: Learning Matters Ltd., p. 22.

⁴⁶⁵ E. Bordina pētījums tapis 1994. gadā, to analizējusi Dž. Koprovskā, skat.: Koprowska, J. (2006). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. Exeter: Learning Matters Ltd.

- 1) nepieciešamība nodibināt vismaz daļēji pozitīvas attiecības ar terapeitu;
- 2) pacients pats atklāj savas problēmas, un tikai tad pacients un terapeits kopā meklē veidus, kā tās risināt;
- 3) ārstēšanas rezultātu nostiprināšana, lai arī pēc sadarbības beigām izmaiņas būtu stabilas.⁴⁶⁶

Pirmā nozīmīgākā pētījuma rezultāti par klientu pieredzi, izmantojot sociāla darba pakalpojumus Lielbritānijā, publicēti 1970. gadā. Sociālā darba pētnieks, profesors un publikāciju autors Noels Timms (*Noel Timms*) un pētnieks Džons Meijers (*John Mayer*) intervēja sešdesmit vienu klientu (pārsvārā sievietes), kas pie sociālajiem darbiniekiem bija vērsušies pēc divu veidu palīdzības: 1) savstarpējo attiecību problēmas ģimenē; 2) materiālās un saimnieciskās problēmas.

Savstarpējo attiecību problēmu gadījumā klienti bija apmierināti ar sociāla darbinieka palīdzību tad, ja:

- 1) sajuta atvieglojumu un profesionāla pieeja bija nesteidzīga;
- 2) saņēma emocionālo atbalstu (atzinīgi novērtēja gan uzklausīšanu, gan darbinieka ieguldīto enerģiju);
- 3) ieguva dziļāku izpratni – labāk apzinājās sevi un izprata savu situāciju;
- 4) saņēma ieteikumus (klienti atzinīgi novērtēja ieteikumus un padomus, īpaši, ja tie nebija pretēji tam, ko par labu un atbalstāmu uzskata klientam nozīmīgi cilvēki ģimenē vai citi).

Ja problēma bija materiāla rakstura vai praktiska, tad klienti bija apmierināti, ja:

- 1) saņēma materiālo atbalstu;
- 2) darbinieks bija draudzīgs, ieinteresēts, uzticējās klientam, veltīja laiku un bija aktīvs (piemēram, sazinājās ar klienta namīpašnieku);
- 3) mazināja klienta kauna sajūtu, interesējoties arī par citiem klienta dzīves aspektiem, finansiālo palīdzību nododot diskrēti, pārliecinot klientu, ka palīdzības saņemšana nav ubagošana;
- 4) savlaicīgi informēja, vai finansiālā palīdzība būs iespējama vai nē;

⁴⁶⁶ L. Luborska pētījums tapis 1994. gadā, to analizējusi Dž. Koprovska, skat.: Koprowska, J. (2006). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. Exeter: Learning Matters Ltd, p. 23.

- 5) deva iespēju runāt par personīgām problēmām, nekļūstot uzbāzīgi – ļaujot klientam izdarīt izvēli;
- 6) uz jaunu vai personīga rakstura klienta informāciju reaģēja jēgpilnā veidā.

Abu veidu problēmu gadījumā klienti bija neapmierināti tad, ja

- 1) atšķīrās klienta un darbinieka skatījums, attieksme pret problēmu risināšanu un problēmas cēloņu izpratne;
- 2) šīs atšķirības netika pamanītas, atzītas vai izskaidrotas;
- 3) klients jūta, ka darbinieks apšaubā viņa stāstīto, nebija ieinteresēts vai trūka kompetences, pilnvaru rīkoties.

Klienti, kuri vērsās pēc materiālās palīdzības, bija neapmierināti, ja sociālais darbinieks:

- 1) jautāja par viņu personīgo dzīvi, kas klientiem radīja stresu, pienācīgi nenovērtēja viņu finansiālo problēmu smagumu, dažreiz pat radot klientiem iespaidu, ka ir nevietā runāt par finansiālām problēmām;
- 2) savlaicīgi nepateica, vai palīdzība, tajā skaitā finansiālā, vispār būs gaidāma;
- 3) atkārtoti uzdeva vienus un tos pašus jautājumus un šķita, ka netiek neuzvertas klientu finansiālo problēmu detaļas;
- 4) izteica tādus priekšlikumus, kā atrisināt finansiālās problēmas, kas aizvainoja klientu.

Pētījums atklāja, ka klienti, kuri meklē risinājumu materiālām un finansiālām problēmām, bieži izjūt kauna sajūtu un baidās, ka var tikt apdraudēts viņu privātums.⁴⁶⁷

Dž. Koprovskā praksē ir novērojusi, ka dažkārt sociālais darbinieks klientam uzdod virkni jautājumu, uz kuriem klients paklausīgi atbild, tomēr pirms tam klientam nav paskaidrots, kādēļ šie jautājumi tiek uzdoti, kāda ir šī procesa jēga, kādēļ tas ir nepieciešams. Tāpat nereti sociālais darbinieks nepainteresejas, vai klientam šāda iztaujāšana ir pieņemama un vai viņš tai piekrit. Ja klients skaidri

⁴⁶⁷ N. Timms un J. E. Meijers savus pētījumus veica 1970. gadā. Pētījuma rezultātus analizēja Dž. Koprovskā skat.: Koprowska, J. (2006). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. Exeter: Learning Matters Ltd., pp. 24–26.

saredz saistību starp uzdotajiem jautājumiem un viņa problēmām, tad problēmām nevajadzētu rasties, pretējā gadījumā klients var justies apjucis un aizkaitināts. Tā kā šajā situācijā sociālais darbinieks vairāk atrodas varas pozīcijā, tad viņa pienākums būtu izskaidrot un pārjautāt, vai klients ir sapratis un piekritis šādam sadarbības veidam.⁴⁶⁸

Otrā pētījumā, kuru analizē Dž. Koprovskā, vērtēts sociālais darbs ar pieaugušajiem, kam ir garīga rakstura traucējumi. Šo pētījumu 1984. gadā Lielbritānijā veikuši pētnieki Maiks Fišers (*Mike Fisher*), Klaivs Ņūtons (*Clive Newton*) un Ēriks Seinsberijs (*Eric Sainsbury*). Viņi veica novērojumus, intervēja ilgtermiņa (vismaz 1,5 gadu) klientus, sociālos darbiniekus un psihiatrus.

Viņu galvenās atziņas un novērojumi bija, ka starp klientiem un sociālajiem darbiniekiem:

- 1) nebija skaidras vienošanās par sadarbības mērķi, termiņu un sasniegamo rezultātu;
- 2) bija izveidojušās atbalstošas, draudzīgas attiecības un klienti jutās atbalstīti un saprasti.⁴⁶⁹

Pētniekus pārsteidza tas, ka nereti sociālie darbinieki necentās mainīt klientu uzvedību, kaut arī tā bija saistīta ar klientu problēmām. Brīžos, kad klientu problēmas saasinājās, sadarbība kļuva intensīvāka, tomēr sociālais darbinieks klientam piedāvāja vienu un to pašu – vairāk atbalsta. Pētnieki noskaidroja, ka sociālais darbinieks tika uztverts kā kompensators, nevis kā izmaiņu veicinātājs. Tomēr tieši izmaiņas klientu uzvedībā varētu mazināt vajadzību pēc kompensēšanas. Pētnieki secināja, ka sociālajiem darbiniekiem bija nepieciešamās īpašības, lai veidotu attiecības ar klientiem, tomēr trūka darba aliansei nepieciešamās prasmes veikt pārmaiņas.

Minētais pētījums atklāja, ka klienti, kuri nesajuta atbalstu, uzskatīja, ka sociālais darbinieks nesaprot būtiskus klientu situācijas aspektus, klientu negatīvās emocijas un stresu. Raksturīga iezīme attiecībās starp klientu un sociālo darbinieku bija nesaprašanās jau no paša sākuma un pārpratumi, kas vēlāk tā

⁴⁶⁸ Koprowska, J. (2006). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. Exeter: Learning Matters Ltd.

⁴⁶⁹ Turpat.

arī netika pārvarēti. Klienti izjuta kritiku, ignoranci, bieži jutās kā norāti bērni. Ja primārais iemesls, kādēļ klients bija vērsies pēc palīdzības, bija praktiska palīdzība (piemēram, bērnudārza jautājumi, dienas centru pieejamība), tad **praktiskās palīdzības vērtību klientu acīs mazināja piedzīvotais diskomforts un sociālā darbinieka iesaistes trūkums**. Tas klientā saasināja izjūtu, ka viņš uz sociālo darbinieku nevar paļauties, ka sociālais darbinieks nedara maksimāli visu, ko varētu darīt. Šie klienti pret sociālo darbinieku labākajā gadījumā juta vienaldzību, sliktākajā – naidīgumu.

Pētījums atklāja, ka tikai **retos gadījumos sociālais darbinieks ar klientu bija skaidri pārrunājis sadarbības mērķus**. Nereti sociālais darbinieks bija apdomājis, ko vajadzētu sasniegt konkrētā klienta gadījumā, piemēram, mazināt klienta sociālo izolāciju vai veicināt neatkarību. Tomēr darbinieks to ar klientiem nebija pārrunājis un savā darbā nepielietoja atbilstošas metodes un stratēģijas, lai šos mērķus sasniegtu. Sociālie darbinieki noorganizēja klientiem pakalpojumus vai materiālo palīdzību, piedāvāja emocionālu atbalstu un uzraudzīja situāciju (piemēram, personu ar demenci drošību). Pētnieki sociālos darbiniekus uztvēra kā vilušos un nogurušos, ar zemām gaidām pret klientiem, pie kuriem jutās “piesieti” par spīti tam, ka nespēja veicināt kādas pārmaiņas. Sociālie darbinieki paši šo nespēju izskaidroja ar neglābjami nelabvēlīgo klientu pagātnes pieredzi, kas kombinējas ar stresu tagadnē, vai ar klientu personības īpatnībām, nereti sociālie darbinieki savā attieksmē bija moralizējoši.⁴⁷⁰

M. Fišera, K. Ņūtona un Ē. Seinsberija pētījums atklāja, ka sociālie darbinieki un klienti atšķirīgi uztvēra sadarbības attiecības un to mērķi: klienti bija apmierināti ar sociālo darbinieku atbalstu, bet paši sociālie darbinieki jau bija zaudējuši cerības, diagnosticējot situācijas kā neatrisināmas. Ilggadējie sociālo pakalpojumu saņēmēji jau bija pieredzējuši sadarbību ar dažādiem sociālajiem darbiniekiem, tie vairākkārt bija mainījušies. Klienti bija pieraduši pie atbalstošām, bet diezgan neskaidrām un bezmērķīgām attiecībām ar sociālo darbinieku, un pieņēma to kā pašu par sevi saprotamu. Pētnieki uzskata, ka atšķirīga izpratne par tikšanās mērķi un atšķirīga pieeja problēmām un risinājumiem atstāj

⁴⁷⁰ Koprowska, J. (2006). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. Exeter: Learning Matters Ltd.

būtisku ietekmi uz sadarbību un darba rezultātu. Būtiski ir pamanīt un pārrunāt šīs atšķirības, jo pētījums atklāja, ka daudzos gadījumos abu pušu mērķi un redzējums bijis atšķirīgs, tomēr ne viens, ne otrs to neapzinājās; abas puses pieņēma, ka “stāv uz vienas platformas”, tomēr nepamanīja trūkumus savstarpējā komunikācijā.⁴⁷¹

Kā uzsver Dž. Koprovska, pētījumi pamato to, ka darba aliansei un efektīvam darbam ir nepieciešamas gan draudzīgas un atbalstošas attiecības, gan prasmes veikt mērķtiecīgu un skaidru intervenci. Ja kāds no šiem elementiem iztrūkst, tad nevar sasniegt gaidīto rezultātu.

Dž. Koprovska analizē arī Oregonas (ASV) Sociālās izglītības centra zinātnieka Filipa Fišera (*Philip A. Fisher*), Minesotas (ASV) Universitātes Bērnu attīstības institūta profesores Meganas Gunnaras (*Megan R. Gunnar*), Oregonas Sociālā mācību centra sabiedrības programmu izpilddirektores Patrīcijas Čemberlenas (*Patricia Chamberlain*) un Oregonas Sociālās izglītības centra izpilddirektora Džona Reida (*John B. Reid*) 2000. gadā publicētā pētījuma par programmas – agrīna iejaukšanās audžuģimenēs – efektivitāti un atziņas par sadarbību ar sociālo darbinieku. Audžuģimenēm tika piedāvāts divu specializāciju sociālo darbinieku atbalsts – sociālais darbinieks audžuvecāku atbalstam un sociālais darbinieks ģimenē ievietotā audžubērna atbalstam. Audžuvecāki atzinīgi novērtēja to sociālo darbinieku darbu, kuri dalījās ar informāciju, kuri uzteica arī audžuvecāku veikumu un uzklusēja pārdomas par bērna uzņemšanu, ieklausījās viņu rūpēs un bērna grūtībās, bija viegli pieejami un atsaucīgi reaģēja uz palīdzības lūgumiem un kuriem bija laiks pievērsties problēmu risināšanai. Klienti bija neapmierināti tādos gadījumos, ja sociālā darbinieka rīcība neatbilda visam iepriekš minētajam.

Audžuvecāki bija vairāk apmierināti ar savu sociālo darbinieku darbu, nekā ar to sociālo darbinieku darbu, kuri strādāja ar ģimenē ievietotajiem audžubērniem. Pēc pētnieku domām, viens no iemesliem bija tas, ka bērnu atbalsta darbinieku loma un darba mērķi nebija tik skaidri definēti; savukārt otrs iemesls

⁴⁷¹ F. Fišera, K. Nūtona, E. Seinsberija pētījums veikts 1984. gadā, tā rezultātus analizējusi Dž. Koprovska, skat.: Koprovska, J. (2006). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. Exeter: Learning Matters Ltd., pp. 26–28.

bija tas, ka šie darbinieki prioritāri strādāja ar bērniem, kamēr audžuvecāki jutās izstumti un nepietiekami iesaistīti problēmu risināšanā. Tāpat bija vērojams, ka tie audžuvecāki, kuri bija apmierināti ar sadarbību ar sociālo darbinieku, retāk izteica vēlmi pārtraukt pildīt audžuģimenes pienākumus. Visbeidzot, pētnieki ievēroja, ka pozitīva nozīme sadarbībā bija sarunām pa telefonu, kas reizēm pamudināja tikt arī klātienē. Taču bieži ar sarunām pa telefonu bija pietiekami, lai palīdzētu risināt problēmas un sniegtu atbalstu.⁴⁷²

Jorkas Universitātes (Lielbritānija) Sociālās politikas pētniecības nodaļas (*Social Policy Research Unit, University of York*) pētnieki Čārlzs Patmors (*Charles Patmore*), Heizela Kuraši (*Hazel Qureshi*), Elinora Nikolasa (*Elinor Nicholas*) un Klēra Bamforda (*Claire Bamford*) 1998. gadā publicēja pētījuma rezultātus par sociālo aprūpi veciem cilvēkiem. Pētniekus interesēja, kādi ir sociālās aprūpes pakalpojuma rezultāti jeb citiem vārdiem – pakalpojuma mērķi. Viņi apkopoja trīs veidu rezultātus:

- 1) ir panāktas pārmaiņas un pakalpojums vairs nav nepieciešams;
- 2) ir uzturēta līdzšinējā dzīves kvalitāte, jo pārmaiņas ir minimālas jeb nav nemaz iespējamās;
- 3) rezultāti, kas ir saistīti ar pakalpojuma nodrošināšanas procesu.

Pēdējos divus paskaidrošu detalizētāk, jo tie ir saistīti ar sociālā darbinieka saiksmes un sadarbības prasmēm. Klienti augstu novērtēja personāla kompetenci, laipnību, iekļautību un nesteidzību. Tāpat seniori vēlējas, lai viņiem tiktu piedāvātas izvēles iespējas un iespēja pašiem pieņemt lēmumus par to, kā pakalpojumi tiek nodrošināti. Šajā aspektā noteicošā loma bija aprūpētājiem, kuriem parasti bija arī sociāla darbinieka kvalifikācija. Viņi dalījās ar informāciju par iespējām un konsultēja klientus, lai palīdzētu izprast katra individuālās vēlmes. Kopumā šajā pētījumā klienti izteica šādas vēlmes:

- ✓ justies novērtētiem un just, ka pret viņiem izturas ar cieņu;
- ✓ lai pret viņiem izturas, kā pret cilvēkiem;
- ✓ lai tiktu ņemts vērā viņu viedoklis par pakalpojumu;
- ✓ lai pakalpojums un tā kvalitāte atbilstu tā samaksai;

⁴⁷² Koprowska, J. (2006). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. Exeter: Learning Matters Ltd., pp. 29–30.

✓ lai pakalpojums iekļautos ģimenē jau pastāvošajā savstarpējā atbalsta sistēmā;

✓ lai pakalpojums atbilstu kultūras un reliģijas prasībām.⁴⁷³

Dž. Koprovskā, apkopojot šī pētījumu secinājumus, nosauca prasmes, kuras būtu nepieciešamas sociālajam darbiniekam, lai tas darbā ar klientu spētu izveidot labas sadarbības attiecības:

1. **Prasme dalīties ar informāciju** par iestādes politiku attiecībā uz konfidencialitātes nodrošināšanu, sūdzību procedūru, pieejamiem pakalpojumiem un ar tiem saistītām izmaksām, konsultāciju laikiem u. tml.
2. **Prasme izveidot kopīgu izpratni par to, ko ietver sadarbības attiecības.** Tas nozīmē, ka tiek pārrunāti mērķi un vēlamie rezultāti, ir izprasts klienta viedoklis un attieksme par sadarbību.
3. **Prasme paplašināt klienta izvēles iespējas un kontroli.** Nereti klientiem jau bija iepriekšēja pieredze, kad viņu vēlmes ģimenē nav ņemtas vērā vai arī profesionāli vai palīdzības institūcija nav devusi izvēles iespējas. Izvēles iespēju nodrošināšana no sociālā darbinieka prasa vairāk laika un pacietības; iespējams, kopā ar klientu būtu nepieciešams izpētīt vai apmeklēt vairākus pakalpojuma sniedzējus – atbalsta vai izglītojošas grupas, dienas centrus, aprūpes iestādes un citas, lai klients būtu gatavs pieņemt lēmumu.
4. **Prasme būt atsaucīgam.** Atsaucība var izpausties praktiski, kad, piemēram, darbinieks atzvana uz neatbildētu zvanu. Vēl darbinieks var būt emocionāli atsaucīgs, kad uzmanīgi reaģē uz klienta jūtām, pielāgo sarunas gaitu tām vai pauž empātiju.
5. **Prasme būt uzticamam.** Sociālais darbinieks dara to, ko ir apņēmis darīt, vai arī spēj pamatot, kādēļ savu apņemšanos nevarēja realizēt. Klienta uzticēšanās profesionālim un organizācijai, kurā viņš strādā, ir būtiska, lai sadarbība varētu notikt.

⁴⁷³ Č. Patmors, H. Kuraši, E. Nikolasa un K. Bamforda pētījumu veica 1998. gadā. Skat.: Patmore, C., Qureshi, H., Nicholas, E., & Bamford, C. Outcomes in Community Care Practice. In Koprowska, J. (2006). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. Exeter: Learning Matters Ltd., p. 31.

6. Prasme būt godīgam. Šeit ir runa par tādām pašsaprotamām lietām, kā neapzagt vai citā veidā nekaitēt klientam. Sociālajam darbiniekam ir jāizskaidro palīdzības iespējas, nemaldinot un nemānot klientu. Piemēram, ir jāizskaidro, varēsīt vai nevarēsīt nodrošināt vietu aprūpes centrā vai cik liela ir iespējamība, ka bērns tiks atgriezts atpakaļ ģimenē, ja tiks atrisinātas vecāku problēmas.

7. Prasme ievērot nesteidzīgu tempu: vairākos pētījumos apstiprinās atziņa, ka klienti vēlas, lai viņus nesteidzina. Temps ir neverbālā komunikācija, un to ir grūtāk kontrolēt. Tādā gadījumā būtu labi izskaidrot situāciju un vienoties par sarunas laika limitu vai arī sarunāt citu tikšanās laiku. Ja cilvēku steidzina, tas viņu var aizvainot un radīt sajūtu, ka viņš nav pietiekami nozīmīgs un nav uzmanības vērts. Savukārt, ja cilvēks sajūt, ka sociālais darbinieks velta tam nedalītu uzmanību, ir vieglāk izteikties skaidri, izklāstīt savu problēmu.

8. Prasme paust cieņu. Visas iepriekšminētās prasmes ir tieši saistītas ar cieņu pret otru cilvēku. Cieņas trūkums izpaužas situācijās, kad savstarpēji neiepazīstinām sanāksmes dalībniekus, kad sarunā bez paskaidrojuma lietojam nesaprotamu žargonu vai saīsinājumus, kad pieņemot lēmumu, nepaivaicājam citu iesaistīto viedokli u. tml.⁴⁷⁴

Lai viņa darbība būtu efektīva, profesionālim ir jāpiemīt noteiktām īpašībām un prasmēm. Pētījumi parāda, lai darbs būtu produktīvs:

- 1) ir nozīmīgas tādas īpašības kā sirsnība, uzmanība, cieņa un sapratne;
- 2) ir nepieciešama prasme veikt aktīvu un piemērotu intervenci.

Ja sociālā darbinieka darbībā ir vērojami šie abi elementi, tad tas ļauj klientiem gan labāk justies, gan veiksmīgāk pārvarēt problēmas. Pētnieki Viljams Henrijs (*William P. Henry*) un Hanss Hermans Straps (*Hans Herrman Strupp*) ir pētījuši darba aliansi, sadarbības attiecības un terapijas rezultātu ietekmējošos faktoros. Viņi secinājuši, ka veiksmīgi rezultāti tika sasniegti tajos gadījumos, kad klienti profesionāli raksturoja kā emocionāli siltu, uzmanīgu, saprotošu, cieņas pilnu, pieredzējušu un aktīvu. Arī sarežģītos gadījumos, ja terapeiti spēja paust

⁴⁷⁴ Koprowska, J. (2006). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. Exeter: Learning Matters Ltd.

emocionālu siltumu sarunas laikā, tad klienti vairāk iesaistījās problēmu risināšanā un rezultāti bija labāki, nekā sākumā paredzēts. Savukārt negatīva un naidīga attieksme pret klientu noveda pie zemiem rezultātiem, pat ja profesionālis bija tehniski prasmīgs.⁴⁷⁵

8.3. SOCIĀLĀ DARBINIEKA KONSULTĒŠANAS PRASMES

Šajā daļā pievērsīšos konsultēšanas prasmēm, kas ir nepieciešamas, lai sociālais darbinieks varētu veidot rezultatīvu saskarsmi ar klientu un sadarbības procesā varētu palīdzēt klientam atklāt savu situāciju, izprast savu nostāju un rīcību, meklēt risinājumus u. tml. Aplūkošu tādas prasmes kā aktīvā klausīšanās, pārfrāzēšana, empātiskā klausīšanās un jūtu atspoguļošana, jautājumu formulēšana, konflikta situāciju izpratne un risināšana, reakcija uz manipulatīvu uzvedību un agresiju.

8.3.1. AKTĪVĀ KLAUSĪŠANĀS

Klausīšanās ir viena no pamata prasmēm, kas ir nepieciešama efektīvai profesionālajai darbībai sociālajā darbā ar gadījumu. Kaut dažkārt varētu šķist, ka klausīties mēs jau protam kopš bērnības, šī prasme tomēr ir jāattīsta un jāpilnveido. Ieinteresēta klausīšanās prasa piepūli un enerģiju. Tāpat ir jāprot novērtēt, kā mēs klausāmies. Piemēram, vai mēs klausāmies ar nedalītu uzmanību vai arī paralēli pārdomājam savu atbildi jeb priekšlikumus? Tāpat mēs varam klausīties no “nezināšanas” jeb “tīra prāta” pozīcijas, kad cenšamies neveidot dažnedažādus pieņēmumus par klientu, bet uztvert un izprast konkrēto cilvēku. Tam pretēja ir tāda klausīšanās, kad klienta teiktajā meklējam apstiprinājumu saviem iepriekš izveidotiem priekšstatiem un stereotipiem, un klausāmies no “es jau zinu” pozīcijas. Piemēram, ja uzklausām cilvēku, kurš atsakās no ilgstošas

⁴⁷⁵ V. Henrijs un H. H. Straps pētījumu veica 1994. gadā, to rezultātus analizēja Dž. Koprovskā, skat.: Koprowska, J. (2006). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. Exeter: Learning Matters Ltd., p. 23.

sociālās aprūpes pakalpojuma veco ļaužu aprūpes centrā, no “es zinu” pozīcijas, tad varam kļūdaini pieņemt, ka šim cilvēkam tāpat kā daudziem citiem ir bail zaudēt savu neatkarību, bet ja sarunājamies no “nezināšanas” pozīcijas, tad interesējamies par patiesajiem iemesliem, kuri attur tieši šo konkrēto cilvēku, un uzzinām, ka cilvēks solījies savam tēvam viņa pēdējos dzīves mirkļos nekad nepamest dzimtas mājas.

Ar jēdzienu **aktīvā klausīšanās** saprot klausītāja iesaistīšanos ar neverbāliem signāliem un verbāliem pamudinājumiem. Neverbālie signāli var būt acu kontakts, kas apliecina mūsu ieinteresētību un runātājam pievērsto uzmanību; pamāšana ar galvu, kas apliecina, ka esam sadzirdējuši, sapratuši vai piekrītam teiktajam; ieinteresēta sejas izteiksme; paliekšanās uz priekšu, it kā virzoties pret runātāju; smaids, lai iedrošinātu un parādītu savu labvēlīgo attieksmi, tāpat neverbāli varam paust izbrīnu, nesapratni, aicinājumu turpināt paskaidrot vairāk u. tml.

Izcilais praktiķis un akadēmiķis profesors Alfrēds Kadušins (*Alfred Kadushin*) piedāvā saīsinājumu SOLER, lai palīdzētu atcerēties piecas vadlīnijas neverbālajai valodai:

Straight facing the client (angļu val.) – ķermenis atrodas tieši pretī klientam, nevis ir pagriezts kādā leņķī iepretī;

Open posture (angļu val.) – atvērta poza, jāizvairās no roku un kāju sakrustošanas;

Lean forward (angļu val.) – ik pa laikam noliecieties uz priekšu;

Eye contact (angļu val.) – uzturiet acu kontaktu;

Relaxed demeanor (angļu val.) – atbrīvota, nepiespiesta izturēšanās.⁴⁷⁶

Ja sociālais darbinieks darbā ievēro šos piecus SOLER uzvedības nosacījumus, tas sekmē raporta veidošanos ar klientu.

Psiholoģes un pasniedzējas Maija Pļaveniece un Daina Škuškovnika ir apkopojušas vairākus novērojumus, kāda attieksme un uzvedība raksturo labu klausīšanās praksi:

⁴⁷⁶ A. Kadušina vadlīnijas neverbālajai valodai tapa 1990. gadā. Tās izmantojis un analizējis H. Knaps. Skat.: Knapp, H. (2007). *Therapeutic Communication: Developing Professional Skills*. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications., p. 63.

1. Svarīga ir vēlēšanās saklausīt otru.
2. Klausīšanās nav klusēšana – klausīšanās ir aktīvs process, kas prasa koncentrēšanos un apzinātu piepūli.
2. Jāierobežo sava iepriekšējā pieredze, pārlicība, aizspriedumi.
3. Neklausīties selektīvi. Selektīva klausīšanās nozīmē, ka uzmanību pievēršam tikai tam, kas atbilst mūsu interesēm, ko uzskatām par būtisku mēs, un “palaižam gar ausīm” pārējo.
4. Pievērst uzmanību neverbālajiem signāliem, jo tie ļaus labāk saprast runātāja emocijas un attieksmi.
5. Nepārtraukt, dot laiku izteikties.
6. Neizrādīt savu nepacietību, jo to runātājs var pamanīt un tādēļ izlemt kaut ko būtisku nepateikt.
7. Neizdarīt secinājumus uzreiz, bet noklausīties runātāja sacīto līdz galam.
8. Izprast, ko runātājs ar teikto domājis, iejūtoties viņa situācijā un uzdodot jautājumus.
9. Izmantot aktīvo klausīšanos.⁴⁷⁷

Papildus šim vēlos piebilst, ka svarīga ir gaisotne, kādā norisinās saruna, un šo gaisotni rada profesionāla neverbālā valoda un verbālās reakcijas. Gaisotnei jābūt tādai, lai runātājs justos ērti atklāt informāciju par sevi, mierīgi izklāstīt savas grūtības, savu dzīves stāstu. Profesionāla nosvērtība, labvēlība, ieinteresētība, sapratne, cieņa veicinās otra cilvēka atklātību.

Pilnveidot savu klausīšanās prasmi ir svarīgi arī tādēļ, ka klausoties mēs uztveram un apstrādājam daudz vairāk informācijas nekā tikai runātāja sacīto. Vācu psiholoģijas profesors, eksperts un konsultants starppersonu komunikācijas jomā Frīdemans Šulcs fon Tūns (*Friedemann Schulz von Thun*) raksturojis paustās ziņas “anatomiju” un izstrādājis saziņas modeli, ko nosaucis par “komunikācijas kvadrātu”. Viņš izcēlis četrus psiholoģiski nozīmīgus sarunas aspektus:

- 1) objektīvā informācija jeb fakti, kurus sniedz stāstītājs;
- 2) runātāja pašatklāšanās (angļu val. – *self-disclosure*) aspekts;

⁴⁷⁷ Pļaveniece, M. & Škuškovnika, D. (2002). *Sociālā psiholoģija pedagogiem*. Rīga: Izdevniecība RaKa, 95–96. lpp.

- 3) attiecību aspekts jeb informācija par to, ko runātājs domā par klausītāju un viņu savstarpējām attiecībām;
- 4) aicinājuma aspekts (angļu val. – *appeal*), jo runātājs sniedz informāciju ar kādu nolūku, viņš kaut ko sagaida no klausītāja.⁴⁷⁸

Tātad, klausoties mēs pievēršam uzmanību ne tikai tam, ko runātājs saka, bet vienlaikus izdarām secinājumus par pašu runātāju, piemēram, kāds ir tā noskaņojums sarunas laikā, vai vērtējam to, cik viņš ir kompetents, runājot par vienu vai otru jautājumu u. tml. Mēs pievēršam uzmanību tam, kā runātājs pret mums izturas un kā mūs uztver, piemēram, vai vērsas pie mums kā līdzvērtīga, kompetenta kolēģa vai liek manīt, ka mēs viņa acīs esam mazāk kompetenti un tādēļ pamācību vērti. Un visbeidzot aicinājums nozīmē to, ka klausoties mēs cenšamies saprast, kādēļ runātājs mums kaut ko saka vai stāsta, un arī – ko viņš no mums vēlas? Turpinot piemēru par sarunu starp kolēģiem, varbūt runātājs no mums sagaida, ka mēs dalīsimies ar savu pieredzi, zināšanām, vai arī to, ka “labosimies” un ņemsim vērā viņa domas par to, kā rakstāma atbalsta programma.

Pievēršot pārlieku uzmanību vairākiem komunikācijas aspektiem, mēs dažkārt palaižam garām un nepamanām verbāli izteikto informāciju, vai arī uztveram to sagrozītā formā. Lai laikus novērstu pārpratumus, sarunas gaitā būtu ieteicams izmantot pārfrāzēšanu.

Pārfrāzēšana (angļu val. – *paraphrasing*) ir viena no aktīvās klausīšanās tehnikām. Pārfrāzēšana ir stāstītāja teiktā īss konspektīvs izklāsts saviem vārdiem, izceļot sacītā galveno domu. Pārfrāzēšana var kalpot vairākiem mērķiem:

1. Lai precizētu dzirdēto informāciju un pārliecinātos, ka esam pareizi sapratuši runātāju;
2. Lai apliecinātu, ka uzmanīgi klausāmies un cenšamies runātāju saprast;
3. Lai izkristalizētu galveno domu un palīdzētu runātājam pašam sevi labāk saprast.

Veidojot parafrāzi, būtu jāņem vērā šādi nosacījumi:

1. Pārfrāzēt runātāja galveno domu;
2. Neizkropļot vai nesagrozīt teiktā jēga;

⁴⁷⁸ Schulz von Thun, F. (2004). *Seven Tools for Clear Communication: The Hamburg Approach in English Language*. Hamburg: Fachbereich Psychologie der Universität Hamburg, pp. 9–12.

3. Neko nemainīt stāstītajā;
4. Neatkārtot runātāja teikto vārds vārdā kā papagailim, bet pamatdomu izteikt saviem vārdiem.

Labi pārfrāzēta klienta doma kļūst īsāka, skaidrāka, konkrētāka. Tālab pārfrāzējot, mēs varam lietot ievadfrāzes: “Tātad Tu domā, ka ...”; “Pēc Tavām domām...”; “Ja es Tevi pareizi sapratu, tad...” u. tml. Parafrāzes beigās būtu jāietur pauze, lai dotu iespēju runātājam apstiprināt vai labot mūs tādos gadījumos, ja neesam pareizi kaut ko sapratuši.

Sociālā darba profesore Pamela Trevitika (*Pamela Trevithick*) ir apkopojusi pārfrāzēšanā biežāk pieļautās kļūdas un problēmas. Pārfrāzēšanu neizmanto, lai atdarinātu, imitētu vai kariķētu klienta sacīto. Šāda rīcība klientu pazemos. Dažkārt, dzirdot mūsu parafrāzi, klients var nodomāt, ka nav pratis izteikties pietiekami saprotami, nav izraudzījies īstos vārdus. Ja klients to uztvēris kā kritiku, šādā gadījumā iesaka pārfrāzēšanu turpmāk nelietot. Visbeidzot, pārfrāzēšanu dažkārt izmanto arī nelietīgi, lai piešķirtu klienta sacītajam gluži citu nozīmi. Tāda rīcība klientā var izraisīt trauksmi, jo viņam tiek piedēvētas tādas domas, kādas viņš nemaz nav paudis.⁴⁷⁹

Lai arī ar pārfrāzēšanas lietošanu var rasties grūtības, tā tomēr ir nozīmīga komunikācijas prasme, kuru var efektīvi pielietot, lai runātājam atspoguļotu būtisko citiem vārdiem, skaidri un saprotami, parādītu ieinteresētību, veicinātu uzticēšanos un palīdzētu sakārtot domas.

Pārfrāzēšanas piemērs:

Runātāja teiktais: “*Ikreiz, kad kaut kas noiet greizi, es esmu tas, kuru vaino. To tik daru, kā palīdzu citiem, taču pretī nesaņemu pat “paldies”, vienīgi nopēlumus un kritiku. Jo vairāk daru, jo mazāk tieku novērtēts.*”

Ievadfrāze: *Ļaujiet man pateikt, kā es Jūs sapratu, un labojiet, ja es kļūdos.*
Parafrāze: *Jūs esat izpalīdzīgs, bet gaidītās pateicības vietā saņemat kritiku un aizrādījumus, turklāt situācija pasliktinās.*

⁴⁷⁹ Trevithick, P. (2007). *Social Work Skills: A Practice Handbook*. (2nd ed.). Maidenhead: Open University Press.

Pie aktīvās klausīšanās tehnikām pieder arī **noskaidrošana**. Dažkārt ir svarīgi precizēt, ko tieši klients ir domājis, lietojot kādu vārdu vai frāzi, izmantojot žargonu. Tas, kas klientam var būt pašsaprotami, ne vienmēr ir viennozīmīgi saprotams mums. Piemēram, frāze “viss ir grīstē” ļauj saprast, ka klienta dzīvē daudz kas nav tā, kā viņam gribētos vai vajadzētu būt, tomēr svarīgi būtu noskaidrot, 1) kas ir tas “viss”; un 2) kā izpaužas “grīste” vai kas tieši viņu neapmierina? Vai cits piemērs – ja kolēģis mums saka, ka strādā ar “sarežģītu gadījumu”, tad vietā būtu jautājums – kas šo gadījumu padara sarežģītu? Kādā ziņā tas ir sarežģīts? Tāpat ir svarīgi precizēt tādus vārdus kā “bieži”, “reti”, “ātri” un “te nav jāsteidzas”. Ja pārjautāsim, mēs varam uzzināt, ka mūsu subjektīvā vārda jēgas uztvere var atšķirties no runātāja šim vārdam piešķirtās nozīmes, piemēram, “ātri” var nozīmēt – šīs dienas laikā un – var nozīmēt – tuvāko nedēļu laikā.

Noskaidrošanu ieteicams izmantot, lai pārvaicātu, vai esam pareizi sapratuši stāstītā būtību. Klausoties stāstīto, mums izveidojas priekšstats, noskaidrojot mēs pārbaudām to, kā tas atbilst tam, ko otrs cilvēks gribējis pateikt. Noskaidrošana var arī palīdzēt precizēt, ko klients saskata kā svarīgāko problēmu, kā arī to, vai pareizi esam sapratuši viņa nostāju, attieksmi, pieņēmumus un gaidas. Cits noskaidrošanas mērķis var būt palīdzēt runātājam labāk saprast pašam sevi vai situācijā iesaistītos citus cilvēkus.

Noskaidrošanas piemēri:

“Vai es pareizi sapratu, ka ... kamēr Tu biji atvaļinājumā, Tu tiki pazemināta amatā no vecākā kasiera par kasieri un Tava kolēģe ir iecelta par vecāko kasieri, un Tu izvēlējies palikt strādāt, jo biji izvērtējusi “plusus” un “mīnususus”.”

“Es pastāstīšu, ko es sapratu, un Tu, lūdzu, palabo mani, ja esmu pārpratusi.”

Aktīvās klausīšanās procesā nozīmīga ir pārrunātā **apkopošana**. Apkopošana ir svarīga ne tikai sarunas noslēgumā, lai akcentētu svarīgāko, izdarītu secinājumus un nostiprinātu apņemšanos vai vienošanos, bet arī sarunas gaitā. Amerikāņu organizāciju konsultants un psiholoģijas profesors Džerards Īgans (*Gerard Egan*) norāda, ka apkopošanu var izmantot, lai palīdzētu klientiem savu situāciju izpētīt mērķtiecīgāk un konkrētāk. Apkopošana var noderēt tādos brīžos, kad klienta stāstījums ir juceklīgs, ietver vairākas tēmas vai problēmas un

dažādas emocijas. Tad apkopošana var palīdzēt klientam labāk izprast problēmu un ieraudzīt to kopsakarībās un kopainā.

Sarunas gaitā apkopošanu var izmantot brīžos, kad šķiet, ka tā virzās strupceļā, apkopošana palīdz to fokusēt. Dž. Īgans piedāvā šādu piemēru:

Speciālists: *Man nav īsti skaidrs, kurp mēs virzāties. Pateikšu, ko es domāju un saprotu. Tu esi dusmīgs, jo probācijas darbinieks lika griezties pie manis. Tev šķiet, ka šī saruna ir lieka laika tērēšana, jo neko daudz Tavā labā mēs te nevaram darīt. Tavu problēmu pārrunāšana Tev nešķiet noderīga, jo Tev ir sajūta, ka visa sistēma Tevi vienkārši spiež.*

Klients: *“Jā, tā ir. Nu, un ko mēs tālāk darām?”*

Apkopošanu var izmantot, kad klientam ir sajūta, ka tas visu ir pateicis un vairs nezina, ko vēl piebilst. Apkopojums akcentēs galvenās tēmas jeb problēmas un palīdzēs rast virzību tālākai sarunai – vai nu pārrunāt sīkāk kādu no tēmām, vai saprast, kas tad ir svarīgākais un neatliekamākais, kam vispirms meklēt risinājumu.⁴⁸⁰ Arī konsultācijas sākumā varam izmantot apkopošanu, ja atkārtoti satiekam klientu, lai palīdzētu tam uzsākt sarunu. Tādā veidā mēs klientam atgādinām to, ko pārrunājām iepriekšējā tikšanās reizē, un apliecinām, ka to atceramies un esam par to domājuši, un mudinām klientu pastāstīt, ko vēl ir pārdomājis vai darījis šajā sakarā.

Vēl divas noderīgas tehnikas, kuras varam izmantot aktīvās klausīšanās ietvarā, ir normalizēšana un pārveidošana (angļu val. – *reframing*).

Normalizēšana palīdz klientam saprast, ka viņu jūtas, reakcijas vai situācija ir šādos apstākļos normāla, nevis neparasta vai pret dabisku parādību. Normalizēšana palīdz klientam mazināt spriedzi un rada atvieglojuma sajūtu – tāpat ar mani savā ziņā viss ir kārtībā! Tas savukārt ļauj klientam racionālāk uztvert situāciju, mazina kauna vai savāduma izjūtu. Austriešu terapeite, supervizore un pasniedzēja K. Geldārda un starptautiski pazīstams psihologs D. Geldārds, kuri darbojās bērnu un ģimeņu konsultēšanā, atzinuši, ka prasmīgi pielietota normalizēšana var būtiski mazināt klienta trauksmes sajūtu. Viņi iesaka izmantot normalizēšanu, lai

⁴⁸⁰ Egan, G. (1986). *The Skilled Helper: A Systematic Approach to Effective Helping* (3rd ed.). Belmont: Brooks/Cole Publishing Company.

- 1) normalizētu emocionālos stāvokļus;
- 2) izmaiņas uzvedībā, lomās un attiecībās, kuras izraisa psiholoģiskās attīstības krīzes.⁴⁸¹ Piemēram, savā supervizora praksē es bieži izmantoju normalizēšanu, kad ir runa par profesionālo izdegšanu. Sociālais darbinieks ne vienmēr atpazīst šo stāvokli un satraucas par to, ka kļuvis vieglāk aizkaitināms, nomākts, visu laiku jūtas noguris, nespēj atcerēties un koncentrēties darbam, vairs nedodas kopā ar kolēģiem iedzert kafiju. Taču, kad es painteresējos par darba apjomu un intensitāti, pārjautāju par citu izdegšanas simptomu klātbūtni, kļuva skaidrs, ka šāda pašsajūtas un uzvedības maiņa ir dabiskas pārstrādāšanās sekas. Šajā gadījumā normalizēšana palīdz saprast, ka darbinieka pašsajūta un uzvedības izmaiņas ir normāla reakcija uz nenormālu situāciju, proti, uz pārslodzi.

Tomēr jāņem vērā, ka normalizēšanu neizmanto, lai klienta problēmas un sāpes padarītu mazsvarīgas un nebūtiskas. Normalizējot mēs nelietojam frāzes “te nav par ko satraukties”, “tas ir sākums”, “tam viegli var tikt pāri” u. tml., jo šīs frāzes var noniecināt klienta izjūtas. Normalizējot mēs nepaužam savu attieksmi vai vērtējumu, bet atklājam, ka tā cilvēks jūtas vai rīkojas šādās situācijās.

K. Geldārda un D. Geldārds ir secinājuši, ka atbilstoši pielietota normalizēšana:

- 1) ļauj klientam saprast, ka viņa emocijas ir normāla reakcija krīzes situācijā (tiek piebilsts, ka speciālistam jāprot novērtēt, vai klientam nav nepieciešama specializēta palīdzība, piemēram, psihiatra konsultācija);
- 2) palīdz klientam izprast, ka, iespējams, viņš piedzīvo neizbēgamu un dabisku attīstības krīzi;
- 3) nepadara mazsvarīgas klienta problēmas un pārdzīvojumus;
- 4) var palīdzēt klientam justies labāk un konstruktīvāk rīkoties konkrētā situācijā.

Pārveidošana (angļu val. – *reframing*) var izmainīt veidu, kā klients uztver notikumus vai situācijas, piedāvājot citu skatījumu vai interpretāciju. Tas ir

⁴⁸¹ Geldard, K., & Geldard, D. (2005). *Practical Counselling Skills: an Integrative Approach*. New York: Palgrave Macmillan.

pašsaprotami, ka cilvēki vienu un to pašu notikumu var dažādi uztvert un pārdzīvot, jo mēs esam atšķirīgi. Klientu uztveri var ietekmēt nomāktība, zema pašvērtējums, negatīvā pieredze un daudzi citi apstākļi. Lai sociālais darbinieks varētu izmantot pārveidošanu, tam vispirms ir patiesi jāizprot klienta redzējums no viņa skatupunkta. Tikai pēc tam darbinieks var piedāvāt savu problēmas skatījumu vai situācijas risinājumu, kam klients drīkst arī nepiekrīst. Tā tomēr ir un paliek paša klienta izvēle – mainīt vai nemainīt savu attieksmi vai viedokli.

K. Geldārda un D. Geldārds norāda, ka pārveidošana dod iespēju klientam plašāk paraudzīties uz savu pasauli; var palīdzēt tam konstruktīvāk uztvert savu situāciju. Viņi brīdina, ka pārveidošana būtu jāveic uzmanīgi un rūpīgi, lai neaizskartu klientu. Profesionālim ir jāpatur prātā, ka viņš klientam piedāvā citādu skatījumu, respektējot klienta izvēles brīvību pieņemt to vai arī noraidīt.

Viņi piedāvā šādu piemēru: kliente stāsta, ka viņa nespēj atvilkt elpu, jo, tiklīdz viņa uzgriež muguru savam jaunākajam dēlam, tā viņš tūdaļ nostrādā kādu palaidnību. Tad viņa to sarāj, kaut pati tālab jūtas slikti. Šajā brīdī konsultants izvēlas piedāvāt citādu skatījumu uz viņas dēla uzvedību un saka: “Man radās iespaids, ka Jūs esat ļoti nozīmīga dēlam un ka viņš vēlas saņemt ļoti daudz Jūsu uzmanības”. Izsakot šo apgalvojumu, konsultants ir pārveidojis zēna uzvedību kā pozitīvi vērtējamu, kas var ļaut mātei sajusties nozīmīgai un vajadzīgai. Kliente tagad saprot, ka dēls mēģina sev pievērst viņas uzmanību, nevis tā rīkojas, lai māti nokaitinātu. Tas var ļaut mātei sajust vairāk pozitīvu emociju pret dēlu, šāda pārmaiņa attiecsmē var izmainīt arī dēla uzvedību.⁴⁸²

Cits pārveidošanas piemērs var būt šāds:

Klients: “*Vadītājs grib man ieriebt un uzdod man tādus uzdevumus, ar kuriem citi netiek galā*”.

Speciālists: “*Varbūt vadītājs dod Tev šos uzdevumus, jo uzticas Tev un novērtē Tavas spējas?*”

⁴⁸² Geldard, K., & Geldard, D. (2005). *Practical Counselling Skills: an Integrative Approach*. New York: Palgrave Macmillan.

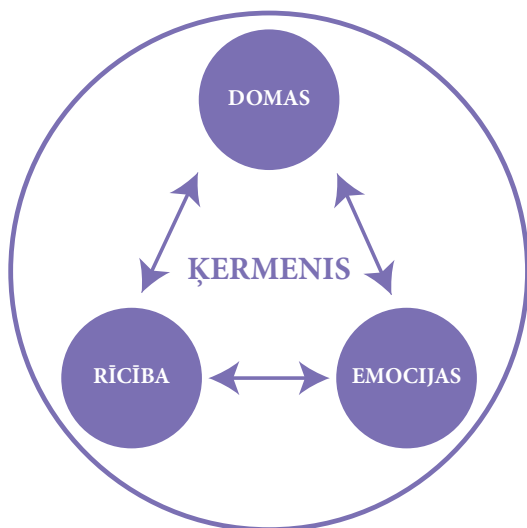
8.3.2. EMPĀTISKĀ KLAUSĪŠANĀS

Aktīvo klausīšanos būtiski papildina empātiskā klausīšanās un **emociju atspoguļošanas tehnika**. Prast atpazīt noskaņojumu, emocijas, nosaukt tās vārdā un atspoguļot klientam sociālajā darbā ir ļoti būtiski. Emocijas ir neatņemama cilvēka pieredzes daļa. Kā norāda portugāļu-amerikāņu neirozinātnieks Antonio Damasio (*António Damásio*), mēs vienmēr izjūtam kādas no fona emocijām:

1. nogurums, garlaicība, apnikums;
2. atslābums, atslābinātība;
3. sasprindzinājums;
4. pozitīvs uzbudinājums;
5. labsajūta.⁴⁸³

Papildus fona emocijām mēs varam just daudzas citas emocijas, kas izvirzās priekšplānā, kad reaģējam uz kādu apkārtējās vides vai iekšēju kairinājumu. Piemēram, dzirdot atzinīgus vārdus par savu veikumu, mēs izjūtam prieku, apmierinātību vai gandarījumu, taču, redzot salauztu soliņu pieturvietā, esam vilušies, sašutuši, dusmīgi u. tml. Iekšējie emociju izraisītāji var būt mūsu atmiņas, domas vai fiziskais stāvoklis. Ja mēs sajūtam sāpes vai diskomfortu, tas var izraisīt satraukumu par savu veselību, turpretī pēc treniņa vai pastaiņas mēs varam just prieku, pacilātību, gandarījumu.

Emocijas ir izjūtas, kas cilvēku regulē, motivē vai demotivē, organizē, virza viņa uztveri, domāšanu, darbību, palīdz vai traucē sasniegt mērķus, pieņemt lēmumus. Emocijas iespaido cilvēka uztveres procesus, uzmanību, atmiņu, domāšanu,



8.3.2.1. attēls. Emociju, domu, ķermeņa un rīcības mijiedarbība

⁴⁸³ Damasio atziņas tapušas 1999. gadā, tās analizējusi Dž. Koprovskā, skat.: Koprovska, J. (2006). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. Exeter: Learning Matters Ltd., p. 37.

aktivizē vai bremzē psihisko darbību. Tomēr arī cilvēks pats var aktivizēt emocijas ar darbību, domām, attieksmi, vai arī mazināt emocionālo pārdzīvojumu. 8.3.2.1. attēlā ir atainota savstarpējā emociju, domu, fiziskā ķermeņa un rīcības saistība.

Katram cilvēkam ir atšķirīga emociju intensitāte, tā ir atkarīga no iedzimtības, audzināšanas un cilvēka vecuma. Latviešu valodā, runājot par emocionālo pieredzi, varam lietot arī vārdu “jūtas”, ar ko, atšķirībā no emocijām, dažkārt saprot noturīgāku emocionālo attieksmi pret kaut ko. Tomēr, ņemot vērā to, ka angļu valodā ir tikai viens jēdziens *emotions*, ar kuru apzīmē emocionālo pieredzi, jo jēdziens *feelings* apzīmē fiziskās sajūtas, kuras pavada ikvienu emociju, un profesionālajā literatūrā netiek nodalītas emocijas un jūtas, arī šajā nodaļā abus jēdzienus es lietošu kā sinonīmus.

Dž. Koprovskā norāda, ka zinātnieki Čārlzs Darvins (*Charles Darwin*), Pols Ekmans (*Paul Ekman*) un A. Damasio izšķir universālās emocijas, kuras piedzīvo un neverbālajā valodā spēj atpazīt ikviens cilvēks neatkarīgi no vides, kurā tas ir audzis. Kā universālās minētas šādas emocijas:

- 1) prieks;
- 2) skumjas;
- 3) bailes;
- 4) dusmas;
- 5) pārsteigums;
- 6) riebums;
- 7) nicinājums;
- 8) patika vai bauda;
- 9) sāpes.

A. Damasio universālās emocijas nosaucis par primārajām un definējis arī sekundārās emocijas jeb sociālās emocijas; tās mēs iemācāmies no vides, kurā augam. Pie sekundārajām jeb sociāli apgūtajām emocijām viņš minējis apmulsumu jeb kaunu, skaudību, vainas sajūtu un lepnumu.

Emocijas var gan mobilizēt cilvēku darbībai, izraisot enerģijas pieplūdumu, gan demobilizēt un mazināt cilvēka spēju un vēlmi rīkoties. Viens no sociālā darba uzdevumiem ir veicināt klienta spēju rīkoties, lai uzlabotu savu dzīvi un risinātu problēmas, tāpēc ļoti svarīgi ir izprast emociju ietekmi un prast šīs

zināšanas pielietot. Pirmkārt, **emociju ietekmes izpratne sociālajam darbiniekam ir nepieciešama, lai viņš varētu apzināti veidot tādu sadarbības atmosfēru, kurā klients jūtas labi un kura motivē sadarbīties ar profesionāli.** Ir jāpievērš uzmanība tam, lai klients, ierodoties sociālajā dienestā vai kādā citā iestādē, justos ērti un komfortabli. Nākamais – sarunas vai intervijas laikā jā rūpējas par to, lai klients justos labi, lai viņam būtu patīkami risināt sarunu ar speciālistu. Ja arī jāpārrunā kādi klientam sāpīgi vai nepatīkami jautājumi, speciālistam jābūt saprotošam, iekļūstīgam un jāatbalsta klients. Tas ir dabiski, ka cilvēks vēlas izvairīties no diskomforta – no situācijām, kurās jūtas slikti, pazemots, nosodīts, nesaprasts u. tml. Dažkārt klienti turpina sadarbību ar speciālistu nevis tāpēc, ka ir gatavi patiešām risināt savas problēmas, bet gan tādēļ, ka beidzot ir sastapuši cilvēku, kuram rūp uzlabot viņa situāciju, sastapuši cilvēku, kurš pret to izturas ar cieņu, rūpēm, sapratni un sniedz morālu atbalstu. Jo vairāk klients uzticas speciālistam, jo drīzāk sāk atzīt savas problēmas un sāk tās risināt.

Otrs iemesls, kādēļ **sociālajiem darbiniekiem būtu jāattīsta emocionālā inteliģence, ir tas, ka viņiem ir jāpalīdz klientam kļūt emocionāli inteliģentākam – izprast, ko viņš jūt, kā šīs jūtas ietekmē viņa reakciju un rīcību, kā viņš var vadīt savas emocijas.** Īpaši svarīgi tas ir darbā ar ģimenēm ar bērniem, jo no vecāka spējas saprast un vadīt emocijas ir atkarīga viņa saskarsme ar bērniem un šo spēju attīstīšana bērnos. Pastāv tieša saikne starp sociālā darbinieka spēju izprast pašam sevi, savas emocionālās reakcijas un spēju atpazīt dažādās emocijas klientā.

Pastāv vairāki iemesli, kādēļ ir noderīgi atspoguļot klienta jūtas:

- 1) lai atbalstītu, pamudinātu sarunu par jūtām;
- 2) lai uzturētu jūtu līmeni;
- 3) lai izrādītu empātisku attieksmi un izpratni;
- 4) lai palīdzētu otram izprast un pieņemt savas jūtas;
- 5) lai veicinātu otru apzināties un izprast sevi;
- 6) lai mudinātu izpaust jūtas, ļaut vaļū tām, atbrīvoties no tām;
- 7) lai vairotu savstarpējo uzticēšanos.

Tātad jūtu atspoguļošana mudina pievērst vairāk uzmanības klienta jūtām, atpazīt tās un izprast. Sociālajam darbiniekam savā ikdienas praksē ir jā mācās prast izmantot emocijas kā noderīgu informāciju.

Kā skaidro emeritētais profesors un vairāku grāmatu autors Dīns Hepvorts (*Dean H. Hepworth*), profesors Ronalds Rūnijs (*Ronald H. Rooney*) un sociālā darba doktore, asociētā profesore, terapeite un sociālā darba studentu mācību grāmatas līdzautore Džo Anna Larsena (*Jo Ann Larsen*), **empātiska komunikācija** ir sociālā darbinieka spēja, pirmkārt, precīzi un jūtīgi uztvert klienta iekšējās izjūtas un, otrkārt, spēja darīt zināmu klientam, ka viņa emocijas ir saprastas. Pirmā empātijas dimensija ir empātiska akceptēšana (angļu val. – *recognition*), kas ir priekšnoteikums otrai dimensijai – demonstrācijai jeb precīzam to jūtu atspoguļojumam, kuras sociālais darbinieks ir uztvēris kā klienta iekšējo pieredzi. Es pilnībā piekritu tiem autoriem, kuri uzsver, ka empātiskai saskarsmei ir būtiska loma palīdzošo attiecību izveidošanā un uzturēšanā, jo tieši attiecības padara sociālo darbinieku par emocionāli nozīmīgu un ietekmīgu personu klienta dzīvē. Arī tādos brīžos, kad klients ne pēc savas brīvas gribas uzmeklē sociālo darbinieku un nav ieinteresēts nonākt palīdzošās attiecībās, empātiska izpratne no sociāla darbinieka puses var mazināt apdraudējuma sajūtu un aizsardzības pozīciju klientā. Tā pauž profesionāla ieinteresētību un vēlēšanos palīdzēt, radot atmosfēru, kas var mainīt klienta uzvedību.⁴⁸⁴

P. Trevitika empātiju raksturo kā centienus iedomāties sevi otra cilvēka vietā, lai mēģinātu sajust un izprast otra cilvēka emocijas, domas, rīcību un motīvus. Empātija ietver mēģinājumu pēc iespējas rūpīgāk un jūtīgāk izprast otra cilvēka pieredzi, tā unikālo skatupunktu un tā nozīmi. Viņa minējusi profesora un sociālā darba prakses pamatprasmju un supervīziju pētnieka Lorensa Šulmana (*Lawrence Shulman*) empātijas iedalījumu:

- 1) **uztveram jūtas** (angļu val. – *reaching for feelings*), kas ietver “iekāpšanu klienta kurpēs”, lai nonāktu tik tuvu, cik vien cilvēcīgi ir iespējams, otra cilvēka pieredzei;
- 2) **parādām, ka saprotam klienta jūtas**; tas nozīmē, ka mēs neizrādām netiecību, neapšaubām vai nereagējam kādā citā līdzīgā veidā, bet ar vārdiem, žestiem, sejas izteiksmi, pozu vai pieskārienu paužam, ka mēs saprotam, kā viņš jūtas;

⁴⁸⁴ Hepworth, D., Rooney, R., & Larsen, J. (Eds.) (2002). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills* (6th ed.). Pacific Grove: Brooks/Cole Thomson Learning., pp. 92–93.

- 3) ***nosaucam vārdos klienta jūtas***; tas ir īpaši svarīgi tādās situācijās, kad klienti paši nespēj tās noformulēt, jo pilnībā neizprot savas emocijas vai nav pārliecināti, ka drīkst tā justies vai drīkst citiem atklāt savas patiesās jūtas.⁴⁸⁵

Lai formulētu jūtu atspoguļošanas frāzi, sociālais darbinieks var vadīties pēc šādas formulas (skat. 8.3.2.1. tabulu): izmantot ievadfrāzi, tad nosaukt vārdā klienta emocijas un noslēgumā minēt, ar ko tās varētu būt saistītas.

8.3.2.1. tabula. Jūtu atspoguļošanas frāzes

Ievadfrāze	Jūtu atspoguļojums	Satura atspoguļojums
<i>Jūs izklausāties... Ja es pareizi saprotu, Jūs jūtaties... Jūsu teiktais vedina domāt, ka Jūs jūtaties... Droši vien Jūs jūtaties... Man šķiet, Tu jūties... Man ir radies iespaids, ka Jūs jūtaties... u. c.</i>	<i>... dusmīgs, neapmierināts, vīlies, satraukts, bēdīgs, noraizējies, apmulsis, pārliecināts, priecīgs, gandarīts, sašutis, bezspēcīgs, apmulķots, vainīgs, izmisīgs, pārsteigts, īgns, aizvainots, aizkaitināts, notrulinājies, greizsirdīgs... u. tml.</i>	<i>... par to, ka nevari saņemties apmeklēt narkologu. ... jo nespēj panākt, ka meita apmeklētu skolu. u. c.</i>
<i>Ja pareizi saprotu, Tu... Man izklausās, ka Tēv...</i>	<i>... nožēlo, uzticies, apbrīno, sēro, priecājies, nicini, mīli, nevari ciest... ... nepatīk, sāp... u. tml.</i>	<i>... to, ka netikies un nepārunāties ar tēvu biežāk.</i>
<i>Ja pareizi saprotu, Tu jūti ...</i>	<i>... atvieglojumu, prieku, šausmas, nicinājumu, riebumu... u. tml.</i>	<i>... par to, ka Tēv piedāvāja darbu veikalā.</i>
<i>Man izklausās, ka Tevī ir ...</i>	<i>... līdzjūtība, naids, labvēlība, piesardzīgums, cerības... u. tml.</i>	<i>... pret meitu viņas attiecību neveiksmju dēļ.</i>

Lai atbilstoši reaģētu uz klienta jūtām, sociālajam darbiniekam ir jāspēj pamānīt situācijas, kad klients savas patiesās emocijas slēpj aiz “maskas”. Empātiskajā saskarsmē profesionālis reaģē uz jūtām, kuras mēdz paslēpt aiz tādām frāzēm, kā – “nē, tam patiešām nav lielas nozīmes” vai “man ir vienalga, ko viņš dara!”, šādi

⁴⁸⁵ L. Šulmana atziņas publicētas 1999. gadā, tās analizējusi P. Trevitika, skat.: Trevithick, P. (2007). *Social Work Skills: A Practice Handbook*. (2nd ed.). Maidenhead: Open University Press, p. 154.

apgalvojumi bieži apslēpj vilšanos, aizvainojumu un sāpes. Apgalvojums, ka “man neviens nav vajadzīgs”, var slēpt vientulības sāpes, bet sacītais “es nevienam neļaušu sevi sāpināt” var norādīt uz bailēm tik atraidītam vai atstumtam. Lai spētu uztvert klienta apslēptās jūtas, sociālajam darbiniekam būtu jāieklaušas ne tikai verbālajā informācijā, bet arī “jānolasa” tā informācija, ko sniedz klienta sejas izteiksme, balss tonis, runas temps, poza un žesti, kas nereti paspīlgtina sacīto vai dažkārt nonāk pat pretrunā verbālai ziņai. Uzklusot klientu, sociālajam darbiniekam jāraugās, lai viņš “nesaplūstu” ar klientu, lai klienta pārdzīvojums – bailes, dusmas, prieks, sāpes un citas emocijas – nepārņemtu viņu pilnībā, tomēr vienlaikus būtu jāspēj apjaust šo klienta jūtu nozīmi. Darbinieka uzdevums ir *būt ar* klientu, pievēršot uzmanību klienta emocionālajam stāvoklim, nezaudēt kopainu vai nepārņemt klienta emocijas.⁴⁸⁶ Empātiskajā saskarsmē ir būtiski atrast atbilstošu pozīciju, taču tas no sociālā darbiniekam prasa lielāku koncentrēšanos un enerģijas patēriņu. Identificēšanās ar klienta jūtām sociālo darbinieku pakļauj pārāk intensīviem pārdzīvojumiem un ilgtermiņā var novest pie izdegšanas. Tomēr vēlos atgādināt, ka patiesi izprast šo fenomenu darbību var tikai pieredzes, sevis novērošanas un refleksijas ceļā.

8.3.3. JAUTĀJUMU UZDOŠANA

Lai varētu palīdzēt klientam, sociālajam darbiniekam ir jāiegūst dažāda veida informācija: par faktiem un notikumiem, klienta uzskatiem un jūtām, par citiem iesaistītajiem cilvēkiem u. tml. Visus šos jautājumus visbiežāk iedala divos veidos – atvērtos un slēgtos jautājumos. **Slēgtie jautājumi** ietver atbildi “jā”, “nē”, “nezinu” vai īsas informatīvas atbildes – cilvēka vārds, adrese, vecums u. tml. Uzdot šādus jautājumus ir noderīgi tādos brīžos, kad īsā laikā jāprecizē fakti vai jāiegūst detalizēta informācija. Slēgtie jautājumi var noderēt tad, kad vēlamies fokusētu interviju, pavērt apspriešanai jaunas tēmas un mainīt intervijas virzienu, precizēt kādu informāciju. Slēgto jautājumu lietošanas gadījumā uz intervētāju gulstas vairāk atbildības par informācijas atklāšanu un sarunas gaitu. Viņam ir jāizvēlas un jāformulē atbilstoši jautājumi, uzmanīgi jāklaušas.

⁴⁸⁶ Hepworth, D., Rooney, R., & Larsen, J. (Eds.) (2002). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills* (6th ed.). Pacific Grove: Brooks/Cole Thomson Learning.

P. Trevitika norāda, ka slēgtie jautājumi var noderēt tad, ja klientam ir zems pašvērtējums, viņš nav pārliecināts par sevi, ir mazrunīgs, neuzticas sociālajam darbiniekam vai arī viņam ir grūti vārdos izteikt savas domas un jūtas. Arī cilvēkiem pēc traumatiska notikuma dažkārt vieglāk ir atbildēt uz slēgtiem jautājumiem, nevis formulēt atbildes uz atvērtiem jautājumiem.

Slēgto jautājumu trūkums ir tas, ka ar to palīdzību mēs varam aizvirzīt sarunu arī nepareizā virzienā, nedodot klientam iespēju pašam noteikt sarunas tematu, papildināt vai izvērst kādu no atbildēm. Slēgto jautājumu izvēle var radīt klientā arī vilšanos un aizkaitinājumu, jo viņa pieredze netiek pienācīgi izziņāta, tā tiek "sašķirota" atbilstoši tām kategorijām, kuras ir iepriekš noteiktas izvērtēšanas dokumentā vai anketā. Ja intervijai ir šāds raksturs, svarīgi ir klientu par to informēt jau pirms sarunas uzsākšanas un paskaidrot, kādēļ izraudzīta tieši šādā veidā saruna.⁴⁸⁷

Atvērtie jautājumi dod iespēju brīvi formulēt atbildi, izvēlēties, kā un cik lielā mērā klients atbild uz jautājumu. Pastāv uzskats, ka konsultēšanas procesā lielākoties ir jāizmanto atvērtie jautājumi, īpaši pirmajā sarunā ar klientu. Atvērtos jautājumus visbiežāk sākt ar jautājumu – "kas", "kā", "ko", "kāds". Tomēr šādi jautājumi var nomākt tādus klientus, kuri nav raduši formulēt savas domas un jūtas. Dažkārt klienti pat cenšas uzminēt, kādu atbildi sociālais darbinieks no viņa sagaida. Praksē nākas sastapties ar klientiem, kuri baidās izklausīties dumji, baidās, ka viņus nosodīs, tomēr jebkuras grūtības ir iespējams pārvarēt, ja tās jau laikus pārrunā ar klientu.

K. Geldārda un D. Geldārds ir minējuši vairākus piemērus (skat. 8.3.3.1. tabulu), pēc kuriem uzskatāmāk varam izprast atšķirību starp slēgtiem un atvērtiem jautājumiem⁴⁸⁸.

⁴⁸⁷ Trevithick, P. (2007). *Social Work Skills: A Practice Handbook*. (2nd ed.). Maidenhead: Open University Press.

⁴⁸⁸ Geldard, K., & Geldard, D. (2005). *Practical Counselling Skills: an Integrative Approach*. N.Y.: Palgrave Macmillan.

8.3.3.1. tabula. Slēgtie un atvērtie jautājumi

SLĒGTAIS JAUTĀJUMS:	ATVĒRTAIS JAUTĀJUMS:
Cik Jums ir bērnu?	Ko Jūs varat pastāstīt par saviem bērniem?
Vai Jūs sodāt bērnu par sliktu uzvedību?	Ko Jūs darāt, kad bērns slikti uzvedas?
Vai Jūs dusmojaties?	Kā Jūs jūtaties?
Vai mājās ir saspringta gaisotne?	Kāda gaisotne ir Jūsu mājās?

G. Kadušina un A. Kadušins ir aprakstījuši piecus neveiksmīgu jautājumu veidus⁴⁸⁹:

- 1) virzošie jautājumi vai jautājumi, kuri jau ietver ieteikumu (piemēram, “Varbūt Tu varētu iesaistīt savu māti bērnu pieskatīšanā?”, “Vai Tu esi interesējies par pusslodzes darba iespējām?”)
- 2) pārāk daudz “jā / nē” jautājumu jeb slēgto jautājumu;
- 3) neskaidri un grūti uztverami jautājumi;
- 4) jautājums ietver divus vai pat vairākus jautājumus (piemēram, “Kā Jūs saprotat, ko meita grib panākt ar šādu uzvedību, un vai viņa zina, cik ļoti Jūs uztraucaties par viņu?”). Šajā gadījumā klientam ir grūti saprast, uz kuru no jautājumiem vajadzētu atbildēt vispirms; kamēr viņš atbild uz vienu no jautājumiem, tikmēr jau ir aizmirsis par otru;
- 5) jautājums ietver pārāk daudz *kāpēc* jautājumu.

Savukārt K. Geldārda un D. Geldārds nosaukuši vairākas problēmas, kas rodas, ja sociālais darbinieks klientam uzdod pārlietu daudz jautājumu⁴⁹⁰:

- 1) speciālists šķiet uzbāzīgs;
- 2) klients jūtas kā nopratināšanā;
- 3) tiek radīta nevajadzīga nevienlīdzība; autori norāda, ka palīdzošās attiecības pašas par sevi jau ietver zināmu nevienlīdzību, kur klients ir palīdzības lūdzējs un profesionālis ir eksperts – palīdzības sniedzējs, tādēļ būtu jāizvairās no tādām situācijām, kas vēl vairāk uzsver varas atšķirības. Ja sociālais darbinieks uzdod pārāk daudz jautājumu, saruna var kļūt vienpusīga, kurā dominē profesionāļa skatījums.

⁴⁸⁹ G. Kadušina un A. Kadušins šo jautājumu veidus publicējuši 1997. gadā, to analizējusi P. Trevitika, skat.: Trevithick, P. (2007). *Social Work Skills: A Practice Handbook*. (2nd ed.). Maidenhead: Open University Press, p. 121.

⁴⁹⁰ Geldard, K., & Geldard, D. (2005). *Practical Counselling Skills: an Integrative Approach*. New York: Palgrave Macmillan.

- 4) kompromitē (angļu val. – *compromising*) konsultēšanas procesu. Ja viens jautājums tiek uzdots pēc otra, klients kļūst pasīvs sarunas virzībā, jo atbildējis uz vienu jautājumu, viņš sāk gaidīt nākamo, tā vietā, lai izstāstītu visu to, ko vēlēties uzticēt speciālistam.
- 5) kontrolē sarunas saturu. Sociālais darbinieks formulē jautājumus, balstoties uz savu izpratni par to, ko viņam ir svarīgi noskaidrot un izprast, tomēr viņa priekšstatī var neatbilst tam, kas ir svarīgi pašam klientam, vai būtu adekvāti viņa situācijai. Tā saruna var tikt novirzīta tādā virzienā, kas neļauj atklāt būtiskus situācijas aspektus vai viedokļus.
- 6) izmanto jautājumu *kāpēc?* Šo jautājuma formu neiesaka lietot, jo bieži klientam nemaz nav vienas skaidras atbildes uz jautājumu, kāpēc viņš rīkojies vai domājis tieši tā un ne citādāk. Jautājuma formā *kāpēc?* klients var sajust arī nosodījumu, kur atbildē sociālais darbinieks no viņa sagaida attaisnošanos vai paskaidrojumus.
- 7) apmierina konsultanta vajadzības. Speciālista uzdevums ir uzdot tādus jautājumus, kas palīdz klientam pašam gūt izpratni, atziņas, saskatīt kop-sakarības, resursus vai risinājumus, nevis apmierināt savu ziņkāri vai mazināt pauzes radīto neveiklības sajūtu.

8.3.3.2. tabulā esmu apkopojusi dažādu jautājumu veidus ar piemēriem.

8.3.3.2. tabula. Jautājumu veidi konsultēšanā

JAUTĀJUMU VEIDI

Iemesla jautājumi (tomēr ne – Kāpēc?)

Kāds bija iemesls tam, ka aizgājāt no darba?

Kas atturēja pārrunāt grūtības skolā ar ...?

Ranžēšanas jautājumi

Lūdzu novērtē skalā no 1–10, cik apmierināta esi ar ..., kur 1 nozīmē neapmierināta un 10 – pilnībā apmierināta

Minējuma jautājumi (kā būtu, ja būtu?)

Kā mainītos situācija mājās, ja Tu sāktu strādāt?

Jautājumi klienta sevis apzināšanās paplašināšanai

Kā tagad jūties? Kurā vietā ķermenī izjūti šīs jūtas?

Kā Tu tagad jūties, kad Tu runā par šo jautājumu? Ko Tu domāji, kad teici....?

Kas Tevi patlaban notiek?

Pārejas jautājumi novirza uzmanību pie svarīgā

Iepriekš Tu pieminēji ..., gribu Tev vaicāt, ko Tu domā (kā jūties) par to?

JAUTĀJUMU VEIDI

Guru jautājumi aicina palūkoties no malas

Iztēlojies, ka Tu esi ļoti vieds gudrais un ka Tevi lūdz sniegt padomu kādam, kurš ir nonācis līdzīgā situācijā? Ko Tu ieteiktu?

Tikšanās sākumā:

Par ko Jūs šodien vēlētos runāt?

Kādu jautājumu Jūs šodien vēlaties pārrunāt?

Mudina klientu turpināt vai papildināt sacīto:

Kā Jūs to uztvērāt?

Kā Jūs jutāties, kad to uzzinājāt?

Ko Jūs vēl gribētu piebilst par šo situāciju?

Jautājumi par problēmu:

Kas? Kur? Kad? Kam? (par faktiem)

Kā? (par klientu, viņa uzvedību, jūtām, iekšējo pasauli)

Cirkulārie jautājumi –

Tos uzdod tad, kad vēlas noskaidrot citu cilvēku attieksmi pret problēmu, gaidām, reakcijām, ietekmi.

Kā Tu domā, ko Tavs dēls domā par Tevi, kad esi reibumā? Kā Tu domā, ko Tavs dzīvesbiedrs vēlas visvairāk?

Jautājumi par pasliktināšanos:

Kas būtu jādara, lai problēma netiktu atrisināta?

Kas būtu jādara, lai situācija pasliktinātos?

Jautājumi par mērķi:

Kādu risinājumu Jūs gribētu redzēt?

Ko Jūs gribat panākt?

Kādu nākotni vēlaties redzēt savam bērnam?

Ko es kā sociālais darbinieks varu Jums palīdzēt?

Jautājumi par risinājumu:

Ko zaudētu, ja problēmas nebūtu?

Kāds būtu vēlamais (ideālais) risinājums?

Kas būtu jādara, lai pēc [gada] situācija būtu būtiski mainījusies?

No kā [idejām] būtu jāatsakās, lai problēmu atrisinātu?

Izņēmuma jautājumi: Kad problēma neparādās? Ko tad [kad problēma neparādās] darāt citādi?

Resursu jautājumi:

Kā iepriekš rīkojies līdzīgā situācijā?

Kādas īpašības (spējas) varētu palīdzēt atrisināt (izturēt)?

Brīnuma jautājumi:

Ja būtu noticis brīnums un problēma pēkšņi pazustu, ko darītu citādi (kāda tad būtu situācija)?

Ja feja ar burvju nūjiņas palīdzību naktī būtu “izdzēsusi” problēmu, kas būtu citādāk?

Jautājumi sarunas noslēgumā:

Kas Tev bija svarīgākais šajā sarunā?

Ko Tu plāno darīt problēmas risināšanā?

Kas ir palicis neskaidrs?

8.3.4. ATGRIEZENISKĀ SAITE

Atgriezeniskā saite ir informācija par to, kā mēs esam uztvēruši otra cilvēka rīcību, teikto vai neverbālo valodu. Atgriezeniskā saite var būt pozitīva, negatīva vai neitrāla. Pozitīva atgriezeniskā saite var motivēt, iedrošināt un apstiprināt sasniegto. Negatīva atgriezeniskā saite var norādīt uz kļūdām, nesakritībām starp sacīto un rīcību, vai trūkumiem. Klientu reakcija uz jebkādu atgriezenisko saiti var būt jūtīga, ja tie savā dzīvē ir cietuši no pārlietas vērtēšanas un kritizēšanas. Kā norāda Dž. Īgans, lai to mazinātu, klientam ir jāizskaidro, ka atgriezeniskās saites mērķis nav nosodīt vai vērtēt klientu rīcību, bet gan sniegt norādes, atbalstu un sekmēt attīstību.⁴⁹¹

Sniegt un saņemt atgriezenisko saiti nav vienkārši, jo tā gan tās sniedzējā, gan saņēmējā var izraisīt dažādas emocionālās reakcijas. Grūtības sniegt atgriezenisko saiti var radīt bailes, ka adresāts sadusmosies, būs sāpināts, pārpratīs atgriezeniskās saites nolūku vai saturu; dažkārt arī traucē neziņa par to, kā konstruktīvā un lietderīgā veidā sniegt šo atgriezenisko saiti.

Vadības zinātņu profesors, organizāciju konsultants Pīters Hokinss (*Peter Hawkins*) un supervizors Robins Šohets (*Robin Shohet*) ir izstrādājuši vairākus vienkāršus noteikumus atgriezeniskās saites sniegšanai. Laba atgriezeniskā saite ir skaidra, izteikta *es* formā, savlaicīga, sabalansēta un konkrēta:

1. **skaidra:** ir jāizsakās īsi un skaidri; mīklaini izteikumi “caur puķēm”, ar garām pauzēm tikai palielina trauksmi un tos nereti arī pārprot;
2. **relatīva:** jūsu sniegtā atgriezeniskā saite atspoguļo jūsu personīgo uztveri, tomēr tā neatklāj absolūtu patiesību, tādēļ to vajadzētu attiecināt tikai uz sevi, izmantojot *es* pozīciju, piemēram, teikt “man liekas, ka Tu esi [pārvērtējis savas spējas]”, nevis “Tu esi..”;
3. **savlaicīga:** ir svarīgi neatlikt, neuzkrāt informāciju, pretējā gadījumā tā emociju iespaidā var izlauzties kā lavīna;
4. **sabalansēta:** labāk, ja pozitīvā un negatīvā atgriezeniskā saite atrodas līdzsvarā, tas palīdz uztvert atgriezenisko saiti un to apdomāt. Turklāt,

⁴⁹¹ Savas atziņas Dž. Īgans formulējis 1990. gadā, tās analizējusi P. Trevitika, skat.: Trevithick, P. (2007). *Social Work Skills: A Practice Handbook*. (2nd ed.). Maidenhead: Open University Press, p. 169.

ja atgriezeniskajā saitē kādai personai dominē tikai pozitīvais vai tikai negatīvais, tas var nozīmēt to, ka šo cilvēku uztveram “izkropļoti” – pārspīlējam cilvēka labās vai sliktās īpašības;

5. **konkrēta:** vispārinātu izteikumu ir grūti saprast, tādēļ atgriezeniskajā saitē ir jāizsaka savi novērojumi par konkrētu cilvēka rīcību konkrētā situācijā. Atgriezeniskā saite ir jāsniedz par cilvēka uzvedību, nevis par personu vispārīgi! Piemēram, ir atšķirība, vai mēs sakām “Tu aizmirsi mani pabrīdināt ...” [konkrēta rīcība] vai “Tu esi aizmārša” [personas novērtējums].

Būtiski ir ņemt vērā, ka persona negūs nekādu labumu no atgriezeniskās saites, ja jutīs, ka tai uzbrūk, to kritizē, vērtē, kontrolē vai soda, vai arī, ja jutīs, ka to mēģina pierunāt vai par kaut ko pārliecināt.⁴⁹² 8.3.4.1. tabulā ir izskaidroti atgriezeniskās saites veidi, un mēs redzam, ka aprakstoša un nevērtējoša atgriezeniskā saite ir efektīvāka nekā vērtējoša, jo tā var radīt psiholoģisku aizsardzību.

8.3.4.1. tabula. Atgriezeniskās saites veidi

VĒRTĒJOŠA	APRAKSTOŠA (NEVĒRTĒJOŠA)	
	OBJEKTĪVA	SUBJEKTĪVA
Persona izmanto savu vērtību sistēmu, lai raksturotu citus	Persona apraksta to, kas notiek, ko tā ir novērojusi	Persona pastāsta, kā pati reaģē uz notiekošo/novēroto
Piemēram, “ <i>man nepatīk tas, ko Tu dari, Tev labāk vajadzētu...</i> ”	Piemēram, “ <i>Tu runāji 5 minūtes un katru domu nobeidzi ar “varbūt”</i> ”	Piemēram, “ <i>kad es dzirdu Tevi sakām..., es jūtos...; es kļūstu aizkaitināts, kad Tu saki/dari...</i> ”
Šāda veida atgriezeniskā saite otrā cilvēka radīs barjeru un aizstāvēšanos, nevis sekmēs viņa mācīšanos un attīstību	Šādas atgriezeniskās saites dod lielākas attīstības iespējas, jo ļauj personai pašai izlemt, vai tā grib mainīties un kā to darīs, kā arī neliek nostāties aizsardzības pozīcijā.	

Kā jau iepriekš minēts, sniedzot atgriezenisko saiti ir svarīgi, to izteikt no es pozīcijas; tas uzskatāmi parādās šādos piemēros:

⁴⁹² Hawkins, P., & Shohet, R. (2000). *Supervision in the Helping Professions: An Individual, Group and Organizational Approach*. Buckingham, Philadelphia: Open University Press.

1. **Es redzu**, ka Jūs... (esat sarūgtināts). Kā Jūs redzat turpmākās darbības?
2. **Es dzirdu**, ka Jūs... (sadosmojāties). Kā mēs varam risināt šo lietu tālāk?
3. **Man ir sajūta**, ka Jūs... (šaubāties). Varat lūdzu atklāt, kas tieši izraisa šaubas?
4. **Man šķiet, ka Jums...** (tas nav aktuāls). Palīdziet, lūdzu saprast, kas Jums šobrīd ir svarīgākais ikdienas dzīvē?
5. **Es sapratu, ka Jūs teicāt...** Kā tieši Jūs to domājat?

Personas **reakcija uz atgriezenisko saiti var būt dažāda**. Reakcijas veids ir atkarīgs no tā, vai atgriezenisko saiti uztver kā uzbrukumu vai kā palīdzību:

- 1) var aizstāvēties un atbildēt ar to pašu, ko saņem;
- 2) var izlikties, ka nedzird to, kas tiek teikts, vai arī dzirdēt tikai to, ko grib dzirdēt;
- 3) var neklausīties pašu atsauksmi, bet uztvert tikai tās nolūku (mierināt, atriebties u. c.);
- 4) var noliegt atsauksmes vērtību ("viņa mani nepazīst un nezina, kāda es patiesībā esmu");
- 5) var izmainīt savu uzvedību, paeksperimentēt, rīkojoties jaunā veidā, un vērot, kādu iespaidu jaunais uzvedības veids atstāj uz citiem; vai tas rada tādu iespaidu, kādu cenšas panākt.

P. Trevitika norāda, ka dažkārt speciālistam ir grūti saglabāt līdzsvaru starp būt patiesam un veicināt attīstību. Šo dilemmu var palīdzēt mazināt izpratne, ka ne visu ir nepieciešams pateikt uzreiz un tieši tagad, ka ir novērojumi, kurus varēsim atgriezeniskajā saitē izteikt arī kādā citā tikšanās reizē. Pēc atgriezeniskās saites ir svarīgi dot klientam laiku reaģēt uz to – komentēt, nepiekrīst, atgādinot, ka tie ir tikai mūsu novērojumi, ka arī mēs varam kļūdīties un ka mūsu rokās nav visa patiesība.⁴⁹³ Atgriezeniskās saites sniegšana var būt saistīta ar konfrontēšanu.

8.3.5. KONFRONTĒŠANA

Mani novērojumi liecina, ka, labu mērķu vadīti, sociālie darbinieki diezgan bieži izmanto konfrontēšanu, lai klientam pateiktu, kas viņa dzīvē nav kārtībā,

⁴⁹³ Trevithick, P. (2007). *Social Work Skills: A Practice Handbook*. Open University Press, p. 170.

lai viņš varētu to izlabot, tomēr šāda rīcība nereti nesniedz cerēto rezultātu, un klients norobežojas.

Konsultēšanas procesā ar konfrontēšanu saprot prasmi palīdzēt klientam apzināties, zināt vairāk, sniedzot tiem tādu informāciju, ko viņi nespēj paši saskatīt, kam nepievērš pienācīgu uzmanību vai ko klients izvairās atzīt. Klientam nav patīkami dzirdēt sāpīgu patiesību, tādēļ sociālajam darbiniekam jārikojas tā, lai klients varētu to pieņemt un "sagremot".

K. Geldārda un D. Geldārds norāda, ka cilvēks, kurš tiek konfrontēts, var justies apdraudēts un ieņemt aizsardzības pozīciju, savukārt tas, kurš konfrontē – uztraukts. Tādēļ konfrontāciju varam izmantot tādos gadījumos, kad ar klientu ir izveidojušās labas, uzticības pilnas attiecības, pretējā gadījumā konsultēšanas process nevar izdoties. Šo apgalvojumu es vēlos uzsvērt vēlreiz – konfrontāciju mēs varam izmantot tikai tad, kad ir izveidotas labas, uzticības pilnas attiecības! Tātad, uzsākot sadarbību ar jaunu klientu, nevajadzētu kā taktiku lietot konfrontāciju. Sociālie darbinieki, kuri šo padomu neievēro, var paši sev uzdot jautājumu – vai es vēlētos otrreiz satikt tādu speciālistu, kurš jau pirmajā tikšanās reizē būtu par mani, manu dzīves situāciju, mājas apstākļiem izteicis negatīvus komentārus? Amerikāņu organizāciju konsultants, *Franklin Covey* mācību programmu un pašizaugsmes grāmatu autors Stīvens Kovejs (*Stephen R. Covey*) ir teicis, ja saskarsmē ar cilvēkiem kaut ko vēlamies panākt ātri, tad patiesībā tas būs lēni. Ar šo apgalvojumu viņš uzsver to, ka komunikācija var būt efektīva tad, ja tai veltām pietiekami daudz laika, ja pastāv iespēja uzdot jautājumus un pārliecināties, ka abas puses ir viena otru sapratušas. Pretējā gadījumā rodas pārpratumi, tiek pieļautas kļūdas, kuras nākas labot, ieguldot laiku un citus resursus.⁴⁹⁴ Arī sasteigta un nelaikā veikta konfrontācija var nevis straujāk pavirzīt un ātrāk risināt klienta situāciju, bet gan kavēt vai pat apstādināt.

Pirms konfrontēšanas sociālajam darbiniekam būtu jānoskaidro savas jūtas, motīvi un mērķi, jo konfrontāciju nedrīkstētu izmantot, lai apmierinātu savas vēlmes, piemēram, paātrinātu izmaiņas klientā, uzspiestu savas vērtības, izpaustu dusmas u. tml. Konfrontācija jāizmanto tādos gadījumos, kad citi paņēmieni nav veicinājuši klienta izpratnes paplašināšanos.

⁴⁹⁴ Kovejs, S. R. (2013). *Ļoti veiksmīgu cilvēku 7 paradumi*. Rīga: Zvaigzne ABC, 247.–261. lpp.

K. Geldārda un D. Geldārds norādījuši tāds gadījumus, kad ieteicams izmantot konfrontāciju:

- 1) klients izvairās runāt par pamata problēmu;
- 2) klients nespēj saskatīt un atzīt savu pašdestruktīvo uzvedību;
- 3) klients nespēj izprast, kādas ir viņa uzvedības iespējamās negatīvās sekas;
- 4) klients izsaka pretrunīgus apgalvojumus;
- 5) klients pārlieku un nepamatoti runā par pagātņi vai nākotni, nespējot vērst savu uzmanību uz tagadni;
- 6) klienta stāstījums atkārtoti iet pa apli, pārstāstot vienu un to pašu vairākas reizes;
- 7) klienta neverbālā uzvedība nesaskan ar verbālo uzvedību;
- 8) jāpievērš uzmanība attiecībām starp klientu un sociālo darbinieku, piemēram, ja klienta uzvedība liecina par nevēlamu atkarību no darbinieka viedokļa, atbalsta, ja klients sācis lieki izmantot darbinieka palīdzību, lai gan var patstāvīgi paveikt darāmo, vai klients distancējas no sociālā darbinieka u. tml.

Labi formulēta konfrontējošā frāze pauž cieņu un, pēc K. Geldārdas un D. Geldārda domām, ietver:

- 1) īsu apkopojumu par to, ko klients ir teicis, lai klients justos sadzirdēts un saprasts;
- 2) informāciju par konsultanta pašreizējām jūtām;
- 3) konkrētu informāciju par to, ko konsultants ir pamanījis vai novērojis klienta uzvedībā, atturoties no interpretāciju izteikšanas.

Konfrontācijas piemērs:

Šķīries, dusmīgs vīrietis, kuram ir atņemtas bērnu aprūpes tiesības, bija draudējis nodedzināt ģimenes māju, kad bijusi sieva un bērni nebūs mājās. Viņam tika jautāts par sekām, kādas tādā gadījumā iestātos, tomēr viņš neapzinājās, cik nopietnas sekas var būt šiem draudiem. Konsultants bija atspoguļojis klientam, ka viņš redz, cik dusmīgs un naidīgi noskaņots klients ir pret sievu. Tas bija pazeminājis klienta dusmu līmeni, tomēr viņš joprojām bija atriebības alku varā, un pats to arī atzina.

Konsultanta konfrontācija: Tu esi tik nikns uz savu sievu, ka vēlies viņu sāpināt, iznīcinot ģimenes māju. Es esmu ļoti nobažījies, kad dzirdu Tavus draudus to izdarīt, jo Tu nodarītu ļaunumu gan savai sievai un saviem bērniem, gan arī pats sev. Ja Tu nodedzināsi māju, tad Taviem bērniem vairs nebūs māju un dzīvei vajadzīgo lietu, bet pats vari nonākt cietumā.

*Autoru skaidrojums: konsultants vispirms atspoguļoja klienta jūtas un sacītā pamatdomu, tad atklāja, kā pats jūtas, un noslēdza ar konfrontāciju, kurā runāja par faktiski iespējamajām sekām. Pēdējais apgalvojums nepauž konsultanta viedokli, bet gan nosauc iespējamās dedzināšanas sekas.*⁴⁹⁵

Amerikāņu psihoterapeits garīgās veselības jomā un veselības zinātņu pētnieks Heršels Knaps (*Herschel Knapp*) sniedzis šādas vadlīnijas konfrontācijas lietošanai:

- 1) runāt konkrēti un tikai par vienu klienta dzīves situāciju, apgalvojumu vai rīcību, kas norāda uz pretrunu vai nesakritību ar iepriekš zināmo, piemēram, “Tu teici, ka Tev nav darba, bet tagad saki, ka nevari ierasties uz pārrunām darba dēļ”;
- 2) iedrošinies pētīt, izprast, lūgt paskaidrot. Pirms izsaki savu konfrontējošo apgalvojumu par pretrunām klienta teiktajā, dod klientam iespēju paskaidrot, papildināt vai izstāstīt par niansēm, un esi gatavs pieņemt, ka varbūt Tavs vērtējums izrādīsies pārsteidzīgs, un konfrontēšana nebūs nepieciešama.
- 3) izvairīties no apvainošanas, jo konfrontēšanas mērķis nav klientu sodīt par meliem. Mērķis ir vienkārši norādīt uz to, kas nesakrīt klienta stāstījumā, un ar cieņas pilnu attieksmi lūgt paskaidrot.
- 4) izteikt konfrontāciju uzmanīgi, jo mērķis ir nevis “pieķert” klientu, bet gan censties saprast. Patiesa vēlēšanās izprast klienta dzīves apstākļus, atvērta un netiesājoša attieksme palīdzēs iegūt informāciju, neradot apdraudējumu klientam.
- 5) aicināt klientu uz diskusiju – konfrontācija var būt kā aicinājums pastāstīt ko vairāk, labot profesionāļa apgalvojumu par klientu, ja viņš ir

⁴⁹⁵ Geldard, K., & Geldard, D. (2005). *Practical Counselling Skills: an Integrative Approach*. New York: Palgrave Macmillan.

pārpratis klienta sniegto informāciju, dot iespēju klientam pastāstīt, kādēļ sākumā ir noklusējis kādu informāciju, vai arī atklāt, kas to ir atturējis teikt patiesību.⁴⁹⁶

8.4. KONFLIKTA SITUĀCIJAS UN TO RISINĀJUMI

Sociālajā darbā svarīgi ir izprast konflikta situācijas un meklēt iespējas tās risināt. Konflikts var rasties starp sociālo darbinieku un klientu, nereti sociālo darbinieku aicina risināt konfliktus, kas izveidojušies starp klientiem un to kaimiņiem vai izglītības iestādi, kādu citu speciālistu vai arī klienta ģimenes locekļu vidū. Dažkārt konflikti var rasties sociālajam darbiniekam ar sadarbības partneriem, citiem pakalpojumu sniedzējiem vai kolēģiem. Tātad, kā mēs redzam, pastāv daudz iespēju nonākt konflikta situācijā. Lai arī cilvēkiem ir raksturīga vēlēšanās izvairīties no konfliktiem, jo tie parasti saistās ar diskomfortu un negatīvām emocijām, tomēr nereti konfliktiem var būt arī pozitīva ietekme. Konflikts ļauj pievērst uzmanību neatrisinātām problēmām, dod iespēju kaut ko vairāk uzzināt par citu cilvēku atšķirīgiem viedokļiem, gaidām, vērtībām, padziļināt savstarpējo sapratni, attīstīt jaunas saskarsmes prasmes, nostiprināt attiecības, protams, ja vēlamies konfliktu risināt konstruktīvi.

Starppersonu konflikts izpaužas kā cīņa par savu mērķu sasniegšanu starp vismaz divām savstarpēji atkarīgām pusēm, kam ir šķietami nesaderīgi mērķi, trūkst resursu un situācijas risināšanā ir iesaistītas vēl kādas citas personas.⁴⁹⁷ Pētnieks, pasniedzējs un pieredzējis organizāciju konsultants Maikls Djūss (*Michael Dues*) atzinis, ka konflikts ir “nepatikama atšķirība” (angļu val. – *discomforting difference*) un nosaucis piecus konflikta pamata elementus:

- 1) savstarpēja atkarība, ar to saprotot, ka vienas puses uzvedība ietekmē otru pusi;

⁴⁹⁶ Knapp, H. (2007). *Therapeutic Communication: Developing Professional Skills*. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications, pp. 139–141.

⁴⁹⁷ Šis atziņas 2010. gadā pauda V. Vilmots un Dž. Hokers; tās izmantojis un analizējis M. Djūss, skat.: Dues, M. (2010). *The Art of Conflict Management: Achieving Solutions for Life, Work, and Beyond*. Chantilly, Va.: The Great Courses, p. 3.

- 2) atšķirības;
- 3) opozīcija;
- 4) ekspresija;
- 5) emocijas.⁴⁹⁸

Ir vairāki iemesli, kādēļ būtu noderīgi zināt kaut ko vairāk par konfliktiem un to risināšanas iespējām:

- 1) konflikti ir neizbēgami, cilvēku saskarsme nav iespējama bez konfliktiem;
- 2) katrs konflikts vienmēr ietver risku un zaudējumus;
- 3) kaitējums, kas rodas konflikta rezultātā, rodas ne tik daudz no paša konflikta, bet gan no disfunkcionālajām stratēģijām, kuras tiek izmantotas tā risināšanai;
- 4) daži konfliktā izraisītie zaudējumi vai ievainojumi var izrādīties neatgriezeniski.⁴⁹⁹

Konflikta risināšanas iespēja ir atkarīga no tā, kādu stadiju šis konflikts ir sasniedzis. Dažādi autori ir nosaukuši atšķirīgas konflikta attīstības pakāpes, iedalot konfliktu trīs posmos vai piecās pakāpēs. Vēlos piedāvāt austriešu psihologa, organizāciju konsultanta un konfliktu pētnieka Frīdriha Glāsla (*Friedrich Glasl*) konflikta eskalācijas modeli, jo tas var būt noderīgs konflikta diagnostikas rīks tiem, kuri ir iesaistīti konfliktu risināšanā, kā arī šis modelis veicina izpratni par uzvedības veidiem konflikta laikā un par soļiem, kas būtu veicami, lai novērstu konflikta saasināšanos un lai tas nenonāktu ārpus kontroles. Šo modeli sociālie darbinieki var izmantot kā izglītojošu informāciju pārrunās ar klientiem, kuri ir iestrēguši neproduktīvā konfliktēšanā šķiršanās vai citos gadījumos.

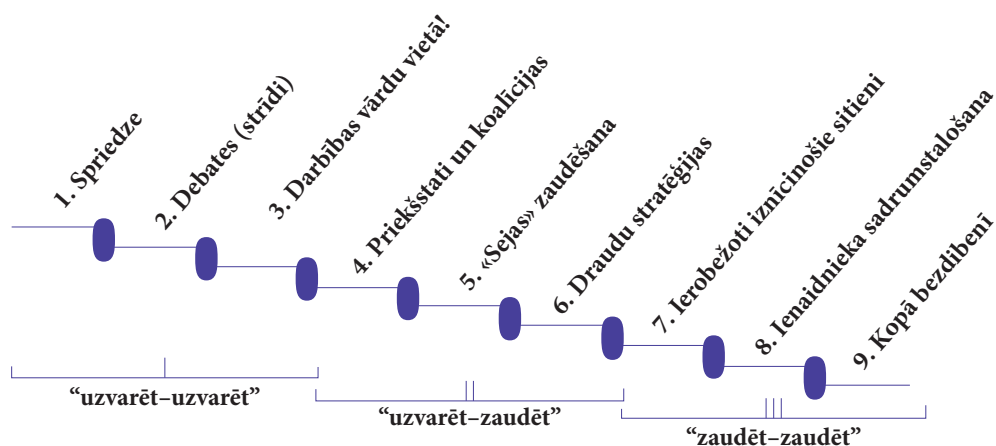
F. Glāsls attēlo konflikta eskalāciju nevis kā pacelšanos uz aizvien augstākām un augstākām konflikta attīstības pakāpēm, bet gan kā nolaišanos arvien dziļākā un dziļākā, primitīvākā strīdu formā, līdz cilvēks neizbēgami sajūt lielas, pārcilvēcīgas enerģijas pieplūdumu, kuru pats vairs nespēj kontrolēt vai savaldīt. F. Glāsls izšķir deviņas konflikta saasināšanās pakāpes, kuras viņš sīkāk iedalījis trīs fāzēs:

⁴⁹⁸ Dues, M. (2010). *The Art of Conflict Management: Achieving Solutions for Life, Work, and Beyond*. Chantilly, Va.: The Great Courses., p. 3.

⁴⁹⁹ Turpat.

1. fāze “no vārdiem pie darbiem” (uzvarēt – uzvarēt);
2. fāze “es esmu labs, bet Tu esi slikts” (uzvarēt – zaudēt);
3. fāze “lai tas maksā, ko maksādams” (zaudēt – zaudēt).^{500, 501}

Ja konflikts atrodas pirmajā fāzē, tad abām pusēm joprojām pastāv iespēja no tā izstāties bez zaudējumiem vai pat ar ieguvumiem (uzvarēt – uzvarēt). Otrā fāzē nonākušā konflikta gadījumā tikai vienam ir iespēja uzvarēt, bet otrs būs zaudētājs (uzvarēt – zaudēt), bet trešajā līmenī zaudētājas ir abas konfliktā iesaistītās puses, un konflikts var attīstīties līdz pat savstarpējai iznīcināšanai (zaudēt – zaudēt) (skat. 8.4.1. attēlu).



8.4.1. attēls. Konflikta attīstības deviņi posmi⁵⁰²

1. posms: spriedze

Viedokļu atšķirības vai neapmierinātību savstarpējas komunikācijas ceļā nav izdevies atrisināt un tas ir novedis pie aizkaitinājuma. Ir kopīgi risināmi jautājumi vai situācijas, kurās abas konfliktā iesaistītās puses konstruktīvi sadarbojas un spēj vienoties, tomēr ik palaikam nākas sastapties ar situācijām, kas abām pusēm atgādina par to savstarpēji neatrisinātajām problēmām. Abi konflikta dalībnieki

⁵⁰⁰ Heske, U. (2007). *Darbs komandā: Darbs grupas vadība, konstruktīva konfliktu risināšana*. Rīga: Zvaigzne ABC, 84.–85. lpp.

⁵⁰¹ Jordan, T. (2000). Glasl's Nine-Stage Model Of Conflict Escalation. *ResearchGate*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/265452970_Glasl's_Nine-Stage_Model_Of_Conflict_Escalation

⁵⁰² 9 Stages of Conflict Escalation according to Friedrich Glasl. Retrieved 14th August, 2020 from Dieprojektmanager <https://dieprojektmanaer.com/9-stages-of-conflict-escalation-according-to-friedrich-glasl/>

apzinās, ka viņu starpā ir radušies pirmie saspīlējumi, ka saduras viņu pretējie viedokļi un ka var pieaugt tāda sajūta, ka katrs “stāv savā frontes pusē”. Šāds stāvoklis ir nekaitīgs, uzskatu pretišķības labāk tomēr pārrunāt un pārvarēt diskutējot. Vispirms abi iesaistītie joprojām cenšas pārvarēt domstarpības kā atbildīgi un godīgi cilvēki, pat ja otras puses izturēšanos vai spriedumus uztver kā spītību vai neloģisku. Tomēr, ja, laikam ritot, sarunas nedod rezultātu, tad puses var sākt apšaubīt otras puses interesi situāciju risināt, turēt aizdomās par kādiem slēptiem motīviem. Kad viena vai abas puses zaudē ticību iespējai konfliktu atrisināt tiešu un godīgu pārrunu ceļā un sāk izmantot manipulatīvus pārliecināšanas paņēmienus, konflikts pāriet nākamajā attīstības posmā.

2. posms: debates (strīdi)

Nesaskaņas kļūst fundamentālākas, pretinieki mēģina pārliecināt otru ar racionāliem argumentiem un izdara emocionālu spiedienu, katrs uzstāj uz savu viedokli, izmanto bezkompromisa melnbalto domāšanu un verbālo vardarbību. Svarīgāks par katra viedokļa priekšrocību un trūkumu izvērtēšanu tad kļūst varas un reputācijas jautājums – kuram izrādīsies taisnība, kurš panāks savu taisnību. Šāda nostāja mazina uzticēšanos, liek apšaubīt oponenta teiktā patiesumu un raisa aizdomas, ka tam ir kādi slēpti motīvi. Oponentu uzvedībai ir raksturīga svārstīšanās starp sadarbību un konkurenci, jo tas vēl daļēji domā par kopīgajiem mērķiem un interesēm. Konflikts pāriet nākamajā stadijā, kad viena no pusēm ir nonākusi pie secinājuma, ka sarunas ir bezjēdzīgas un turpmāk rīkojas, neapspriežoties ar oponentu. Tad tiek pārkāptas katra cilvēka pamattiesības būt uzklausītam jautājumos, kas to skar.

3. posms: darbības vārdu vietā!

Šajā posmā pieaug spiediens uz konflikta partneri, runāšana vairs nepalīdz, un vienīgais risinājums ir: jāveic darbības un jārīkojas! Verbālā komunikācija paliek fonā, jo sarunas parasti jau ir noslēgušās bez rezultāta. Pretinieks sastopas ar situācijām, kad jautājumi, kas skar viņu, ir jau izlemti bez apspriešanās ar viņu, ka tiek veiktas darbības, neuzklausot viņa viedokli. Tagad puses viena otru uztver kā konkurentus un rīkojas tā, lai neļautu otrai pusei sasniegt mērķi. Tādas savstarpējās attiecības raksturo neuzticēšanās un negatīvas gaidas, kas vēl vairāk saasina

konfliktu. Abas puses jūt, ka viena otrai traucē, arī savstarpējā atkarība ļoti kaitina un sadusmo. Abas puses jūtas kā situācijas ķilnieki, kuri nespēj kontrolēt ārējos apstākļus, tādēļ tās neuzņemas pienācīgu atbildību par notiekošo un savu rīcību vērtē kā pašsaprotamu reakciju uz otras puses rīcību. Slēpti uzbrukumi pretinieka reputācijai, negatīvas attieksmes formēšana apkārtējos pret oponentu noved pie konflikta tālākas eskalācijas.

4. posms: priekšstati un koalīcijas

Šis ir pirmais konflikta posms, kurā oponenti apzinās, ka šajā situācijā ir iespējams tikai viens uzvarētājs, un konflikts pārvēršas cīņā par uzvaru. Oponentiem rūp savas reputācijas aizstāvēšana, kamēr par otru pusi ir nostiprinājies stereotipisks un negatīvs priekšstats. Šo priekšstatu ir grūti mainīt, pat ja oponents mainītu savu nostāju vai attieksmi. Negatīvais priekšstats ir kā sava veida filtrs, caur kuru tiek uztverta pretējā puse, un tas neļauj saskatīt otra individualitāti un pozitīvās īpašības. Oponenti absolūti nepiekrīt tam, kā viņus raksturo otra puse, tomēr vienlaikus viņi cenšas panākt, lai otra puse piekristu tam priekšstatam un tēlam, kādu viņi par otru ir izveidojuši. Abas puses uzskata, ka viņu uzvedība ir reakcija uz pretinieka rīcību un neuzņemas atbildību par tālāko konflikta attīstību. Otru pusi provocē, apvaino un kritizē tā, lai formāli nepārkāptu vispārpieņemtās uzvedības normas, izmantot netiešus mājienus, divdomīgus komentārus, ironiju un neverbālo valodu. Tādēļ otrai pusei ir grūti tiešā veidā risināt incidentu, jo pietrūkst objektīvu pierādījumu – kā pierādīt pazemojošu attieksmi? Šī bezspēcība savukārt mudina atbildēt (atdarīt) līdzīgā veidā.

Šajā konflikta posmā aktīvi tiek meklēti sabiedrotie. Lai piesaistītu atbalstītājus, strīdi kļūst publiski, tiek izplatītas baumas vienam par otru. Šajā posmā par konflikta iemeslu vairs neuzskata atšķirīgos viedokļus, bet domā, ka tas ir radies oponenta negatīvo rakstura īpašību dēļ. Ja puses ar nolūku atkārtoti publiski apkauno vai aizskar viena otras godu un cieņu, konflikts nonāk nākamajā posmā.

5. posms: “sejas” zaudēšana

Šajā posmā savstarpējie uzbrukumi kļūst tieši un personīgi, tie ir neētiski “sitieni zem jostasvietas”. Konfliktējošā puse cenšas izmantot katru iespēju pakļaut

sev pretinieku. Cilvēka publisko tēlu jeb “seju” var sagraut publiskos pasākumos – sapulcēs, konferencēs, sociālajos tīklos, medijos u. tml. Oponents izmanto visas šīs iespējas, jo aprunāšana un baumu izplatīšana vairs nav tik ietekmīgi paņēmieni. Tam, kuru šādi publiski pazemo, šāda oponenta rīcība liek atzīt, ka tikai tagad ir ieraudzījis pretinieka patieso dabu; pretinieku nu var uztvert kā amorālu, ļaunu, nežēlīgu, bīstamu vai neprognozējamu. Tas savukārt mudina pārskatīt konflikta vēsturi no jauna vai no cita skatpunkta, kas tagad balstās pārliecībā, ka jau no paša sākuma pretinieks ir slēpis savus patiesos nodomus un viņa konstruktīvā rīcība ir bijusi viltība. Cīņa par varu šajā punktā pārvēršas par cīņu starp labo (viena no konflikta pusēm) un ļauno (opponents). Šajā konflikta posmā ir raksturīgs tas, ka cilvēks var izjust pat riebumu un fizisku diskomfortu, redzot savu oponentu. Lai atgūtu “seju”, oponents var pieprasīt, lai otra puse publiski atvainojas un atzīst savu vainu. Savukārt otra puse visbiežāk atsakās to darīt, uzskatot, ka tā būtu sava vājuma demonstrēšana un negatīvi ietekmēs paša publisko tēlu. Konfliktējošo pušu neētiskā rīcība ir mazinājusi arī atbalstītāju loku, no kura tās varētu saņemt kādu racionālu savas rīcības vērtējumu un skatījumu no malas. Konflikts starp oponentiem vēl vairāk saasinās tad, kad puses sāk izvirzīt viena otrai ultimātus un izteikt draudus.

6. posms: draudu stratēģijas

Izmantojot draudus un pretdraudus, konfliktā iesaistītās puses cenšas panākt to, ka otra puse virzās sev vēlamajā virzienā. Draudu izteikšanā ir vērojams secīgums, pirmkārt, puses izsaka draudus, lai apliecinātu, ka no savas pozīcijas un prasības nedomā atkāpties, otrkārt, draudus padara aizvien konkrētākus, skaidrākus un stingrākus un no tiem vairs nav iespējams atkāpties, treškārt, draudus izsaka ultimāta formā, kur otrai pusei pastāv iespēja piekrist vai tomēr nepakļauties. Visa tā rezultātā puses sāk zaudēt kontroli pār notikumu attīstību, un tas spiež rīkoties ātri un radikāli. Apdraudētā puse, paredzot sekas, kādas var rasties, ja draudi īstenosies, var pati izteikt pretdraudus. Tas tomēr rada arī bezspēcības sajūtu, izraisa bailes un nekontrolējamu niknumu. Šajā posmā konflikts kļūst komplekss, sarežģīti izprotams, to faktiski ir neiespējami kontrolēt. Ja pusēm ir sabiedrotie, tad viņi emociju vadīti var sākt rīkoties, savu rīcību

nesaskaņojot ar citiem, kas situāciju sarežģī vēl vairāk. Šajā posmā nereti tiek iesaistīti mediji, lai sūdzētos par oponentu vai to nomelnotu. Konflikts pāriet nākamajā posmā, kad oponents baidās no tā, ka izteiktie draudi tiks īstenoti, bet piedraudošā puse savukārt cenšas otrā panākt nešaubīgu pārliecību tam, ka draudi tiks īstenoti.

7. posms: ierobežoti iznīcinošie sitieni

Saņemtie draudi nepārprotami rada nedrošību. Šajā posmā par galveno rūpi kļūst savas turpmākās izdzīvošanas nosargāšana. Pretinieks vairs netiek uztverts kā cilvēks, bet gan kā šķērslis vai objekts, kam nepiemīt cilvēciskas īpašības un jūtas. Otrā puse ir kļuvusi par ienaidnieku, par kuru runājot tiek lietoti vārdi “atbrīvoties”, “likvidēt”, “iznīcināt”. Uzbrukumu mērķis ir iedragāt otras puses finansālo stāvokli, juridisko statusu vai kontroles iespējas; šāds uzbrukums rada pārliecību par spēku un kontroli. Taču tā puse, kura saņem triecienu, cenšas atriekties. Ir skaidrs, ka konfliktā zaudējumus cietīs abas iesaistītās puses, kaut arī zaudējumu apmēri nebūs vienādi. Paradoksāli, bet puses pat ir gatavas šajā cīņā ciest zaudējumus, ja vien ir pārliecinātas, ka otras puses zaudējumi būs vēl lielāki. Otras puses zaudējumi tiek uztverti kā pāridarītāja ieguvumi, pat ja no tā reāli nekāda patiesa ieguvuma nebūs.

Starp abām karojošajām un konfliktējošajām pusēm vairs nenotiek īsta komunikācija, faktiski tā ir mazinājusies jau 6. posmā, kad dominēja ultimātīvi izteicieni, sagaidot atbildes reakcijas. Šim posmam ir raksturīgs, ka izteiktajiem draudiem seko komunikācijas pārtraukšana, jo absolūti vairs nav svarīga otras puses atbilde, ziņa ir nodota.

Šajā posmā vairs nedarbojas arī nekādas ētikas normas, jo abas puses izjūt spēcīgu spiedienu cīnīties un aizstāvēties jebkādiem līdzekļiem. Kad draudi īstenojas, nodarot pretiniekam kaitējumu, vai to iznīcinot kādā no dzīves jomām, konflikts ir sasniedzis nākamo posmu.

8. posms: ienaidnieka sadrumstalošana

Šajā posmā uzbrukumi kļūst intensīvāki un ir virzīti uz to, lai iznīcinātu ienaidniekam būtiskas atbalsta sistēmas, resursus un spēka avotus. Uzbrucējs

cenšas iebiedēt arī otras puses atbalstītājus, radīt iekšējus konfliktus oponenta “frontē”, tomēr tas var mudināt to saliedēties vēl spēcīgākam pretuzbrukumam. Nereti iekšējais spiediens kļūst pārāk liels un rodas šķelšanās, savstarpējas neskaidrības un nekontrolējami pretuzbrukumi. Par konflikta mērķi kļūst pretinieka eksistences pamatu iznīcināšana, un vienīgais faktors, kas ierobežo izvēlētais rīcības veids, ir bažas par paša izdzīvošanu. Pāreja uz pēdējo konflikta posmu notiek tad, kad pašsaglabāšanās vairs nešķiet tik būtiska un kļūst iespējama visa veida destrukcija pret otru.

9. posms: kopā bezdibeni

Šajā posmā atpakaļceļš vairs nav iespējams. Vēlēšanās iznīcināt ienaidnieku (otru) ir tik stipra, ka vairs netiek ņemts vērā pašsaglabāšanās instinkts, tiek pieļauta pašiznīcināšanās iespēja. Nekam vairs nav nozīmes, vairs nebiedē iespējams bankrots, ieslodzījums, fiziskas traumas, īpašuma zaudēšana vai iznīcināšana, nekam vairs nav nozīmes. Pašiznīcināšanās procesu neattur pat sekas, kādas būs jāpiedzīvo pēcnācējiem vai citiem iesaistītajiem. Notiek totāls karš, ne par ko nešauboties un nevienam nežēlojot. Svarīgākais ir iznīcināt ienaidnieku, pat ja tas iznīcinās arī pašu.

F. Glāsla konflikta deeskalācijas modelis:

1.–3. posmā konfliktus mierīgi risina savā starpā, iespējams, var iejaukties kāds starpnieks (piemēram, vecāki lūdz savus bērnus atkal samierināties). Konflikta 4. posmā iesaistītajām pusēm ir vajadzīga ārēja palīdzība, lai atrisinātu konfliktu.

F. Glāsls iesaka šādu konflikta risināšanas modeli atbilstīgi konflikta eskalācijas posmam:

- 1.–3. posms: pašpalīdzība joprojām ir iespējama;
- 2.–3. posms: draugu, ģimenes locekļu vai profesionālā palīdzība;
- 3.–5. posms: palīdzība, izmantojot ārēju profesionālo procesu atbalstu;
- 4.–6. posms: palīdzība, izmantojot ārēju socioterapeitisko procesu atbalstu;
- 5.–7. posms: palīdzība, izmantojot ārēju profesionālu mediāciju;
- 6.–8. posms: palīdzība brīvprātīgā vai obligātā šķirējtiesā;

6.–9. posms: palīdzība iespējama tikai ar spēka iejaukšanos no augšas.⁵⁰³

Jāatzīst, ka modelis veidots, par pamatu ņemot Austrijā pastāvošos sociālos pakalpojumus, kuri gan atšķiras no Latvijas situācijas, tomēr vēlējos to piedāvāt, jo no tā varam secināt, ka sociālā darbinieka atbalsts var būt piemērots, ja konflikts ir attīstījies līdz 3. posmam. Konflikta 3.–6. posmā sociālajam darbiniekam jau varētu būt nepieciešamas padziļinātas zināšanas par konfliktu dinamiku un labas prasmes pielietot iepriekš raksturotās konsultēšanas un sarunu vadīšanas tehnikas. No 5. līdz 7. konflikta posmam autors iesaka pieaicināt profesionālu mediatoru.

Amerikāņu sociālais psihologs un konfliktu risināšanas pētnieks Mortons Doičs (*Morton Deutsch*) ir izdalījis divus veidus: pirmkārt, uz konkurenci balstīts konflikts, kurā tiek sagaidīts, ka viena puse zaudēs, lai otra uzvarētu, un, otrkārt, tīrs/vienkāršs (angļu val. – *pure*) konflikts, kurā abas puses var pilnībā uzvarēt. Atbilstoši konflikta veidiem viņš ir noteicis iespējamās konflikta iznākumus:

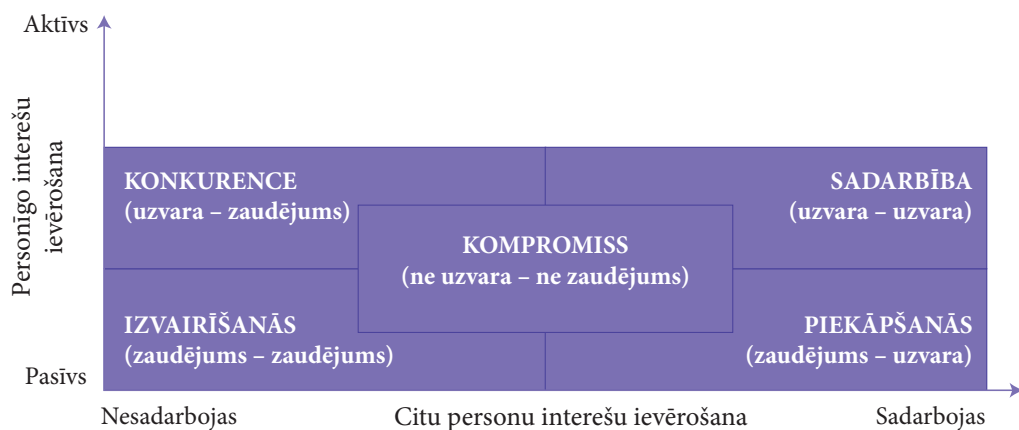
- 1) uzvara – zaudējums (konkurence);
- 2) ne uzvara – ne zaudējums (kompromiss, kas joprojām ietver konkurenci);
- 3) zaudējums – zaudējums;
- 4) uzvara – uzvara.

Autors secinājis, ka vairums konfliktu ir tīri/vienkārši konflikti, kuros abas puses pārrunu ceļā var vienoties par abpusēju ieguvumu un nevienam nav jāzaudē.⁵⁰⁴

Būtiski ir pieminēt vadības zinātņu profesora un pētnieka Keneta Tomasa (*Kenneth Thomas*) un vadības zinātņu profesora, pētnieka, vairāku grāmatu autora un organizāciju konsultanta Ralfa Kilmana (*Ralph Kilmann*) izstrādāto piecu uzvedības stratēģiju modeli konflikta situācijā. Uzvedības stratēģijas savā starpā atšķiras ar to, cik lielā mērā tās ir vērstas uz “rūpēm par sevi” vai uz “rūpēm par otru” un kādā mērā tās ir vērstas uz sadarbību vai nesadarbošanos (skat. 8.4.2. attēlu).

⁵⁰³ Dieprojektmanager. (2020, August 14). 9 Stages of Conflict Escalation according to Friedrich Glasl. Retrieved from Dieprojektmanager: <https://dieprojektmanager.com/9-stages-of-conflict-escalation-according-to-friedrich-glasl/>

⁵⁰⁴ M. Doičs savas atziņas formulēja 2006. gadā, tās izmantoja un analizēja M. Djūss; skat.: Dues, M. (2010). *The Art of Conflict Management: Achieving Solutions for Life, Work, and Beyond*. Chantilly, Va.: The Great Courses, pp. 10–11.



8.4.2. attēls. K. Tomasa un R. Kilmana konflikta stratēģiju modelis⁵⁰⁵

Konkurence ir stratēģija, kad persona aktīvi cenšas panākt savu interešu īstenošanu, maz uzmanības pievēršot attiecībām ar oponentu, jo mērķis ir uzvarēt. Tas ir piemērots uzvedības stils, ja savu mērķu sasniegšana ir ārkārtīgi nozīmīga, ja cilvēks zina, ka viņam ir taisnība, vai arī viņam ir lielāka vara situācijā un ir steidzami jārod risinājums.

Izvairīšanās būs atbilstoša taktika situācijā, kad cilvēks nevēlas ieguldīt daudz pūļu konflikta atrisināšanā. Iemesls var būt tas, ka personai trūkst tieksmes sasniegt personīgos mērķus, nav vēlšanās veidot attiecības un sadarboties ar oponentu, kā arī uzņemties atbildību. Šis uzvedības stils var būt piemērots, ja konflikts ir nebūtisks vai arī persona uzskata, ka šis nav īstais laiks konfliktu risināšanā. Reizēm ir jāļauj negatīvajām emocijām norimt un jādod sev iespēja sagatavoties sarunai. Šī taktika būs atbilstoša, ja situācija ir pārāk sarežģīta un nepietiek resursu tās risināšanai.

Pielāgošanās ir pretēja stratēģija konkurencei, jo persona ir gatava ziedot savas intereses par labu oponentam. Cilvēks ir vērsts uz sadarbību un labu attiecību saglabāšanu. Šī stratēģija ir piemērota, 1) ja saprotat, ka otrai personai ir taisnība; 2) ja strīda rezultāts jums nav tik nozīmīgs kā oponentam; 3) ja jums ir maz varas un būtiska ir labu attiecību saglabāšana. Pielāgošanās var liecināt par to, ka nevēlaties uzņemties atbildību par risinājumu.

⁵⁰⁵ Dues, M. (2010). *The Art of Conflict Management: Achieving Solutions for Life, Work, and Beyond*. The Great Courses, p. 29.

Kompromiss ir taktika, kad abas puses gan daļēji piekāpjas, gan daļēji iegūst. Abas puses nesaņem pilnībā to, ko vēlas, bet tas šķiet arī taisnīgi. Šāds risinājums nenodara lielu kaitējumu savstarpējām attiecībām, jo viens nav ieguvis neko vairāk uz otra rēķina. Kompromiss ir piemērots, ja risinājums nav pārāk nozīmīgs – puses ir gatavas piekāpties, kad pušu intereses izslēdz viena otru, nav laika labākam risinājumam un pusēm ir vienāda vara.

Sadarbība ir labāka stratēģija par kompromisu, jo puses pārrunu ceļā rod risinājumu, kurš apmierina abas puses – ir abpusēji izdevīgs. Šī taktika prasa laiku, godīgu un atklātu sarunu, kā arī ieinteresētību izprast otras puses situāciju un vajadzības, lai nonāktu pie abpusēja ieguvuma risinājuma. Šo stratēģiju ir svarīgi izmantot, kad jautājums ir svarīgs un ir vērts veltīt laiku un pūles, lai sasniegtu vēlamu rezultātu un vienlaikus veidotu labas attiecības ar oponentu. Šo taktiku varētu izmantot tad, ja abas puses izturas ar cieņu, ir labvēlīgi noskaņotas, vēlas atrisināt problēmu, ir ieinteresētas kopīga lēmuma izstrādāšanā, atklāti apspriež savas vēlmes un vajadzības, daudz laika atlicina diskusijām un tās atrodas vienlīdzīgās pozīcijās, raugoties varas aspektā.⁵⁰⁶

Konkurences, izvairīšanās un pielāgošanās stratēģiju izmantošana konflikta risināšanā noved pie tā, ka ir apmierinātas vienas konfliktējošās puses intereses, tomēr tai pusei, kura ir zaudējusi vai piekāpusies, var uzkrāties negatīvas emocijas, kas var novest pie “eksplozijas” vai jaunas konflikta situācijas veidošanās. Kompromisa taktikas trūkums ir tas, ka atrastais risinājums tikai daļēji apmierina abas konfliktējošās puses, risinājums var izrādīties īslaicīgs, un abas puses atkārtoti var nonākt pie konflikta situācijas saasināšanās. Sadarbība ir vienīgā taktika, kuras laikā tiek rasta alternatīva, kas pilnībā apmierina abas konfliktējošās puses. Vienlaikus jāņem vērā, ka nav vienas labākās konflikta risināšanas stratēģijas, bet gan tās ir jāizmanto atbilstīgi konkrētajai konflikta situācijai un pušu resursiem. Tāpat vienas situācijas risināšanā iespējams izmantot vairākas stratēģijas.

Lai risinātu sarunu ar konflikta partneri vai būtu par trešo – neitrālo pusi, kas veicina konflikta risināšanu starp oponentiem, varētu būt noderīgi vadīties pēc amerikāņu psihologa, konfliktu vadības pētnieka un Starptautiskā mediācijas

⁵⁰⁶ Pļaveniece, M., & Škuškovnika, D. (2002). *Sociālā psiholoģija pedagogiem*. Rīga: Izdevniecība RaKa.

mācību institūta (*Mediation Training Institute International*) dibinātāja Daniela Dana (*Daniel Dana*) “Četru soļu metodes”⁵⁰⁷ (skat. 8.4.1. tabulu).

8.4.1. tabula. Četru soļu metode konfliktu risināšanā⁵⁰⁸

SOLIS	RĪCĪBA
1. solis	Atklāti atzīt, ka situācija neapmierina Izteikt vēlēšanos to pārrunāt un meklēt abpusēji pieņemamu risinājumu
2. solis	Norunāt laiku un vietu, kur noritēs saruna Rūpēties par vidi (nav nepiederošu personu, traucēkļu no malas, “neitrāla” teritorija u. tml.)
3. solis	Sagatavoties sarunai Pārdomāt risinājuma variantus Uzklausīt abas puses Izteikt atzinību, ka piekritis sarunai Izrādīt optimistisku noskaņu (ka sarunas rezultātā sapratīsim viens otru labāk, atradīsim risinājumu u. tml.) Atgādināt par pamatnoteikumiem sarunai Definēt sarunas priekšmetu, galveno jautājumu Aicināt partneri izteikt viņa skatījumu Uzturēt dialogu ar “aktīvās klausīšanās” paņēmieniem Atklāt abu pušu vajadzības, mērķus Organizēt “prāta vētru” risinājumu meklēšanai
4. solis	Vienošanās – uz kompromisa vai sadarbības pamata par turpmāko rīcību, uzvedību Līdzvērtīga pozīcija (“blakus”)

Sarunas laikā ir svarīgi censties saglabāt emocionālo līdzsvaru, nevainot otru savās emocijās; būtiski ir atšķirt objektīvos faktus no subjektīviem viedokļiem, pieņēmumiem un interpretācijām.

Lai konstruktīvi risinātu konfliktu, kurā parasti abas puses izjūt negatīvas emocijas, ir svarīgi izvairīties no **saskarsmes šķēršļiem**. Par saskarsmes šķēršļiem sauc tādu uzvedību, kas mazina vēlmi turpināt sarunu, jo tā negatīvi ietekmē un pat aizvairo saskarsmes partneri. Saskarsmes šķēršļi ir draudi, pavēles, negatīva kritika, sevišķi, ja tā ietver pārspīlējumus (“vienmēr”, “visur”, “nekad”, “neskaitāmas

⁵⁰⁷ D. Dana “Četru soļu metodi” aplūkojusi S. Omarova; skat.: Omarova, S. (2003). *Cilvēks runā ar cilvēku: Saskarsmes psiholoģija*. Rīga: Kamene, 99.–101. lpp.

⁵⁰⁸ Autore veidota tabula pēc Omarova, S. (2003). *Cilvēks runā ar cilvēku: Saskarsmes psiholoģija*. Rīga: Kamene.

reizes” u. tml.), moralizēšana, personu aizskaroši izteicieni un apsaukšanās, pamācoši izteikumi ar “vajag”, “nevajag” vai “jā+darbības nosaukums”, rīcības motīvu piedēvēšana (piemēram, “Tu kavē termiņu, jo gribi mani iegāzt”, “Tu nesniedz man skaidru atbildi, jo nemaz negribi palīdzēt”), atteikšanās pārrunāt kādu jautājumu, nomierināšana ar noliegumu (piemēram, “par to nav vērts satraukties”, “neuztraucies, viss būs labi”).⁵⁰⁹ No šiem saskarsmes šķēršļiem būtu jāizvairās ne tikai konflikta situācijās, bet saskarsmē kopumā, jo šāda uzvedība var kalpot par pārpratuma vai konflikta pamatu.

Ja sociālo darbinieku aicina iesaistīties konflikta risināšanā vai arī sociālais darbinieks pamana, ka risināt klienta situāciju apgrūtina konflikts starp klientu un kādu citu personu vai speciālistu, tad darbinieks var kļūt par starpnieku sarunās, par trešo neitrālo personu. Neitralitāte ir būtiska pozīcija, jo, nostājoties vienas vai otras konfliktējošās personas pusē, neko kvalitatīvi nav iespējams mainīt, turklāt sociālajam darbiniekam nebūtu jāatrisina citu cilvēku konflikts, bet gan jāpalīdz to izdarīt viņiem pašiem. Neitralitāti saglabāt ir grūts uzdevums, jo viena no pusēm dažādu iemeslu dēļ var mums simpātizēt vairāk. Tomēr, tiklīdz sociālais darbinieks zaudēs neitralitāti, to tūlīņ sajutīs konflikta dalībnieki un centīsies to izmantot katrs savā labā, vai arī viņi zaudēs uzticību sociālajam darbiniekam un pārlicību, ka konflikta situācijā ir iespējams rast apmierinošu risinājumu.

Sociālā darbinieka loma šādos gadījumos ir būt par sarunu vedēju jeb, kā es reizēm saku, – par “satiksmes regulētāju”, kurš cenšas nodrošināt konstruktīvu sarunas gaitu, lai abām pusēm būtu vienlīdzīgas iespējas runāt par saviem mērķiem, uzklaut vienam otra situācijas redzējumu un izlemt, vai un kā varētu noregulēt situāciju.

Tomēr pirms sociālais darbinieks uzņemas starpnieka lomu, būtu svarīgi pārliecināties, ka to vēlas un tam piekrīt abas iesaistītās puses. Tieši tāpat vajadzētu pārliecināties, vai iesaistītās puses patiesi ir ieinteresētas rast abpusēji pieņemamu risinājumu. Ja viens vai abi nevēlas ieguldīt laiku un enerģiju, lai rastu reālu atrisinājumu, tad tomēr labāk būtu atturēties un neiesaistīties.

⁵⁰⁹ Pļaveniece, M., & Škuškovnika, D. (2002). *Sociālā psiholoģija pedagogiem*. Rīga: Izdevniecība RaKa.

Ja sociālais darbinieks tomēr izlemj iesaistīties, tad ir jāvienojas, kā tieši darbinieks palīdzēs un ko viņš nedarīs (piemēram, nenostāsies vienas konfliktējošās puses pusē vai necentīsies pārliecināt par kāda risinājuma pareizību). Viņam ir precīzi jāraksturo sava loma, strīdnieku lomas, kā arī pārrunu procesa vai sarunas soļi. Konfliktējošās puses ir atbildīgas par vienošanās panākšanu un tās saturu, bet darbinieka uzdevums ir veicināt atklātu komunikāciju un taisnīgi vadīt sarunas gaitu.

Ja jūs organizējat pušu tikšanos, vēlams to sākt ar pateicību par uzticēšanos un pamudinājumu abas puses meklēt tādu risinājumu, kas apmierinās visus konfliktā iesaistītos. Lai izveidotu drošu vidi, jums, iespējams, būtu jāvienojas par dažiem uzvedības noteikumiem, piemēram, nepārtraukt runātāju, neuzbrukt otram personīgi u. tml. Vadiet diskusiju, uzdodiet jautājumus, pārbaudiet priekšstatus, tomēr neļaujiet pusēm iesaistīt jūs kā viedokļa paudēju vai sākt jūs pārliecināt par savu pareizumu! Pievērsiet uzmanību tam, vai verbālās un neverbālās ziņas sakrīt, un lūdziet precizēt, ja samanāt kādas neatbilstības (noskaidrojiet patiesās vēlmes, emocijas!). Palīdziet noturēt uzmanību uz konkrēto apspriešanai izraudzīto problēmu, ja rodas citi jautājumi, pierakstiet tos, lai tiem var pievērsties vēlāk vai citā sarunā.

Kad puses ir atklājušas savus viedokļus par konfliktu, lūdziet tās izteikt ieteikumus, kā konfliktu varētu atrisināt. Ja konflikts šķiet pārāk sarežģīts un grūti risināms, ierosiniet problēmu sadalīt sīkākās daļās un tālāk strādājat atsevišķi ar katru apakšproblēmu. Noderīga var izrādīties “Prāta vētras” metode, proti, vispirms katrs priekšlikums bez plašākiem skaidrojumiem tiek piefiksēts uz lapas, un tikai tad, kad nosauktas visas idejas, tās secīgi pēc kārtas tiek sīkāk paskaidrotas, izvērtēti ieguvumi un zaudējumi, īstenošanai nepieciešamie resursi u. tml. To darot, ir svarīgi neatgādināt, kura persona kādu priekšlikumu ir izteikusi, lai pēc iespējas objektīvi vērtētu priekšlikumus. Visā šajā procesā cieniet dalībnieku jūtas, palīdziet tās atpazīt, nosaukt vārdā pušu emocijas, vienlaikus neļaujiet emocijām kļūt intensīvām un tādām, kas pārņem visu telpu.

Kad esat panākuši vienošanās, pārliecinieties, ka tās saturs ir skaidrs un saprotams abām pusēm, ka tam patiesi piekrīt abas puses. Sarunu ieteicams noslēgt ar novērtēšanu, aicinot katru dalībnieku rezumēt, kas šajā sarunā izdevies, kas

neizdevās, kas bija grūti, kas viegli, kādus secinājumus var izdarīt, kā rīkoties citā reizē. Tad sociālā darbinieka klātbūtne būs kalpojusi diviem mērķiem – rast vismaz vienu soli konflikta risinājuma virzienā un palīdzēt pilnveidot un attīstīt konflikta risināšanas prasmes. Lai sociālais darbinieks spētu palīdzēt, viņam būtu nepieciešamas ļoti labas komunikācijas prasmes, īpaši prasme klausīties un ieklausīties, būt empātiskam un prast atspoguļot emocijas, analizēt problēmas un uzdot noderīgus jautājumus, tomēr viņam ir jābūt godīgam un uzticamam, jāspēj saglabāt neitralitāti.

8.5. SASKARSME AR DAŽĀDIEM KLIENTIEM

Sociālā darba profesionālajā literatūrā par saskarsmi ar klientiem atsevišķi tiek izcelta saskarsme ar agresīvu klientu, ar cilvēkiem ar garīgās veselības traucējumiem, personām ar redzes un dzirdes traucējumiem, ar bērniem un citiem, tāpēc īsumā aplūkošu saskarsmes īpatnības ar šīm sociālā darba mērķa grupām. Vispirms pievērsīšos saskarsmei ar agresīvu klientu, kas būtiski arī sociālā darbinieka drošības aspektā.

8.5.1. SASKARSME AR AGRESĪVU KLIENTU

Kā norāda Dž. Koprovskā, ikvienam ir bail no vardarbības, katram ir kādi agresīvi impulsi un ir arī agresijas pieredze, kad pats vai kāds cits ir izturējies agresīvi strīda laikā, ticis izsmiets kādā ģimenē, skolā, veikalā u. tml. Agresivitāte ir kliegšana, lamāšanās, aizskaroši izteikumi, apdraudoša poza un žesti, draudu izteikšana klātienē vai rakstveidā, spļaušana, *ieiešana* personīgajā telpā, negribēti pieskārieni, priekšmetu mētāšana, ieroča demonstrēšana, sišana, cita veida fiziski un seksuāli uzbrukumi, īpašuma bojāšana, aizturēšana, neļaujot doties projām. Agresīva uzvedība visbiežāk ir saistīta ar nespēju pārvaldīt emocijas, augstu emocionālo uzbudinājumu. Darbs ar klientu var notikt agresivitātes uzplūdu starplaiķā, kad cilvēks ir mierīgs un spēj saprast un pārdomāt savu rīcību. Vienlaikus Dž. Koprovskā norāda, ka par klienta agresīvu rīcību ir jādomā no vairākiem

aspektiem – pirmkārt, no klienta un, otrkārt, no sociālā darbinieka pozīcijām, jo arī sociālā darbinieka uzvedība nereti tieši vai netieši var provocēt agresiju, un, treškārt, no vides un situācijas aspekta.

Domājot par sociālā darbinieka drošību, ir jāapsver šādi ***ar klientu saistīti jau-tājumi***:

1. Kas ir zināms par cilvēka agrāko vardarbīgo rīcību? Kurš par to zina, cik precīza ir informācija?
2. Kādā veidā izpaužas agresīvā uzvedība?
3. Kas ir bijis agresīvās uzvedības objekts (darbinieki, citi klienti, ģimenes locekļi, svešinieki uz ielas)? Vai šiem objektiem ir kādas noteiktas kopīgas pazīmes (etniskā vai reliģiskā piederība, subkultūras grupa u. tml.)?
4. Kur vardarbīgā uzvedība ir veikta (publiskās vietās, mājās, slimnīcā utt.)?
5. Cik bieži, reti, regulāri ir šie vardarbīgie notikumi, cik ilgs laiks pagājis kopš pēdējā incidenta?
6. Kā šis incidents vardarbīgajai personai beidzās: tas bija “apbalvojums” vai sods, sankcija?
7. Vai pirms fiziskās agresijas ir pamanāmas kādas citas pārmaiņas uzvedībā – draudu izteikšana, ģērbšanās veida maiņa u. tml.
8. Vai personai ir psihiskie traucējumi; daudzi traucējumi neveicina agresivitāti, tomēr trīs apstākļi būtu jāņem vērā:
 - a. ja cilvēkam ir murgi, kuros viņš redz jūs vai citus cilvēkus (ka esat “pret” viņiem), vai netieši, piemēram, cīnās pret *citplanētiešiem*, kuri brauc ar sudrabotiem auto, un jūs arī braucat ar sudrabotu auto;
 - b. ja ir audiālas halucinācijas (balsu dzirdēšana), kuru iespaidā mazinās cilvēka kontrole pār savu rīcību (“balss” izsaka pavēles, piemēram, uzbrukt);
 - c. personības traucējumi, kuru rezultātā nav empātijas spēju.
9. Vai ar agresīvo uzvedību ir saistīta alkohola un citu vielu lietošana?
10. Vai kāds jau strādājis pie klienta agresīvās uzvedības maiņām, cik ilgi un kādi ir panākumi?
11. Vai mēs paši jeb mūsu kolēģi klienta lietā veica vai ir veikuši tādas darbības, kas var provocēt agresīvu uzvedību, piemēram:

- 1) ir izteikti draudi atņemt kaut ko vērtīgu, nozīmīgu (cieņu, brīvību, bērnu);
 - 2) liek ilgstoši gaidīt, nepaskaidrojot kāpēc;
 - 3) izturas pret klientu ar necieņu (ignorē, kritizē, ir nevērīgs, lemj klienta vietā u. tml.);
 - 4) nepiedāvā alternatīvas izvēles iespējas;
 - 5) ieiet klienta *teritorijā*;
 - 6) nesniedz informāciju;
 - 7) rada sajūtu, ka uz speciālistu nevar paļauties, jo tas neievēro norunas, nepilda savu apņemšanos, nespēj efektīvi palīdzēt;
 - 8) nākt ar sliktām ziņām klientam, proti, ar palīdzības atteikumu, vai arī nepieciešams pārāk ilgi gaidīt uz pabalstu vai kādu pakalpojumu.
12. Vai tolaik cilvēka dzīvē bija, vai patlaban ir vēl kādi papildus stresori (šķiršanās, fiziskas sāpes, tiesas process u. c.), kas ietver arī zaudējuma draudus?⁵¹⁰

Atbildes uz šiem jautājumiem ļautu izvērtēt vardarbīgas uzvedības risku un pieņemt lēmumu, kā ar šo klientu komunicēt, kurā vietā tikties, vai vienam vai tomēr kopā ar kolēģi u. tml.

Vēlos vairāk analizēt 6. jautājumu – vai vardarbīgas uzvedības sekas ir “apbalvojums” vai sods, sankcija. Ja klients emocionāli agresīvā veidā panāk to, ka sociālais darbinieks viņu tomēr pieņem ārpus pieņemšanas darba laika vai izskata viņa iesniegumu un sniedz tam palīdzību, neskatoties uz to, ka tas nav iesniedzis visus nepieciešamos dokumentus vai arī tie neatbilst normatīvajos aktos noteiktajam, tad šāda agresīvā klienta uzvedība ir attaisnojusies. Nereti sociālie darbinieki ir neapmierināti par to, ka “mīļā miera labad” vadītājs tiem uzliek par pienākumu apmierināt agresīva klienta prasību. Tā netieši tiek atbalstīta agresivitāte un pārkāptas robežas.

Lai apsvērtu sociālā darbinieka drošību, domājot par ***vides un situācijas konteksta aspektiem***, Dž. Koprovska aicina atbildēt uz šādiem jautājumiem:

1. Kur satiksiet klientu – vai tā būs publiska telpa, darba vieta, klienta dzīves vieta?

⁵¹⁰ Koprovska, J. (2006). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. Exeter: Learning Matters Ltd.

2. Kur atrodas izejas no telpas vai ēkas? Vai tai ir tikai viena vai vairākas izejas? Darbiniekam un klientam ir jābūt vienlīdzīgām iespējām izklūt no telpas vai ēkas.
3. Vai būsiet vienatnē ar klientu, vai citi kolēģi ir informēti, kur notiek tikšanās?
4. Vai sarunā piedalīsies jeb tuvumā būs vēl kāds (kolēģi, klienti, klienta ģimenes locekļi, apmeklētāji)? Vai nepieciešamības gadījumā viņi varēs palīdzēt, vai paši varat kļūt par upuriem? Vai viņu klātbūtne varētu atturēt no agresijas?
5. Vai darba vietā ir jāreģistrē, kad ierodaties/aizejat, kurp dodaties, kad būsiet atpakaļ? Kas notiek situācijās, ja noteiktajā laikā neesat atgriezies?
6. Vai nepieciešamības gadījumā pastāv iespēja sazināties ar kolēģiem, vai viņi var sazināties ar jums? Piemēram, kolēģis var piezvanīt noteiktā laikā, lai pārliecinātos, ka ar jums viss ir kārtībā, un, ja Jūs nejūtaties pietiekami droši, Jūs varat savam klientam paziņot, ka Jums steidzami jāatgriežas darbā un doties prom.
7. Kāda ir tikšanās vieta – labi uzturēta, sakopta, patīkama vai nolaista, netīra? Varbūt pastāv iespēja mainīt sarunas norises vietu?
8. Vai mēbeles un citus tuvumā atrodošos priekšmetus klients nevar izmantot kā ieročus pret Jums?
9. Vai telpa ir aprīkota ar trauksmes pogām? Vai zināt, kā tās var izmantot un kas notiek, ja tās izmanto?
10. Ja apmeklējat klientu mājās, vai zināt, kā turp nokļūt, kā tikt atpakaļ vai nebūs jau satumsis, ja saruna ieilgs?
11. Kur ir novietots Jūsu auto, divritenis? Vai varēsiet tiem viegli piekļūt, ja būtu nepieciešams bēgt? Nenolieciet mašīnas atslēgas pārāk dziļi somā.⁵¹¹

Tālāk minēti jautājumi, kas **sociālajam darbiniekam** būtu jāpārdomā, plānojot savu rīcību:

⁵¹¹ Koprowska, J. (2006). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. Exeter: Learning Matters Ltd.

1. Vai esat pārdomājuši visus iepriekš norādītos faktoros un izplānojuši savu vizīti?
2. Vai ar klientu tiksieties vienatnē vai kopā ar kolēģi? Ja ierastā prakse ir doties vienam un tomēr Jūs paredzat apdraudējumu, tad palūdziet kādu kolēģi doties kopā ar Jums.
3. Kāds ir Jūsu ģērbšanās veids (rotas, apavi)? Vai kaut ko no tā, ko valkājat, var izmantot, lai Jūs apdraudētu (piemēram, iesaka nevilkēt šallītes, lielus auskarus)? Vai apavi ir pietiekami ērti, ja nāksies skriet?
4. Vai pie klienta dodaties ar sliktām ziņām?
5. Ja tā ir norunāta tikšanās, tad ierodieties laikā; savlaicīgi informējiet klientu tad, ja kavēsiet, pārliecinieties, ka tikšanās joprojām var notikt.
6. Ticiet priekšnojautām un intuīcijai – labāk būt drošībā, nekā vēlāk nožēlot.⁵¹²

Dž. Koprovska ir apkopojusi ***ieteikumus sociālā darbinieka rīcībai saskarsmē ar agresīvu klientu***. Sociālajam darbiniekam ir jāsaprot, ka cilvēks agresīvā stāvoklī ir kā noslēgta sistēma. Lai arī ko darbinieks šādā situācijā teiktu, klients šo informāciju nespēs sadzirdēt un uztvert vai arī, ja sadzirdēs, bieži to interpretēs pēc savām domām. Tā rezultātā radīsies jauns pārpratoms. Lai nestimulētu agresīvu klienta rīcību, sociālā darbinieka rīcība nedrīkst būt ne pārāk atšķirīga, ne arī pārāk līdzīga agresora rīcībai. Tātad darbinieks nedrīkst pārāk atslābt un kļūt vienaldzīgs, tomēr nedrīkst arī kliegt vai draudēt, pat ja tā rīkojas viņa klients.

1. Svarīgi ir pamanīt neverbālās agresivitātes pazīmes:

Cilvēka sejā pamanāmās agresijas pazīmes – ciešs skatiens, kvēlojošas acis, nolaistas uzacis, sakniebtas lūpas vai “atvilktas” lūpas, atsedzot zobus, uz priekšu izvirzīts zods. Mainīga sejas krāsa – bālums, sārtums, asinsvadi uz pieres un kakla dzīslas pulsē, paplašinātas nāsis, cilvēks elpo sekli un ātri. Arī acu šaudišanās liecina par uzbudinājumu – agresors meklē izeju vai ieroci.

⁵¹² Koprowska, J. (2006). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. Exeter: Learning Matters Ltd.

Cilvēka ķermenī pamanāmās agresijas pazīmes – atkārtotās kustības – bungā ar pirkstiem, ar pildspalvu, ar kāju; atkārtoti sakrusto rokas un kājas, tad atkal “atver” pozu; didās krēslā, atkārtoti pielec kājās, apsēžas, staigā šurpu turpu, nespēj nosēdēt uz vietas. Šāda nervoza kustēšanās ir drošākā zīme, ka var tikt veikts uzbrukums, tā ir dominēšanas pazīme – agresors aktīvi “apdzīvo” plašāku teritoriju nekā otrs. Par agresiju liecina arī norādīšana ar pirkstu, plaukstu savilkšana dūrēs, ātra runa, atkārtotot vienas un tās pašas frāzes, atbalstīšanās uz jūsu galda ar rokām, liekšanās pāri galdam, “ieņemot” jūsu telpu. Šāda agresīva uzvedība var pārvērsties fiziskā uzbrukumā.

2. Sociālajam darbiniekam ir apzināti jāformē sava neverbālā ķermeņa valoda, reaģējot uz agresijas pazīmēm.

Ir svarīgi mācēt pārvaldīt savas bailes, kas ķermenī neverbāli izpaužas kā ieplestas acis, dziļa ātra elpa, krūšu kurvja cilāšanās, pavēta mute tā, ka zobi tomēr nav redzami. Pamanot šīs pazīmes, agresors var jūs uztvert kā upuri. Ja sevī jaušam dusmas un impulsu atbildēt agresīvi šādam klientam, šīs sajūtas tomēr sevī ir jāaptur un jāapslāpē, lai nesaasinātu situāciju vēl vairāk. Dž. Koprovska norāda, kā veidot atbilstošu reakciju uz agresīvu uzvedību:

1. Ir jāelpo dziļi un lēnām. Jārūnā lēni un jāpalēnina žestikulācija.
2. Poza ieslīpi – nevis aizgriezties prom no klienta vai būt tieši pretī.
3. Ievērot distanci – stāvēt 2 roku garumā, sēžot 1,5 rokas stiepiena attālumā.
4. Pirmajam nepieskarties agresoram, jo tas liecina par dominēšanu.
5. Dažkārt piekritoši pamāt ar galvu.
6. Turēt galvu taisni, jo galvas atliekšana atpakaļ un zoda izvirzīšana liecina par agresiju, bet galvas noliekšana – par upura pozīciju.
7. Nesmaidīt, jo tas var tikt uztverts kā izsmieklis.
8. Uzturēt acu kontaktu, bet neskatīties uzmācīgi.
9. Censties atslābināties, jo tad nešķitīsiet apdraudošs.
10. Rokas turēt uz galda, lai klients tās saredz, nevis kabatās; rokām jābūt atslābinātām.
11. Roku kustības – maigas, atslābinātas.
12. Lai norādītu “stop”, pacelt vienu roku, jo abas paceltas rokas nozīmē padošanos.

13. Roka ar plaukstu uz augšu liecina par gatavību vienoties.
14. Neaiztikt seju un matus ar rokām – tas var liecināt par satraukumu, vienaldzību, nepacietību, pavedināšanu.
15. Žests, kad, sakrustojot rokas, sevi apskaujam, norādīs uz upura pozīciju, savukārt sevis glāstīšanu (piemēram, glāstot savu augšdelmu, lai nomierinātos) var uztvert kā pavedinošu uzvedību.
16. Izvairīties no atkārtotām kustībām (piemēram, bungāšanas).
17. Nepaust seksuālus signālus – nepievērst uzmanību mutei, ģenitāliju zonai, neskart ar rokām krūtis, neaplaizīt lūpas.
18. Apsēsties, ja tā jūtaties droši, jo tas mazinās iespējamību, ka jūs uztvers kā apdraudošu.⁵¹³

3. Verbālās agresijas pazīmes

Par verbālo agresiju liecina izteikumi, kas norāda uz cīņu – vārdiski uzbrukumi, apvainojumi, vainošana, noniecināšana, paštaisni apgalvojumi, apsūdzības, sarkasms, uzvedinoši jautājumi, skaidrošana, kā būtu pareizi, pārtraukšana un sacensība – “jā, bet” frāzes.

4. Sociāla darbinieka verbālā reakcija uz agresijas pazīmēm

Lai sociālais darbinieks reaģētu uz agresiju, nepieciešama asertīva jeb pašapliecinoša pieeja. Saskarsmē izšķir trīs saskarsmes stilus – pasīvu jeb pakļāvīgu, asertīvu un agresīvu stilu. Profesionālajā saskarsmē būtiska ir prasme īstenot asertīvu saskarsmes stilu, kad persona ciena sevi un ar cieņu izturas pret citiem, ir droša un laipna. Dž. Koprovskā attiecībā uz verbālo reakciju agresijas gadījumā iesaka runāt no *es* pozīcijas, uzrunāt klientu vārdā, nosaukt vārdos agresīvo uzvedību un skaidri pateikt, kādu iespaidu tāda rīcība atstāj uz darbinieku, un lūgt klientu pārtraukt tā rīkoties. Un tikai tad atgriezties pie jautājuma, kas satrauca klientu, vai arī mainīt sarunu tematu. Vārdu “lūdzu” lietot tikai frāzes vidū, nevis sākumā, lai darbinieka sacītais neizklausītos pēc lūgšanās.

⁵¹³ Koprowska, J. (2006). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. Exeter: Learning Matters Ltd.

Salīdzināšanai minēšu dažus autores piedāvātos piemērus:

- ✓ Lūdzu, izbeidziet šādi uzvesties, es taču gribu Jums tikai palīdzēt! (*lūgšanās*)
- ✓ Ja Jūs tūlīņ to nepārtrauksiet, Jums būs nopietnas nepatīkšanas! (*draudi, pretuzbrukums*)
- ✓ Tu staigā šurpu turpu, Vilni, un tas mani dara nervozu. Lūdzu, pārtrauc stāgāt un apsēdies, lai varam pārrunāt to, kas Tevi satrauc. (*optimāla frāze*)

Varētu šķist, ka tajā brīdī, kad darbinieks pateiks, kā viņš jūtas, agresors to izmantos savā labā, tomēr saprast un pateikt, kā mēs īsti jūtamies, varam tikai tad, kad mūsu prāts nav emociju pārņemts. Tas nozīmē, ka mēs varam pārvaldīt savas emocijas un saglabāt mieru. Tieši neverbālie emocionālie signāli padara mūs viegli ievainojamus. Ja spējam atpazīt un regulēt savas emocijas, tad tas var palīdzēt agresoram labāk saprast situāciju. Agresīvam cilvēkam iesaka neuzdot jautājumus, bet izteikt tikai apgalvojumus. Vienlaikus dažkārt tālāk minētie jautājumi var palīdzēt mazināt spriedzi:

- 1) kā jūtas?
- 2) par ko dusmojas?
- 3) ko darbinieks var darīt situācijas labā?
- 4) kā es varu palīdzēt?⁵¹⁴

Institūcijā ir jābūt izstrādātai drošības politikai un skaidrai rīcībai agresijas gadījumos un darbinieku aizsardzībai. Nedrīkst akceptēt un attaisnot agresīvu uzvedību, tai pakļauties vai to “apbalvot”, piemēram, pieņemot bez rindas agresīvo klientu, piešķirot tam palīdzību, kas patiesībā tam nepienākas, ļaujot neievērot iestādes iekšējās kārtības noteikumus u. tml. Ja mēs agresīvajai uzvedībai pakļaujamies un agresors no tās gūst labumu, tad to var ievērot arī citi klienti, kas savukārt var veicināt agresīvas uzvedības izplatību. Ja sociālā dienesta rīcībā ir ziņas par klienta vardarbīgu uzvedību, par to ir jābrīdina kolēģi. Lai rūpētos par darbinieku drošību, arī Latvijā tiek ierīkotas drošības pogas, darbiniekus apmāca paš aizsardzībā, ir noteikta norma, ka apsekojumos mājās jādodas divatā vai piesaistot pašvaldības policiju, kā arī tiek veikts informatīvais darbs (piemēram, izvietoti informatīvi plakāti Rīgas sociālajā dienestā), skaidrojot klientiem, ka vardarbīga uzvedība ir nepieņemama. Tomēr nereti darbinieki aizmirst par drošības pogu, nezina, kur tā atrodas vai savā

⁵¹⁴ Koprowska, J. (2006). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. Exeter: Learning Matters Ltd.

darbavietā klientu pieņemšanas laikā ir vieni, un nepieciešamības gadījumā nav cilvēka, ko varētu saukt palīgā.

8.5.2. SASKARSME AR MANIPULATĪVU KLIENTU

Sociālie darbinieki savā ikdienas darbā nereti sastopas arī ar manipulatīvu klientu uzvedību, tā var būt agresīvi vai pasīvi manipulatīva. Kā skaidro amerikāņu psihoterapeits Everets Šostroms (*Everett Shostrom*), manipulators ir cilvēks, kurš izmanto, ekspluatē un kontrolē pats sevi un citus kā lietas, neatklāj savas patiesās emocijas un domas. Komunikācijas zinātņu profesors un konsultants Ni Prestons (*Ni Preston*) manipulāciju skaidro kā pārmērīgas ietekmes izmantošanu, kuru panāk ar domu sagrozīšanu un emocionālu ietekmēšanu, lai uz upura rēķina iegūtu varu, kontroli, labumus un privilēģijas. Manipulētājs ar nolūku rada nevienādu varas sadalījumu un otru izmanto savam labumam.⁵¹⁵ E. Šostroms izdala četrus manipulētāju veidus (skat. 8.5.2.1. tabulu).

8.5.2.1. tabula. Manipulētāju veidi⁵¹⁶

AKTĪVAIS	Aktīvi rīkojas, neizrāda savu vājumu, spēlē spēkpilna cilvēka lomu. Izmanto sabiedrisko stāvokli un lomu (tēvs, māte, skolotājs, priekšnieks), lai kontrolētu citus.	Vēlas ieņemt vadošo pozīciju un valdīt, lai arī ko tas arī prasītu
PASĪVAIS	Izliekas bezpalīdzīgs un dumjš. Iegūst, zaudējot citiem, ļaujot aktīvajam manipulētājam domāt un strādāt tā vietā. To raksturo – kūtums un pasivitāte.	Nevēlas nekad izraisīt pret sevi vērstu neapmierinātību
SĀNCENSĪGAIS	Uztver dzīvi kā bezgalīgu uzvaru un zaudējumu virkni, kā kauju. Sev atvēl modrā cīnītāja lomu, citiem – sāncensība vai ienaidnieka lomu. Izmanto gan aktīvas, gan pasīvas metodes.	Par katru cenu vēlas uzvarēt
VIENALDZĪGAIS	Tēlo vienaldzību, inertumu, cenšas izvairīties no kontaktiem. Izmanto gan aktīvas, gan pasīvas metodes.	Cenšas izvairīties no raizēm un rūpēm

⁵¹⁵ Preston, N. (2015). *How to Successfully Handle Manipulative People*. Retrieved from Preston Ni Communication Coaching: https://nipreston.com/publications/excerpts/Manipulative2015_excerpt.pdf

⁵¹⁶ Autores veidota tabula pēc Shostrom, E. L. (1967). *Man the Manipulator*. Nashville: Abingdon Press.

Sociālie darbinieki darbā sastopas ar agresīvu manipulāciju (draudiem sūdzēties augstākstāvošās instancēs, iesaistīt medijus, sabojāt īpašumu u. tml.), ar pasīvu manipulāciju, kad klients demonstrē savu bezpalīdzību, raud un mēģina iezēlināt, izsaka frāzes “tad jau badā jānomirst” u. tml. vai izrāda vienaldzību, izvairās no kontaktēšanās, neatverot durvis sociālajam darbiniekam, lai gan arī pats atrodas mājās, neatsaucas atkārtotiem aicinājumiem ierasties uz sarunu.

Manipulēšanai var izmantot arī uzvedību, kas raisa patīkamas sajūtas, kad upuri emocionāli “piekukuļo”, lai iegūtu labvēlību, labumu vai panāktu kādu saistību apņemšanos par labu manipulatoram. Piemēram, tie var būt neuzkrītoši glaimi (“Jūs gan esat daudz labāka darbiniece par iepriekšējo, kura...”), lielākas tuvības tēlošana attiecībās, piedāvā palīdzību, atbalstu vai atlīdzību, lai pēc tam prasītu nesamērīgu pakalpojumu u. tml.⁵¹⁷

Lai pasargātu sevi no iesaistīšanās manipulatīvā spēlē, sociālajam darbiniekam jāprot atpazīt manipulatīva rīcība. Komunikācijas zinātņu profesors, konsultants un grāmatu autors N. Prestons ir apkopojis šādus ieteikumus:

1. Ziniet savas cilvēka tiesības un profesionālās kompetences robežas.
2. Ieturiet distanci.
3. Izvairieties no personificēšanās un sevis vainošanas.
4. Pievērsiet uzmanību manipulatoram, uzdodot pārbaudes jautājumus (atspoguļojat viņam tā uzvedību).
5. Iegūstiet laiku un teiktajam nepiekrīti uzreiz (“es par to padomāšu”).
6. Protiet pateikt “nē” diplomātiski un stingri.
7. Nepakļaujieties iebiedēšanai.
8. Neatstājiet manipulāciju bez sekām.⁵¹⁸

Viens no veidiem, kā neļauties manipulācijai un spiedienam, ir uz cilvēka prasību atbildēt ar īsu un pamatā nemainīgu frāzi, neieļaujot diskusijā, netaisnoties, saglabāt labvēlīgu un nelokāmu attieksmi.

Piemēram (pasvītota ir nemainīgā pamata frāze, kas tiek atkārtota tādos gadījumos, kad prasītājs atkārtoti prasa informāciju, kuru viņam nav tiesību zināt):

⁵¹⁷ Preston, N. (2015). *How to Successfully Handle Manipulative People*. Retrieved from Preston Ni Communication Coaching: <https://nipreston.com/publications/excerpts/Manipulative2015excerpt.pdf>

⁵¹⁸ Turpat.

– *Es nedrīkstu teikt, kurš ir ziņojis par jūsu ģimeni.*

– *Es saprotu, ka Jūs to gribat noskaidrot, un es nevaru atklāt, kurš ir ziņojis par Jūsu ģimeni.*

– *Jūs izsakāt minējumus, tomēr es nevaru teikt, kurš ir ziņojis.*

N. Prestons norāda, ka ir svarīgi atšķirt veselīgu sociālo ietekmi no psiholoģiskās manipulācijas. Veselīga sociālā ietekme ir daļa no konstruktīvām savstarpējās mijiedarbības attiecībām, no noteikumu un nosacījumu izvirzīšanas. Psiholoģiskajā manipulācijā viena persona tiek izmantota citas labā. Manipulators apzināti rada izjūtu, ka vienam ir vairāk varas nekā otram, un panāk, ka upuris rīkojas atbilstoši manipulatora plānam.⁵¹⁹

8.5.3. SASKARSME AR BĒRNIEM UN PUSAUDŽIEM

Priekšnoteikumi tam, lai sociālais darbs ar bērnu būtu rezultatīvs, ir agrīna iekļaušanās problēmu risināšanā un sociālā darbinieka izpratne par bērna attīstību, vecumposmu īpatnībām, atšķirībām pieaugušo un bērnu komunikācijā, uzsver Dž. Koprovskā. Šajā sadaļā aplūkošu tikai saskarsmes īpatnības, aicinot lasītāju patstāvīgi iepazīties ar bērna attīstības un vecumposmu raksturojumu.

Ar bērniem pirmajā dzīves gadā saskarsme visbiežāk notiek viņu aprūpes personas klātbūtnē. Informāciju par bērnu sociālais darbinieks var iegūt no aprūpētāja, kā arī novērot pats bērna uzvedību un mijiedarbību ar mammu, tēti vai citu aprūpes personu. Sociālais darbinieks pats klātienē var pārliecināties, vai aprūpes persona un bērns sadarbojas ar prieku, vai bērns šķiet nedrošs un izvairīgs, vai aprūpes persona ir ievērojama un izprot bērna vajadzības, vai tomēr saskarsmē vērojama neiejūtība un neiecietība u. tml. Sociālais darbinieks var ierosināt aprūpes personu iepazīstināt bērnu ar jums un nosaukt jūsu vārdu. Iepazīstināšana var kalpot par sava veida atļauju un pamudinājumu bērnam sarīnāties ar jums vai iesaistīties kādā spēlē. Dž. Koprovskā norāda, ka atbilstošāks komunikācijas veids ar jaunākā vecumposma bērnu ir spēle, nevis saruna, kas

⁵¹⁹ Preston, N. (2015). *How to Successfully Handle Manipulative People*. Retrieved from Preston Ni Communication Coaching: <https://nipreston.com/publications/excerpts/Manipulative2015excerpt.pdf>

savukārt noder pieaugošākā vecumā, kad bērns vai pusaudzis jau prot skaidri izteikties. Bērniem parasti nepatīk sarunāties, sēžot aci pret aci, viņi to labprātāk dara esot darbībā – zīmējot, radoši darbojoties, spēlējoties ar rotaļlietām un spēlējot spēles.

Valodas prasme bērniem attīstās atšķirīgā tempā. 1,5–2 gadu vecumā bērns var zināt un lietot aptuveni 50 vārdu un aptuveni 200 vārdus saprast. Šajā vecumā bērns sāk veidot frāzes, kuras sastāv no 2–3 vārdiem, toties 6 gadu vecumā bērns zina jau ap 14 000 vārdiem. Logopēde un Veselības un aprūpes profesiju padomes locekle Lielbritānijā Belinda Bakleja (*Belinda Buckley*) atzinusi, ka saziņā ar bērniem vecumā no 2 līdz 6 gadiem ir jāņem vērā, ka bērni var lietot kādu vārdu, piešķirot tam atšķirīgu nozīmi, nekā šo vārdu lieto pieaugušie. Piemēram, ja pieaugušais vaicā, vai bērnam mājās nav nekas atgadījies, viņš var atbildēt noliedzoši, jo pāridarījums ir noticis nevis mājā, bet malkas šķūnītī. Šajā vecumā arī tādus vārdus kā “uz”, “starp”, “iekšā”, “pirms”, “pēc”, “virs”, “zem”, “vienmēr”, “dažreiz” bērni var neizprast vai lietot atšķirīgi. Trīs gadu vecumā bērni uztver un saprot jautājumus, kuri sākas ar “kurš?”, “kas?” un “kur?”, bet piecu gadu vecumā – “kad?”. Bērni, jaunāki par pieciem gadiem, var neizprast tādus vārdus, kas apzīmē laiku – “vakar”, “rīt”, “drīz”, “vēlāk”. Uz jautājumu “kā?” (kaut kas tiek darīts), bērns ir spējīgs atbildēt aptuveni 3,5 gadu vecumā, tomēr viņš nespēs pateikt, cik bieži kaut kas ir darīts. Uz jautājumu “kāpēc?” bērns spēj formulēt atbildi tikai ap 8 gadu vecumu vai pat vēlāk.

Kā apgalvo Dž. Koprovska, vairāki pētījumi apliecina, ka bērns labāk apgūst valodu, kad ir neitrālā emocionālā stāvoklī, tas savukārt izskaidro to, kādēļ bērniem, kuri bieži atrodas emocionāla uzbudinājuma stāvoklī, ir sliktākas valodas prasmes. Valodas prasmes savukārt veicina kognitīvo spēju attīstību, kas ir nepieciešama emocionālo stāvokļu pašregulācijai.⁵²⁰

Komunikācijas grūtībām, kas rodas saskarsmē ar bērniem, ir daudz cēloņu. Komunikāciju var ietekmēt bērna psihiskās un fiziskās attīstības traucējumi, hroniskas saslimšanas, pārmērīga aprūpe vai pamešana novārtā, traumas, vardarbības pieredze, sociālo kontaktu trūkums ar vienaudžiem.

⁵²⁰ Koprowska, J. (2006). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. Exeter: Learning Matters Ltd.

Dž. Koprovska ir apkopojusi būtiskāko, kas būtu jāņem vērā, veidojot kontaktu ar bērnu:

1. Patiesa ieinteresētība bērņā un spēja nodibināt attiecības ar bērnu;
2. Emocionāls siltums, kas nav pārmērīgs, jo Jūs neesat bērņa primārā aprūpes persona un Jūs arī nevēlaties, lai Jūsu sirsnība kaut kā īpaši ietekmētu bērnu (piemēram, bērns censtos izpatikt, sakot to, kas varētu patikt jums);
3. Cieņa pret bērnu, viņa individualitāti, pieredzi, zināšanām;
4. Empātija;
5. Skaidra, vienkārša valoda, izmantojot bērnam saprotamus vārdus un teikuma konstrukcijas;
6. Rotaļu, spēles izmantošana saskarsmē;
7. Bērņa interešu, vēlmju ievērošana;
8. Sekot tam, kā bērns virza sarunu, nesteidzīgi runāt par vienkāršām, ikdienas lietām, kas bērnam saprotamas;
9. Būt uzticamam un veltīt pietiekami daudz laika darbam, kas jāveic;
10. Ar bērņa aprūpes personām komunicēt konstruktīvi, pat ja izjūtat dusmas par to, kā viņi ir izturējušies pret bērnu.⁵²¹

Ne vienmēr bērni var saprast, kas ir sociālais darbinieks, ar ko tas nodarbojas. Sociālais darbinieks var izveidot nelielu foto albumu, kurā redzams darba vietā, automašīnā u. c. un ko izmantot sarunai ar mazākiem bērniem. Bērniem jāizskaidro sadarbības norise, laika rāmis un sagaidāmie rezultāti.

Verbālajai komunikācijai ar bērniem Dž. Koprovska ir apkopojusi ieteikumus, kuri ir izstrādāti sarunām ar bērniem pierādījumu iegūšanai vardarbības gadījumos un sarunām ar bērniem, kuriem ir komunikācijas problēmas, tādēļ tos var izmantot jebkurā komunikācijā ar bērniem:

1. Iedrošini bērnu Tev pateikt, ja viņš jūt, ka esi kaut ko pārpratis vai sajaucis viņa stāstītājā, un parādi bērnam, kā to darīt, pats pasakot, kad neizproti bērņa sacīto;

⁵²¹ Koprovska, J. (2006). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. Exeter: Learning Matters Ltd.

2. Iedrošini bērnu Tev pateikt to, ka viņš nezina atbildi uz uzdoto jautājumu;
3. Nesteidzies un lieto īsākus teikumus;
4. Dod bērnam laiku saprast to, ko Tu esi teicis;
5. Izmanto vienkāršu valodu;
6. Dod izvēles iespējas;
7. Esi konkrēts, kad runā par laiku (nesaki “vēlāk”, bet “četros pēcpusdienā”, vai “kad nākamreiz tiksimies”, vai “trešdien”);
8. Ja bērnam ir uzmanības problēmas, tad, pirms uzsāc sarunu, pārliecinies, vai viņš Tev ir pievērsis uzmanību;
9. Izmanto attēlus, diagrammas un žestus, lai ilustrētu paša teiktā jēgu;
10. Uzdod tikai pa vienam jautājumam;
11. Uzdod gan atvērtos, gan slēgtos jautājumus;
12. Pievērs uzmanību tam, ja atvērtais jautājums netiek atbildēts – varbūt tas bijis par plašu, lai bērns spētu to saprast;
13. Lieto darāmo kārtu (aktīvs), nevis ciešamo kārtu (pasīvs):
 - Vai māsa tika aizvesta pie ārsta? (pasīvs)
 - Vai māsu aizveda pie ārsta? (aktīvs)
14. Atceries, ka bērni ar vienu un to pašu vārdu var apzīmēt vairāk nekā vienu cilvēku (“paps” varbūt būt gan tēvs, gan vectēvs) vai vienu cilvēku var nosaukt vairākos vārdos (“Juris” un “opis” ir tas pats vectēvs), tādēļ pārvaicā;
15. Labo bērnu, ja saproti, ka viņš kaut ko ir pārpratis vai sajaucis faktus.
16. Nerunā gari, bieži aicini bērnu izteikties, lai viņš nepazaudētu sarunas pavedienu;
17. Neuzdod slēgtos jautājumus, jo jaunāki bērni var sniegt vienu un to pašu atbildi “jā” vai “nē” uz dažādiem jautājumiem, nedomājot par atbildes patiesumu;
18. Neuzdod uzvedinošus jautājumus, kur no jautājuma jau kļūst skaidrs, kā uz to atbildēt;
19. Neuzdod jautājumus ar noliegumu (piemēram, vai Tev nepatīk skolā?)
20. Neizmanto sarežģītus saliktus teikumus, kas apgrūtina jēgas uztveri (piemēram, mēs brauksim pie Tavas pirmās audžu mammas un, kamēr

brauksim ar vilcienu, apēdisim sviestmaizes, padzersimies, bet pēc tam sakārtosim šīs fotogrāfijas Tavā albumā).

21. Neuzdod jautājumu “kāpēc?”, sevišķi, ja runa ir par varmācību, jo šāds jautājums var radīt vainas sajūtu un mudināt ieņemt aizsardzības pozīciju, dažos gadījumos jautājums var izrādīties pārāk sarežģīts, lai rastu atbildi;
22. Nelabo kļūdas bērna valodas lietojumā, tā vietā labāk atbildi, lietojot pareizu valodas formu.⁵²²

Sociālā darbiniece un prakses vadītāja Džina Alena (*Gina Allen*) un sociālais darbinieks, lektors Dankans Lengfords (*Duncan Langford*) ir rakstījuši par **komunikācijas īpatnībām saskarsmē ar pusaudžiem**. Viņi uzsver, ka bērnu attīstības temps var atšķirties, 11 gadu vecumā viens var būt vairāk nobriedis, cits mazāk. Kā raksturīgu jaunāko pusaudžu iezīmi viņi norāda kautrīgumu, vājāk attīstītas kognitīvās spējas (sliktāka atmiņa un spēja atcerēties detaļas, vairāk “izpušķot” savus stāstus), viņi ir vieglāk iespaidojami un skaidrāk apzinās, ka pieaugušajiem ir vairāk varas nekā viņiem pašiem. Arī darbā ar pusaudžiem novērošana var būt noderīga, jo, kad pusaudzis ir kopā ar kādu no vecākiem vai citu aprūpes personu, var ievērot, kāda ir mijiedarbība starp abiem, kāda ir viņu savstarpējo attiecību kvalitāte, īpaši, ja abus var novērot kopīgi veicam kādu uzdevumu.

Autori iesaka atlicināt laiku tam, lai patiešām iepazītu konkrēto pusaudzi. Dažkārt var noderēt sagatavošanās posms, kura laikā tiek iegūta informācija no pusaudzim nozīmīgām personām (piemēram, skolotāja) par to, kā ar viņu vislabāk komunicēt, kādas ir viņa intereses. Autori norāda, ka jaunieši ar īpašām vajadzībām dažkārt sūdzas, ka pieaugušie “viņos neieklausās” un ka nepielieto dažādas metodes, lai censtos ar viņiem sazināties. Raporta jeb darba alianses izveidošana ir īpaši nozīmīga sarunai ar pusaudzi, taču tam ir jāvelta arī laiks, lai pēc tam varētu pievērsties formālākiem jautājumiem vai strukturētai iztaujāšanai. Laiks, kuru sarunas sākumā veltāt attiecību veidošanai, abām pusēm neformālā veidā dod iespēju vienai otru novērtēt un profesionālim pielāgot savu saskarsmes stilu.

⁵²² Koprowska, J. (2006). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. Exeter: Learning Matters Ltd.

Pusaudžiem tāpat kā bērniem sarunas laikā labāk ar kaut ko nodarboties, nevis tikai sēdēt un runāt. Jaunam cilvēkam intervijas gaisotne var šķist pārāk samākslota atmosfēra, tāpat viņu spēja koncentrēt uzmanību ir mazāk attīstīta nekā pieaugušajiem.⁵²³

Pusaudžu vecumposmam raksturīga ir savas vietas meklēšana pasaulē. Tā rezultātā viņiem ir tendence iztēlot, ka viņi ir visu notikumu centrā, un uzņemties pārlieku lielu atbildību par situāciju ģimenē. Tādēļ dažkārt pusaudzim ir jāatgādina, ka iemesls tam, kāpēc viņš satiekas ar sociālo darbinieku, nav viņa vaina. Pusaudzi nevajadzētu nostādīt situācijā, kas viņam rada sajūtu, ka viņš ir nodots vai tiek provocēts nodot, piemēram, savus vecākus vai draugus. Mēdz gadīties situācijas, kurās tas var būt pat nepieciešams, tomēr būtu jāpārrunā lojalitātes jautājums un jāizskaidro, kāpēc tā tiks pārkāpta. Autori iesaka sadarbībai kā pusaudža “advokātu” iesaistīt kādu no viņam uzticamiem draugiem, kurš komunikācijā ar sociālo darbinieku var palīdzēt viņam izstāstīt savu stāstu, “iztulkot” un paskaidrot, radīt lielāku drošības sajūtu. Tas ir pieļaujams, tiesa, nepārkāpjot konfidencialitāti.

Profesionālim saziņā ar pusaudzi jālieto vienkārša valoda, jo pusaudžu vārdu krājums ir atšķirīgs, un jābūt patiesam, jāizvairās no sarežģītu un garu teikumu lietošanas. Viņam ir jāapzinās, ka pusaudžiem ir sava leksika un saziņa, savi apzīmējumi lietām, notikumiem un cilvēkiem, un sociālajam darbiniekam ir jābūt gatavam izprast šo valodu un lietotās vārdu nozīmes. Sarunā ar pusaudžiem, kuriem ir ierobežotas komunikācijas spējas, darbiniekam ir jāpiedomā arī pie sarunas tempa – jārunā lēnāk, starp izteiktajām domām jāietur pauze, jādod pusaudzim laiks apjēgt sacīto, izrādīt sapratni, piekrišanu vai nesapratni, nepiekrišanu. Sociālajam darbiniekam ir jāreaģē situācijās, kad nepieciešams kaut ko precizēt un paskaidrot. Piemēram: “Sveiks, Jēkab. Mani sauc Inga. [pauze] Es sociālajā dienestā organizēju pakalpojumus personām ar invaliditāti [pauze] un es vēlos ar tevi runāt par iespēju pavadīt laiku ārpus mājām [pauze, lai saņemtu apstiprinājumu]”. Jāpārdomā sarunas ilgums un vieta, jo garāka saruna var pusaudzi nogurdināt, kas savukārt mazina tās efektivitāti. Vēlams sarunu ieplānot laikā, kad pusaudzis jūtas

⁵²³ Allen, G., & Langford, D. (2008). *Effective Interviewing in Social Work and Social Care*. New York: Palgrave Macmillan.

pilns enerģijas un var labāk koncentrēt uzmanību. Ja pusaudzim ir funkcionāli traucējumi, kuri ietekmē saziņas iespējas, tad jāpārdomā, kādi palīg līdzekļi varētu būt noderīgi.⁵²⁴

Saskarsmē ar bērniem un pusaudžiem sociālajam darbiniekam jāņem vērā, ka pieaugušajiem piemīt vairāk spēka un varas nekā bērniem. Ja bērns vai pusaudzis jau kādreiz ir saskāries ar nevērīgu un ļaunprātīgu pieaugušo rīcību, viņš var ar aizdomām izturēties pret jebkuru pieaugušo, vai arī var pakļauties pieaugušā ietekmei, cenšoties uzminēt, kādu atbildi pieaugušais sagaida.

Darbs ar bērniem, kuri cieš no varmācības, var izraisīt sociālajam darbiniekam smagus emocionālus pārdzīvojumus. Tas var atsaukt atmiņā kādu sāpīgu pagātnes pieredzi vai izraisīt skumjas un dusmas par to, kādas pārestības pieaugušie nodara bērniem. Tādēļ darbam ar bērniem sociālajam darbiniekam ir rūpīgi jāgatavojas, pēc tam arī jāanalizē un jāizvērtē, kā noritējusi saskarsme, un jāizmanto supervīzija, lai palīdzētu izprast un vadīt pašam savas emocionālās reakcijas.⁵²⁵

8.5.4. SASKARSME AR VĀJDZIRDĪGIEM VAI NEDZIRDĪGIEM CILVĒKIEM

Cilvēks var būt vājdzirdīgs vai nedzirdīgs kopš dzimšanas, traumas, saslimšanas vai novecošanas rezultātā. No vājdzirdības rašanās apstākļiem un laika cilvēka dzīves ritējumā ir atkarīgs, cik pilnvērtīgi tas ir apguvis valodu. Personas ar iedzimtiem dzirdes traucējumiem bieži sevi uztver kā subkultūru, kā valodas minoritāti, kura saziņā lieto zīmju valodu. Zīmju valodu veido roku žesti, ķermeņa valoda un lūpu formas. Lai paustu savas domas, runājot vienlaikus tiek kombinētas roku ķermeņa kustības un sejas izteiksme. Ja runātājs pats nepārvalda zīmju valodu, iespējams, ka nedzirdīgs cilvēks ir attīstījis prasmi uztvert informāciju, novērojot sejas mīmiku un mutes kustības. Tādēļ, pirms uzsākt sarunu, to būtu nepieciešams noskaidrot, lai sarunas gaitā sociālais darbinieks runātu lēnāk, skaidrāk un izteiksmīgāk, atrastu sarunai tādu vietu, kur

⁵²⁴ Allen, G., & Langford, D. (2008). *Effective Interviewing in Social Work and Social Care*. New York: Palgrave Macmillan.

⁵²⁵ Koprowska, J. (2006). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. Exeter: Learning Matters Ltd.

viņa seja būtu pietiekami apgaismota. Kopumā jāņem vērā, ka zīmju valoda ir vizuāla valoda, tādēļ komunikācijas laikā ir svarīgs acu kontakts un iespēja redzēt komunikācijas partneri. Tas nozīmē, ka saziņas laikā sociālais darbinieks nedrīkst turpināt runāt aizgriezties, lai ko paņemtu no plaukta, nedrīkst aizsegt ar plaukstu muti vai pievērsties datora ekrānam. Ja sarunas laikā ir nepieciešams sameklēt kādu informāciju, tad klients ir jāpabrīdina un saziņa uz brīdi jāpārtrauc. Vājdzirdīga persona nevar sev pievērst uzmanību ar runas palīdzību, tās vietā tā izmantos žestus – mās ar roku vai nodos ziņu ar pieskāriena palīdzību, piemēram, uzsitot uz pleca.

Nereti vājdzirdīgam cilvēkam uztvert informāciju var palīdzēt dzirdes aparāts vai cita surdotehnika. Šādos gadījumos būtiski ir novērst fona trokšņus – izslēgt radio, sarunai atrast tādu telpu, kurā nav citu darbinieku un nenorit kādas paralēlas sarunas.

Dažkārt saziņai izmanto saraksti, piemēram, viens uzraksta savu domu vai jautājumu, otrs to izlasa un raksta savu atbildi. Tomēr arī šādā saziņā var rasties grūtības saprasties, īpaši gadījumā, ja nedzirdīgā persona pilnībā nepārvalda rakstu valodu, tai ir niecīgs vārdu krājums. Nereti pārpratumi un pat konflikti var rasties arī tad, ja e-pastā sarakstās divi kolēģi, kam nav funkcionāli traucējumi.

Īpaši sarežģīti vājdzirdīgai vai nedzirdīgai personai ir piedalīties vienā sapulcē kopā ar dzirdīgiem, jo dzirdīgo runas temps var izrādīties par ātru, lai no lūpām nolasītu teikto; var gadīties situācijas, kad vairāki sapulces dalībnieki runā vienlaikus, aizsedz ar roku muti, aizgriežas vai noliec galvu. Tādēļ sapulcēs ir vēlams piesaistīt zīmju valodas tulku, tāpat ir jāseko līdzi, lai tiktu dota iespēja izteikties un vaicāt arī vājdzirdīgajai personai; tas sarunas ievirzīs pareizā gultnē un ļaus pieņemt pareizākos lēmumus.

Dažkārt var tikt pārprasta vājdzirdīgā cilvēka uzvedība, tā var tikt uztverta kā nepieklājīga. Persona ar dzirdes traucējumiem var pārtraukt sarunu, kad nav sadzirdējusi runātāju, var aiziet priekšā citiem, lai būtu tuvāk runātājam, labāk viņu dzirdētu un redzētu viņa mutes kustības.

Dž. Koprovska ir apkopojusi vairāku autoru ieteikumus saziņai ar vājdzirdīgām personām.

Ieteikumi saskarsmei ar vājdzirdīgu vai nedzirdīgu personu:

- 1) respektējiet vājdzirdību kā atšķirību, tāpat kā respektējat dzimumu atšķirības, seksuālo orientāciju u. tml.;
- 2) cieniet zīmju valodu kā pilnvērtīgu valodu;
- 3) nepieļaujiet diskrimināciju un piedāvāiet radošu saziņas iespēju – sarakstoties, žestikulējot, zīmējot;
- 4) esiet pacietīgi;
- 5) plānojiet sarunai ilgāku laiku;
- 6) tikšanos organizējiet vietā, kurā nav daudz vizuālu traucēkļu un fona trokšņa;
- 7) runājiet lēnāk;
- 8) vārdus izrunājiet skaidrāk un skaļāk, bet neklīdziet;
- 9) runājot neaizgriezieties un neaizsedziet muti;
- 10) ja ko nesaprotat, tad vaicājiet;
- 11) izmantojiet tulka palīdzību, īpaši svarīgās sarunās;
- 12) telefonsarunu vietā izmantojiet e-pastu, īsziņas, vēstules;
- 13) kaut nedaudz apgūstiet zīmju valodu, tā izrādot cieņu klientam;
- 14) ja regulāri strādājat ar nedzirdīgiem cilvēkiem, apgūstiet zīmju valodu.⁵²⁶

Sadarbojoties ar nedzirdīgo tulkiem, jāņem vērā vairāki apstākļi. Nedzirdīgo kopiena Latvijā ir ļoti noslēgta, un daudzi profesionālie zīmju tulki nāk no šīs kopienas ģimenēm. Dzirdīgie ģimenes locekļi nereti izvēlas kļūt par zīmju valodas tulku, tomēr ir situācijas, kad būtu jāpārdomā, vai sekmīgāk nebūtu piesaistīt citus tulkus, jo radnieks:

- 1) var nebūt kompetents runāt par konkrēto problēmu un pareizi to iztulkot;
- 2) neērtības sajūtas dēļ var censties noslēpt problēmu;
- 3) var pats būt nedzirdīgā bērns, kuram būtu nepieciešama aizsardzība, kurš pats cieš no šīs problēmas;
- 4) var būt tāds, kuram nebūtu tiesību zināt par problēmu;
- 5) var būt agresors, pāri darītājs, kurš pats ir problēmu izraisītājs.⁵²⁷

⁵²⁶ Koprowska, J. (2006). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. Exeter: Learning Matters Ltd.

⁵²⁷ Turpat.

Sociālajam darbiniekam, runājot ar tulka starpniecību un izklāstot savas domas, būtu jāskatās uz klientu, nevis uz tulku. Pretējā gadījumā nedzirdīga persona var sajusties kā sarunai nepiederīga un nepietiekami respektēta.⁵²⁸

8.5.5. SASKARME AR VĀJREDZĪGIEM UN NEREDZĪGIEM CILVĒKIEM

Cilvēkiem ar redzes traucējumiem redzes zaudējuma līmenis ir atšķirīgs, tādēļ sociālajam darbiniekam ir jāizprot, ko cilvēks spēj un ko nespēj saskatīt. Šajā saskarsmē būtisku lomu spēlē neverbālā valoda – žesti, mīmika, ķermeņa poza un kustības. Saskarsmē ar neredzīgu vai vājredzīgu cilvēku būtu jāņem vērā fakts, ka bagātīgo neverbālo valodu viņi var neuztvert, tādēļ sociālais darbinieks nedrīkst kādu ziņu nodot tikai neverbāli, piemēram, ar galvas mājieni izrādīt piekrišanu vai ar rokas žestu aicināt apsēsties. No neverbālās valodas iespējām savstarpējai saziņai noderīgāka būtu balss intonācija un izteiksme; tā šī persona sociālā darbinieka emocionālo noskaņojumu un attieksmi vairāk uztvers tieši no viņa balss skanējuma. Personām ar redzes traucējumiem ir spēcīgāk attīstīta spēja uztvert apkārtējo vidi un cilvēkus ar pieskārienu palīdzību, tādēļ sociālais darbinieks var rosināt klientu pieskarties viņam.⁵²⁹

Dž. Koprovskā minējusi vairākus ieteikumus saskarsmei ar vājredzīgu vai neredzīgu personu:

1. Sarunas laikā sēdēt tā, lai sociālā darbinieka seja ir apgaismota, jo tas var palīdzēt vājredzīgajam klientam uztvert tā mīmiku.
2. Ir cilvēki, kuri vislabāk redz saules gaismā, citi telpās, citi krēslā, citi tumšā – tas jāņem vērā, izvēloties, kad un kur sarunāties ar vājredzīgu cilvēku.
3. Ir cilvēki, kuri var saskatīt drukātu tekstu parastā burtu lielumā, bet citi var saskatīt tikai palielinātus burtus. Dažkārt tekstu labāk saskatīt palīdz papīra fona krāsa. Vislabāk būtu iedot izlasīt tekstu pirms tikšanās, lai tikšanās laikā varētu to pārrunāt, vai, ja sniegt rakstveida informāciju tikšanās laikā, nesteidziniet un dodiet pietiekamu laiku ar to iepazīties un izlasīt.

⁵²⁸ Vairāk informācijas varat iegūt Latvijas Nedzirdīgo savienības mājaslapā <http://www.lns.lv/lat/>

⁵²⁹ Allen, G., & Langford, D. (2008). *Effective Interviewing in Social Work and Social Care*. New York: Palgrave Macmillan.

4. Ja persona lasa Braila rakstu, tad varbūt ir iespējams informāciju sagatavot šajā rakstā.
5. Ja klients izmanto speciālu programmu, kas nolasa rakstīto tekstu, tad ērtāk ir klientam nosūtīt e-pastu.
6. Vājredzīga persona var spēt atpazīt cilvēku vizuāli, tomēr daudziem ir nepieciešams sadzirdēt cilvēka balsi, lai justos drošāk. Tādēļ darbiniekam smaida vietā svarīgāk ir verbāli sasveicināties un runāt. Ja šajā tikšanās reizē piedalās vēl kādi citi klātesošie, ir svarīgi klientu ar tiem iepazīstināt.
7. Apzināties, ka mūsu neverbālo valodu klients nevar saredzēt, tādēļ tā nesniedz klientam to informāciju, kuru mēs tam it kā "sūtam";
8. Ja sarunā piedalās citi cilvēki, tad uzmanīgi jāseko līdzi neverbālajām zīmēm (paliekšanās uz priekšu, elpas ievilkšana), kas var liecināt, ka neredzīgais vai vājredzīgais cilvēks vēlas izteikties, jo viņš nespēj saskatīt citu klātesošo cilvēku neverbālo valodu un nezina, kad būtu īstais brīdis, lai pateiktu savu sakāmo.
9. Kad norunājat tikšanos ar vājredzīgu vai neredzīgu personu, jums jāņem vērā, ka tai var prasīt daudz vairāk laika atrast svešu vietu.

Vājredzīgiem un neredzīgiem cilvēkiem saziņai un citu funkciju veikšanai ir pieejami dažādi tehniskie palīglīdzekļi jeb tiflotehnika.⁵³⁰

8.5.6. SASKARSME AR PERSONĀM AR GARĪGĀS ATTĪSTĪBAS TRAUCĒJUMIEM

Garīgās jeb intelektuālās attīstības traucējumus visbiežāk atklāj uzreiz pēc bērna piedzimšanas vai agrā bērnībā. Personām ar garīgās attīstības traucējumiem, salīdzinot ar vienaudžiem, novērojamas mācīšanās grūtības un lēnāka attīstība. Starptautiskajā statistiskajā slimību un veselības problēmu klasifikācijā ir noteiktas četras garīgās atpalicības pakāpes – viegla, vidēji smaga, smaga un dziļa atpalicība.⁵³¹ Garīgās attīstības traucējumu pakāpe ietekmē saziņas procesu,

⁵³⁰ Vairāk informācijas skat.: Latvijas Neredzīgo biedrības mājaslapā <http://www.lnbiedriba.lv/>

⁵³¹ Pasaules Veselības organizācija (2016). *Starptautiskā statistiskā slimību un veselības problēmu klasifikācija* (5. izd.). Izgūts no https://ssk10.spkc.gov.lv/rsc/SSK_1_Ievads_20190507.pdf

tādēļ sociālajam darbiniekam labi jāpārzina un jāatpazīst šīs pakāpes un katras tipiskās pazīmes, lai izraudzītos pareizāko pieeju darbā ar klientu. Tas palīdzēs arī izprast katras šādas personas spējas un izraudzīties nepieciešamāko atbalsta formu.

Lai sazinātos vai sniegtu rakstveida informāciju, ir izstrādāta vieglā valoda – veids, kā informāciju padarīt viegli lasāmu un saprotamu. Viegļās valodas materiālos plašāk izmanto attēlus, kas atvieglo rakstītā teksta uztveri, vienkāršus nepaplašinātus un vienkāršus paplašinātus teikumus. Viegļajā valodā ir “pārtulkotas” vairāku valsts pārvaldes iestāžu mājaslapas, veidoti informatīvie bukleti, daiļliteratūra un citi izdevumi. Latvijā ar vieglās valodas popularizēšanu un tekstu veidošanu nodarbojas Viegļās valodas aģentūra – www.vieglavaloda.lv.

Līdzās fotogrāfijām un zīmējumiem ne tikai rakstītajā tekstā, bet arī mutvārdu saziņā izmanto arī piktogrammas. Piktogrammas ir grafiski simboli, kuros ietvertais vēstījums vai nozīme izteikta, izmantojot vizuālo līdzību ar fizisko objektu vai procesu.⁵³²

Saskarsmē ar personu ar garīgās attīstības traucējumiem iesaka pievērst uzmanību tam, lai sarunas process noritētu pēc iespējas mierīgi. Vēlams, lai saruna notiktu laikā un vietā, kas ir ērta klientam vai kuru tas pats ir izvēlējis. Klientam ir saprotami jāizskaidro, kas tu esi, kādēļ esi ieradies un kas notiks tālāk. Būtu jāizvairās sarunu ieplānot laikā, kad klients gatavojas maltītei vai kādai sev būtiskai aktivitātei. Būtu jāparūpējas, lai saruna notiktu labi apgaismotā telpā, kur neviens netraucētu. Ja klientam informācija tiek sniegta rakstveidā, labāk lietot vienkāršu tekstveides fontu (*Arial*, *Calibri*) un lielāka izmēra burtu lielumu (piemēram, 14). Tāpat jāņem vērā, ka persona ar garīga rakstura traucējumiem ir vieglāk nogurdināma, ātrāk zaudē koncentrēšanās spēju vai tā vienkārši var pēkšņi zaudēt interesi turpināt sarunu, tādēļ sociālajam darbiniekam ir jābūt gatavam sarunu turpināt kādā citā dienā un laikā. Sarunas noslēgumā ir būtiski klientam izskaidrot, kas notiks tālāk, kādas būs turpmākās rīcības vai saziņas formas; pastāv iespēja sagatavot arī sadarbības skaidrojumu un izklāstu rakstveida formā.

Verbālajā saskarsmē ar personu ar garīgās attīstības traucējumiem ir svarīgi izteikties skaidri un kodolīgi. Ja sarunas gaitā ir pārrunājams kaut kas sarežģīts,

⁵³² Ar piktogrammu piemēriem iespējams iepazīties vietnē <https://piktogrammas.lv>

tad būtu jāpārdomā, kā to sadalīt sīkākos soļos. Būtu vēlams šādiem klientiem uzdot atvērtos jautājumus, lai rosinātu viņus brīvi izteikties. Tāpat personai ir jādod pietiekami daudz laika pārdomāt atbildi vai atrast īstos vārdus, lai raksturotu savu problēmu. Sociālajam darbiniekam ik pa laikam ir jāpārlicinās, vai viņš ir pareizi sapratis klientu un tāpat jāpārlicinās, vai klients ir sapratis viņu.⁵³³ Tāpat būtu jāpievērš uzmanība tam, ka šādai personai var būt traucētas spējas atcerēties, tādēļ sociālajam darbiniekam jābūt pacietīgam, iecietīgam un gatavam atkārtoti pārrunāt vienu un to pašu jautājumu.

Grupā “personas ar *garīga rakstura* traucējumiem” tiek ietvertas arī personas ar *psihiskās veselības* traucējumiem. Saskarsmi ar personām ar dažādām psihiskām saslimšanām šajā nodaļā detalizētāk neanalizēšu, tomēr rosinu lasītāju iepazīties ar sertificētas ārstes – psihiatres Ingas Zārdes un Slimību profilakses un kontroles centra izstrādātajiem ieteikumiem “*Padomi saskarsmē, komunikācijā un sadzīvē ar cilvēkiem ar dažādām psihiskām saslimšanām*”, kurus varat lejuplādēt no vietnes www.nenoversies.lv.

Nodaļā kopumā esmu iekļāvusi būtiskāko pamata informāciju par saskarsmi, konsultēšanas tehnikām un sadarbības attiecībām ar klientu. Vienlaikus par katru tematu un vēl daudziem šeit neietvertiem tematiem rosinu meklēt papildus informāciju un avotus, kā arī izmantot iespējas apmeklēt praktiskas ievirzes seminārus saskarsmes prasmju pilnveidošanai.

⁵³³ Allen, G., & Langford, D. (2008). *Effective Interviewing in Social Work and Social Care*. New York: Palgrave Macmillan.

9. DARBS AR GADĪJUMU

IEVA OZOLA

Darbs ar gadījumu (angļu val. – *case work*) ir sociālā darba ar gadījumu viena no senākajām vispārīgās prakses pamatmetodēm (skat. 9.1. attēlu), ko var uzskatīt par sociālā darba ar individu un ģimeni pirmsākumu, un tās aizmetņi ir veidojušies vēl pirms Mērija Ričmonda (*Mary Ellen Richmond*) to aprakstīja savā pirmajā grāmatā *Social Diagnosis* (“Sociālā diagnoze”).



Darbs ar gadījumu ir viena no sociālā darba ar gadījumu pamatmetodēm, kas raksturīga vispārīgajai sociālā darba praksei, lai veicinātu indivīda un ģimenes sociālo funkcionēšanu. Kā vispārīgās prakses sastāvdaļa, darbs ar gadījumu ietver plašu sociālā darbinieka lomu, funkciju un metožu klāstu. Darbs ar gadījumu var būt saistīts ar pakalpojumu piesaisti, pamatvajadzību nodrošināšanu, praktiskas palīdzības organizēšanu un psihosociālo konsultēšanu. Darbs ar gadījumu ir apvienojams ar atbalsta grupu vadīšanu vai kopienas darba elementiem, piemēram, savienošanu ar atbalstošiem resursiem. Tas ietver tradicionālos sociālā darba posmus (piemēram, izvērtēšanu, intervenci, novērtēšanu). Lai veiktu darbu ar gadījumu, sociālajam darbiniekam ir nepieciešamas vispārīgās, pamata zināšanas un prasmes sociālajā darbā ar gadījumu. Tādēļ lielākoties darbs ar gadījumu ir sociālā darba bakalaura izglītības pamata kompetenču līmenī. Darba ar gadījumu praksi pirmo reizi aprakstījusi ASV sociālā darbiniece M. Ričmonda 1917. gadā grāmatā “Sociālā diagnoze”. Tiek uzskatīts, ka ar šo grāmatu aizsākās darba ar gadījumu teorētiskais pamatojums.

Nemot vērā šīs sociālā darba pamatmetodes seno vēsturi, daudzveidību, dažādo attīstību un virzību gan starp valstīm, gan teorētiskajām pieejām, kā arī sociālā darba prakses modeļiem, būtu grūti nosaukt kādu vienu vienīgo piemēru un tipiskāko modeli, kā arī novilkt izteiktas sarkanās līnijas, kur sākas un beidzas gadījuma vadīšana vai psihosociālais darbs, jo abas metodes attīstījušās no

darba ar gadījumu. Tātad liela daļa darba ar gadījumu elementu ir novērojami gan gadījuma vadīšanā, gan psihosociālajā darbā.

Mūsdienās darbu ar gadījumu visbiežāk raksturo no **vispārīgās sociālā darba prakses** (angļu val. – *generic social work practice, generalist approach*) skatījuma vai perspektīvas, kas ir sociālā darba profesijas standarta kodols un katra sociālā darbinieka bakalaura līmeņa izglītības pamats. Vispārīgā prakse ietver katra sociālā darbinieka plašās zināšanas un prasmes, kā arī profesionālās vērtības, kas pēc pamata izglītības līmeņa iegūšanas dod kvalifikāciju un kompetences strādāt ar indivīdu un ģimeni visdažādākajās institūcijās un pakalpojumu programmās, integrējot arī citu prakses līmeņu metodes (piemēram, sociālais darbs ar grupu, sociālais darbs kopienā).



9.1. attēls. Sociālā darba ar gadījumu pamatmetodes

Iegūstot papildu izglītību maģistrantūrā vai tālākizglītībā, sociālie darbinieki visbiežāk specializējas darbam ar kādu klientu mērķgrupu un/vai pēc pamatmetodēm – gadījuma vadīšanā vai psihosociālajā darbā. Taču pasaulē ir pietiekami plaši izplatīta pieeja, ka arī maģistrantūras līmenī sociālie darbinieki papildina un nostiprina zināšanas vispārīgajā sociālā darba praksē darbā ar gadījumu.



Darba ar gadījumu mērķis ir sniegt atbalstu indivīdam vai ģimenei efektīvāk tikt galā ar grūtībām vai problēmām, kas negatīvi ietekmē viņu sociālo funkcionēšanu, pielietojot vispārīgās sociālā darba prakses metodes. Sociālā darbinieka darbs var būt vienlaikus vērsts gan uz indivīda vai ģimenes prasmju un sociālās adaptēšanās spēju uzlabošanu, gan uz vides šķēršļu mazināšanu un resursu piesaisti dažādos prakses līmeņos, kā arī praktiskas palīdzības nodrošināšanu.

Vispārīgajai sociālā darba praksei darbā ar gadījumu ir raksturīgs teoriju un metožu pielietošanas eklektisms.⁵³⁴ Tas nozīme, ka, neskatoties uz vispārīgās prakses teorētisko pamatu, ko veido ekoloģiskās sistēmu teorijas un sistēmiskais skatījums, sociālie darbinieki savā praksē vienlaicīgi pielieto arī citas pieejas, piemēram, kognitīvi biheiviorālo, psihodinamisko un vecumposmu teoriju, kā arī holistisku un starpdisciplināru skatījumu, integrējot medicīnas, socioloģijas, antropoloģijas, kultūras, sociālās drošības sistēmas un citu jomu zināšanas atkarībā no klientu mērķu grupas un institūcijas, organizācijas mērķiem. Darba ar gadījumu prakses modeļus būtiski ietekmē katras valsts sociālā darba tradīcija.

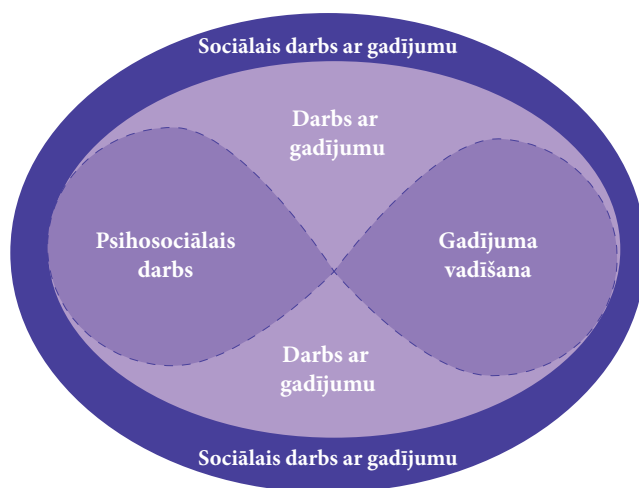
Raksturojot sociālā darbinieka darbu ar gadījumu Latvijā, bieži izmanto salīdzinājumu ar ģimenes ārsta praksi. Lai noteiktu atbilstošāko palīdzību un ārstēšanu pacientam, ģimenes ārstam ir nepieciešamas plašas zināšanas veselības un veselības aprūpes jomā, jāveido sadarbība ar dažādiem veselības aprūpes speciālistiem. Droši vien jūs būsit pārsteigti, ja ģimenes ārsts atsevišķu problēmu risināšanai piedāvās masāžu vai ginekoloģisku apskati. Taču specializācijas trūkums neizslēdz, ka ģimenes ārsts kādu jomu pārzina labāk vai spēj veikt kādas noteiktas medicīniskās manipulācijas. Piemēram, ģimenes ārsts nepiedalīsies slimnīcas komandas darbā, kur iesaistīti ārsti uzņemšanas nodaļā, medmāsas, anesteziologi, ķirurgi, sociālie darbinieki, kapelāni u. c. speciālisti. Taču viņa loma ir savlaicīgi veikt diagnostiku, nosūtīt uz asins analīzēm, piesaistot visus nepieciešamos speciālistus, vai ieteikt ārstēšanos, lai pacients ātrāk saņemtu atbilstošāko palīdzību. Savukārt lauku ģimenes ārsta praksē vienmēr būs plašāks praktiskās un tiešās palīdzības loks. Manuprāt, salīdzinājums ar visiem labi izprotamo ģimenes ārsta funkciju palīdz labāk saprast dažkārt grūtāk uztveramo sociālā darbinieka darbā ar gadījumu vispārīgās prakses pieeju.

Kā jau iepriekšējās nodaļās minēts, darbā ar gadījumu nav raksturīgas izteiktas specializācijas pēc klientu mērķgrupas un pamatmetodēm. Tas nozīmē, ka sociālajam darbiniekam, balstoties sociālā darba vērtībās un principos, izmantojot sociālā darba teoriju un metodes, kā arī vadoties pēc konkrētas institūcijas⁵³⁵,

⁵³⁴ Coady, N., & Lehmann, P. (Eds.). (2008). *Theoretical Perspectives for Direct Social Work Practice: A Generalist-Eclectic Approach* (2nd ed.). New York: Springer Publishing Company.

⁵³⁵ Schatz, M. S., Jenkins, L. E., & Sheafor, B. W. (1990). Redefined: A Model of Initial and Advanced Generalist Social Work. *Journal of Social Work Education*, 26(3), 217–231. Retrieved from <https://www.jstor.org/stable/23043060>

organizācijas mērķiem, jāprecizē un jāattīsta savs prakses modelis. Tādēļ darbs ar gadījumu kā pamatmetode ietver visplašākās prasmes un zināšanas par sociālajām problēmām un to praktiskajiem risinājumiem dažādos sociālā darba prakses līmeņos. Var teikt, ka tā galvenā priekšrocība un ierobežojums ir nespecializēšanās jeb vispārīgais prakses lauks un darbība indivīda, grupas un kopienas līmenī.



9.2. attēls. Sociālā darba ar gadījumu pamatmetodes

Ja psihosociālais darbs ir izteikti fokusēts uz specifisku psihosociālās konsultēšanas metožu pielietošanu tiešajā darbā ar klientu un gadījuma vadīšana ir vairāk vērsta uz izvērtēšanu un pakalpojumu piesaisti noteiktām klientu mērķgrupām indivīda, ģimenes līmenī, tad darbam ar gadījumu raksturīgs zināms prakses elastīgums dažādos sociālā darba prakses līmeņos (skat. 9.2. attēlu), kas atkarībā no individuālās situācijas ietver vai nu izteiktākus psihosociālās konsultēšanas elementus, vai arī gadījuma vadītāja funkcijas. Kā atzīmē ASV Sentluisas universitātes sociālā darba profesore Marla Berga-Vīgere (*Marla Berg-Weger*), iespējams, ka vispārīgās prakses vispārīgākā puse ir daudzpusīgo sociālā darba prasmju pielietojums dažāda veida situācijās un **sociālo pārmaiņu ietekmēšana vairākos līmeņos** – personīgajā (indivīds un ģimene), grupas un strukturālajā (kopiena, organizācija)⁵³⁶ (skat. 9.1. tabulu). Visi trīs līmeņi ir savstarpēji saistīti un savā veidā atkarīgi viens no otra.

⁵³⁶ Berg-Weger, M. (2019). *Social Work and Social Welfare. An Invitation* (5th ed.). London: Routledge. pp. 268–269.

9.1. tabula. Vispārīgās sociālā darba prakses līmeņi darbā ar gadījumu

INDIVĪDA UN ĢIMENES LĪMENĪ	Darbs “viens pret vienu” individuāli vai ar ģimeni, kā arī ar viņu sociālā tīklojuma sistēmas stiprināšanu. Tas var būt darbs ar visdažādākajām problēmām un vecumposmiem, kurā indivīdam vai ģimenei pietrūkst kādi no materiālajiem, sociālajiem, psiholoģiskiem vai citiem resursiem. Šī līmeņa darbā ar gadījumu ietilpst konsultēšana, situācijas izvērtēšana, gadījuma plānošana un vadīšana, atbalsta resursu piesaiste. ⁵³⁷ Tas nozīmē, ka funkcijās var ietilpt gan psihosociālā konsultēšana (piemēram, īstermiņa atbalsta sniegšana vai krīžu interence), gan gadījuma vadīšanas funkcijas, kas ietver izvērtēšanu un nepieciešamās praktiskās palīdzības un/vai pakalpojumu piesaisti vai novirzīšanu pie cita sociālā darbinieka ar atbilstošu specializāciju (piemēram, gadījuma vadītāja darbā ar jauniešiem vai darbā ar ģimenēm ar bērniem).
GRUPAS LĪMENĪ	Darba ar gadījumu vispārīgās prakses īpatnība atšķirībā no gadījuma vadīšanas un psihosociālā darba ir tā ciešā sasaiste ar grupu, kas nozīmē, ka blakus darbam individuālā un ģimenes līmenī var pielietot daudzveidīgās grupu darba metodes, atbalsta grupu organizēšanu, kā arī vadīšanu kādai noteiktai klientu mērķgrupai, piemēram, atbalsta grupa līdzatkarības problēmu mazināšanā, izglītojoša grupa vecākiem.
ORGANIZĀCIJAS UN KOPIENAS LĪMENĪ	Šajā līmenī sociālais darbinieks sociālo problēmu mazināšanai pielieto intervences, kurās tiek iesaistītas grupas, kopienas iedzīvotāji un/vai formālās organizācijas, un pakalpojumu sniedzēji. Sociālais darbinieks var būt iesaistīts dažādās aktivitātēs – izglītojošas informācijas sagatavošanā un izplatīšanā kopienā, datu ievākšanā, apkopošanā un sociālo problēmu analizē, jaunu sociālo pakalpojumu iniciēšanā, kādas mērķgrupas pārstāvēniecībā jeb advokāta lomas realizēšanā (piemēram, vēstules politiķiem, dalība formālās darba grupās, problēmas aktualizēšana profesionālajā kopienā, semināros, konferencēs, publikāciju sagatavošana), administrēšanā (piemēram, projektu vadīšana, pakalpojumu pārraudzība) ⁵³⁸ , kā arī kopienas iedzīvotāju pilsoniskās līdzdarbības aktivizēšanā (piemēram, iedzīvotāju iesaiste sociālajos projektos un apvienošanās nevalstiskajās organizācijās, atbalsts, informācijas sniegšana un/vai izglītošana pilsoniskajai līdzdalībai, dažādu iedzīvotāju grupu un nevalstisko organizāciju satuvināšanas projekti).

⁵³⁷ Berg-Weger, M. (2019). *Social Work and Social Welfare. An Invitation* (5th ed.). London: Routledge, p. 268.

⁵³⁸ Turpat, 269. lpp.

Sociālajam darbiniekam vispārīgajā praksē būtu jābūt kompetencei veikt intervences visos šajos līmeņos. Taču, kā atzīmē profesore M. Berga-Vigere, visbiežāk sociālā darba praktiķi attīsta prasmes vienā vai divos prakses līmeņos, jo to būtiski ietekmē gan sociālā darbinieka profesionālā kapacitāte un kompetence, gan viņa institūcijas, organizācijas mērķi un formālais ietvars, kā arī tās resursi.

Runājot par vispārīgajām un plašajām prasmēm, ko prasa darbs ar gadījumu, jāņem vērā, ka tas nenozīmē, ka vienam sociālajam darbiniekam jādara viss. Sociālajam darbiniekam konkrētā institūcijā vai organizācijā ir savi noteikti mērķi un uzdevumi, bet darbā ar gadījumu sociālais darbinieks var izvēlēties atbilstošākās intervences pieejas individuālajā situācijā. Piemēram, sociālais darbinieks novēro, ka vairākiem viņa klientiem ir kopīgas grūtības un vajadzības, kā arī šī klientu grupa ir pietiekami homogēna jeb viendabīga un atbilst sociālā darba ar grupu darba formai. Sociālais darbinieks var meklēt papildu resursus šādas grupas izveidei, piemēram, rakstīt projektu, piesaistīt citas kopienas organizācijas, piesaistīt citu sociālo darbinieku vai speciālistu darbam ar grupu, uzrunāt kādu no klientu grupas, kuram ir pieredze dalībā pašpalīdzības grupās, vai aktualizēt citus kopienas resursus (skat. 9.1. tabulu – organizācijas un kopienas līmenis), vai pats organizēt un vadīt atbalsta grupu (skat. 9.1. tabulu – grupas līmenis).

Var teikt, ka darbs ar gadījumu kā vispārīgās prakses pamats ir vienīgā pamatmetode, kuras ietvaros sociālā darbinieka prakse ir tik cieši saistīta ar citiem prakses līmeņiem. Lielā mērā var novērot tendenci: jo vairāk sociālajiem darbiniekiem darbā ar gadījumu jāpievēršas kādai noteiktai klientu mērķgrupai un metodēm, t. i., darbs kļūst “specializētāks”, jo darbs ar gadījumu vairāk pietuvojas kādai no blakus stāvošajām sociālā darba ar gadījumu pamatmetodēm (gadījuma vadišanai, psihosociālajam darbam) vai citām darba formām (sociālais darbs ar grupu, sociālo pakalpojumu administrēšana, projektu vadišana). Piemēram, ir darbinieki, kuri specializējas tikai grupu vadīšanā vai tikai kopienas sociālajā darbā, bet citu darbs ir vērsts tikai uz psihosociālo konsultēšanu jeb psihosociālo darbu vai gadījuma vadišanu noteiktai klientu mērķgrupai.

Var teikt, ka tā ir dabiska sociālā darbinieka profesionālās attīstības gaita, pakāpeniski pārejot no vispārīgās prakses plašā darba lauka uz tās padziļinājumu, kā arī specializēšanos darbā ar kādu no klientu mērķgrupām un/vai kādu no pamatmetodēm.

9.1. SOCIĀLĀ DARBINIEKA LOMAS

Vispārīgās prakses kontekstā darbā ar gadījumu būtiski pievērst uzmanību sociālā darba lomām jeb profesionālajām lomām, jo tās lielā mērā veido sociālā darba identitāti, nodala atbildības un precizē dažkārt neskaidrās sociālā darba robežas. Līdz ar to sociālā darba lomas un to elementi visdažādākajos veidos ir sastopami visos sociālā darba prakses līmeņos un visās pamatmetodēs, neatkarīgi no pielietotās teorijas vai institūcijas, kurās strādā sociālie darbinieki.

Sociālā darba lomu uzskaitījums var būt plašs, un to klasifikācija ir daudzveidīga. Tādēļ, manuprāt, vērtīgs ir ASV sociālā darba akademiķu Dīna Hepvorta (*Dean H. Hepworth*), Ronalda Rūnija (*Ronald H. Rooney*) un Glendas Djūberijas Rūnijas (*Glenda Dewberry Rooney*), kā arī Kimas Štromas-Gotfrīdas (*Kim Strom-Gottfried*)⁵³⁹ sociālā darba lomu dalījums (skat. 9.1.1. attēlu). Autori visas sociālā darbinieka lomas darbā ar gadījumu iedala piecās galvenajās lomās jeb lomu grupās. Izvērstāks lomu uzskaitījums ir atspoguļots 9.1.1. tabulā, kurā papildus autoru jau pieminētajām sociālā darba lomām pievienoju arī citu autoru minētās, lai priekšstats par lomu uzskaitījumu veidotos pilnīgāks.



9.1.1. attēls. Sociālā darba lomu dalījums darbā ar gadījumu

⁵³⁹ Hepworth, D., Rooney, R., Rooney, G., & Strom-Gottfried, K. (2017). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills* (10th ed.). Boston, MA: Cengage Learning, pp. 28.–34.

9.1.1. tabula. Sociālā darbinieka lomu uzskaitījums darbā ar gadījumu.

SOCIĀLĀ DARBA LOMU GRUPAS	SOCIĀLĀ DARBA LOMAS
Tiešais pakalpojuma nodrošinātājs	Atbalsta sniedzējs individuālam, pārim vai ģimenei. Individuālā gadījuma vadītājs vai konsultants. Psihosociālais konsultants. Atbalsta sniedzējs. Atbalsta persona. Grupā darba pakalpojumu sniedzējs. Izglītotājs. Informācijas sniedzējs.
Sistēmas attīstītājs	Sociālo programmu attīstītājs. Sociālo pakalpojumu attīstītājs. Kopienas attīstītājs. Projektu vadītājs. Plānotājs. Politikas un procedūru/procesu attīstītājs. Aizstāvis (angļu val. – <i>advocate</i>). Pārstāvis. Izglītotājs.
Sistēmas uzturētājs	Organizācijas analītiķis (datu ievade, apstrāde, analīze). Fasilitators. Ekspeditors. Komandas loceklis. Konsultāciju sniedzējs (ārpus tiešās pakalpojumu sniegšanas). Supervizors. Pārtraugs. Informācijas sniedzējs.
Sistēmu savienotājs	Brokeris. Gadījuma vadītājs. Komandas vadītājs. Koordinatori. Mediators. Aizstāvis. Pārstāvis. Informācijas sniedzējs.
Pētnieks	Mērķgrupas pētnieks. Sociālo pakalpojumu pētnieks. Klienta individuālās situācijas pētnieks.

Shēma papildināta, balstoties D. Hepvorta, R. Rūnija, G. Rūnijas, K. Štomas-Gotfrīdas sākotnēji izstrādātajā shēmā.^{540, 541, 542, 543}

⁵⁴⁰ Moriarty, J., Baginsky M., & Manthorpe, J. (2015). *Literature Review of Roles and Issues within the Social Work Profession in England*. London: King's College. Retrieved from <https://www.professionalstandards.org.uk/docs/default-source/publications/research-paper/literature-review-roles-and-issues-within-the-social-work-profession-in-england-2015.pdf>

⁵⁴¹ Hepworth, D., Rooney, R., Rooney, G., & Strom-Gottfried, K. (2017). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills* (10th ed.). Boston, MA: Cengage Learning, pp. 28.–34.

⁵⁴² Payne, M. (2005). *Modern Social Work Theory* (3rd ed.). Basingstoke: Palgrave Macmillan.

⁵⁴³ Dominelli, L. (2009). *Introducing Social Work*. Cambridge: Polity Press.

Sociālā darbinieka lomas vienmēr realizējas rīcībā, īstenojot noteiktas funkcijas un paveicot konkrētus uzdevumus. Ja netiek veikta fiziska darbība, tad loma nevar realizēties vai realizējas daļēji. Skaidrojot sociālā darbinieka profesionālās lomas, tās var salīdzināt ar citu sociālo lomu izpildi, piemēram, mātes loma ietver tādas funkcijas kā rūpes par bērna pamatvajadzību nodrošināšanu, t. i., drošību, emocionālo atbalstu un klātbūtni, veselību, pārtiku, apģērbu, attīstību u. c. atbilstoši bērna vecumam. Ja māte kādu iemeslu dēļ nevar veikt šos uzdevumus, kā arī cits ģimenes loceklis neuzņemas atsevišķas vai visas funkcijas un uzdevumus, tad loma, kas bērnam akūti nepieciešama, neīstenojas un tiek ietekmēta bērna pamatvajadzību nodrošināšana, līdz ar to arī viņa fiziskā, psiholoģiskā attīstība. Es kā sociālais darbinieks varu domāt, ka veicu aizstāvja, brokera, atbalstītāja vai citu lomu, bet, ja ikdienā nav novērojamas konkrētas darbības šo lomu realizēšanā, tad tās netiek veiktas, un rezultātā tas ietekmē mana sniegtā pakalpojuma kvalitāti un atbilstību klienta vajadzībām.



- ✓ Sociālā darba lomu īstenošanai **nepieciešamas konkrētas darbības**, kuras praksē precizē, definējot funkcijas un konkrētus uzdevumus.
- ✓ Sociālā darba lomas realizēšana ir cieši saistīta ar to **vajadzībām, kuriem ir adresēta šī loma**. Attiecībā pret dažādām klientu mērķgrupām kādas no lomām būs izteiktākas vai mazāk izteiktas, vai netiks realizētas. Piemēram, aizstāvja lomas pielietojums darbā ar cilvēku, kuram ir pietiekami augstas spējas realizēt un aizstāvēt savas tiesības, būs ne tikai nelietderīgs un neatbilstošs, bet arī var mazināt cilvēka pašnoteikšanās un neatkarības sajūtu.
- ✓ Sociālā darba **lomas savā starpā var konfliktēt**. Piemēram, klienta aizstāvja, atbalsta sniedzēja un institūcijas pārstāvja vai pārrauga, sociālās kontroles lomas sociālajam darbiniekam var radīt daudzas dilemmas un lomu konfliktus. Lomu konflikti var rasties arī situācijās, kad attiecībā pret vienas ģimenes locekļiem sociālais darbinieks ir atšķirīgās lomās. Sociālā darba lomu apzināšanās un to konfliktu izprašana ir biežs supervīzijas jautājums.
- ✓ Katra sociālā darba loma var izpausties **gan attiecībā pret klientu individuālajā līmenī, gan pret klientu mērķgrupu organizācijas, kopienas, makroprakses līmenī**. Piemēram, individuālā darba ar gadījumu līmenī

aizstāvja jeb interešu pārstāvja loma var izpausties klienta pārstāvēšanā komandas vai starpinstitucionālās sapulcēs, sociālo pakalpojumu piesaistes procesā un to kvalitātes nodrošināšanā, klienta rīcībspējas paaugstināšanā u. c. Savukārt organizācijas un grupas līmenī tā var izpausties kā sociālās problēmas aktualizēšana, jaunu pakalpojumu iniciēšana, pārstāvot ne tikai viena klienta, bet klientu mērķgrupas sociālās tiesības un intereses.

- ✓ **Sociālā darba profesionālo lomu saturs mainās** līdz ar sabiedrību, kultūru un sabiedrības vajadzībām, kā arī gaidām no sociālā darba profesijas un pašu sociālo darbinieku priekšstatiem par profesionālajām lomām un veidu, kā tās realizē.
- ✓ Katrai lomai ir savas **stiprās un vājās jeb ēnas puses**. Būtiski apzināties, kāda no lomām katrā individuālajā gadījumā un sadarbības posmā ir atbilstošākā, kādus lomu aspektus būtu nepieciešams pavājināt vai pastiprināt.

Sociālā darba lomu apraksti daudzviet pieejami arī latviešu valodā.⁵⁴⁴ Ņemot vērā samērā nelielās nianšes un vienprātību, kā sociālā darba profesionālās lomas laika gaitā mainās, ir pieejams plašs sociālā darba lomu teorētiskās literatūras klāsts. Arī monogrāfijas I sējumā vairāki autori pievēršas sociālā darbinieka lomu skaidrošanai, piemēram, M. Rodžerss, E. Apine.

9.2. KLIENTA MĒRĶGRUPAS NOTEIKŠANA DARBĀ AR GADĪJUMU

Klientu mērķgrupa ir noteiktām pazīmēm/kritērijiem atbilstoša cilvēku grupa, uz kuru potenciāli tiks virzīta sociālā darba interence vai arī uz kuru jau vērsts sociālais darbs. Klientu mērķgrupas identificēšana palīdz precizēt konkrētas cilvēku grupas vajadzības, sociālās problēmas un attiecīgu intervenci, atbilstoši sociālā darba prakses teorijai un metodēm.

⁵⁴⁴ Piemēram, Zemīte, Ē. (2003). *Sociālā darba pamati* (Mācību grāmata). Rīga: Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskola "Attīstība"; zinātniski metodisko rakstu krājumos "Dzīves jaunatājumi"; Šilņeva, L. (Red.). (2000). *Sociālā darba terminoloģijas vārdnīca*. Rīga: Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskola "Attīstība".

Klientu mērķgrupas noteikšana ir viens no kritērijiem sociālā darba specializāciju un sociālo pakalpojumu attīstībā. Tās raksturojumu visbiežāk veido vairāku pazīmju kopums (piemēram, vecums, sociālās problēmas un/vai sociālās funkcionēšanas grūtības, dzimums, vajadzības). Izvēlēto pazīmju kopums veido katras klientu mērķgrupas specifisko raksturojumu (piemēram, pilngadīgie ar alkohola atkarības problēmām; ģimenes, kurās ir bērns ar autiskā spektra traucējumiem; ģimenes ar bērniem, kurās ir multiplas problēmas; jaunieši ar uzvedības traucējumiem). Precīza klientu mērķgrupas identificēšana palīdz veiksmīgāk integrēt un pielietot teorijas, pētījumus, plānot sociālo politiku, sociālā darba intervenci un sociālos pakalpojumus, kā arī tālākizglītības programmas.

Sociālo darbinieku praksei institūcijā vai organizācijā būtu jābūt skaidri noteiktai klientu mērķgrupai, pat ja tā ir plaša un patiesībā ietver vairākas klientu mērķgrupas. Tas ir svarīgi, jo, tikai izprotot klientu mērķgrupas raksturojumu un vajadzības, sociālais darbinieks var veikt pēc iespējas atbilstošākas un pierādījumus balstītas, efektīvas sociālā darba intervences, kā arī piesaistīt citus sociālos pakalpojumus.

Klientu mērķgrupas noteikšana sociālajā darbā ar gadījumu ietver vairāku pazīmju atlasī.

Klientu mērķgrupas atlases pazīmes var būt:

- Vecums un/vai vecumposma grupa;
- Dzimums;
- Sociālās problēmas (piemēram, atkarība, vardarbība, sociālā izstumšana, nabadzība);
- Sociālās funkcionēšanas grūtības (piemēram, pastāvīgas dzīvesvietas nodrošināšanas grūtības, nodarbinātības problēmas, izglītības saņemšanas grūtības, prasmju un zināšanu trūkums, pamatvajadzību nodrošināšanas grūtības);
- Tipiskās jeb universālās klientu mērķgrupas vajadzības (piemēram, materiālie resursi, atbalsta persona, informācija, psiholoģisks atbalsts, jaunu prasmju apgūšana);
- Citas specifiskas mērķgrupas atlases *formālās pazīmes* (piemēram, pēc dzīvesvietas, pēc ienākumu līmeņa, pēc nodarbinātības statusa);

- Citas specifiskās mērķgrupas atlases *neformālās pazīmes* (piemēram, bērni, kuri pulcējās tirdzniecības centrā; seniori, kuri ir sociāli izolēti un jūtas vientuļi; cilvēki, kuri lūdz palīdzību problēmu risināšanā).

Pārdomājot un atlasot klientu mērķgrupas pazīmes, sociālo pakalpojumu sniedzējs un sociālais darbinieks precīzāk var noteikt, kādas intervences šai klientu mērķgrupai kopumā būtu atbilstošākās.

Spēja identificēt atšķirīgas klientu mērķgrupas un to vajadzības ir nozīmīga sociālā darbinieka prasme gan pakalpojumu plānošanā, gan sociālajā darbā ar gadījumu, īpaši tajās prakses vietās, kurās jāveic darbs ar vairākām mērķgrupām vienlaicīgi un vairākos prakses līmeņos, piemēram, lauku sociālajā darbā.

Klientu mērķgrupas var būt ļoti daudzveidīgas, jo katrā sociālā darba jomā, specializācijā, institūcijā un sociālajā pakalpojumā var tikt noteiktas specifiskas klientu mērķgrupas, ar kurām sociālajam darbiniekam ir jāstrādā. 9.2.1. tabulā skatiet piemērus klientu mērķgrupas noteikšanai.

9.2.1. tabula. Klientu mērķgrupas noteikšanas piemēri

SOCIĀLAJĀ DARBĀ AR ĢIMENĒM AR BĒRNIEM	✓ Ģimenes ar bērniem līdz 18 g. v., kurās nespēja nodrošināt bērna aprūpi ir saistīta ar aprūpētāju atkarības, garīgās attīstības traucējumiem vai psihiskās veselības problēmām, kā arī šo problēmu kombinācijām, t. s. ģimenes ar multi-problēmām. ✓ Ģimenes ar bērniem līdz 18 g. v., kuras nonākušas krīzes situācijā, kas saistīta ar mājokļa problēmām. ✓ Ģimenes ar bērniem līdz 18 g. v., kuru krīžu situācijas saistītas ar kādu no vardarbības veidiem vai to kombinācijām. ✓ Ģimenes ar bērniem līdz 18 g. v., kurās bērnam ir garīgās attīstības traucējumi vai psihiskās veselības problēmas. ✓ Ģimenes ar bērniem līdz 3 g. v., kurās vismaz viens no vecākiem vai abi ir vecumā līdz 24 gadiem un ir novērojams bērnu aprūpes prasmju, zināšanu un spēju trūkums.
SOCIĀLAJĀ DARBĀ AR BĒRNIEM	✓ Bērni līdz 12 g. v., kuriem ir mācību grūtības, kas saistītas ar deviantas uzvedības problēmām. ✓ Bērni līdz 18 g. v., kuriem ir psihoaktīvu vielu lietošanas problēmas vai atkarība. ✓ Bērni līdz 12 g. v., kuriem ir mācību grūtības, kas saistītas ar garīgās attīstības traucējumiem. ✓ Bērni līdz 18 g. v., kuri ir cietuši no seksuālās vardarbības. ✓ Bērni līdz 18 g. v., kuri ir cietuši no fiziskās vardarbības.

SOCIĀLAJĀ DARBĀ AR JAUNIEŠIEM	✓ 13–24 g. v. jaunieši, kuriem ir novērota alkohola vai citu psihoaktīvo vielu pārmērīga lietošana vai diagnosticēta atkarība, kā arī ar vielu lietošanu saistītās sociālās problēmas, kuriem nepieciešama ilgtermiņa (virs viena gada) rehabilitācija. ✓ 18–24 g. v. jaunieši pēc ārpusģimenes aprūpes, kuriem ir vecumposmam nepietiekamas prasmes, kā arī nepietiekama resursu sistēma.
SOCIĀLAJĀ DARBĀ AR PILNGADĪGAJIEM	✓ 25–50 g. v. cilvēki ar alkohola lietošanas problēmām un/vai atkarību, kuri brīvprātīgi piesakās dalībai atbalsta grupā. ✓ Cilvēki no 25 g. v., kuriem ir ilgstošas (ilgāk par gadu) nodarbinātības grūtības. ✓ Cilvēki no 18 g. v., kuriem sociālās funkcionēšanas grūtības saistītas ar psihiskās veselības traucējumiem. ✓ Cilvēki no 25 g. v., kuriem ir multiplas sociālās problēmas (atkarība, prasmju trūkums, ilgstošas nodarbinātības problēmas, garīga rakstura traucējumi), kā rezultātā ir pastāvīgas bezpajumtniecības problēmas. ✓ Sievietes no 18 g. v., kuras cietušas no vardarbības un kurām nepieciešams pagaidu patvērums no vardarbības veicēja. ✓ 45–65 g. v. sievietes un vīrieši, kuriem ir nodarbinātības problēmas.
SOCIĀLAJĀ DARBĀ AR SENIORIEM	✓ Seniori vecumā no 65 g. v., kuri dzīvo kādā pašvaldībā un brīvprātīgi piesakās dalībai atbalsta grupā. ✓ Seniori vecumā no 65 g. v., kuriem ir novērojamas multiplas problēmas (sociālā izolētība, fiziskās un psihiskās veselības problēmas).

Klientu mērķgrupas noteikšana sociālajam darbiniekam ir būtiska arī piesaistot pakalpojumus, jo katrs pakalpojums ir veidots atbilstoši kādas konkrētas klientu mērķgrupas vajadzībām.

Bieži neskaidrības vai pat neapmierinātība no sociālo pakalpojumu un sociālo darbinieku sniedzēju puses vai klienta ir saistīta ar to, ka sociālais darbinieks ir piešķīris labu un kopumā klientu mērķgrupai atbilstošu pakalpojumu, bet tas neatbilst atsevišķiem mērķgrupas kritērijiem un vajadzībām, vai arī sociālo pakalpojumu sniedzējs nav precīzi definējis, informējis par savu klientu mērķgrupu.

Minēšu dažus prakses piemērus, kas raksturo, cik nozīmīga ir klientu mērķgrupas un tās vajadzību noteikšana.

1. gadījums. 15 gadīgs jauniešs, kuram ir mācību grūtības, sociālo prasmju un sociālās izolēšanās problēmas, pēc sarunas ar sociālo darbinieku piekrīt piedalīties vasaras nometnē bērniem. Pēc atgriešanās no nometnes jauniešs saka, ka nekad dzīvē vairs nevēlas piedalīties tādās nometnēs, jo tur bija garlaicīgi, nebija, ko darīt un viss bija “tikai sīkajiem”.

2. gadījums. 14 gadīgs jauniešs, kuram ir mācību grūtības, sociālo prasmju problēmas, pēc sarunas ar sociālo darbinieku piekrīt piedalīties vasaras nometnē bērniem. Pēc atgriešanās no nometnes jauniešs jautā, kad būs iespēja piedalīties vēl šādā nometnē, jo bija interesanti, ir iemācījies ko jaunu un ieguvis jaunus draugus.

3. gadījums. 15 gadīgs jauniešs, kuram ir mācību grūtības un sociālo prasmju problēmas, pēc sarunas ar sociālo darbinieku piekrīt piedalīties vasaras nometnē kā palīgs. Jauniešs jūtas ļoti gandarīts par iegūto pieredzi, nebija viegli, bet ir ticis galā ar uzdotajiem uzdevumiem. Ir jaunas idejas, kā nākamreiz tos paveikt vēl labāk.

Minētie piemēri atspoguļo, cik nozīmīga ir piesaistīto pakalpojumu atbilstība klientu mērķgrupai. Pirmajā gadījumā nometnes organizētāju pakalpojums atbilda klientu mērķgrupai pēc problēmu pazīmēm, bet ne pēc vecuma grupas. 15 gadīgam jauniešim, kurš nonāk 7–12 gadus vecu bērnu grupā, ir neinteresanti, jo viņa vecumposmā ir citas vajadzības. Otrajā gadījumā jauniešs nonāca grupā, kura bija atbilstoša vecumposmam, t. i., 14–18 gadus veci jaunieši. Savukārt trešajā gadījumā jauniešim bija viņa vecumposmam atbilstoši uzdevumi un viena vecuma nometnes palīgu grupa. Līdz ar to jauniešs jūta gandarījumu par dalību nometnē, lai arī nometnē bija jāsadarbojas ar jaunākiem bērniem.

Klientu mērķgrupas noteikšana ir pamats darba ar gadījumu, gadījuma vadīšanas un psihosociālā darba prakses modeļu izstrādē.



Prakses modelis sociālajā darbā (angļu val. – *model of/for/in social work, social work model*) ir konkrētai klientu mērķgrupai un konkrētai institūcijai, organizācijai piemērots sociālā darbinieka profesionālās darbības strukturēts apraksts. Modelis pamatojas uz noteiktām sociālā darba teorijām, un tas atspoguļo konkrētus darbības mērķus, uzdevumus, posmus un metodes, kā arī citus

sociālā darba procesu raksturojošos elementus. Atšķirībā no sociālā darba pieejām, modelis raksturo praktisku teorijas piemērošanu sociālā darba praksē, kas pielāgota konkrētai klientu mērķgrupai saistībā ar institūcijas, organizācijas vai sociālā pakalpojuma mērķiem. Piemēram, sociālā darba ar alkohola atkarīgiem cilvēkiem prakses modelis rehabilitācijas centrā, slimnīcā vai sociālajā dienestā, vai ar bērniem vai pieaugušajiem būs atšķirīgi.

Kā redzams 9.2.1. attēlā, sociālā darba ar gadījumu prakses modeli veido klienta mērķgrupa, sociālā darba ar gadījumu pamatmetode, teorētiskās pieejas un konkrētas metodes atbilstoši klientu mērķgrupas vajadzībām, un institucionālie mērķi. Šo visu elementu kombinācijā veidojas prakses modelis, kas, ja tas ir savstarpēji saskaņots un attīstās mijiedarbībā, var kalpot kā labas un efektīvas sociālā darbinieka prakses pamats.



9.2.1. attēls. Sociālā darba ar gadījumu prakses modeļa elementi

Pieejas klienta mērķgrupas noteikšanā sociālajā darbā ar gadījumu

Domājot par klientu mērķgrupu un atbilstošām intervencēm sociālajā darbā ar gadījumu, neatkarīgi no pamatmetodes ir svarīgi noteikt, kādā pieejā sociālais darbs tiks realizēts. Kopumā par daudzveidīgām sociālā darbinieka pieejām vairāk lasiet sociālā darba maģistres, supervizores Evijas Apines nodaļā “Pieejas sociālajā darbā ar gadījumu”, bet turpmāk piedāvāšu vēl vienu būtisku skatu punktu

un jautājumus, kas ietekmē sociālā darba ar gadījumu procesu visās pamatmetodēs – *uz ko un kādā veidā ir vērsta mana sociālā darba intervence? Kas ir mans klients?* Īpaši nozīmīgs šis jautājums ir sociālajā darbā ar ģimenēm un bērniem, jo tieši ietekmē klienta noteikšanu un precīzu intervenču, kā arī sociālā darba lomu izvēli un prakses robežu noteikšanu.

Prakses gadījums.

Pie sociālā darbinieka atnāk vecmāmiņa (65), kura stāsta, ka ir ļoti nogurusi un izsmelta, kā arī satraukusies par situāciju ģimenē. Viņa audzina un rūpējas par mazbērniem – Jāni (13), Annu (5), jo viņas meita Ilze (34) par bērniem nerūpējas, bieži lieto alkoholu, ir agresīva pret bērniem (kļiedz, rausta viņus), bieži nav mājās, regulāri zaudē darbu. Abām bieži ir konflikti. Jānim skolā ir sākušies konflikti ar skolotājiem un pasliktinājušās sekmes. Anna no dzimšanas esot kluss un slimīgs bērns, viņai ir alerģijas, nepieciešama regulāra zāļu lietošana un jāseko atbilstošas pārtikas iegādei. Nesen viņas vīram bija insults, taču izskatās, ka viņam paliek labāk. Pašai arī no visiem krenčiem ir pasliktinājusies veselība, pensija nav liela, tādēļ jāpiestrādā.

Gadījuma piemērā fokusēsimies tikai uz mūsu svarīgāko jautājumu – uz ko var būt vērsta sociālā darbinieka intervence šajā gadījumā? Pēc pirmreizējās informācijas ir redzams, ka ģimenē atbalsts nepieciešams, iespējams, visiem ģimenes locekļiem un ģimenei kopumā. Palīdzību var vērst uz atbalsta sniegšanu tikai vecmāmiņai vai bērniem, vai bērnu mammai. Sociālā darbinieka palīdzības fokuss šajā gadījumā var būt ļoti dažāds, bet sociālā darbinieka rīcību ierobežo, pirmkārt, viņa paša prasmes, zināšanas, spējas un pieredze. Arī Sociālo darbinieku profesionālās ētikas kodeksā ir norādīts, ka sociālajam darbiniekam jāapzinās un jāpieņem savi ierobežojumi. Neviena sociālais darbinieks nevar būt speciālists un pārzināt efektīvākās intervences, metodes darbā ar visām klientu mērķgrupām padziļināti. Otrkārt, sociālā darbinieka darbību ierobežo viņa funkcijas un uzdevumi konkrētā darbavietā, kā arī šīs institūcijas mērķi. Visi šie klientu mērķgrupas atlases ierobežojumi palīdz sociālajam darbiniekam izvairīties no subjektīvu un impulsīvu lēmumu pieņemšanas un glābšanas, sniedzot tādu intervenci, kuru viņš pārzina, prot un ir spējīgs, kā arī ir tiesīgs veikt atbilstoši klienta vajadzībām.

Tātad minētajā gadījumā sociālā darbinieka prakse un klienta izvēle var būt atšķirīga un to būtiski ietekmēs tas, kādas institūcijas/organizācijas ietvaros viņš veic darbu un kāds ir viņa sociālā darba prakses modelis. Visgrūtāk, bet, iespējams, visnozīmīgāk, intervences klientu mērķgrupas fokusu ir noteikt sociālajā darbā ar ģimeni ar bērniem, jo pats specializācijas nosaukums paredz darbu ar ģimeni un bērniem.

Viens no veidiem, kā var precizēt sociālā darbinieka praksi ar konkrētu klientu mērķgrupu, ir raksturot tā darbības pieeju, uz ko var būt/būs vērsts sociālais darbs (skat. 9.2.2. attēlu). Turpmāk, balstoties iepriekš minētajā gadījuma piemērā, nedaudz detalizētāk aplūkošu šīs prakses pieejas.



9.2.2. attēls. Prakses pieejas sociālajā darbā ar gadījumu

9.2.2. attēlā minētās prakses pieejas sociālajā darbā ar gadījumu diezgan būtiski savā starpā atšķiras. Šīs atšķirības pieejās nosaka, **uz kuru no problēmā iesaistītajiem cilvēkiem sociālais darbinieks galvenokārt vērš savu atbalsta procesu un intervenci**. Tas turpmāk ietekmēs sociālā darbinieka izvēlēto teoriju, pieeju, metožu un pat normatīvo aktu kopumu, kā arī sociālo pakalpojumu pielietojumu.

 **Uz bērnu vērsta pieeja.** Šajā pieejā sociālā darba procesa centrālais fokuss vērsts uz bērnu. Protams, ikvienam sociālajam darbiniekam, strādājot jebkurā institūcijā un rodoties aizdomām par vardarbību ģimenē, jāsniedz maksimāls atbalsts, palīdzot ģimenes locekļiem ar atbilstošu palīdzību un

speciālistiem šajā jomā. Bet skatīsimies uz šo gadījumu no sociālā darba pieeju skatpunkta. Piemēram, vecmāmiņa sniegtu informāciju sociālajam darbiniekam, kurš strādā organizācijā, kas sniedz pakalpojumus no vardarbības cietuši bērniem, izmantojot uz bērnu vērstu pieeju. Vecāki un citi pieaugušie šajā pieejā ir kā izmaiņu veicēji un pozitīvu pārmaiņu ietekmētāji, sociālā darbinieka sadarbības partneri, bērna grūtību novērsēji, bērna problēmu risinātāji u. tml., nevis tiešs pārmaiņu mērķis. Šajā pieejā netiek pievērsta izteikta uzmanība iemesliem, kādēļ aprūpētājiem ir tāda vai citāda uzvedība, kādas ir viņu vajadzības un kā viņiem palīdzēt risināt viņu grūtības, bet tiek saglabāts galvenais fokuss – kādā veidā aprūpētāji var palīdzēt mazināt vai novērst bērna emocionālās, fiziskās vai sociālās problēmas. Tātad minētajā gadījumā sociālā darbinieka pirmie jautājumi vecmāmiņai un turpmākā izvērtēšana būs vērsta uz bērnu sociālās situācijas noskaidrošanu, bērnu grūtību, vajadzību un citu faktoru izvērtēšanu. Šajā pieejā sociālā darbinieka izvērtēšanas metodes būs saistītas ar bērna sociālo problēmu identificēšanu dažādos vecumposmos. Piemēram, Lielbritānijā un Skandināvijas valstīs bērnu tiesību aizsardzībā gadījuma vadīšanā plaši pielieto izvērtēšanas instrumentu “Bērna vajadzības centrā”. Konkrēto ģimenes situāciju aplūko no bērna vajadzību perspektīvas, izdalot būtiskākās vajadzību jomas un analizējot, kādu iemeslu dēļ kādas no vajadzībām netiek nodrošinātas vai pastāv nodrošinājuma riski. Uz bērnu vērstās pieejas ir raksturīgas bērnu tiesību aizsardzībā, atbalsta un/ vai rehabilitācijas programmās bērniem, kuri cietuši no vardarbības, rehabilitācijas programmās bērniem ar psihiskās veselības traucējumiem vai atkarību u. c.

Uz bērnu vērsta pieeja nav iedomājama bez sadarbības ar bērna ģimeni un aprūpētājiem, bet uz ģimeni vērstas un uz pieaugušo vērstas prakses atšķirības tomēr ir diezgan būtiskas.

Sociālajam darbiniekam, kurš strādā uz bērnu vērstā pieejā, ir jābūt padziļinātām zināšanām par katra vecumposma attīstības nosacīto normu un novirzēm no tās, par daudzveidīgajām bērnu psihiskajām, emocionālajām un sociālajām problēmām, kā arī par atbilstošiem pakalpojumiem šo grūtību mazināšanā.

Uz bērnu vērstā pieeja katrā no sociālā darba ar gadījumu pamatmetodēm dažādās institūcijās veido atšķirīgus sociālā darba prakses modeļus. Būtiskākās atšķirības uz bērnu vērstā pieejā dažādās pamatmetodēs ir redzamas 9.2.2. tabulā.

9.2.2. tabula. Sociālā darba ar gadījumu pamatmetožu atšķirības uz bērnu vērstā pieejā

PAMATMETODE SOCIĀLAJĀ DARBĀ AR GADĪJUMU	 UZ BĒRNU VĒRSTA PIEEJA
DARBS AR GADĪJUMU	Uz bērnu vērstā pieeja darbā ar gadījumu tipiski izpaužas darbā ar ielu bērniem, bērnu un jauniešu atbalsta programmās, kā arī dienas centros. Sociālā darbinieka lomas un funkcijas var būt diezgan plašas, kas ir kopumā raksturīgi darbā ar gadījumu. Darbs var ietvert individuālo darbu un grupu darbu, kā arī kopienas darba elementus.
GADĪJUMA VADĪŠANA	Starptautiskajā sociālā darba praksē uz bērnu vērstā pieeja gadījuma vadīšanā ir īpaši raksturīga sociālajiem darbiniekiem bērnu tiesību aizsardzības sistēmā (Latvijā šo funkciju vairāk veic bāriņtiesa), kā arī daudzveidīgos pakalpojumu veidos bērniem alternatīvajā aprūpē un atveseļošanā, piemēram, pakalpojumi bērniem, kas cietuši no fiziskās vai seksuālās vardarbības. Uz bērnu vērstu gadījuma vadīšanu var veikt krīzes centros un specifiskos pakalpojumos bērniem, piemēram, sociāls pakalpojums, kas sniedz kompleksu palīdzību bērniem, kuri dzīvo audžuģimenēs, vai sociālais pakalpojums, kas sniedz kompleksu palīdzību bērniem ar atkarības problēmām. Sociālajam darbiniekam ir nepieciešamas padziļinātas kompetences klientu mērķgrupas vajadzībās un atbilstošā pakalpojumu sistēmā, kā arī specifiskos bērnu tiesību aizsardzības normatīvos. Sociālā darbinieka galvenās funkcijas gadījuma vadīšanā ir izvērtēšana, pakalpojumu piesaiste un to monitorēšana.
PSIHOSOCIĀLAIS DARBS	Psihosociālais darbs uz bērnu vērstā pieejā ir raksturīgs sociālā darbinieka tiešais darbs (viens pret vienu) ar bērnu. Latvijā mazāk izplatīts, jo prasa specifiskas kompetences tiešajā darbā ar bērnu un jauniešu, bet daļēji vai pilnībā to praktizē sociālie darbinieki, kuri apguvuši mākslas, smilšu spēles terapijas u. c. uz bērnu vērstās pieejas metodes. Dažkārt pie psihosociālā darba pieskaita arī sociālo darbu ar grupu. Piemēram, grupa bērniem, kuru vecākiem ir alkohola vai citu psihoaktīvu vielu lietošanas atkarība.



Uz pieaugušo vērsta pieeja. Šī pieeja ir pazīstamākā vispārīgajā sociālā darba praksē darbā ar gadījumu, jo visas sociālā darbinieka bakalaura izglītības pamata kompetences ir vērstas uz darbu ar pieaugušajiem. Uz pieaugušo vērsta pieeja sociālajā darbā iezīmē sociālo darbu ar gadījumu ar vienu individu. Ar jēdzienu “pieaugušais” visbiežāk saprot klientu mērķgrupu no

jauniešu vecumposma beigām līdz vecāka gada gājuma cilvēkiem jeb senioriem. Tātad uz pieaugušo vērstu darbu veic ar cilvēkiem no 18 gadu vecuma līdz sirmam vecumam. Atgriežoties pie iepriekš minētā gadījuma piemēra, sociālais darbinieks uz pieaugušo vērstā pieejā, uzklausot vecmāmiņu, savu izvērtēšanu fokusēs vai nu uz atbalsta sniegšanu vecmāmiņai, vai viņas meitai, – tātad uz šīs ģimenes pieaugušajiem. Sociālā darbinieka darba process būs vērsts uz padziļinātu pieaugušo grūtību un resursu izvērtēšanu, kā arī pārmaiņu intervences fokuss tiks vērsts uz pieaugušā problēmu mazināšanu, prasmju attīstību u. c. Līdzīgi kā uz bērnu vērstā pieejā, arī uz pieaugušo vērstā pieejā sociālā darbinieka pamatmetodes ietekmē veidu, kā tiek organizēta sadarbība ar pieaugušo (skatīt 9.2.3. tabulu).

9.2.3. tabula. Sociālā darba ar gadījumu pamatmetožu atšķirības uz pieaugušo vērstā pieejā

PAMATMETODE SOCIĀLAJĀ DARBĀ AR GADĪJUMU	 UZ PIEAUGUŠO VĒRSTA PIEEJA
DARBS AR GADĪJUMU	Uz pieaugušo vērstā pieeja darbā ar gadījumu tipiski izpaužas sociālo dienestu sociālajā darbā, īpaši pagastos, kā arī daudzu sociālo pakalpojumu darbībā, piemēram, dienas centros, atbalsta centros. Uz pieaugušajiem vērstā pieejā darbā ar gadījumu ir raksturīga arī ielu sociālajā darbā, darbā ar psihoaktīvo vielu lietotājiem šļircu apmaiņas punktos, mobilajās brigādēs u. c. Sociālā darbinieka lomas un funkcijas var būt diezgan plašas, kas ir kopumā raksturīgi darbā ar gadījumu. Darbs var ietvert individuālo darbu un grupu darbu, kā arī kopienas darba elementus.
GADĪJUMA VADĪŠANA	Uz pieaugušajiem vērsta gadījuma vadīšana ir raksturīga sociālajā darbā ar klientu mērķgrupām dalījumā pēc specifiskām problēmām, piemēram, gadījuma vadīšana cilvēkiem ar atkarību, sievietēm, kuras cietušas no fiziskās vardarbības, vecāka gada gājuma cilvēkiem ar demenci u. c. Sociālajam darbiniekam ir nepieciešamas padziļinātas kompetences klientu mērķgrupas vajadzībās un atbilstošā pakalpojumu sistēmā, kā arī normatīvos. Sociālā darbinieka galvenās funkcijas gadījuma vadīšanā ir izvērtēšana, pakalpojumu piesaiste un to monitorēšana. Gadījuma vadīšanas izvērtēšanas metodes ietekmē pieaugušo klientu mērķgrupas specifiskais problēmloks.

**PSIHOSOCIĀLAIS
DARBS**

Psihosociālais darbs uz pieaugušo vērstā pieejā ir raksturīgs sociālā darbinieka tiešais darbs (viens pret vienu) ar pieaugušo. Sociālā darbinieka intervence ir vērsta uz izmaiņām un/vai pieaugušā atbalstu. Latvijā psihosociālo darbu uz pieaugušajiem vērstā pieejā veic sociālie darbinieki ar tālākizglītībā iegūtām kompetencēm. Piemēram, sociālie darbinieki darbam ar cilvēkiem ar atkarību, psihosociālie sociālie darbinieki. Sociālā darbinieka galvenā funkcija ir psihosociālās konsultēšanas sniegšana. Psihosociālajā darbā nav raksturīgi piešķirt pakalpojumus. Psihosociālais darbs ir viens no pakalpojumiem, ko piesaista sociālais darbinieks darbā ar gadījumu vai gadījuma vadītājs.



Uz ģimeni vērstā pieeja sociālajā darbā ar gadījumu. Šī pieeja atšķirībā no iepriekšējām ir vērsta uz ģimeni kopumā un uz ģimeni kā vienotu sistēmu. Tā izteikti balstās ekosistēmiskajā perspektīvā, no kuras skatījuma sociālais darbinieks var vadīt un atbalstīt ģimenē notiekošos procesus, pēc iespējas iesaistot visus ģimenes locekļus. Būtībā sociālais darbs uz ģimeni vērstā pieejā ģimeni aplūko kā grupu. Ģimenei kā grupai ir sava attiecību dinamika, specifiskie mijiedarbības veidi, grupas locekļu vajadzības un unikālie grupas risinājumi. Tātad arī sociālā darba ar gadījumu procesā izteikti tiks izmantotas tās metodes, kuras vērstas *darbam ar visu ģimeni kopumā*. Piemēram, konsultācijas ar vairākiem ģimenes locekļiem vienlaikus, ģimenes sapulces, ģimenes konferences, ģimenes kopīgi veidota ekokarte vai genogramma, paplašināta ģimenes locekļu un ģimenei tuvo cilvēku sapulce. Atgriežoties pie gadījuma piemēra, sociālais darbinieks uzklusot vecmammu aicinās šo situāciju pārrunāt visiem kopā. Sociālais darbinieks izstāstīs, kāds varētu būt tikšanās mērķis un kā tāda tikšanās notiktu. Tiekoties ar ģimeni un noskaidrojot situāciju ar visiem kopā, sociālais darbinieks ierosinās sarunas norises noteikumus, palīdzēs katram no ģimenes locekļiem paust savu viedokli un vedinās ģimenes locekļus vienoties par kādiem īstermiņa vai ilgtermiņa risinājumiem. Līdzīgi kā iepriekšējās pieejās, sociālā darbinieka pamatmetode ietekmēs viņa funkcijas un darba mērķus. (Skat. 9.2.4. tabulu.)

9.2.4. tabula. Sociālā darba ar gadījumu pamatmetožu atšķirības uz ģimeni vērsta pieejā

PAMATMETODE SOCIĀLAJĀ DARBĀ AR GADĪJUMU	 UZ ĢIMENI VĒRSTA PIEEJA
DARBS AR GADĪJUMU	Uz ģimeni vērsta pieeja darbā ar gadījumu Latvijā vēl nav ieteikti populāra, kā arī tai nav iezīmētas konkrētas prakses iespējas vispārīgajā praksē. Uz ģimeni vērsta pieeja kopumā prasīta no darbinieka papildu kompetenci darbā ar ģimeni kā grupu, kā arī atbilstošu metožu pārziņāšanu, tādēļ šo pieeju vairāk praktizē gadījuma vadīšanā un psihosociālajā darbā.
GADĪJUMA VADĪŠANA	Uz ģimeni vērsta pieeja gadījuma vadīšanā pasaulē iegūst arvien lielāku popularitāti. Tā ir viena no raksturīgākajām pieejām sociālajā darbā ar ģimenēm, kurās vecākiem ir garīgās attīstības traucējumi vai psihiskās veselības grūtības, kā arī ģimenēs ar multiplām problēmām. Latvijas Republikas Labklājības ministrijas izdevumā “Metodika sociālajam darbam ģimenēm ar bērniem” ir aprakstīts gadījuma vadīšanas modelis sociālajā dienestā uz ģimeni vērsta pieejā.⁵⁴⁵ Gadījuma vadīšanas galvenais fokuss ir vērsts uz ģimenes locekļu mijiedarbību un atšķirīgām vajadzībām. Piemēram, bērnu tiesību aizsardzībā, atšķirībā no uz bērnu vērstās pieejas, izvērtēšanas fokuss būs vērsts uz to, lai noskaidrotu, kuras vecāka grūtības sagādā problēmas nodrošināt kādas no bērna vajadzībām un kā līdzsvarot vecāka grūtības un bērna vajadzības. Gadījuma vadīšanā liela loma ir ģimenes locekļu kopīgām sanāksmēm gan ar sociālo darbinieku, gan ar visiem iesaistītajiem speciālistiem. Šo pieeju var izmantot ne tikai ar ģimenēm ar bērniem, bet arī ar citām klientu mērķgrupām (cilvēki ar garīgās attīstības traucējumiem, cilvēki ar atkarībām, seniori).
PSIHOSOCIĀLAIS DARBS	Psihosociālais darbs uz ģimeni vērsta pieejā ir sociālā darbinieka interence, tiešais “viens pret vienu” darbs vienlaikus ar vairākiem ģimenes locekļiem (māte un bērns, vecāki un bērni, paplašinātās ģimenes locekļi). Latvijā šī sociālā darba pieeja vēl tikai attīstās, īpaši no to sociālo darbinieku puses, kuri tālākizglītības programmās apgūst ģimenes terapeita specialitāti. Starptautiskajā praksē sociālie darbinieki ar papildu tālākizglītību uz ģimeni vērsta pieejā vada ģimenes konferences, strādā kā pakalpojuma sniedzēji ģimeņu konfliktu risināšanā, saskarsmes uzlabošanā, problēmu risināšanā, prasmju uzlabošanā u. c. Psihosociālais darbinieks pats nepiesaista pakalpojumus. Psihosociālais darbs ir viens no pakalpojumiem, ko piesaista sociālais darbinieks darbā ar gadījumu vai gadījuma vadītājs.

⁵⁴⁵ Latvijas Republikas Labklājības ministrija & AC Konsultācijas. (2020). *Metodiskais materiāls sociālajam darbam ģimenēm ar bērniem*. Rīga: Latvijas Republikas Labklājības ministrija. Izgūts 2020. gada 4. decembrī no <https://www.lm.gov.lv/lv/metodiskie-materiali-0>

9.3. PRINCIPI SOCIĀLAJĀ DARBĀ AR GADĪJUMU

Skaidras gadījuma vadītāja lomas, funkcijas, pamatmetodes un pieejas sociālā darbinieka praksi padara mērķtiecīgāku un strukturētāku. Ņemot vērā, ka katrs unikālais klienta un sociālā darbinieka sadarbības tandēms ir saistīts gan ar afektiem un dziļām jūtām, gan ar klienta un sociālā darbinieka sistēmas elementu mijiedarbību, gan to daudzpusīgām ietekmēm, gan objektīvi sarežģītām un dilemmu pilnām dzīves situācijām, kā arī attiecību un pārmaiņu ciklu dinamiku, sociālajā darbā ar gadījumu nebūtu pietiekama tikai pragmatiska un racionāla procesa strukturēšanas pieeja. Tādēļ sociālā darba ar gadījumu praksē vienmēr blakus pastāv vērtības un principi, kas kalpo kā lielāks prakses robežas aptverošs ietvars.

Daudzveidīgu principu dalījums sociālajā darbā ar gadījumu pastāv kopš tā pirmsākumiem, kas, mainoties paradigmām un pieejām (piemēram, Imanuela Kanta ētikas principi, utilitārisma pieeja, radikālā pieeja⁵⁴⁶), laika gaitā aizvien precīzāk izkristalizējas. Pastāv vispārīgie principi, kuri ir iekļauti sociālā darba globālajā definīcijā un balstās sociālā darba vērtībās. Tie ir saistoši visiem sociālajiem darbiniekiem neatkarīgi no valsts, prakses līmeņa vai jomas. Savukārt, balstoties uz vispārīgajiem principiem, izdala specifiskos principus, ņemot vērā konkrētu klientu mērķgrupu un veidojot sociālā darba prakses modeļus. Specifiskus, precizētus sociālā darba principus var izdalīt arī katra atsevišķa organizācija, institūcija, kas sniedz pakalpojumus. Šāda hierarhiska vērtību un principu saskaitē palīdz ieviest un īstenot ikdienas praksē “lielās” vērtības. Principi sociālajā darbā ar gadījumu ir kā **neredzamas robežu līnijas**, kas jāievēro gan tiešajā darbā un attiecībās ar klientu, gan netiešajā darbā, piesaistot pakalpojumus, sniedzot pārskatus, sadarbojoties ar klientam tuviem cilvēkiem vai sadarbības partneriem. Sociālā darba ar gadījumu principu īstenošanu praksē parasti precīzē arī sociālo darbinieku profesionālās ētikas kodeksos. Tādējādi principu ievērošanu var skaidrot kā kādas būtiskas normas domāšanas vai pārliecības sistēmas morāles pamatojumu.⁵⁴⁷

⁵⁴⁶ Banks, S. (2012). *Ethics and Values in Social Work* (4th ed.). Basinstoke: Palgrave Macmillian, p. 39.

⁵⁴⁷ Turpat, 41. lpp.

Būtisku sociālā darba ar gadījumu principu dalījumu jau 1957. gadā piedāvāja ASV priesteris, nozīmīgs sociālā darba profesijas attīstītājs, Čikāgas Loijolas universitātes sociālā darba programmas profesors Felikss Bīsteks (*Felix Biestek*) savā grāmatā *The Casework Relationship*⁵⁴⁸ ("Attiecības darbā ar gadījumu"). Profesora piedāvātie septiņi principi bez būtiskām izmaiņām ir integrēti vispārīgajā praksē darbā ar gadījumu, bieži minēti un aktuāli arī mūsdienās.⁵⁴⁹ Daudzi no F. Bīsteka izdalītajiem principiem ir sastopami gan diagnostiskās, gan funkcionālās skolas pamatlicēju darbos, kas arī liecina par to nozīmīgumu sociālajā darbā ar gadījumu. Lai arī dažkārt no sociālās jomas ekspertiem saņemtu kritiku, ka tas nav mūsdienīgs avots, es uzskatu, ka nekas kardināli jauns šajā ziņā nav radies un savas saknes ir labi zināt, lai saprastu mūsdienas. Jā, katrā teorijā vai pat sociālā darba prakses modelī var tikt izdalīti savi specifiski principi, arī Bīsteka principi ir daudz papildināti precizēti, nosaukti citos "modernākos" vārdos. Ir labi, ka viss attīstās, papildinās un mainās, bet tas nekādā veidā neizslēdz iespēju izmantot un atsaukt atmiņā senas pārbaudītas vērtības.



Bīsteka 7 principi sociālajā darbā ar gadījumu

1. Individualizācija (angļu val. – *individualization*). Šo principu sociālajā darbā ar gadījumu pirmā akcentēja funkcionālās skolas izveidotāja Virdžīnija Robinsone (*Virginia Robinson*).⁵⁵⁰ Jau no pirmsākumiem bija ideja par individualizētu problēmu izpaušmi un individualizētas palīdzības nepieciešamību. Individualizācijas princips V. Robinsones skatījumā ietvēra uzskatu, ka problēmas simptomi var būt līdzīgi, bet tas, kā tie izpaužas cilvēka dzīvē un kāds ir viņa Ego spēks, resursi un atveseļošanās ceļš, katram būs atšķirīgs. Nav divu vienādu cilvēku.⁵⁵¹ F. Bīsteks sociālajā darbā ar gadījumu šo principu padziļināja, aplūkojot **individualizāciju kā klienta tiesības un vajadzību**.⁵⁵² Individualizācija ir katra klienta unikālo īpašību

⁵⁴⁸ Biestek, F. (1957). *The Casework Relationship*. Chicago, Illinois: Laypola University Press.

⁵⁴⁹ Banks, S. (2012). *Ethics and Values in Social Work* (4th ed.). Basinstoke: Palgrave Macmillian, pp. 46.–47.

⁵⁵⁰ Robinson, V. (1930). *Changing Psychology of Social Case Work*. Chapel Hill, N.C.: The University North Carolina Press, p. 7. Retrieved from <https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=mdp.39015050206989&view=1up&seq=23>

⁵⁵¹ Turpat.

⁵⁵² Biestek, F. (1957). *The Casework Relationship*. Chicago, Illinois: Laypola University Press, p. 26.

atzīšana un izpratne par atbilstošu metožu un principu pielietošanu. Individualizācijas princips balstās cilvēku tiesībās saņemt palīdzību kā unikālam cilvēkam, ar viņa(-as) individuālajām atšķirībām. Tātad sociālajam darbiniekam jāpielieto šis princips, individualizējot universālas un pārbaudītas metodes atbilstoši katra klienta unikālajai situācijai. Sociālais darbinieks var individualizēt profesionālos pakalpojumus, apgūstot noteiktas prasmes, zināšanas un iegūstot pieredzi. Pēc F. Bisteka uzskatiem, sociālajam darbiniekam ir jābūt *brīvam no aizspriedumiem* (angļu val. – *bias*) par klientiem. Katra situācija ir jāaplūko kā *unikāla*, neļaujoties stereotipiem un universalizēšanai. Individualizācijas principa ievērošanai ir nepieciešamas plašas zināšanas par klientu uzvedību, jābūt labi attīstītai spējai klausīties un novērot, kā arī spējai iejusties klienta situācijā u. c.⁵⁵³ Mūsdienās šajā principā ietvertās idejas atspoguļojas daudzās profesionālās ētikas normās, piemēram, tiesības uz sadarbības attiecībām, pašnoteikšanās tiesības, cieņa pret katra klienta unikālo situāciju u. c.

2. Mērķtiecīga jūtu izpaušana (angļu val. – *purposeful expression of feelings*). Šis princips attiecas uz klienta jūtu izpaušanu. Klients ir brīvs izpaust savas jūtas sociālā darbinieka klātbūtnē. Tādā veidā sociālais darbinieks atzīst klienta vajadzību izpaust dusmas, sāpes un citas negatīvās vai pozitīvās jūtas. Sociālais darbinieks mērķtiecīgi klausās ne atturot, ne paužot attieksmes par jūtu izpaušanu. Dažreiz sociālais darbinieks pat stimulē jūtu izpaušanu, kad tam var būt terapeitiska ietekme.

3. Kontrolēta emocionālā iesaistīšanās (angļu val. – *controlled emotional involment*). Šis princips attiecas uz sociālā darbinieka jūtu izpaušanu. Sociālais darbinieks cenšas izprast klienta jūtas un emocijas, bet pats nav emocionāli iesaistīts klienta problēmā. Precizējot šī principa skaidrojumu, jāņem vērā, ka ar “emocionālo neiesaistīšanos” netiek domāta emocionāli auksta, distancēta izturēšanās. Ar kontrolētās emocionālās iesaistīšanās principu akcentēta sociālā darbinieka uzmanība pret savām emocionālajām reakcijām, kuras atšķirībā no klienta ir mērķtiecīgi un apzināti jāizpauž, neatkarīgi, kā sociālais darbinieks pats personīgi reaģē uz klienta emocionālajām reakcijām un stāstiem.

⁵⁵³ Bistek, F. (1957). *The Casework Relationship*. Chicago, Illionois: Laypola University Press, p. 29.

4. Akceptēšana jeb pieņemšana (angļu val. – *acceptance*). Sociālais darbinieks pieņem klientu tādu, kāds viņš ir, ar visiem tā ierobežojumiem un grūtībām. Otra akceptēšana ir viena no attiecību atslēgām. Akceptēšana ietver divas pamatidejas: 1) klients netiek nosodīts, vainots, žēlots tādēļ, ka viņš atšķiras no citiem; 2) jau akceptējošā gaisotnē var pakāpeniski mainīt kādus traucējošos uzvedības aspektus.

5. Netiesājošas attieksmes princips (angļu val. – *the nonjudgmental attitude*). Šis princips norāda uz attiecību kvalitāti starp sociālo darbinieku un klientu. Sociālais darbinieks nevaino klientu par viņa problēmām, nepiešķir atbildību par kļūdām. Sociālais darbinieks novērtē tikai klienta attieksmi, standartus un rīcību. Manuprāt, šis princips un tā skaidrojums liek pamatus mūsdienās zināmajam sistēmiskajam principam – cilvēks nav problēma, problēma ir problēma.

6. Klienta pašnoteikšanās (angļu val. – *client self-determination*) ievērošana ir klienta tiesību un vajadzību pēc brīvības pieņemt savu lēmumus un izvēles praktiska (reāla) atzišana. Dažkārt šīs klienta tiesības ierobežo klienta paša spēja pieņemt pozitīvu un konstruktīvu lēmumu. Tādēļ sociālā darbinieka uzdevums ir maksimāli veicināt klienta spējas pašam pieņemt lēmumus un uzņemties par tiem atbildību. Klienta pašnoteikšanās spēju veicināšana sociālajā darbā izteikti izpaužas rīcībspējas (angļu val. – *empowerment*) stiprināšanas pieejā un spēka perspektīvā.

7. Konfidencialitāte. Konfidencialitāte nozīmē klienta personīgās informācijas saglabāšanu un neizpaušanu, ko var atklāt, vienojoties ar klientu un tikai profesionālajās attiecībās (piemēram, starpprofesionālās komandas sapulcē). Konfidencialitātes ievērošana ir saistīta gan ar klienta tiesībām uz datu aizsardzību, gan arī ar vienu no sadarbības alianses pastāvēšanas būtiskākajiem elementiem, kas veicina savstarpējas uzticēšanās un drošības sajūtu.

Kā jau minēju iepriekš, specifiskos sociālā darba modeļos darbā ar konkrētām klientu mērķgrupām sociālā darba ar gadījumu principi var tikt papildināti, kā arī kāds no principiem var tikt uzsvērts īpaši. Principu ievērošana sociālajiem darbiniekiem palīdz gan sadarbības veidošanā, gan ētikas principu ievērošanā un ētikas dilemmu gadījumos. Būtiskas ir sociālo darbinieku konkrētu gadījumu

supervīzijas un diskusijas par pašiem principiem un to ievērošanu, jo vienmēr pastāv vērtību un principu idealizēšanas riski, kas var apgrūtināt to reālu pielietošanu praksē. Bez tam sociālajā darbā ar gadījumu centrālā ētiskā dilemma – rūpes un kontrole – var radīt arī pretrunas starp pašiem principiem un profesionālās darbības mērķiem. Tādēļ, lai varētu realizēt ētisku un uz principiem balstītu praksi, vienmēr īpaši izceļ tādas sociālo darbinieku īpašības kā cieņpilna attieksme, godīgums un uzticamība, zināšanu un prasmju atbilstošs pielietojums, efektivitāte un prasme palīdzēt u. c.⁵⁵⁴

9.4. SOCIĀLĀ DARBA AR GADĪJUMU POSMI

Sociālā darba ar gadījumu process vienmēr ir saistīts ar noteiktu darba posmu realizēšanu. Sociālā darba posmu ievērošana palīdz sociālajam darbiniekam rīkoties pēc kādas universālas un pārbaudītas sistēmas, lai darba process būtu apzināts, strukturēts, mērķtiecīgs un pamatots. Līdz ar to ir lielāka iespējamība paaugstināt sociālā darba ar gadījumu rezultātu paredzamību, sociālā darba efektivitāti un kvalitāti.

Vienkāršojot daudzveidīgo un sarežģīto sociālā darba procesu, ko aplūkošu turpmāk, es bieži izmantoju salīdzinājumu ar dārza izveides procesu. Iztēlojieties, ka esat nonākuši plāvā vai laukā. Iespējams, ka tā ir neskarta, dabiska vide, kurā varbūt kādreiz bijusi saimniecība vai dārzs, jebkurā gadījumā jūsu uzdevums ir izveidot jaunu, skaistu dārzu. Diez vai jūs sāksiet uzreiz rakt zemi un stādīt tur puķes vai kokus. Sākumā jūs iepazīsieties ar šo vietu, sajūtīsiet, kas jums tur patīk, kas ne, pafantazēsiet, kā te varētu būt, apskatīsiet vietas priekšrocības un trūkumus, izvērtēsiet iespējas un šķēršļus, kādi augi šeit labi aug un kurus te nebūs iespējams iestādīt. Tāpat apdomāsi, ko no esošā jūs vēlaties atstāt un ko mainīt, kā arī, iespējams, izvērtēsiet zemes ķīmisko sastāvu. *Izvērtēšanas* procesā jūs pakāpeniski nonāksiet attiecībās ar šo vietu, jūsu domas un attieksmes mainīsies. Tās vairs nekad nebūs tādas kā pirmajā acu uzmetienā. Izvērtēšana jums liks no

⁵⁵⁴ Banks, S. (2012). *Ethics and Values in Social Work* (4th ed.). Basinstoke: Palgrave Macmillian, p. 10.

kādām idejām atteikties, bet citas nāks klāt. Šajā laikā jūs iegūsiet daudz reālāku priekšstatu par to, kāds dārzs varētu būt, kas, iespējams, ļoti atšķirsies no sākotnējā idealizētā variantā. Likumsakarīgi, ka nākamajā solī jūs sāksiet precizēt rezultātu, ko vēlaties sasniegt. Iespējams, zīmēsiet dārza shēmas un veiksiat *plānošanas* procesu, kā arī nepieciešamās sagataves turpmākajiem darbiem. Tikai tad sāksies reālie dārza izveidošanas darbi, iejaukšanās zemē jeb *intervence* – rakšana, zemes vešana un bagātināšana, norobežojumu veidošana, stādīšana, celiņu veidošana, palīgu un meistarų pieaicināšana utt. Arī šajā procesā jūs saskarsieties ar to, ka ne viss, kas bija plānots, ir realizējams. Kaut kas prasīs vairāk laika un atkal no kādām idejām būs jāatsakās. Taču procesa laikā parasti rodas arī kādi negaidīti risinājumi, par kuriem iepriekš nebijāt pat iedomājies. Kā saka: “No defekta sanāca efekts!” Tad ir brīdis, kad kopumā viss izdarīts un jāgaida, kad augi iesakņosies, paaugsies, un būs laiks, kad varēsiet novērtēt rezultātu, t. i., salīdzināt rezultātu ar sākotnējo ideju un plānu. Pēc *novērtēšanas* varēsiet labāk saprast, kuri augi realitātē nemaz tik labi neizskatās, neiederas vai arī tie vienkārši neizskaidrojamo iemeslu dēļ šajā vietā negrib augt. Tad izlemsiet, ko dārza uzturēšanā un uzlabošanā vēlaties turpināt no iepriekšējā plāna – vai veidot jaunu vai atstāt tik tālu, cik tas ir izveidots.

Manuprāt, šis salīdzinājums simboliski ļoti precīzi atspoguļo darbu ar gadījumu procesu un noteiktu posmu ievērošanas nozīmi. Turklāt dārza darbu salīdzinājumā ienāk arī sociālajā darbā tik būtiskais apkārtējās vides un laika (hronositēmas) faktoru ietekme. Sociālā darba process nenotiek tikai racionāli plānojot un lineāri vai mehāniski īstenojot plānoto. Tas ir dinamisks, saistīts ar daudzām klienta dzīves un vides, kā arī dažādu ciklu (piemēram, gada, sociālo problēmu, cilvēka dzīves cikls) un laika rituma ietekmēm (piemēram, daudzas grūtības atrisinās vai mazinās laika gaitā, cilvēkam nobriestot, uzkrājot pieredzi vai adaptējoties). Bet būtiskākais secinājums dārza salīdzinājumam ir – ja mēs neievērojam darbību pēctecību un posmus, mums ir daudz grūtāk nonākt pie plānotā rezultāta. Protams, iejaucoties situācijā, kaut kāds rezultāts būs vienmēr, un tā būs izmainīta. **Situācija un attiecības ar klientu nekad vairs nebūs tādas, kā bija pirms mūsu iejaukšanās, un arī mēs to nekad vairs neuztversim kā sākuma.** Tas ir būtiski, domājot par sociālā darbinieka atbildības, empātijas un klienta

pašnoteikšanās veicināšanas nozīmi, uzsākot sociālo darbu ar gadījumu un sadarbības procesu ar klientu kopumā.

Grāmatas otrajā sējumā “Sociālais darbs ar gadījumu. Teorija praksē” var redzēt, cik atšķirīgi var būt sociālā darba posmi darbā ar gadījumu dažādu teoriju kontekstā. Tomēr kopumā, lai arī pieejas ir daudzveidīgas, tie vienmēr ietver trīs pamata posmus – sākumā notiek iepazīšanās ar situāciju un *izvērtēšana*. Pēc tam ir kāds pārmaiņu veicinošs process, kas atspoguļojas *intervences* posmā. Un noslēgumā, kad notiek izmaiņu salīdzināšana ar sākotnējo situāciju, ir *novērtēšanas* posms. Visi sociālā darba ar gadījumu posmi ir savstarpēji saistīti, un ne vienmēr starp tiem ir iespējams novilkt izteikti skaidras pārejas līnijas (skat. 9.4.1. attēlu).



9.4.1. attēls. Sociālā darba ar gadījumu galvenie posmi

Dažkārt sociālā darba procesa posmu aprakstītā daudzveidība dažādos literatūras avotos vai prakses modeļos var būt arī mērķīga, jo katrs no “palīdzēšanas procesa” posmiem var ietvert daudzus detalizētākus apakšposmus. Piemēram, pirms izvērtēšanas papildus bieži minēti tādi posmi kā, piemēram, iesaistīšanās⁵⁵⁵, attiecību veidošana⁵⁵⁶, pētīšana⁵⁵⁷ u. c. Tāpat var novērot, ka bieži, īpaši gadījuma

⁵⁵⁵ Coady, N., & Lehmann, P. (Eds.). (2008). *Theoretical Perspectives for Direct Social Work Practice: A Generalist-Eclectic Approach* (2nd ed.). New York: Springer Publishing Company, p. 453.

⁵⁵⁶ Mainstone, F. (2014). *Mastering Whole Family Assessment in Social Work: Balancing the Needs of Children, Adults and Their Families*. London: Jessica Kingsley Publishers, p. 65.

⁵⁵⁷ Hepworth, D., Rooney, R., Rooney, G., & Strom-Gottfried, K. (2017). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Boston, MA: Cengage Learning, p. 89.

vadīšanā, atsevišķi izdalīts plānošanas posms. Posmu sīkāka izdalīšana tikai konkrētā sociālā darba ar gadījumu procesa elementus, bet neietekmē galveno posmu pēctecīgumu – izvērtēšanu, intervenci, novērtēšanu.

Sociālā darba procesa posmu ievērošana, kā jau tika minēts iepriekš, **palīdz sociālajam darbiniekam strukturēt savu darbu**, saturēt un pārraudzīt klienta izmaiņu dinamiku, mainīgo problēmu aktualitāti, vai, gluži otrādi, – ilgstošu situācijas nemainīgumu vai pat regresu, pieturoties pie noteiktas sava darba “kartes” un plāna. Sociālā darba ar gadījumu posmu ievērošana ir nozīmīga ne tikai sociālajam darbiniekam, bet arī klientam. Būtiskākos posmu ievērošanas nozīmes aspektus sociālajam darbiniekam un klientam var aplūkot 9.4.1. tabulā.

9.4.1. tabula. Posmu ievērošanas nozīme sociālajā darbā ar gadījumu

POSMU IEVĒROŠANAS NOZĪME SOCIĀLAJĀ DARBĀ AR GADĪJUMU	
SOCIĀLAJAM DARBINIEKAM	KLIENTAM
✓ Pārdomāts, strukturēts un mērķtiecīgs darbs. ✓ Teorētiski pamatots darbs. ✓ Mazinās sociālā darbinieka impulsīvas rīcības vai personīgu reakciju riski, īpaši sarežģītās situācijās un darbā ar klientiem, kuriem ir multiplas problēmas. ✓ Sava darba efektivitātes noteikšana. ✓ Profesionāla rīcība, kas samazina ētikas pārkāpumu riskus, īpaši attiecībās – sociālais darbinieks-klients. ✓ Vienmēr pastāv iespēja salīdzinoši ātri atgriezties pie kāda no posmiem, pie iepriekšējām vienošanās vai izvērtēšanas rezultātiem.	✓ Drošības sajūta. Sociālā darbinieka mierīga nostāja, procesa izskaidrošana un pārdomāta, pakāpeniska rīcība samazina klienta trauksmi, vairo uzticēšanos sadarbīties un stiprina sadarbības aliansi. ✓ Klients mācās pārvarēt grūtības un risināt problēmas, noteiktā pakāpeniskā veidā ejot cauri visiem posmiem – izvērtējot, darot un novērtējot savu darbu. Tādēļ sociālajam darbiniekam ir tik svarīgi iziet cauri visiem posmiem. ✓ Katrā no posmiem klients var mācīties noteiktas prasmes. Piemēram, kā izvērtēt savas grūtības, savas stiprās un vājās puses, kā pārvarēt krīzes, kā noteikt prioritātes, kā plānot.

9.4.1. IZVĒRTĒŠANAS POSMS

Izvērtēšana, manuprāt, ir būtiskākais sociālā darba ar gadījumu posms jebkurā no pamatmetodēm, jo tā nozīmi esmu personīgi novērtējusi savā praksē un tā neatkarīgi no laika posma un teorētiskajām pieejām akcentēta visos pētījumos par sociālā

darba procesu. Piemēram, skatījums “sociālo darbiniek, ej un palidzi, pirms tam neizvērtējot situāciju!” vienkārši neeksistē. Pirms sociālā darbinieka intervences lielākā vai mazākā mērā, ilgstošāks vai salīdzinoši ātrs **vienmēr pastāvēs izvērtēšanas process**. Izvērtēšana kā viens no darba posmiem pastāv teju visās profesijās – ārsta un jurista praksē, pedagoga, psihologa un psihoterapeita darbā.

Sociālajā darbā ar gadījumu izvērtēšana nav jauns fenomens, un tā vienmēr ir bijusi prakses integrēta sastāvdaļa, kas balstās teorijā un pierādījumos.⁵⁵⁸ Kā uzsver Liverpūles Hopas universitātes Lietišķo sociālo zinātņu institūta direktors, profesors Nils Tompsons (*Neil Thompson*), situācijas izvērtēšana un tās rezultātā veiktā plānošana ir centrālā sociālā darbinieka loma.⁵⁵⁹ Tātad izvērtēšana, pirmkārt, ir neatņemama procesa sastāvdaļa un, otrkārt, tā cieši sasaistīta ar visu turpmāko procesu, jo būtiski ietekmē tā virzību. Manuprāt, Latvijas sociālo darbinieku darbā ar gadījumu izvērtēšanai piešķir pārāk mazu lomu. To izteikti varu novērot sociālo darbinieku grūtībās, pārrunājot darba ar gadījumu procesu supervīzijās. Lielākoties radušās grūtības sadarbībā ar klientu ir saistītas ar tādiem jautājumiem, kas skar tieši izvērtēšanas posmu, piemēram, kādi ir izvērtēšanas rezultāti? Kā tika veikta izvērtēšana? Kādas metodes tika izmantotas izvērtēšanā? Cik ilgs laiks tika veltīts izvērtēšanai? Tieši izvērtēšanas procesā pieļautās kļūdas bieži rada sarežģījumus turpmākajā darbā, jo tās likumsakarīgi ietekmē sociālā darbinieka izpratni par situāciju, kā arī visu turpmāko sociālā darbinieka plānu un idejas, kā virzīt procesu. Piemēram, tipiski, ka šim posmam sociālie darbinieki neatstāj pienācīgi daudz laika vai izvērtēšana netiek veikta vispār. Bieži izvērtēšana notiek formāli vai arī izmantojot neatbilstošas izvērtēšanas metodes. Tam ir daudzi skaidrojumi, kas skar gan profesijas salīdzinoši neilgo pastāvēšanu Latvijā, gan prakses vājo sasaisti ar teoriju, jau esošo sociālā darba ar gadījumu procesa tradīciju, kā arī lielo noslogotību un neprecīzi nosauktos sociālā darba modeļus darbā ar konkrētām klientu mērķgrupām konkrētās institūcijās vai organizācijās. Bet jāatzīmē, ka kopumā attieksme pret izvērtēšanas nozīmi praksē pakāpeniski mainās un uzlabojas. Tas notiek līdz ar daudzveidīgo Latvijas Republikas

⁵⁵⁸ Wilson, K, Ruch, G., Lymbery, M., & Cooper, A. (2008). *Social Work: An Introduction to Contemporary Practice*. Harlow: Pearson/Longman, p. 267.

⁵⁵⁹ Thompson, N. (2015). *Understanding Social Work: Preparing for Practice* (4th ed.). London; New York: Palgrave Macmillan, p. 93.

Labklājības ministrijas metodisko materiālu izstrādi, supervīziju nodrošināšanu, sociālā darba standarta un teorētiskā ietvara precizēšanu, kā arī daudzu sociālo darbinieku vēlmi uzlabot savu darbu, ko rada neapmierinātība par to, kā notiek sadarbība ar klientu vai neskaidrā darba rezultātu efektivitāte.

Izvērtēšanai sociālajā darbā ar gadījumu ir sastopamas daudzas definīcijas, kas viena otru papildina, kā arī izceļ kādus noteiktus izvērtēšanas aspektus. Piemēram, Sanderlandes universitātes (Anglija) Lietišķo sociālo pētījumu centra vadītāja Veronika Kalšeda (*Veronica Coulshed*) un Glasgovas Sociālā darba skolas (Anglija) profesore Džoana Orme (*Joan Orme*) savā grāmatā izvērtēšanu definē kā nepārtrauktu procesu, kura mērķis ir kopā ar klientu **saprast cilvēka attiecības ar viņa vidi**, kas kalpo par pamatu turpmākai plānošanai, lai uzturētu, uzlabotu vai panāktu izmaiņas cilvēkā, vidē vai abos.⁵⁶⁰ Sociālā darba ar gadījumu mērķis vērsts uz daudzveidīgiem cilvēks-vide grūtību pārvarēšanas aspektiem, un šāds skatījums dabiski integrējas arī izvērtēšanas procesā, kas vispārīgajā praksē lielākoties balstās **ekoloģiskajā sistēmu, sistēmiskajā, holistiskā vai biopsihosociālā** un citās t. s. “apvienojošajās teorijās”.

Pēc V. Kalšedas un Dž. Ormes uzskatiem, izvērtēšana ir mūsu **izpratni veidojošs process un tā rezultāts vienlaicīgi**. Pamatojoties uz padziļinātu izvērtēšanu, sociālais darbinieks veido sākotnējos viedokļus jeb interpretācijas (agrāk sauktus par “diagnostiskajiem formulējumiem”), kuri:

- raksturo;
- izskaidro;
- paredz dinamiku;
- novērtē;
- apraksta cilvēka un/vai apstākļu grūtības.⁵⁶¹

Arī Arizonas Sociālā darba skolas profesors D. Hepvorts, Minesotas Universitātes profesors R. Rūnijs un citi autori izvērtēšanas procesa divējādo dabu raksturo gan kā procesu, gan produktu jeb rezultātu.⁵⁶² Dažādo definīciju variācijas

⁵⁶⁰ Coulshed, V., & Orme, J. (1998). *Social Work Practice: An Introduction* (3rd ed.). London: Macmillan Press Ltd., p. 21.

⁵⁶¹ Turpat, 22. lpp.

⁵⁶² Hepworth, D., Rooney, R., Rooney, G., & Strom-Gottfried, K. (2017). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Boston, MA: Cengage Learning, p. 188.

būtībā ir aplūkojamas šo divu izvērtēšanas raksturojumu kombinācijās. Vienas definīcijas vairāk pievēršas izvērtēšanas kā procesa raksturojumam un citas – izvērtēšanai kā rezultātam.

Ko nozīmē izvērtēšana kā process un kā rezultāts? Izvērtēšana kā *process* visbiežāk attiecināts uz tiem izvērtēšanas aspektiem, kas paredz nepārtrauktu un pakāpenisku informācijas ienākšanu un tās izvērtēšanu, kas var turpināties arī, ja kādi izvērtēšanas rezultāti jau ir saņemti un sociālais darbinieks ar klientu jau ir citās sadarbības fāzēs. Savukārt izvērtēšana kā *rezultāts*, no vienas puses, ir tāds izvērtēšanas veids, kura mērķis ir iegūt kādu konkrētu rezultātu – slēdzienu, problēmas definējumu, risku pakāpi, aprūpes limeni. Tas ir tipiski gadījuma vadīšanā, un tādai izvērtēšanai ir raksturīgas ļoti konkrētas procedūras, testi, izvērtēšanas shēmas. Atsevišķi sociālā darba ar gadījumu prakses modeļi ir vērsti tikai uz izvērtēšanas rezultātu. No otras puses, izvērtēšana kā rezultāts ir jebkuras izvērtēšanas sastāvdaļa, jo pats izvērtēšanas mērķis vērsts uz to, lai ar kaut ko iepazītos, izprastu, kaut ko noskaidrotu, secinātu un pieņemtu lēmumu. Izvērtēšanas rezultāts ir svarīgs arī, lai veiktu novērtēšanas posmu, kā arī sava darba efektivitāti. Šajā gadījumā izvērtēšana kalpo kā noteiktu kritēriju izdalīšanas posms, lai novērtēšanā salīdzinātu notikušās izmaiņas.

Izvērtēšana ir vienīgais sociālā darbinieka instruments, tās laikā fiksē un izvērtē daudzveidīgo informāciju – izmaiņas, kuras pēc noteiktiem kritērijiem vēlāk būtu iespējams salīdzināt. Pirmkārt, izvērtēšanas akcentu uz vienu vai otru pusi – rezultāts vai process – ietekmē sociālā darbinieka prakses modelis konkrētā institūcijā, kas ietver arī klientu mērķgrupas vajadzības. Piemēram, sociālā darbinieka ģimenēm ar bērniem sociālajā dienestā izvērtēšanā, īpaši apdraudējuma situācijās, būs svarīgi koncentrēties uz ātru izvērtēšanas rezultātu, lai pēc iespējas savlaicīgi pieņemtu lēmumus par turpmāku rīcību bērna drošībai. Taču kopīgajā sadarbības procesā, pakāpeniski veidojot attiecības ar ģimeni, sociālais darbinieks veiks izvērtēšanu, lai dziļāk izprastu ģimenes situāciju, motīvus, ģimenes locekļu mijiedarbību, tādējādi uzmanību pievēršot izvērtēšanai kā procesam. Piemēram, ielu sociālā darbinieka izvērtēšana vairāk orientēta uz izvērtēšanu kā procesu, ko būtiski ietekmē klientu mērķgrupa un pats prakses modelis (piemēram, tikšanās neparedzamība, konsekventas sadarbības plānošanas neiespējamība, darbs vērsts uz ļoti pakāpenisku un ilgstošu kontakta veidošanu, var būt ilgstoša sadarbība bez

vienošnās, liels uzsvars uz pamatvajadzību nodrošināšanu, darbība “šeit un tagad”). Otrkārt, izvērtēšanas akcentu uz procesu vai rezultātu ietekmē sociālā darba pamatmetode un pielietotās teorijas, jo, piemēram, gadījuma vadīšanā jebkurā institūcijā vai organizācijā vienmēr ir izteiktāks akcents uz izvērtēšanas rezultātu, bet psihosociālajā darbā uz procesu. Jāatceras, ka stingras līnijas šajā jautājumā ir grūti novilkt un galējības – tikai uz procesu vai tikai uz rezultātu – arī nav efektīvas. Abi šie izvērtēšanas aspekti ir nozīmīgi (skat. 9.4.1.1. tabulu).

9.4.1.1. tabula. Izvērtēšanas kā procesa un kā rezultāta salīdzinājums

IZVĒRTĒŠANA KĀ PROCESS	IZVĒRTĒŠANA KĀ REZULTĀTS
Nepārtraukts process visas sadarbības laikā, izvērtējot pakāpeniski ienākošo informāciju.	Sociālā darbinieka izvērtēšanas process noslēdzas ar kādu rezultātu, kas atspoguļo ievāktās informācijas apkopojošo viedokli par grūtībām, problēmām vai to cēloņiem, vai sekām atkarībā no sociālā darbinieka darba prakses modeļa, mērķiem un klienta vajadzībām.
Atkarībā no sociālā darbinieka izvērtēšanas metodēm konkrētā pieejā un klienta vajadzībām pakāpeniska informācijas ievākšana un izvērtēšana notiek sadarbības laikā.	Izvērtēšanas rezultāts var būt nosaukts daudzveidīgi. To ietekmē sociālā darbinieka prakses modeli pielietotā pamatmetode, izvērtēšanas metodes, kas vērstas uz mērķtiecīgu, noteiktu vajadzību vai grūtību izvērtēšanu.
Izvērtēšanas procesu ietekmē klienta motivācija, vēlme iesaistīties izvērtēšanas procesā, aktuālās vajadzības.	Izvērtēšanas rezultāts var būt aprakstīts vispārīgi, minot izvērtēšanā pielietotās metodes un to rezultātu, sniedzot rekomendācijas.
Izvērtēšanas procesā ir iesaistīts gan klients, gan sociālais darbinieks.	Izvērtēšanas rezultāts var būt nosaukts arī konkrēti, piemēram, pamatvajadzību nodrošināšanas izvērtēšanas kopsavilkums, apdraudējuma riska pakāpe, nepieciešamās vajadzības, bērna aprūpes šķēršļi un stiprās puses, resursu un šķēršļu kopsavilkums, aprūpes līmenis, alkohola atkarības pazīmes, sociālās problēmas definējums.
Sociālais darbinieks savus novērojumus, informāciju un atsevišķus izvērtēšanas rezultātus pielieto saskarsmes veidošanai, sadarbības alianses uzlabošanai, motivēšanai u. c.	Izvērtēšanas rezultāts ir jāpārrunā ar klientu. Jo klients ir vairāk iesaistījies izvērtēšanas procesā, jo dabiskāk sociālais darbinieks un klients nonāk pie vieno tiem izvērtēšanas rezultātiem.
Nepārtraukta informācijas un faktu analīze un sintēze.	
Pielieto kritisko un refleksīvo domāšanu.	
Nav “diagnozes”, bet ir idejas, hipotēzes un interpretācijas, kas sadarbības laikā apstiprinās daļēji vai pilnībā, vai neapstiprinās. Par to tiek diskutēts ar klientu.	
Izvērtēšanas process ir vērst, lai klients mācītos izvērtēt un izprast savas problēmas.	

Turpinot daudzveidīgos izvērtēšanas jēdziena skaidrojumus, jāmin sociālā darba speciālistes psihiatrijas jomā Lauras Midltones (*Laura Middleton*) viedoklis, kas pamatā balstās V. Kalšedas un Dž. Ormes izvērtēšanas skaidrojumā, taču viņa to papildina, uzsverot, ka **izvērtēšana ir analītisks process**, kura laikā tiek pieņemti spriedumi. Izvērtēšana ir pamats, lai sociālais darbinieks plānotu darbību, kas uzlabotu cilvēka situāciju. Izvērtēšana nav pats plāns, bet tā ietver informācijas ievākšanu un interpretēšanu, lai labāk izprastu cilvēka situāciju un apstākļus. Izvērtēšanas rezultāts ir lēmumu pieņemšana par turpmāko sadarbību, pamatojoties uz iepriekš izvērtētu informāciju.⁵⁶³ Pēc N. Tompsona uzskatiem, izvērtēšana sociālajā darbā nozīmē informācijas ievākšanu un tās apkopošanu, **veidojot kopbildi ar situācijas atslēgas elementiem**, kas ietver cilvēku stiprās un vājās pušes, lai turpmāk kopīgi plānotu darbības, kas palīdzētu risināt radušās grūtības.⁵⁶⁴ Savukārt sociālā darba un sociālās politikas pētījumu centra direktors, profesors Džonatans Pārkers (*Jonathan Parker*) un Jorkas universitātes (Anglija) sociālā darba docente Grēta Bredlija (*Greta Bradley*) izvērtēšanas procesu raksturo kā **nepārtrauktu, plūstošu un dinamisku procesu**, kas sociālajam darbiniekam palīdz izprast un noteikt *kas un kādā veidā* jādara. Tātad izvērtēšana vairāk skaidrota kā nepārtraukts process un izvērtēšanai kā noteiktam rezultātam ir pievērsta mazāka uzmanība. Autori uzsver, ka izvērtēšanas procesa pakāpeniskums ir svarīgs, jo tas, kā sociālais darbinieks vērtē situāciju, kādas ir viņa zināšanas un izpratne par to, kā arī tas, kādu nozīmi piešķir un kā to interpretē, būtiski ietekmē viņa turpmākās darbības un arī sadarbību ar klientu.⁵⁶⁵ Dž. Pārkers un G. Bredlija izvērtēšanu definē kā **mērķtiecīgu un fokusētu datu analīzi un sintēzi**, kas attiecas uz radušos problēmu un identificētajām vajadzībām. Savukārt kā izvērtēšanas mērķi autori min **informācijas iegūšanu un izpētīšanu** par cilvēku viņa vidē, lai veidotu pamatotu viedokli par situāciju, identificētu problēmas un plānotu efektīvas darbības šīs problēmas risināšanai.⁵⁶⁶ Izvērtēšanas skaidrojumu daudzveidības

⁵⁶³ Middleton, L. (1997). *The Art of Assessment*. Birmingham: Venture Press, p. 17.

⁵⁶⁴ Thompson, N. (2015). *Understanding Social Work: Preparing for Practice* (4th ed.). London; New York: Palgrave Macmillan, p. 93.

⁵⁶⁵ Parker, J., & Bradley, G. (2010). *Social Work Practice: Assessment, Planning, Intervention and Review* (3rd ed.). Exeter: Learning Matters, p. 9.

⁵⁶⁶ Turpat, 10. lpp.

atspoguļošanai, manuprāt, būtiski minēt arī tipisku tās raksturojumu uz klientu vērsta pieejā un spēka perspektīvā. Šajā skatījumā izvērtēšana definēta kā sociālā darbinieka turpmākā darba plānošanas instruments, **uzsākot sociālā darba procesu un palīdzot otram cilvēkam noteikt izaugsmes un pārmaiņu jomas.**⁵⁶⁷ Pievēršiet uzmanību, ka šajā skaidrojumā izteikti akcentēta klienta pašnoteikšanās arī izvērtēšanas procesā – **izvērtēšanas process tiek veikts, lai klientam palīdzētu noteikt grūtības un pārmaiņu jomas.**⁵⁶⁸ Tātad mazāk akcentēta izvērtēšana kā sociālajam darbiniekam nepieciešams process, bet kā viens no svarīgiem posmiem klientam. Pēc Anglijas sociālā darba speciālistu, docentu Stīvena Volkera (*Steven Walker*) un Krisa Beketa (*Chris Becket*) domām, izvērtēšanas galvenais mērķis ir **identificēt esošās vajadzības.**⁵⁶⁹ Šajā gadījumā izvērtēšana vairāk skaidrota kā noteikts rezultāts. Izvērtēšana nekad nav un nevar būt mērķis pats par sevi, tai jābūt vērstai uz kādu rezultātu. Pēc iepriekšminēto autoru domām, izvērtēšana kalpo kā **galvenais pamats sociālajā darbā** ar pakalpojuma saņēmēju jeb klientu.⁵⁷⁰ Šāds skatījums uz izvērtēšanu īpaši raksturīgs gadījuma vadīšanas pamatmetodei.



Apkopojot dažādu autoru definīcijas un izvērtēšanas nozīmes raksturojumu, var teikt, ka izvērtēšana:

- ✓ ir viens no centrālajiem sociālā darba ar gadījumu posmiem, jo tiek iepazīta klienta situācija un veidotas attiecības, sadarbība;
- ✓ ir gan viens no sociālā darba ar gadījumu posmiem ar noteiktu rezultātu, gan nepārtraukts un dinamisks process, kura laikā sociālais darbinieks velta laiku jebkuras informācijas izvērtēšanai;
- ✓ ir process, kura laikā izmanto atbilstošas metodes un uztur sociālā darba galveno fokusu – cilvēks-vidē;
- ✓ ir process, kurā sociālais darbinieks holistiski izvērtē klienta situāciju;
- ✓ ir mērķtiecīgs un analītisks process, kura laikā atkarībā no sociālā darba prakses modeļa pielieto atbilstošas sociālā darba ar gadījumu metodes;

⁵⁶⁷ Walker, S., & Beckett, C. (2010). *Social Work Assessment and Intervention* (2nd ed.). UK: Russell House Publishing, p. 19.

⁵⁶⁸ Turpat, 19. lpp.

⁵⁶⁹ Turpat, 20. lpp.

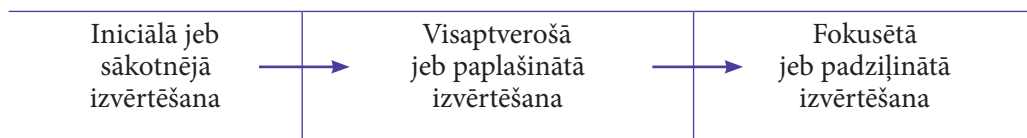
⁵⁷⁰ Turpat, 20. lpp.

- ✓ ir sociālā darbinieka situācijas izpratnes pamatā;
- ✓ ir informācijas iegūšanas, apkopošanas un strukturēšanas process;
- ✓ ir process, ko veic sadarbojoties un kopā ar klientu.

Izvērtēšanas process

Kā praksē notiek izvērtēšana, kā veikt izvērtēšanu sociālajā darbā ar gadījumu, kas ir jāņem vērā izvērtēšanas procesā? Vienu vienīgu atbildi uz daudziem jautājumiem, kas saistīti ar komplicēto izvērtēšanas procesu, būs grūti atrast, bet mēģināšu rast atbildes, pakāpeniski aplūkojot tipiskākos izvērtēšanas soļus un elementus. Izvērtēšanas process ir cieši saistīts ar paralēliem sociālā darbinieka uzdevumiem attiecību un sadarbības veidošanā ar klientu, bet par saskarsmes un attiecību veidošanu sociālajā darbā ar gadījumu, t. sk. sadarbības sākumā un izvērtēšanā, detalizētāk lasiet E. Apines nodaļā “Saskarsmes un attiecību veidošana sociālajā darbā ar gadījumu”.

Neatkarīgi no sociālā darba ar gadījumu pamatmetodēm un teorētiskajām pieejām sociālie darbinieki sastopas ar trīs izvērtēšanas veidiem, kas atkarībā no sociālā darba prakses modeļa un klienta individuālās situācijas tiks realizēti lielākā vai mazākā mērā. Tādēļ šos izvērtēšanas veidus var aplūkot arī kā izvērtēšanas posmus. Izvērtēšanas veidu un posmu dalījuma aprakstā izmantoju S. Volkera un K. Beketa idejas⁵⁷¹, kā arī nodaļā minēto autoru atziņas. Izvērtēšanas veidu dalījumu papildināšu (skat. 9.4.1.1. attēlu) ar Latvijas Republikas Labklājības ministrijas metodiskā materiāla “Metodika sociālajam darbam ģimenēm ar bērniem” daudzpakāpju izvērtēšanas modeļa skaidrojumu, kas idejiski ir ļoti tuvs S. Volkera un K. Beketa dalījumam, kā arī kalpo kā viens no piemēriem, lai atspoguļotu ciešo starptautiskās un Latvijas sociālā darba prakses un teorijas sasaisti.



9.4.1.1. attēls. Izvērtēšanas veidi sociālajā darbā ar gadījumu

⁵⁷¹ Walker, S., & Beckett, C. (2010). *Social Work Assessment and Intervention* (2nd ed.). UK: Russell House Publishing.

Izvērtēšanas sākums un iniciālā izvērtēšana

Sociālā darbinieka izvērtēšana kā nepārtraukts un pastāvīgs process sākas jau no pirmās telefona sarunas, pirmās informācijas vēstulē, no iepriekšējās dzirdētās informācijas par klientu no kolēģiem, no brīža, kad klients atver sociālā darbinieka kabineta durvis un ienāk iekšā, vai no brīža, kad sociālais darbinieks pienāk pie klienta dzīvesvietas durvīm. Šajos pirmajos saskares un saņemtās informācijas brīžos mēs jau “pieslēdzamies”, nonākam kontaktā ar cilvēku un viņa situāciju, mums rodas reakcijas un pretreakcijas, kā arī interakcijas, aktīvi darbojas sociālās percepcijas faktori, sekunžu simtdaļās mēs jau izvērtējam situāciju un veidojam savus pirmos priekšstatus, pieņēmumus un slēdzienus. Veids, kā sociālais darbinieks uzsāk un veido attiecības, iesāk izvērtēšanu, zināmā mērā ietekmē viņa turpmāko saskarsmes “toni” ar klientu. Kā jau iepriekš minēju, tā kā saskarsmes un attiecību veidošanas elementi, kā arī refleksīvās un kritiskās domāšanas aspekti sīkāk aplūkoti citās grāmatas nodaļās, tad šajā nodaļā tos neaplūkošu. Īsumā akcentēšu tikai būtiskākos aspektus. Izvērtēšanu kā profesionālās rīcības posmu sociālajā darbā ar gadījumu īpaši izdala un tam pievērš tik lielu uzmanību, lai ievirzītu sociālo darbinieku apzinātā, strukturētā, refleksīvās un kritiskās domāšanas procesā. **Izvērtēšanas procesa apzināta un mērķtiecīga virzīšana mazina riskus, ko var radīt sociālā darbinieka neapzinātie priekšstati, reakcijas un impulsi.** Tas, kā mēs uztveram attēlos redzamo, nosaka mūsu viedokli, attieksmi pret to, kā arī lēmumus un turpmāko rīcību. Dažkārt pirmajā iespaidā izdarītajiem secinājumiem var būt izšķiroša nozīme, jo tos var būt gan grūti mainīt, gan turpmākajā izvērtēšanā fakti un informācija var tikt interpretēti caur šo neapzināto un bieži nepārbaudīto pirmo priekšstatu. Pat ja mēs pietiekami labi reflektējam un kritiski pieejam situācijai, apzināmies savus personiskos priekšstatus un attieksmes, katru dienu tiekoties ar cilvēkiem ar noteiktām problēmu grupām gribot negribot veidojas arī savi profesionālie stereotipi. No vienas puses, stereotipu veidošanās ir dabisks process, jo tas atvieglo darbu, palīdz saskatīt likumsakarības un ātrāk pieņemt lēmumus. No otras puses, tas palielina sociālā darbinieka riskus neieraudzīt cilvēku viņa individuālajā situācijā un jau a priori ieņemt kādu noteiktu lomu attiecībā pret savu klientu mērķgrupu. Katrs var uzdot sev jautājumus – kā es raksturoju savus klientus, ko viņi man nozīmē un

kādas jūtas rada, kā es izturos pret viņiem, kādu lomu es visbiežāk ieņemu attiecībā pret saviem klientiem, cik lielā mērā manu rīcību nosaka individuālā situācija un cik lielā mērā mana rīcība ir universāla? Meklēt atbildes uz šiem jautājumiem ir svarīgi visā profesionālās darbības mūžā neatkarīgi no sociālā darbinieka vecuma vai prakses ilguma. Pievērst uzmanību šiem aspektiem palīdz individuālās un grupas supervīzijas.

Bieži sociālais darbinieks saņem informāciju par situāciju vēl pirms tikšanās ar klientu. Šādā gadījumā iniciālā izvērtēšana ietvers **sagatavošanos** pēc pirmreizējās informācijas saņemšanas. Sagatavošanās vēl nav lēmuma priekšsagatavošana (angļu val. – *pre-judging*)⁵⁷² (skat. 9.4.1.2. attēlu), bet gatavība pirmajai tikšanās reizei, kur sociālais darbinieks precizē savus mērķus, ko vēlas noskaidrot vai par ko vienoties ar klientu, kā arī, iespējams, precizē kādus faktus, datus no informācijas sniedzēja vai datubāzēm. Pirmreizēji ienākušo informāciju var uztvert kā signālu, kam jāpievērš uzmanība, vai kā kāda cilvēka satraukumu vai bezpalīdzību u. c., bet to nevar uztvert kā situācijas izvērtēšanas rezultātu, kā galveno problēmu. Jāpievērš uzmanība, ka pirmreizējā informācija:



9.4.1.2. attēls. Optiskās ilūzijas ilustrācija⁵⁷³

- var būt maldīga, kļūdaina vai tendencioza;
- var būt vienuspusīga;
- var atspoguļot ļoti šauru situācijas aspektu;
- var būt novecojusi;
- var nebūt vairs aktuāla.⁵⁷⁴

Tātad, sagatavojoties pirmajai tikšanās reizei un/vai uzsākot pirmo kontaktu ar klientu kaut vai tikai informācijas līmenī, un veicot iniciālo izvērtēšanu, būtu

⁵⁷² Dyke, Ch. (2018). *Writing Analytical Assessments in Social Work*. Glasgow: Critical Publishing, p. 11.

⁵⁷³ Attēls iegūts no: <https://www.moillusions.com/rabbit-or-duck-illusion-happy-easter/>

⁵⁷⁴ Dyke, Ch. (2018). *Writing Analytical Assessments in Social Work*. Glasgow: Critical Publishing, p. 11.

vērtīgi izmantot vienu no sistēmiskajiem principiem, kuru sauc gan par **“baltās lapas” principu**, gan **“Nezinīša”⁵⁷⁵ jeb nezinošo pozīciju** (angļu valodā zināms kā *not knowing position*) (skat. 9.4.1.3. attēlu). Tas palīdz distancēties no pārsteidzīgiem iekšējiem spriedumiem, attieksmēm, automātiskām un stereotipizētām domām. Savā veidā tas disciplinē domāšanas procesus un liek domās sev atgādāt:



9.4.1.3. attēls. Optiskās ilūzijas ilustrācija⁵⁷⁶

nāt: “Pat ja man ir kāda informācija, es neko par šo cilvēku un viņa dzīvi nezinu! Man ir interesanti iepazīties ar viņu!” Šāda pozīcija rada interesi un atvērtību ieraudzīt, saskatīt otra cilvēka dzīves apstākļus un kontekstu, ieklausīties tajā, ko klients nepasaka, un dot telpu klienta domām, jūtām. Nezinošā pozīcija palīdz būt daudz objektīvākam. Taču jau sākumā izveidojies viennozīmīgi skaidrs viedoklis, vērtējums (gan pozitīvs, gan negatīvs) par situāciju un risinājumiem nedod iespējas veikt objektīvu izvērtēšanu un atvērtību paskatīties no dažādām pusēm uz cilvēku un viņa situāciju.

Viens no sociālo darbinieku aktuālajiem jautājumiem – **ko darīt ar iepriekšējā sociālā darbinieka rekomendācijām** un plaši ievākto informāciju par klientu situācijās, kad klienta lieta tiek pārņemta? Vienas receptes šajā jautājumā nav un pastāv vismaz divi pretēji viedokļi:

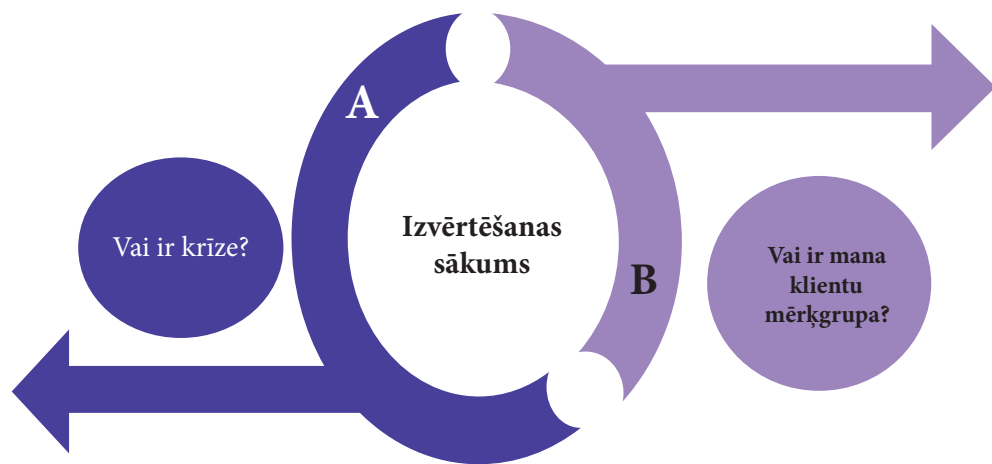
- sociālajam darbiniekam ir jāiepazīstas ar visu iepriekšējo informāciju no klienta lietas, lai veidotu savu vērtējumu;
- sociālajam darbiniekam ir jāsāk sociālais darbs ar gadījumu no tās vietas, kurā viņš iepazīstas ar klientu, un nav jāpēta iepriekšējais process.

Abās pieejās ir savi plusi un mīnusi. Es savā praksē vairāk esmu pieturējusies pie jauna procesa sākuma, jo pēc savas pieredzes zinu, ka iepriekšējā sadarbības pieredzes informācija man daudz nenoder un pat drīzāk traucē. Tādēļ

⁵⁷⁵ “Nezinīša” nosaukums aizgūts pēc galvenā varoņa vārda krievu rakstnieka Nikolaja Nosova (Николай Николаевич Носов) grāmatā Приключения Незнайки и его друзей (“Nezinīša un viņa draugu piedzīvojumi”, pirmizdevums latviešu valodā 1956. gadā).

⁵⁷⁶ Attēls iegūts no: https://www.reddit.com/r/redscarepod/comments/ekd1xs/dasha_and_anna/

nepieciešamības gadījumā es esmu biežāk vērsusies pie klienta un no iepriekšējās klienta lietas esmu izmantojusi tikai atsevišķus hronoloģijas faktus. Turklāt es saprotu, cik ļoti katra darbinieka darba stils un unikālā mijiedarbība ietekmē gan ievācamās informācijas fokusu un secinājumus, gan problēmu formulējumus. Tādēļ situācijās, kad bijis jāpārņem darbs ar klientu, pirmajā tikšanās reizē es jautāju klientam, kādi ir bijuši sadarbības mērķi, grūtības, kāda palīdzība bijusi iepriekš, kas viņam ir bijis palīdzošs, kas ne. Man tas ir palīdzējis saglabāt baltās lapas principu, nebūt eksperta pozīcijā, ka es jau visu zinu par iepriekšējo sadarbību, un ļauj dabiski pāriet uz sarunu, ko klients vēlētos citādāk sadarbībā ar mani. Saprotama ir arī vajadzība pēc pieejamas informācijas par iepriekšējā darbinieka izvērtēšanas rezultātiem, plāniem un sadarbības mērķiem, kā arī padarīto. Tas ir svarīgi darbinieku biežas rotācijas gadījumā. Savukārt jauniem un nepieredzējušiem darbiniekiem tas var kalpot kā būtisks atbalsts sociālā darba ar gadījumu turpināšanā.



9.4.1.4. attēls. Jautājumi, saņemot pirmo informāciju vai pirmo reizi tiekoties ar klientu

Kādi vēl būtiski aspekti jāņem vērā pašā izvērtēšanas sākumā? Pirms uzsākt sadarbību, sociālajam darbiniekam būtu jānoskaidro divi būtiski jautājumi (skat. 9.4.1.4. attēlu). Ņemot vērā sociālā darba specifiku, īpaši sociālajos dienestos, būtu jāizvērtē, vai cilvēks, kurš vērsas pēc palīdzības, ir vai nav krīzē. Ja cilvēkam ir krīzes situācija, akūta stresa reakcija vai ja ir novērojami kādi citi psihiskie vai fiziskie stāvokļi, kas liek domāt par cilvēka

nespēju šobrīd adekvāti parūpēties par sevi vai nepilngadīgajiem bērniem, sociālais darbinieks nevar reaģēt pēc standartizētiem, nosacīti “ikdienas” situāciju rīcības modeļiem. Šādās situācijās sociālais darbinieks pielieto krīzes intervences metodes, sniedzot atbilstošu atbalstu un nepieciešamības gadījumā piesaistot atbilstošus speciālistus vai pakalpojumus. Tas nozīmē, ka šo **krīžu situāciju izvērtēšana un identificēšana** ir viena no būtiskākajām sociālā darbinieka prasmēm. Detalizētāk par to lasiet kolektīvās monogrāfijas II sējumā I. Antonsones nodaļā “Krīzes intervence sociālajā darbā”.

Starptautiskajā sociālā darba praksē krīžu reakciju izvērtēšanā pamatā izmanto divus klasifikatorus: DSM (angļu val. – *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders*) un ICD (angļu val. – *The Classification of Mental and Behavioural Disorders*), teorētiskās zināšanas par krīzi un stresu, kā arī krīzes intervences prasmes. Abi klasifikatori ik pēc noteikta laika posma tiek papildināti un precizēti. Tādā veidā katrs no tiem iegūst savu aktuālo numuru. Šobrīd aktuālo DSM-5 klasifikatoru vairāk pielieto ASV, jo arī tā veidotāji ir ASV psihiatrijas asociācijas organizēta darba grupa.⁵⁷⁷ Savukārt Pasaules veselības organizācijas klasifikatoru ICD-11⁵⁷⁸ vairāk pielieto Eiropas speciālisti. Latviešu valodā ir lasāms ICD-10 versijas tulkojums (SSK-10), kas pieejams Latvijas Republikas Slimību profilakses un kontroles centra mājaslapā.⁵⁷⁹ Klasifikatoru pielietojums ir ļoti noderīgs, kā arī to pārzināšana palīdz labāk izprast citu profesionāļu terminoloģiju un valodu. Dažās Latvijas sociālo darbinieku izglītības programmās sociālajiem darbiniekiem tam pievērš uzmanību, bet kopumā tā vēl nav izplatīta prakse.

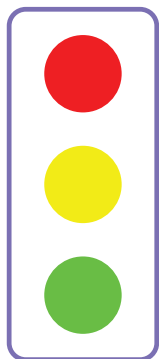
Sociālajā darbā ģimenēm ar bērniem, senioriem un citām klientu mērķgrupām pirmreizējās informācijas izvērtēšanā uzmanību pievērš arī **apdraudējuma izvērtēšanai**. Apdraudējuma izvērtēšana visbiežāk ir izteikti ātra un operatīva izvērtēšana “šeit un tagad”, jo apdraudējums ir tagadnē esoša situācija, kas var

⁵⁷⁷ DSM-5 versija ir pieejama arī interneta saitēs, piemēram, Psychiatry Online <https://dsm.psychiatryonline.org/doi/book/10.1176/appi.books.9780890425596>

⁵⁷⁸ World Health Organization. (n. d.). The ICD 11. Classification of Mental and Behavioural Disorders. Clinical descriptions and diagnostic guidelines. In *International Classification of Diseases 11th Revision*. Retrieved from <https://icd.who.int/browse11/l-m/en>

⁵⁷⁹ Starptautiskā statistiskā slimību un veselības problēmu klasifikācijas aktuālā versija – SSK-10, kas pieejama Slimību profilakses un kontroles centra mājaslapā: <https://ssk10.spkc.gov.lv/ssk>

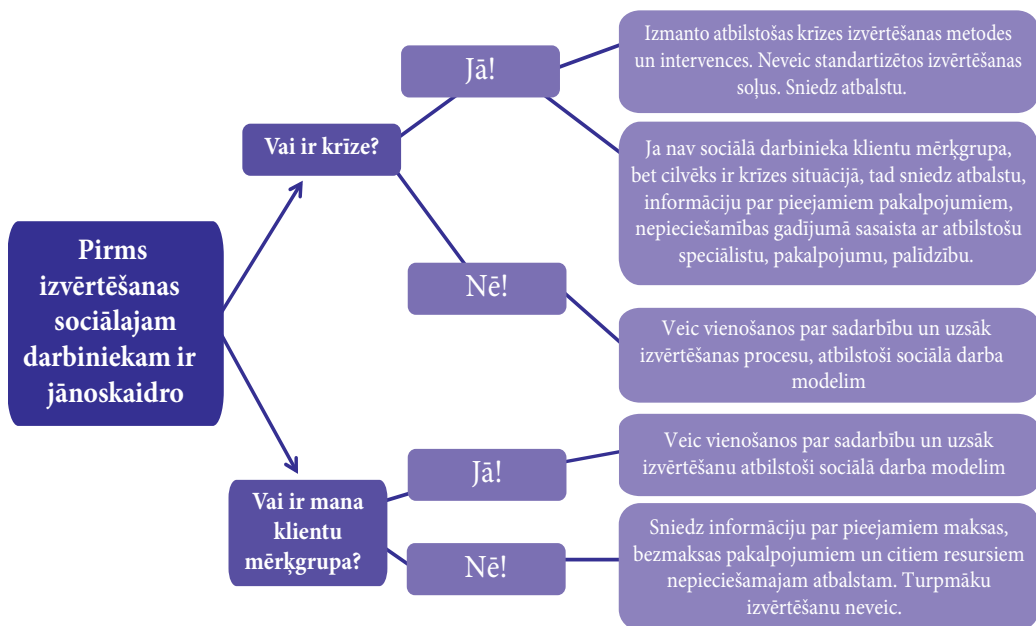
apdraudēt dzīvību vai nodarīt nozīmīgu kaitējumu veselībai. Tātad, atšķirībā no *apdraudējuma riskiem*, kuri ir nosacīti paredzami negatīvi apdraudējumi nākotnē (var iestāties, bet var arī neiestāties), apdraudējums tiek fiksēts konkrētā brīdī, un izvērtēšana nedrīkst aizņemt daudz laika. Sociālajam darbiniekam dažkārt var būt pavisam nedaudz laika, lai pieņemtu lēmumu saukt palīgus – policiju, ātro palīdzību, bāriņtiesu – vai tomēr risināt situāciju uz vietas.



Viena no metodēm, kā sociālais darbinieks veic ārkārtas situāciju izvērtēšanu, ir “Luksofors”, kurā atbilstoši sarkanai, dzeltenai un zaļai gaismai ir noteiktas pazīmes un rīcības modeļi. Slimnīcu sociālajā darbā, darbā ar bērniem, kuri cietuši no fiziskās vardarbības, aprūpes nenodrošināšanas u. c., šo metodi izmanto arī veidojot darba veidlapas ne tikai ārkārtas situācijās, bet arī turpmākā izvērtēšanā, iezīmējot krāsainas tabulas iepretim izvirzītajiem kritērijiem vai pazīmēm. Latvijā “Luksofora” metodes pielietojuma piemēri izvērtēšanā ir aplūkojami Latvijas Republikas Labklājības ministrijas metodiskajā materiālā “Metodika sociālajam darbam ģimenēm ar bērniem”⁵⁸⁰ un nodibinājuma “Centrs Dardedze” izvērtēšanas metodikā, sniedzot palīdzību bērniem, kuri cietuši no seksuālās vardarbības. “Centrs Dardedze” iepazīstina un apmāca speciālistus seksuālās vardarbības izvērtēšanā un atpazīšanā, apdraudējuma situāciju noteikšanai. Šī vienkāršā, bet efektīvā izvērtēšanas metode ātri paliek atmiņā. Apdraudējuma situācijās sociālajam darbiniekam tā var būt drošs palīgs ātrai izvērtēšanai, pārdomātiem lēmumiem un rīcībai. Katrai klientu mērķgrupai ir iespējams izvirzīt savus specifiskos apdraudējuma kritērijus un pazīmes: **augstai** (sarkana – pastāv akūts apdraudējums, nepieciešama neatliekama apdraudējuma novēršana, risinājums “šeit un tagad”, palīdzības piesaiste – ātrā palīdzība, policija), **vidējai** (dzeltena – pastāv apdraudējuma situācija, ir iespēja stabilizēt un risināt situāciju uz vietas, bet piesaistot noteiktus resursus un/vai veicot papildus izvērtēšanu, krīzes intervenci) un **zemai** (zaļa – pastāv apdraudējuma novēršanas, situācijas stabilizēšanas iespējas “šeit un tagad” un ir neformāli resursi klienta vidē) apdraudējuma situācijai.

⁵⁸⁰ Latvijas Republikas Labklājības ministrija & AC Konsultācijas. (2020). *Metodiskais materiāls sociālajam darbam ģimenēm ar bērniem*. Rīga: Latvijas Republikas Labklājības ministrija, 102.–107. lpp.

Pirmais un būtiskākais sociālā darbinieka uzdevums, pirmo reizi saskaroties ar kādu informāciju vai cilvēku klātienē, ir izvērtēt, vai šī ir krīzes situācija, vai cilvēkam ir krīzes, stresa reakcijas un kā viņš tiek ar to galā. Otrs tikpat svarīgs jautājums – **vai tā ir mana klientu mērķgrupa?** Detalizētāks pirmreizējās informācijas izvērtēšanas piemērs ir atspoguļots shēmā 9.4.1.5. attēlā.



9.4.1.5. attēls. Iniciālās izvērtēšanas sākotnējo jautājumu shematisks piemērs pēc pirmreizējās informācijas saņemšanas

Ir saprotami, ka cilvēki nezina, pie kura no sociālajiem darbiniekiem vai citiem speciālistiem viņiem jāvērsas pēc palīdzības, jo sociālās aizsardzības un pakalpojumu sistēma vēl tikai veidojas, daudzu pakalpojumu trūkst, kā arī īpaši sociālo dienestu sociālajiem darbiniekiem bieži tiek uzlikts darbs ar tām klientu mērķgrupām, kurām būtu nepieciešams cits sociālais pakalpojums, cits sociālā darba prakses modelis. Arī paši sociālie darbinieki bieži neievēro savas klientu mērķgrupas robežas, sniedzot palīdzību cilvēkiem ārpus tās. Tas ir pietiekami komplicēts vairāku līmeņu jautājums, jo saistīts ar:

1. **Sociālo darbinieku.** Galvenais savas klientu mērķgrupas robežu noteicējs tomēr ir pats sociālais darbinieks. Sociālo darbinieku profesionālās ētikas kodekss skaidri pasaka, ka sociālajam darbiniekam ir jāapzinās

savi profesionālie ierobežojumi. Darbu ar papildu klientu mērķgrupām vai papildu funkcijām bieži uzņemas paši sociālie darbinieki. Tas, ka pats sociālais darbinieks izvēlas strādāt ar klientu mērķgrupu, kas nav viņa darba pienākumos, var būt saistīts ar vairākiem iemesliem. Piemēram, ar personīgo “varēšanas sajūtu”, pastiprinātu līdzjūtību un glābēja lomu. Dažkārt var likties, ka līdzās ilgstošiem, lēnas pozitīvās dinamikas gadījumiem situācija ir salīdzinoši vienkārši risināma un sociālajam darbiniekam var sagādāt gandarījumu. Citreiz sociālie darbinieki, kuri apguvuši papildus metodes (smilšu spēles terapijas metodi, Marte Meo, mediāciju u. c.), labprāt tās vēlas pielietot (piemēram, sociālais darbinieks ģimenēm ar bērniem sociālajā dienestā uzsāk individuālo darbu ar vienu no ģimenes bērniem, kuram ir uzvedības problēmas, pielietojot smilšu spēles terapijas metodi, lai arī kopumā ģimene neatbilst klientu mērķgrupai – bērna aprūpes nenodrošināšanas grūtības ģimenēm ar multiplām problēmām). Bieži sociālie darbinieki pārkāpj klientu mērķgrupas robežas, ja pie viņiem atnāk cilvēki ar augstu motivāciju mainīties un sadarboties. Tas ir cilvēcīgi saprotami, jo daudzu sociālo darbinieku darba ikdiena ir saistīta ar ļoti pakāpenisku motivācijas veidošanu, attīstīšanu. Tas bieži vien ir intelektuāli, emocionāli sarežģīts un nogurdinošs process. Tādēļ dažkārt sociālie darbinieki nedaudz aizmirst par klientu mērķgrupas robežām, ja pie viņiem atnāk augsti motivēts cilvēks. Vēl viens, manuprāt, komplicēts iemesls ir situācijas, kad sociālais darbinieks labi apzinās, ka šis cilvēks nav viņa klientu mērķgrupā, bet, pārzinot sociālo pakalpojumu sistēmu un tās iespējas, sociālais darbinieks saprot, ka viņam nav cits sociālais darbinieks vai speciālists, pie kā novirzīt šo cilvēku. Šādas situācijas ir bieži novērojamas mazajos novados, kur ir izteikts darbinieku un pakalpojumu trūkums.

2. Iztrūkstošiem vai neprecīziem sociālā darba prakses modeļu aprakstiem. Kā jau iepriekš tika minēts, klientu mērķgrupas vajadzības cieši sasaistītas ar sociālā darba prakses modeļa izveidi. Modeļa apraksts precīzē, kādas būs izvērtēšanas, intervences, novērtēšanas metodes atbilstoši klientu mērķgrupai. Bieži šādu mērķtiecīgi veidotu un pamatotu

prakses modeļu vispār nav vai arī tos aizvieto sociālā darba procesa apraksti, kas var būt pārāk vispārīgi, nav pielāgoti sociālajam darbam konkrētajā institūcijā vai ar konkrēto klientu mērķgrupu. Tādās situācijās sociālie darbinieki un viņu klienti var izjust apjukumu vai neapmierinātību, jo ne sociālajam darbiniekam, ne klientam sociālā darbinieka vadītais process nav īsti atbilstošs un piemērots.

3. **Sociālo institūciju/organizāciju neprecīzi noteiktas klientu mērķgrupas.** Objektīvu un subjektīvu iemeslu dēļ sociālo pakalpojumu sniedzēju institūcijās/organizācijās bieži nav pietiekoši precīzi formulētas klientu mērķgrupas vai arī tās neievēro pašu noteikto. Neprecīzi noteiktu klientu mērķgrupas piemēru var minēt sociālo dienestu sociālajā darbā ar ģimenēm un bērniem. Kā saka paši sociālie darbinieki: “Visi gadījumi, kas skar ģimeni un bērnu nonāk pie mums.” Tādēļ Latvijas Republikas Labklājības ministrijas metodiskajā materiālā sociālajam darbam ģimenēm ar bērniem šim jautājumam pievērsta liela uzmanība. Vēl neprecīzi klientu mērķgrupu piemēri novērojami krīzes centros. Sociālā pakalpojuma modelis tiek veidots, balstoties klasiskā krīžu teorijā un īstermiņa intervencēs, bet klientiem, kuri saņem pakalpojumus, ir vienlaikus vairākas problēmas, un viņi nonākuši krīzes centrā ilgtermiņa sociālās funkcionēšanas problēmu dēļ. Līdz ar to klasiskie intervences modeļi darbā ar šīm klientu mērķgrupām ir efektīvi.
4. **Cilvēku, kurš vēlas saņemt palīdzību.** Ir dabiski, ja cilvēki nezina, pie kā vērsties konkrētā situācijā, un ļoti bieži sociālā darba praksē cilvēki jautā pēc palīdzības visdažādākajos jautājumos. Cilvēks var apgalvot, ka tieši sociālajam darbiniekam jāpalīdz viņa situācijā, var mēģināt pierunāt vai pat uzspiest, vai draudēt. Tomēr no pirmā kontakta var veidoties labas uzticēšanās attiecības, kāds īpašs abpusējs kontakts, kas pastiprina cilvēka vēlmi sadarboties tieši ar šo sociālo darbinieku.
5. **Normatīvā regulējuma neatbilstība** konkrētiem sociālā darba prakses modeļiem, reālajām klientu mērķgrupām un neprecizitātēm formulējumos. Normatīvā regulējuma piemērotību konkrētiem prakses modeļiem var labi raksturot ar piemēru par sociālās korekcijas programmas funkciju

uzlikšanu sociālajiem darbiniekiem ģimenēm ar bērniem daudzās pašvaldībās.⁵⁸¹ Šīs funkcijas veikšana saistīta ar konkrētu sociālā darba klientu mērķgrupu, kas nosaukta precīzi – bērni, kuri ir izdarījuši noziedzīgu nodarījumu un pirms tiesas izmeklēšanas laikā nav apcietināti, atzīti par vainīgiem noziedzīga nodarījuma izdarīšanā, bet sods nav saistīts ar brīvības atņemšanu. Bērni, kuri ir atbrīvoti no kriminālatbildības, bērni, kuri vairāk nekā divas reizes bijuši administratīvo pārkāpumu kodeksa pārkāpēji. Bērni, kuri ubago, klaiņo vai veic citas darbības, kas var novest pie prettiesiskas rīcības u. c.⁵⁸² Tātad atbilstoši šīm klientu mērķgrupas vajadzībām ir saprotams, ka sociālā darbinieka prakses modelis tiks veidots uz bērnu vai uz ģimeni vērstās pieejas un ka sociālajam darbiniekam nepieciešamas specifiskas prasmes darbā ar bērniem noteiktā vecumposmā, kuriem ir konkrētas uzvedības problēmas. Šajā prakses modelī sociālā darbinieka galvenais fokuss ir vērsts uz bērna uzvedības izmaiņām. Savukārt sociālā darbinieka ģimenēm ar bērniem klientu mērķgrupa ir ģimenes ar bērniem, kurās aprūpes nenodrošināšanas vai bērna pamešanas novārtā iemesli saistīti ar vecāku atkarību, garīgās un psihiskās veselības traucējumiem, ilgstošu nabadzību u. tml. Iepriekš minētās bērnu uzvedības problēmas ne vienmēr ir saistītas ar aprūpētāju sociālās funkcionēšanas, bērna aprūpes nodrošināšanas problēmām. Sociālā darbinieka pieeja vērsta uz ģimeni kopumā, un viņa darba galvenais fokuss ir paaugstināt vecāku kompetences un ģimenes funkcionēšanu, mazinot bērna aprūpes grūtības. Tātad acīmredzami novērojamas divas atšķirīgas klientu mērķgrupas, ar kurām būtu jāstrādā diviem sociālajiem darbiniekiem, nepieciešamības gadījumā sadarbojoties savā starpā.

Vairāki klientu mērķgrupas atlases piemēri prakses modelim sociālajā darbā ģimenēm ar bērniem sociālajā dienestā ir minēti Latvijas Republikas Labklājības ministrijas metodiskajā materiālā “Metodika sociālajam darbam ģimenēm ar

⁵⁸¹ Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija. (2012). *Vadlīnijas nepilngadīgo uzvedības sociālās korekcijas un sociālās palīdzības programmas izveidei*. Izgūts no http://bti.gov.lv/lat/metodiska_palidziba/vadlinijas_nepilngadigo/

⁵⁸² Turpat.

bērniem”.⁵⁸³ Domāju, ka sociālajiem darbiniekiem ar ģimenēm un bērniem grūtības ar klientu mērķgrupas noteikšanu un ievērošanu ir ne tikai sociālajos dienestos. Ar to saskaras daudzi pakalpojumu sniedzēji, piemēram, krīžu centri, atbalsta programmas u. c. Koncentrētā veidā aplūkošu galvenos riskus un grūtības, kas var rasties, ja sociālais darbinieks vai institūcija, organizācija neievēro savu klientu mērķgrupu.

1. **Sociālā darbinieka darba prakses robežu izplūšana.** Tas, ka Latvijā pastāv t. s. “universālie” sociālie darbinieki, atspoguļo ilgstošas klientu mērķgrupas un sociālā darbinieka funkciju noteikšanas grūtības. “Universālo” sociālo darbinieku klientu mērķgrupā ietilpst jebkurš viņa teritorijā dzīvojošs, grūtībās nonācis cilvēks, kurš vēršas pēc palīdzības vai par kuru tiek sniegta informācija. Ilgstoši neievērota klientu mērķgrupas noteikšana, protams, ir ietekmējusi arī sociālo darbinieku darbā ar gadījumu paplašinātās funkcijas – kultūras pasākumu organizēšana, sociālās palīdzības piešķiršana, pašvaldības nozīmīgo cilvēku un simtgadnieku apsveikšana u. tml. Piemēram, ilgstoša klientu mērķgrupas neprecizēšana sociālajiem darbiniekiem darbā ar ģimenēm ar bērniem rada situāciju, ka sociālais darbinieks strādā ar ģimenēm, kurās ir gan bērni ar uzvedības vai mācību problēmām un kurās nav sociālās funkcionēšanas vai multiplas problēmas, gan ar bērnu seksuālās vardarbības gadījumiem, kur būtiski ievērot pareizas kriminālprocesā noteiktās procesuālās darbības, gan strādā ar vecākiem ar atkarību vai prasmju problēmām uz pieaugušajiem vērstā psihosociālā darba pamatmetodē, gan iesaistās vecāku konfliktējošo attiecību risināšanā, šķiršanās gadījumos utt. Pārkāptām un neievērotām robežām ir tendence izplūst tālāk, līdzīgi kā ūdenim.
2. **Sociālā darbinieka darba efektivitātes un kvalitātes riski.** Katra no sociālā darba jomām un specialitātēm, kā arī darbs ar konkrētām klientu mērķgrupām no sociālā darbinieka prasa konkrētas prasmes, zināšanas un spējas. Tie sociālie darbinieki, kuri strādā ilgstoši ar vienu no klientu

⁵⁸³ Latvijas Republikas Labklājības ministrija & AC Konsultācijas. (2020). *Metodiskais materiāls sociālajam darbam ģimenēm ar bērniem*. Rīga: Latvijas Republikas Labklājības ministrija, 71.–80. lpp.

mērķgrupām, zina, cik ilgs laiks vajadzīgs, lai iegūtu padziļinātu izpratni un attīstītu daudzpusīgas prasmes, kā arī lai spētu vispārīgos prakses modeļus un teoriju pielāgot katrai individuālajai situācijai. Pat ja mēs nosacīti veiksmīgi tiekam galā ar krīžu situāciju “amortizēšanu”, bērnu uzvedības problēmām, pieaugušo atkarības, adaptācijas vai citām grūtībām, kas ietekmē viņu sociālo funkcionēšanu, ir jāapzinās, ka nav iespējams būt speciālistam visās šajās klientu mērķgrupās. Ir nepieciešama ilgstoša, apzināta un supervizēta prakse, lai mēs kļūtu par speciālistiem vismaz vienā no tām.

3. Pamata klientu mērķgrupām veltīts **nepietiekams laiks**. Strādājot ar papildus klientu mērķgrupām, sociālajam darbiniekam tīri fiziski atliek mazāk laika pievērst uzmanību savai tiešajai klientu mērķgrupai. Manuprāt, bez objektīviem iemesliem noslogotības jautājumi bieži ir saistīti ar to, ka sociālie darbinieki velta laiku tiem klientiem, ar kuriem būtu jāstrādā citiem sociālajiem darbiniekiem, citiem speciālistiem.
4. **Greiza priekšstata radīšana**. Klientiem, sociālās aizsardzības sistēmas veidotājiem un sabiedrībai kopumā var veidoties nepareizs priekšstats par sociālā darba praksi un tā robežām konkrētā institūcijā. Tas var būtiski ietekmēt papildu funkciju uzlikšanu sociālajiem darbiniekiem – ja jau sociālie darbinieki šobrīd tā strādā, tātad tas ir atbilstoši sociālā darba praksei, un kādēļ tad viņi to nevarētu turpināt?
5. **Klients tiek maldināts**, ka šīs problēmas var palīdzēt risināt konkrētais sociālais darbinieks. Ja sociālais darbinieks konkrētu problēmu risināšanā ir palīdzējis klientam, loģiski, ka nākamreiz šis klients atkal vērsīsies pie tā paša sociālā darbinieka. Par savu pieredzi klients izstāstīs saviem kaimiņiem vai radniekiem, kuri nonākuši līdzīgās situācijās, kas, iespējams, arī vērsīsies pēc palīdzības pie tā paša vai cita sociālā darbinieka. Dažkārt klientu neapmierinātību par sociālā darbinieka atteikumu palīdzēt veido tieši šādi gadījumi, kas radījuši mērķīgu priekšstatu par sociālā darbinieka funkcijām un iespējām.

Apkopojot iepriekš minēto par iniciālās izvērtēšanas sākumu, jāakcentē, ka:

- izvērtēšana sākas līdz ar pirmo informāciju par cilvēku un viņa situāciju;
- izvērtējot pirmreizējo informāciju, jāpievērš uzmanība, vai klients ir/ nav krīzes situācijā un kādi ir veidi, kā viņš tiek ar to galā. Krīzes reakciju un apdraudējuma situāciju esamība ietekmē turpmāko sociālā darbinieka darba procesu. Ja cilvēkam ir novērojamas akūtas stresa reakcijas pazīmes un/vai citas izmainītas domāšanas, uzvedības reakcijas, tad sociālajam darbiniekam būtu svarīgi sniegt tūlītēju atbalstu, informāciju un nepieciešamības gadījumā novirzīt pie atbilstošiem speciālistiem, arī ja cilvēks neietilpst klientu mērķgrupā. Bet tas nenozīmē, ka sociālajam darbiniekam jāuzņemas sociālais darbs ar gadījumu ārpus savas prakses klientu mērķgrupām, ja tas sniedzis vienreizēju atbalstu krīzes situācijā;
- jau pirmreizējās informācijas izvērtēšanas laikā jāpievērš uzmanība, vai tā ir sociālajam darbiniekam atbilstošā klientu mērķgrupa.

Šie divi aspekti iniciālajā izvērtēšanā – klienta mērķgrupas precizēšana, krīzes jeb apdraudējuma līmeņa noteikšana – neprasa daudz laika, bet ir nozīmīgi sociālā darbinieka precīzām darbībām un atbilstošai atbalsta sniegšanai, īpaši attiecībā ar klientiem, kuri ir krīzes situācijā, un cilvēkiem, kuriem būtu atbilstošāka cita sociālā darbinieka jeb cita speciālista palīdzība.

Trešais būtiskais iniciālās jeb sākotnējās izvērtēšanas elements ir **izvērtēšanas līmeņa noteikšana** jeb atsijāšana (angļu val. – *screening*).⁵⁸⁴ No vienas puses, pēc V. Kalšedas un Dž. Ormes uzskatiem, tas ietver arī cilvēka grūtību un pakalpojumu sniedzēja atbilstības noteikšanu jeb iepriekšminēto klientu mērķgrupas noteikšanu. No otras puses, papildus sociālais darbinieks cenšas izvērtēt, uz kurām problēmām ir jāfokussējas primāri, kāda veida atbalsts nepieciešams šobrīd (īpaši, ja tas saistīts ar drošību, pamatvajadzību nodrošināšanu) un kādu jautājumu izvērtēšanai ir nepieciešamas specifiskas metodes un ilgāks laiks. Piemēram, nebūtu adekvāti uzreiz uzsākt apjomīgu sociālās funkcionēšanas izvērtēšanu par

⁵⁸⁴ Coulshed, V., & Orme, J. (1998). *Social Work Practice: An Introduction* (3rd ed.). London: Macmillan Press Ltd., p. 22.

problēmu cēloņiem, ja ir acīmredzamas pamatvajadzību nodrošināšanas grūtības un nepieciešamība izvērtēt aktuālās vajadzības un resursus.

Sociālais darbinieks iniciālajā jeb sākotnējā izvērtēšanā var:

- ✓ sniegt informāciju un ieteikumus par citiem resursiem, pakalpojumiem;
- ✓ piesaistīt atbilstošus pakalpojumus, t. sk. pamatvajadzību nodrošināšanas resursus, kuri klientam ir palīdzīgi un kurus klients var pielietot neatkarīgi no izvērtēšanas rezultātiem un turpmākas sadarbības;
- ✓ ievākt pamata informāciju par grūtībām un resursiem, lai noteiktu un precizētu izvērtēšanas un sadarbības fokusu.⁵⁸⁵

Pakāpeniski uzsākta izvērtēšana palīdz savlaicīgi izzināt paša cilvēka un viņa vides resursus, kā arī tās grūtību jomas, kurās nepieciešama izvērtēšana.

Būtībā iepriekš minētais process, kas var aizņemt vienu vai vairākas tikšanās, ir **sagatavošanās kopīgai sadarbībai**. Tādēļ tikai pēc tam, kad sociālajam darbiniekam un klientam ir abpusēja vienošanās par sadarbību, tiek uzsākta izvērtēšana. Sociālā darba praksē var būt raksturīgi, ka ar klientu sociālajam darbiniekam ir jāsadarbojas obligāti, jo ir nosūtījums vai vēstule ar informāciju, kura jāizvērtē, un sociālajam darbiniekam ir normatīvais pienākums jeb *mandāts* uzsākt sadarbību. Jebkurā gadījumā sākotnējās izvērtēšanas process un sākotnējā vienošanās par sadarbību ir ārkārtīgi svarīga.

Sagatavošanās kopīgai sadarbībai, kas sākas ar izvērtēšanu, sociālajā darbā ar gadījumu sākas ar vispārīgo vienošanos par sadarbību. Kopumā var izdalīt vairākus vienošanās veidus:

- 1) vispārīgā vienošanās;
- 2) vienošanās par plānu konkrētu grūtību, problēmu risināšanai;
- 3) vienošanās pēc katras tikšanās;
- 4) nepārtraukta vienošanās (angļu val. – *ongoing contracting*).

Vispārīgā vienošanās par sadarbību ietver to aspektu pārrunāšanu, kas skar visu procesu kopumā. Tajā neiekļauj jau konkrētus paveicamos uzdevumus. Šāda veida vienošanās ir raksturīga plāniem un vienošanām, kas panāktas plānošanas rezultātā. Vispārīgā vienošanās par sadarbību var būt mutiska un rakstiska.

⁵⁸⁵ Coulshed, V., & Orme, J. (1998). *Social Work Practice: An Introduction* (3rd ed.). London: Macmillan Press Ltd., p. 22.

Psihosociālajā darbā vai darbā ar gadījumu, piemēram, ielu sociālajā darbā, vairāk ir raksturīga mutiska vienošanās, bet, piemēram, sadarbībā ar ģimenēm, kurās bērnu aprūpes nodrošināšanas grūtības saistītas ar aprūpētāju garīga rakstura traucējumiem, psihiskās veselības problēmām vai atkarībām, gandrīz vienmēr tiek slēgta rakstiska vienošanās.

Jāatceras, ka **vienošanās ir sociālā darbinieka instruments**, nevis tikai formāla prasība, kā to dažkārt uztver. Vienošanās tiešām ir *vienošanās* ar klientu par sadarbību, kuras laikā tiek pārrunāti ar turpmāko sadarbību saistītie svarīgākie jautājumi, un sociālais darbinieks un klients vienojas par šiem nosacījumiem. Vienošanās ir labs brīdis, kad pārrunāt iespējamās sadarbības riskus, ētikas aspektus, sadarbības robežu jautājumus. Pats vienošanās process sociālajam darbiniekam palīdz izvērtēt klienta motivāciju, attiecību veidošanas stilu, uztveri, attieksmes, vērtības, reakcijas u. c.

Jautājumi, kurus būtiski pārrunāt un iekļaut vispārīgajā vienošanās par sadarbību:

1. **Konfidencialitāte.** Konfidencialitātes aspektu pārrunāšana ietver konfidencialitātes robežas starp ģimenes locekļiem, citiem speciālistiem, institūcijām vai citiem klientiem un nosacījumus par situācijām, kādās konfidencialitāte var tikt pārkāpta (piemēram, vardarbības, pašnāvības draudi). Sociālajam darbiniekam ir uzmanīgi jāuzklausā arī klienta bažas un vajadzības attiecībā uz konfidencialitātes jautājumiem. Ir svarīgi veltīt tam laiku, jo tas kopumā veicina drošības sajūtu, uzticēšanos un mazina trauksmi.
2. **Datu izmantošana un apstrāde, klienta lietas izveide** (ja tas ietilpst sociālā darbinieka pienākumos).
3. **Sociālā darbinieka sociālā darba ar gadījumu process.** Vienojoties par sadarbību, ir svarīgi, ka sociālais darbinieks izstāsta par savu veidu, kā viņš strādā, kāda ir sociālā darbinieka loma, atbilstoši klienta izpratnes līmenim un vajadzībām.
4. **Mājas apmeklējumi jeb vizītes** (ja tas ietilpst sociālā darbinieka pienākumos). Informācija par mājas apmeklējumiem var ietilpt jau sarunas daļā par sociālā darba procesu, sociālā darbinieka pienākumiem, bet šo nozīmīgo procesa sastāvdaļu dažkārt vērts pārrunāt atsevišķi. Daudziem

cilvēkiem sociālā darbinieka mājas apmeklējumi rada negatīvas asociācijas un trauksmi. Tādēļ sākotnējā vienošanās ir labs brīdis, kad par to runāt un pārrunāt klienta bažas.

5. **Kopējais sadarbības laiks.** Vispārīgā vienošanās ir labs brīdis, lai pārrunātu sadarbības laika robežas. Ja sociālais darbinieks strādā ilgtermiņa pieejās, tad būtu labi vienoties par kādu konkrētāku laika periodu, piemēram, gadu, kas kalpotu kā sadarbības novērtēšanas periods. Pēc novērtēšanas sociālais darbinieks un klients varēs izlemt – turpināt sadarbību vai nē. Saruna par sadarbības ilgumu var attīstīties arī pārrunājot iemeslus, kad un kā sadarbība gan no sociālā darbinieka, gan klienta puses var tikt pārtraukta.
6. **Tikšanās biežums un ilgums.** Atkarībā no sociālā darba prakses modeļa, izvērtēšanas un intervences metodēm tikšanās biežums un katras tikšanās ilgums var būt atšķirīgs. To nosaka sociālais darbinieks. Sociālajam darbiniekam ir būtiski turpmāk ievērot šos terminus. Ja vienošanās ir tikties katru nedēļu 50 minūtes, tad sociālajam darbiniekam šādā ritmā arī ir jāstrādā. Nevar būt tādas situācijas, ka šie jautājumi paliek neskaidri un neatrunāti, piemēram, sociālais darbinieks pasaka, ka viņš nevar pateikt, cik bieži un ilgi būs tikšanās, kad piezvanīs, tad sarunāsim. Vai arī klients rēķinās, ka tās būs 15 minūšu tikšanās kā iepriekš, bet sociālais darbinieks vada pusotru stundas ilgu sarunu. Klientam tas var radīt neparedzamības un pašnoteikšanās sajūtas mazināšanos, dusmas un trauksmi. Tas nenozīmē, ka nevar būt mainīgs tikšanos ilgums, regularitāte, bet ir būtiski pārrunāt kopīgās sadarbības ritmu.
7. **Sociālā darbinieka pieejamība ārpus tikšanās reizēm.** Uzsākot sadarbību, tas ir būtisks aspekts, jo, veidojoties uzticēšanās attiecībām, klients var vēlēties komunicēt ar sociālo darbinieku ārpus viņa darba laika. Tāpēc dažkārt ir jāsniedz papildu informācija, kur klients var vērsties ārkārtas situācijās.
8. **Iespējamie šķēršļi sadarbībai.** Sadarbības sākumā, īpaši ar nebrīvprātīgajiem klientiem, ir vērtīgi jau pašā sākumā pārrunāt iespējamās sadarbības riskus un kā klients redz to risinājumu, kā arī kopīgi meklēt resursus.

9. Sadarbības noteikumi. Bieži vienošanās ietver arī noteikumu pārrunāšanu. Šī vienošanās daļa dod iespēju savienot atšķirīgos komunikācijas stilus, kas neizbēgami pastāv, un savlaicīgi pārrunāt abpusējās vajadzības. Piemēram, klients var vēlēties, lai tikšanās nenotiek pie viņa mājās, jo bērnu dēļ nevar koncentrēties sarunai. Klientam var būt svarīgi vēlreiz pārliecināties un fiksēt kā noteikumu, ka sociālais darbinieks neizpaužīs viņa sniegto informāciju kādam no ģimenes locekļiem vai citiem. Savukārt sociālā darbinieka noteikumi varētu būt vērsti, piemēram, uz to, lai klients nāktu uz tikšanās reizēm tieši laikā. Ja klientam ir kādi šķēršļi atnākt, tad viņam par to ir iepriekš jāpaziņo. Noteikumos var tikt atrunāts sadarbības veids, ja klientam ir psihoaktīvu vielu lietošanas atkarība.

Atkarībā no sociālā darbinieka prakses modeļa konkrētā organizācijā, iestādē radīsies jautājumi, ko vispārīgās vienošanās laikā būs nepieciešams vairāk izcelt un precīzi fiksēt, bet kādus mazāk.

Kad ir veikta vispārīgā vienošanās ar klientu, tad sociālais darbinieks lielākoties uzsāks iniciālās jeb sākotnējās izvērtēšanas lielāko daļu, t. i., pamatinformācijas ievākšanu un problēmsituācijas izvērtēšanu.

Pamatinformācijas ievākšana ir tipiska iniciālās jeb sākotnējās izvērtēšanas sastāvdaļa tās sākumā. Pamatinformācijas plašumu un dziļumu ietekmē sociālā darbinieka klientu mērķgrupa un sociālā darba prakses modelis, bet lielākoties tā ietver:

1. **Klienta pamata datus** – vārds, uzvārds, vecums, adrese, ģimenes stāvoklis, statuss, nodarbošanās.
2. **Jautājumus, kas saistīti ar sadarbības uzsākšanas iemesliem** un esošo grūtību noskaidrošanu, risināmā jautājuma precizēšanu.
3. **Esošo resursu noskaidrošanu.**
4. Atkarībā no sociālā darba prakses modeļa **specifisku jautājumu noskaidrošanu**, piemēram, informāciju par ģimenes sastāvu un ģimenes locekļu vecumu, viņu nodarbošanos, dzīvesvietas apstākļu izvērtēšanu, veselības stāvokli, likumpārkāpumiem, izglītību, brīvā laika pavadīšanu u. c.
5. **Starppersonu attiecību jautājumus** – attiecības ģimenē, attiecības darbā/skolā, draugi, partneri.

Atkarībā no sociālā darba ar gadījumu prakses modeļa un nepieciešamās pamatinformācijas sākotnējā izvērtēšana var prasīt vienu vai vairākas konsultācijas.

Svarīgi atcerēties, ka pamatinformācijas ievākšana vēl nav padziļināta vai plašināta izvērtēšana. Salīdzinājumam var teikt, ka pamatinformācijas ievākšana ir kā mēģinājums izveidot klienta tagadnes dzīves fotogrāfiju. Tā atspoguļo tikai konkrētā situācijā, laika periodā piefiksēto brīdi un nesniedz plašāku kontekstu vai skaidrojumu. **Pamatinformācijas iegūšanas mērķis ir noskaidrot klienta situāciju “šeit un tagad”**. Pamatinformācijas ievākšanas galvenais fokuss ir meklēt atbildes uz jautājumiem:

- kāda ir klienta pašreizējā situācija un klienta dzīves fakti?
- kāda ir klienta attieksme, domas, jūtas pret šo situāciju, grūtībām un sevi šajā situācijā?
- uz ko, kādu grūtību risināšanu klients vēlas fokusēties?
- kādus risinājumus klients sagaida?

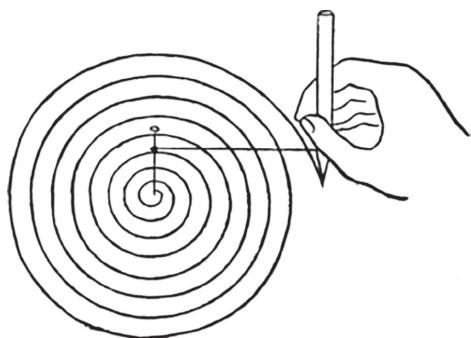
Pamatinformācijas ievākšanas laikā sociālais darbinieks novēro un pēta klienta reakcijas, uztveres veidu, domu gājienu, saskarsmes veidu, kā arī veido attiecības. Sistēmiskajā konsultēšanā to sauc par “komunikācijas musturu”⁵⁸⁶ pētīšanu. Tas nozīmē, ka konsultants pievērš uzmanību tam, kā klients veido attiecības un kā viņa komunikācijas veids ietekmē citus, t. sk. konsultantu. Komunikācijas musturs ir noteikts izturēšanās veids, kas izveidojies, pamatojoties uz cilvēka neapzinātajiem un apzinātajiem noteikumiem, viņa raksturu. Komunikācijas mustura rezultātā cilvēks dod priekšroku noteiktai uzvedībai.⁵⁸⁷ Šajā procesā sociālais darbinieks **izvirza savas hipotēzes jeb pieņēmumus par klientu un viņa situāciju**, atbilstoši vispārīgajai sociālā darba praksei un specifiski sava prakses modeļa teorētisko zināšanu ietvaram, piemēram, atkarību vai vardarbības teorijas, psihodinamiskā teorija, ekosistēmiskās pieejas, spēka perspektīva, slimību pazīmju klasifikatori.

Hipotēzes ir pieņēmumi, kas vienas konsultācijas laikā un/vai turpmākajā izvērtēšanā un sadarbībā tiek pārbaudītas. Hipotēzes var būt vairākas. Pat vēlams, ka tās ir vairākas. Atšķirīgas hipotēzes palīdz uztvert situāciju plašāk un elastīgāk.

⁵⁸⁶ Brigmane, H., Ēreta, K., & Klitmans, K. (2019). *Sistēmiskā konsultēšana piecās kārtās*. Rīga: Ziedu enerģija, 50. lpp.

⁵⁸⁷ Turpat.

Sociālajam darbiniekam jāizvairās uzspiest savu pieņēmumus, padarot tos par apgalvojumiem. Sociālā darbinieka pieņēmumus ar klientu var pārbaudīt ar jautājumu palīdzību, kā arī daloties ar savām idejām. **Daloties ar saviem pieņēmumiem ar klientu, ir jālieto “Es” un varbūtības forma.** Piemēram: “Klausoties Jūsu stāstā, man radās ideja, vai varētu būt, ka šīs grūtības radās, tādēļ, ka...”, “Jūsu stāsts man ļoti sasaistās ar..., kādas ir Jūsu domas par to?” Šie profesionālā valodā nosauktie pieņēmumi turpmāk palīdz precizēt izvērtēšanas fokusu.



9.4.1.6. attēls. Pakāpeniskums izvērtēšanā kā spirāles zīmēšana⁵⁸⁸

Izvērtēšanas process sociālajā darbā

ir pakāpenisks. Tas vienmēr sākas no klienta situācijas “šeit un tagad” un tikai pamazām padziļinās. Pakāpeniskumu ievērot ir būtiski, pat ja mēs jau no pirmajiem kontakta brīžiem saskatām saistību ar seniem vēstures notikumiem klienta dzīvē, varam noteikt problēmas vai ātri saskatām radušos grūtību plašākas li-

kumsakarības. Pakāpeniskuma ievērošanu izvērtēšanā var salīdzināt ar spirāles zīmēšanu (skat. 9.4.1.6. attēlu), kuru sākam no centrālā punkta – situācijas “šeit un tagad”, pakāpeniski paplašinot un padziļinot izvērtēšanas jautājumus. Dažkārt to sauc arī par izvērtēšanu no “turienes, kur atrodas klients”⁵⁸⁹. Sociālajam darbiniekiem ir jāuztver brīži, kad klients neizprot uzdoto jautājumu, informācijas ievākšanas jēgu un saistību ar viņa situāciju. Tad ir aiziets pārāk tālu no situācijas “šeit un tagad”, no klienta aktuālajām vajadzībām vai izpratnes par sadarbības procesu. Šos brīžus ir labi ievērot un pārrunāt, ja nepieciešams samazināt tempu, atgriezties pie tēmām, kas klientam bija saprotamākas, interesantākas, un, ja nepieciešams, sniegt papildu skaidrojumus. Ievērot pakāpeniskumu izvērtēšanā palīdz sistēmiskais princips un viens no vienošanās veidiem – “nepārtrauktā vienošanās” (angļu val. – *on-going contracting*). Nepārtrauktā vienošanās ir sociālā darbinieka precizējošie jautājumi, kas tiek uzdoti konsultācijas

⁵⁸⁸ Attēls iegūts no: <https://chestofbooks.com/home-improvement/woodworking/Handicraft-For-Boys/How-to-Draw-a-Spiral.html>

⁵⁸⁹ Hepworth, D., Rooney, R., Rooney, G., & Strom-Gottfried, K. (2017). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills* (10th ed.). Boston, MA: Cengage Learning, p. 190.

laikā, kas palīdz sekot, vai un kā klients ir izpratis tikko pārrunāto. Ar nepārtrauktās vienošanās palīdzību sociālais darbinieks pieskaņojas klienta ritmam un dod “telpu” klientam. Tā palīdz arī precizēt klienta gaidas, jūtas, attieksmes, individuālo tempu un jau iepriekš minētos “komunikācijas musturus”. Piemēram, konsultācijas laikā sociālais darbinieks uzdod šādus precizējošus jautājumus: vai šis sarunas plāns, ko es piedāvāju šodien pārrunāt, Jums ir pieņemams? Vai tas, par ko mēs runājam šobrīd, ir tas, par ko Jūs vēlētos runāt, vai arī ir kādas svarīgākas tēmas? Kā Jūs jūtaties, runājot par šo tēmu? Vai es neizsakos pārāk ātri? Vai es izsakos saprotami? Vai es nesniedzu pārāk daudz informācijas, jo es redzu, ka Jūs izskatāties vairāk noguris nekā sarunas sākumā? Kas no tā, ko esam pārrunājuši, Jums šobrīd šķiet svarīgākais? Vai mēs varam vienoties, ka šobrīd sarunas laikā fokusēsimies uz šo tēmu? Ko Jūs domājat par to, ko es tagad teicu? Vai mēs esam izrunājuši X jautājumu? Vai vēl kaut kas ir pārrunājams? Vai varam tagad pārrunāt Y jautājumu? Tātad sociālais darbinieks, vadot sarunu, nemitīgi “vienojas” ar klientu.

Vispārīgā jeb paplašinātā izvērtēšana

Pēc iniciālās jeb sākotnējās izvērtēšanas, kas ietvēra gan pirmreizējās informācijas izvērtēšanu, gan pamatinformācijas apkopošanu par klientu un situāciju, kā arī citu sadarbības sākumā svarīgu jautājumu noskaidrošanu, izvērtēšana pakāpeniski turpinās. Kā jau iepriekš minēts, šajā nodaļā aplūkoju izvērtēšanas pamata elementus tikai vispārīgās prakses kontekstā, jo specifisku teoriju ietvarā un dažādos sociālā darba prakses modeļos izvērtēšanas saturs un fokuss ir nedaudz atšķirīgs. Izvērtēšana katras teorijas kontekstā aplūkota kolektīvās monogrāfijas otrajā sējumā “Sociālais darbs ar gadījumu: Teorija praksē”. Jāatgādina, ka šīs grāmatas ietvaros diemžēl nav iespējams padziļināti aplūkot izvērtēšanas metodes uz bērnu un uz ģimeni vērstās pieejas, jo šo pieeju īstenošana sociālajam darbiniekam prasa papildu kompetences darbā ar bērniem un ģimeni kā grupu.

Vispārīgās jeb paplašinātās izvērtēšanas mērķis ir iegūt plašāku priekšstatu par klientu un viņa problēmsituāciju nosacītajā “šeit un tagad”, paturot domāšanas perspektīvā sadarbības iemeslus, mērķus un klienta grūtības, ar kurām viņš atnācis. Atšķirībā no sākotnējās izvērtēšanas, kur akcents likts uz pamatinformācijas

noskaidrošanu un faktiem, vispārīgajā izvērtēšanā papildus ievāc informāciju un noskaidro faktus, apstākļu īpašības, nozīmes, kontekstu un saistības. Tātad aiz faktiem un informācijas meklē likumsakarības un to nozīmes klienta dzīvē. Vispārīgās izvērtēšanas laikā sociālais darbinieks meklē sistēmisku situācijas izpratni, kas palīdzētu turpmāk pieņemt lēmumus. Šajā procesā galvenais sociālā darbinieka uzdevums ir ietvert gan vides, gan indivīda aspektus un savstarpējās attiecības.⁵⁹⁰ Izvērtēšanas laikā klients un sociālais darbinieks var pievērsties šādu klienta dzīves aspektu analīzei:

- 1) konkrētu **problēmjaudājumu izpēti**;
- 2) klienta un viņam tuvo cilvēku problēmu risināšanas **spējām**;
- 3) citām **klienta sistēmām**, kas ir iesaistītas problēmjaudājumos, kā arī klienta un šo **sistēmu savstarpējām attiecībām**.
- 4) pieejamajiem vai nepieciešamajiem **resursiem**, kas varētu veicināt problēmjaudājumu atrisināšanu;
- 5) klienta **motivācijai** strādāt ar precizētajiem problēmjaudājumiem.⁵⁹¹

Vadoties pēc Austrālijas sociālo darbinieku profesionālās prakses standarta, Sidnejas Universitātes sociālā darba programma piedāvā uzskatāmus vispārīgās izvērtēšanas informācijas analīzes elementus.⁵⁹² Manuprāt, tie aptver galvenos izvērtēšanas aspektus sociālajā darbā ar gadījumu, kas raksturīgi jebkurā sociālā darba prakses modelī.

1. Mikro (individuālajā) līmenī.

- Klienta izpratne par situāciju.
- Klienta spēki, stiprās puses un resursi.
- Fiziskie faktori, ieskaitot veselību, labbūtību, veselību ietekmējošos faktorus, atkarības u. c.
- Psiholoģiskie faktori, ieskaitot zaudējuma, vardarbības un pamešanas novārtā pieredzi.

⁵⁹⁰ Kemp, S., Whittaker, J., & Tracy, E. (1997). *Person-Environment Practice: Social Ecology of Interpersonal Helping*. New York: Aldine Transaction, p. 120.

⁵⁹¹ Turpat, 122. lpp.

⁵⁹² The University of Sydney & Monash University. (n. d.). *Social Work Field Assessment*. Retrieved from <http://www.socialworkfieldassessment.net/frameworks/assessment/>

2. Mezo (paplašinātās sistēmas, organizācijas) līmenis.

- Ģimene, tuvinieki, sociālais atbalsts.
- Dalība neformālās organizācijās, asociācijās, stiprās puses.
- Dalība formālās organizācijās, institūcijās, ieskaitot veselības, izglītības iestādes, nodarbošanās, ienākumi, mājoklis, stiprās puses.

3. Makro (sabiedrības) līmenis.

- Normatīvie akti un sociālā politika, kas saistīta ar klienta situāciju.
- Ētikas faktori.
- Dominējošie diskriminācijas un kultūras faktoru aspekti.
- Vides resursi un stiprās puses.
- Kopienas sociālais tīklojums, demogrāfiskie faktori, resursi un stiprās puses klienta situācijas kontekstā.

Savukārt kliniskā sociālā darbiniece, daudzu grāmatu autore par sociālo darbu ar bērniem Nensija Boida-Veba (*Nancy Boyd Webb*) uz bērnu vērstā pieejā piedāvā šādu izvērtēšanā iekļaujošo komponentu dalījumu, kuru viņa sauc par “trīspusējo izvērtēšanu”⁵⁹³ (skat. 9.4.1.7. attēlu).



9.4.1.7. attēls. Trīspusējās izvērtēšanas savstarpēji saistītie komponenti (pēc N. B. Vebas)⁵⁹⁴

⁵⁹³ Boyd-Webb, N. (1996). *Social Work Practice with Children*. London: The Guilford Press, p. 64.

⁵⁹⁴ Turpat.

Individuālo faktoru izvērtēšanā ietilpst:

- ar vecumu un individuālo attīstību saistītie jautājumi (vecumposms, fiziskās un psiholoģiskās attīstības aspekti, temperaments, raksturs);
- adaptēšanās, problēmu risināšanas veidi pagātnē (mājās, skolā, starpper-sonu attiecībās, hobiji, intereses);
- veselības vēsture;
- vardarbības pieredze, vēsture;
- DSM vai ICD diagnozes;
- problēmu uztvere (specifiskās nozīmes).

Situatīvo faktoru izvērtēšanā ietilpst:

- problēmas izpausmes (zaudējuma, traumas, vardarbības, dzīves grūtību, stigmatizēšanas u. c. pazīmju izvērtēšana);
- psihosociālās un vides problēmas (DSM);
- problēmas sākums un norise (hroniska vai akūta, anamnēze);
- iesaistīšanās veids (atbalsta uztvere).

Atbalsta sistēmas izvērtēšanā ietilpst:

- nukleāra ģimene;
- paplašināta ģimene;
- skola;
- draugi, vienaudži, sociālais tīklojums;
- reliģiskās kopienas;
- kaimiņi, tuvākā kopiena.

Jāatceras, ka paplašinātās izvērtēšanās posmā ievāktās un izvērtētās informācijas **daudzumu un izvērtējamās jomas plašumu** ietekmē sociālā darbinieka prakses modelis, t. i., klientu mērķgrupa un individuālā situācija, institūcijas, organizācijas vai pakalpojuma mērķis un sociālā darbinieka pamatmetode – darbs ar gadījumu, gadījuma vadīšana, psihosociālais darbs. Izvērtēšanas fokuss un līdz ar to jautājumu loks, informācija, kas jānoskaidro sociālajā darbā ar bērniem, sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem, sociālajā darbā ar jauniešiem vai senioriem ietver **kopīgos** vispārīgās prakses mikro, mezo, makrosistēmas izvērtēšanas elementus – izvērtēšanas fokusu indivīds-vide un holistisku skatījumu, kas vienmēr

būs raksturīgs sociālajā darbā ar gadījumu. Ietver arī **atšķirīgos jeb specifiskos izvērtēšanas elementus** – atbilstoši klientu mērķgrupas raksturojumam un sociālā darbinieka prakses modelim. Piemēram, sociālajā darbā ar bērniem ar uzvedības problēmām vispārīgajā izvērtēšanā pastiprināta uzmanība vērsta uz vecumposma atbilstības, psiholoģiskās, kognitīvās un sociālās attīstības izvērtēšanu, kā arī uz ģimenes sistēmas analīzi.⁵⁹⁵ Savukārt sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem sociālajā dienestā sociālajam darbiniekam, kuram jāiegūst paplašināts skats uz bērna aprūpes grūtībām vecākiem ar multiplām problēmām, izvērtēšanas centrālais fokuss būs bērna aprūpes nodrošināšanas grūtības, pievēršot uzmanību gan bērna attīstībai, gan vecāku grūtībām, kas saistītas ar garīgās vai psihiskās veselības traucējumiem, atkarībām vai ilgstošu nabadzību un resursu trūkumu. It kā tuvas mērķgrupas, kuras vieno “ģimene ar bērnu” raksturojošais lielums, bet sociālā darbinieka izvērtēšanas fokuss un līdz ar to arī ievācamās informācijas daudzums un saturs katrā prakses vietā būs nedaudz atšķirīgs. Papildus jāņem vērā, ka izvērtēšanu ietekmēs arī teorijas, kuru ietvarā sociālais darbinieks veic sociālo darbu ar gadījumu. Monogrāfijas otrajā sējumā “Sociālais darbs ar gadījumu: Teorija praksē” katrā no aplūkotojām teorijām ir dažādi izvērtēšanas, intervences un novērtēšanas akcenti.

Domājot par izvērtēšanas procesu, nevajadzētu rasties situācijai, ka sociālais darbinieks nomāc klientu ar pārlieku lielu jautājumu daudzumu, īpaši, ja sociālais darbinieks nav klientam paskaidrojis un klients nevar izprast, kā šī informācijas ievākšana, jautājumi saistās ar viņa grūtībām “šeit un tagad”. Tas klientos var radīt vilšanos, sajūtu, ka viņus nesaprot, nevar palīdzēt. Var paaugstināties trauksme, jo sociālā darbinieka uzdotie jautājumi skar viņa personīgo dzīvi, var mazināties drošības sajūta un rasties bailes, ka šī informācija var tikt izmantota pret klientu. Informācijas ievākšanas un izvērtēšanas laikā klientam var mazināties pašnoteikšanās sajūta, jo sociālais darbinieks “zina”, kādu informāciju un kādēļ viņš ievāc, bet klients ir tikai kā “sekotājs”. Lai mazinātu daudzus riskus, kas var rasties bieži vien trauslajā sadarbības un attiecību veidošanas procesā, izvērtēšanā būtiski ņemt vērā vismaz piecus pamata faktoros.

⁵⁹⁵ Boyd-Webb, N. (1996). *Social Work Practice with Children*. London: The Guilford Press, pp. 62–68.

1. **Vispārīgo vienošanos par izvērtēšanas procesu**, kuras laikā sociālais darbinieks un klients jau pārrunājuši, ko un ar kādu mērķi darīs sociālais darbinieks. Lai klientā vairotu izpratni un drošības sajūtu, izvērtēšanas procesā var laiku pa laikam atgādināt, ka tagad notiek tas, par ko sociālais darbinieks un klients runāja un vienojās sākumā, kur atrodas kopīgajā plānā un kas vēl jāizdara. Ja ir sajūta, ka klients sāk dusmoties vai ir apjucis un neizprot notiekošo procesu, vienmēr nepieciešams to pārrunāt, nepieciešamības gadījumā skaidrot un atgriezties pie situācijas “šeit un tagad”. Vēlams visā procesa laikā pielietot nepārtraukto vienošanos.
2. **Uzsākot sadarbību un izvērtēšanas laikā, jāpievērš uzmanība arī pamatvajadzību nodrošināšanai un praktiskās palīdzības sniegšanai**, lai nesanāk tā, ka cilvēkam nav ko ēst, bet sociālais darbinieks izvērtē ģimenes sistēmu. Tātad jātur līdzsvarā izvērtēšanas procesa vajadzības un praktiskā palīdzība. Nevar arī pāriet tikai uz praktiskās palīdzības sniegšanu, jo tad var zaudēt izvērtēšanas procesa ieguvumus.
3. **Nesteigties**. Sociālajiem darbiniekiem ir diezgan izteikta tendence pārāk ātri ķerties pie darīšanas. Vienīgais, kas nosaka sociālā darbinieka ātras ārpuskārtas rīcības nepieciešamību, ir klienta akūtas krīzes, ārkārtas un apdraudējuma situācija. Visbiežāk tas nozīmē – piesaistīt ārkārtas dienestus vai pakalpojumus krīžu situācijām, kā arī pielietot krīžu intervenci. Visos citos gadījumos sociālais darbinieks veic tās darbības, ko paredz viņa prakses modelis, kas sniedz rīcības algoritmus un palīdz rīkoties profesionāli – apzināti, sistematizēti, plānoti un mērķtiecīgi. Klients nezina, kādam jābūt tempam, procesam, un sociālais darbinieks ir tas, kurš, pielietojot savu rīcības modeli, klientam pakāpeniski palīdz iemācīties jaunas problēmrisināšanas prasmes un sistemātiski risināt radušās grūtības, kā arī lielā mērā ietekmē sadarbības tempu. Dažkārt sociālie darbinieki informāciju ievāc, izvērtē vienā intensīvā tikšanās reizē, kuras noslēgumā jau ticis sastādīts arī sadarbības plāns. Jā, pastāv noslogojums. Jā, dažkārt ir spiediens no vadības vai citām institūcijām par ātrāku rīcību. Jā, dažkārt ir spiediens arī no klienta par ātrāku rīcību. Jā, pastāv dažādi apstākļi, kuri ikdienā sociālajam darbiniekam liek sasteigt sociālā

darba ar gadījumu procesu. Bet! Kāda ir jēga mūsu darbam? Kādu rezultātu vēlamies sasniegt un kāds ir sociālā darba mērķis? Izmaiņas klienta dzīvē pēc būtības, sniegt atbalstu grūtās situācijās, palīdzēt apgūt jaunas prasmes un spējas, palīdzēt pārtraukt sociālo problēmu ciklu. Vai to ir iespējams izdarīt ātri? Vai to var paveikt bez iedziļināšanās, bez uzmanības pievēršanas situācijas pakāpeniskai, apzinātai un mērķtiecīgai izvērtēšanai, kas ietver arī attiecību veidošanu? Manuprāt, nē. Noņemt tempu un nesteigties nenozīmē vilkt garumā. Tas nozīmē – pievērst apzinātu uzmanību izvērtēšanai tik daudz, cik tas ir nepieciešams, lai gan klientam, gan sociālajam darbiniekam rastos jauns skatījums, jauna izpratne un jauni secinājumi, kā arī tad, kad sociālajam darbiniekam ir apstiprinājušās vai neapstiprinājušās viņa hipotēzes jeb pieņēmumi. Tempa noņemšana izvērtēšanas procesā, īpaši sākumā, palīdz nereaģēt uz pirmajiem impulsiem un to ietekmēm un palīdz mazināt stereotipu, aizspriedumu un praksē iestrādāto universālo vai birokrātisko risinājumu pārsvaru, kā arī individualizēt gadījumu un veidot sadarbības attiecības ar klientu. Dažkārt sociālie darbinieki atzīst, ka darbības tempu vai darīšanu darīšanas pēc ietekmē sarežģītās klientu situācijas, kas šķiet bezcerīgas un aktualizē sajūtu “es neko nedaru, es neko nevaru darīt”. Sociālo darbinieku profesionālās vainas izjūta, kad nav iespējams palīdzēt, ir ļoti komplicēta un skar dziļus personības jūtu un vērtību slāņus. Vēlams to pārrunāt, izzināt un apzināties katrā atsevišķā situācijā, ņemot par palīgiem supervīzijas vai psihoterapijas konsultācijas.

4. **Dažādu informācijas ieguves avotu izmantojums.** Sarunājoties ar vienu cilvēku, uzdodot jautājumus un kopīgi pētot situāciju, sociālais darbinieks jau pielieto ne tikai racionālos, kognitīvos un verbālos, bet arī citus informācijas avotus – klienta fiziskās konstitūcijas tipu, ārējo izskatu, pasniegšanas veidu un neverbālo valodu, kā arī fiksē savas emocijas, asociācijas, priekšstatus un reakcijas, kas rodas sarunas laikā. Izmantojot cirkulāros jautājumus, sociālais darbinieks vēl paplašina savu priekšstatu par klienta attiecībām ar ārpasauli. Klienta stāsts par savas dzīves vai grūtību vēsturi palīdz iegūt gan faktus, gan informāciju par to, kā klients

redz savu situāciju, kādus notikumus izceļ, kādus noklusē u. c. Esot klienta mājās, neverbālā informācija un mūsu maņas dažkārt sniedz daudz vairāk nekā racionālie skaidrojumi un vārdi. Paplašinātu skatu un papildu informāciju par situāciju sniedz klienta tuvo cilvēku attieksmes un attiecības ar klientu, t. i., kā citi cilvēki piedzīvo klientu. Savukārt speciālisti sniedz starpdisciplināro un nosacīti “objektīvo” informāciju no cita skatījuma. Kopumā var izdalīt šādus raksturīgākos sociālā darba ar gadījumu formālos un neformālos informācijas avotus:

- **pats klients;**
- **viņa fiziskā vide – mājoklis, dzīvesvieta, atpūtas vai tikšanās ar draugiem vieta;**
- **klienta ģimenes locekļi un viņam tuvie vai situācijā iesaistītie cilvēki;**
- **informatīvās datubāzes;**
- **speciālisti;**
- **sociālā darbinieka mērķtiecīgi novērojumi, refleksijas par savām reakcijām, t. sk. kontrtransferenci.**

Lai ievāktu informāciju par klientu, vienmēr ir jāiegūst klienta informētā piekrišana un tikai atsevišķās situācijās ir pieļaujams, ka sociālais darbinieks noskaidro informāciju bez klienta piekrišanas. Šīs izņēmuma situācijas parasti tiek atrunātas sociālā darbinieka prakses modeļa aprakstā konkrētajā institūcijā vai organizācijā.

5. Apzināties informācijas noskaidrošanas mērķus: **1) kāda** informācija jānoskaidro, **2) kādēļ** tā ir jānoskaidro un **3) kādā veidā** to izdarīt. Katram uzdotajam jautājumam jābūt ar apzinātu nozīmi un skaidru mērķi. Ar katru klientam uzdoto jautājumu sociālais darbinieks aktualizē viņā noteiktas atmiņas, emocionālas reakcijas un asociācijas. Nekad nevar paredzēt klienta reakcijas, ko var izraisīt kāda jautājuma uzdošana. **Jautājumu uzdošana, situācijas precizēšana, noskaidrošana un interesēšanās par cilvēka dzīvi arī ir interence un iejaukšanās šī vārda plašākajā nozīmē.** Izvērtēšanas laikā jābūt iejūtīgam. Informācijas ievākšanā izvērtēšanas procesā nav viennozīmīgas receptes – vai

labāk iegūt visu informāciju pietiekami intensīvā, strukturētā veidā (piemēram, ar gatavu formulāru, veidlapu palīdzību), jo klientam sākumā, kamēr nav izveidojušās ciešākas attiecības, varētu būt vieglāk dalīties ar informāciju,⁵⁹⁶ vai arī to var darīt pakāpeniski procesa un attiecību veidošanās laikā, ievācot to informāciju, par kuru klients labāk vēlas runāt, jo visa nepieciešamā informācija ienāks, ja būs sadarbības attiecības.⁵⁹⁷ Sociālajam darbiniekam nevajadzētu uzdot jautājumus vienkārši ziņkāres vai intereses pēc. Līdz ar saviem jautājumiem sociālais darbinieks vada sarunas ievirzi. Virziena robežu ievērošana ir sociālā darbinieka atbildība, pat ja klients sarunas laikā vairākkārtīgi maina tēmas un izvairās no kādiem jautājumiem. Izvērtēšanas procesam primāri jākalpo klienta situācijas uzlabošanai, nevis formālu informācijas aīļu aizpildīšanai. Angļu valodā lieto jēdzienu *ethical sensivity* (ētiskais jūtīgums), manuprāt, tas ļoti precīzi raksturo sociālajam darbiniekam nepieciešamo prasmi sajūst savas darbības un ietekmes ētiskās robežas, kuras nav iespējams strikti aprakstīt. Ētiskais jūtīgums palīdz nospraust robežas, nepaplašinot izvērtēšanas lauku tēmās, kuras mēs nevaram ietekmēt vai kurās nevēršim savu intervenci. Piemēram, dažkārt sociālie darbinieki, apmeklējot klientu dzīvesvietas, pievērš pastiprinātu uzmanību sliktajiem ģimenes dzīvesvietas apstākļiem, uzliekot par pienākumu vecākiem tos uzlabot (veikt remontu, nopirkt jaunas mēbeles, salabot santehniku u. tml.), bet jautājums – vai tā bija problēma, ar kuru klienti atnāca, vai tā ir problēma, kurai tieši šobrīd jāpievērš uzmanība, un vai tam ir jāvelta atsevišķa izvērtēšanas uzmanība, ja mēs nefokusējamies uz šīm intervencēm un mums patiesībā nav atbalsta resursu, lai palīdzētu vecākiem uzlabot dzīvesvietas apstākļus. Tātad jautājums – vai un cik daudz ir nepieciešams ievākt informāciju un izvērtēt to, ja mēs nevaram piedāvāt nekādu atbalstu?

Sociālajam darbiniekam noturēt vispārīgās izvērtēšanas virzienu var palīdzēt atbildes uz noteiktiem jautājumiem:

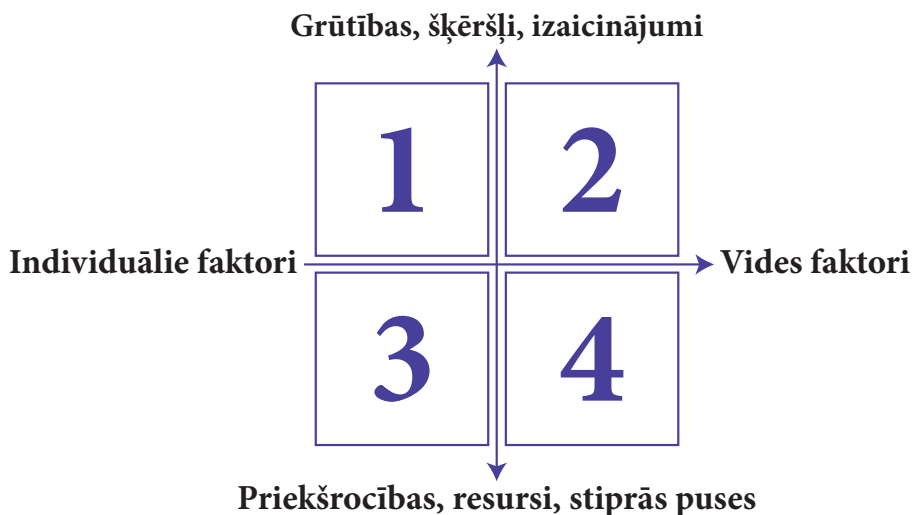
⁵⁹⁶ McWilliams, N. (2004). *Psychoanalytic Psychotherapy: A Practitioner's Guide*. New York: The Guilford Press, p. 169.

⁵⁹⁷ Кочюнас, Р. (2002). *Психологическое консультирование*. Москва: Академический проект, с. 99.

- Ko klients uzskata par svarīgāko izvērtēšanā, uz ko vēlas vērst izvērtēšanas uzmanību?
- Kāds ir mans kā sociālā darbinieka izvērtēšanas mandāts? Šis jautājums ir saistīts ar katra sociālā darbinieka institucionālajiem ierobežojumiem konkrētā amata, darbības lauka, prakses modeļa ietvaros.
- Kāds ir izvērtēšanas mērķis? Kas man ir jāuzzina, jāizzina, jāizvērtē konkrētajā situācijā manas prakses ietvaros?
- Kāds ir izvērtēšanas plāns? (Ilgums, metodes, formas, rezultāta atspoguļošanas veids, piemēram, rakstisks, ģimenes sapulce, tikšanās individuāli ar klientu, tikšanās ar klientu un citiem iesaistītajiem speciālistiem.)
- Kādu informāciju, faktus man ir jāievāc, lai es varētu realizēt izvērtēšanas mērķi?
- Kādu informāciju, faktus es varu iegūt īstermiņā, kādu ilgtermiņā? Piemēram, sociālās vai audzināšanas prasmju, atkarības vai līdzatkarības pazīmju noskaidrošanai ir nepieciešams ilgāks laiks nekā klienta attieksmes un reakciju noskaidrošanai par kādu no jautājumiem.
- Kādi jautājumi man ir jānoskaidro par klienta vai viņa ģimenes pagātņi, tagadni un nākotnes skatījumu saistībā ar manu prakses modeli?
- Kādi jautājumi man ir jānoskaidro par klienta grūtībām un stiprajām pusēm?
- Ar kādiem cilvēkiem man ir jātiekas, lai es varētu plašāk izvērtēt situāciju?
- Kādi papildu speciālisti ir jāiesaista izvērtēšanā?
- Vai un kādi klientam varētu būt mājasdarbi, kas palīdzētu situācijas izvērtēšanā? (Piemēram, sarunas ar ģimenes locekļiem vai tuviem cilvēkiem, novērot, fiksēt, rakstīt pierakstus.)

Dažkārt sociālajā darbā ar gadījumu izvērtēšanā pārlietu lielu fokusu liek uz problēmu analīzi, ko naratīvajā pieejā sauc par “problēmu stāstu” palielināšanu. Ja runa ir par sociālajām problēmām un sociālās funkcionēšanas grūtībām, īpaši ilgstošajām, tad tās vienmēr būs komplicētas un savā starpā saistītas, bet paplašinātas un pārlietu ātri nosauktas var radīt bezcerības sajūtu par iespējām tās risināt, sajūtu par nekompetenci savā dzīvē, un mazināt kopīgo motivāciju tās risināt. Tādēļ ir būtiski rīcībspējas stiprināšanas un spēka perspektīvas aspektus iekļaut jau izvērtēšanas procesā. ASV Ilinoisas universitātes Sociālā darba skolas asociētais

profesors Čarlzs Kovgers (*Charles Cowger*) vispārīgās prakses darbā ar gadījumu ietvaros uzskata par lietderīgu izmantot divu dimensiju izvērtēšanas matricu⁵⁹⁸: vertikālajā asī atzīmējot grūtības, šķēršļus, izaicinājumus un priekšrocības, resursus, stiprās puses, savukārt horizontālajā asī atzīmējot individuālos un vides faktorus. Abas asis veido matricu ar četriem kvadrātiem (skat. 9.4.1.8. attēlu).



9.4.1.8. attēls. Izvērtēšanas matrica. Adaptēta pēc Č. Kovgera.

Č. Kovgera izvērtēšanas matrica sociālajam darbiniekam dod iespēju saglabāt vienlaicīgu fokusu uz četrām būtiskām izvērtēšanas sastāvdaļām – indivīds, vide, grūtības un resursi, kā arī atspoguļot katra klienta unikālo faktoru kombināciju, kā arī pasargā no pārlika fokusa uz problēmu analīzi.

Kā jau vairākkārt atzīmēju, izvērtēšanas metodes būtiski ietekmē sociālā darba ar gadījumu prakses modelis, kas ietver klientu mērķgrupu, institucionālo vai sociālā pakalpojuma specifiku, sociālā darbinieka mandātu, sociālā darba ar gadījumu pamatmetodi, teorētisko perspektīvu u. c. Arī paplašinātajā izvērtēšanā var būt atšķirīgas pieejas un specifiski noteikumi. Piemēram, sociālajiem darbiniekiem bērnu tiesību aizsardzības jomā gadījuma vadīšanā Lielbritānijas paplašinātajā izvērtēšanā

⁵⁹⁸ Cowger, C. D. (1992). *Assessment of Client Strengths*. In D. Saleebey (Ed.). *The Strengths Perspective in Social Work Practice*. New York: Longman, pp. 139–147.; Cowger, C. D. (1994). *Assessing Client Strengths: Clinical Assessment for Client Empowerment*. *Social Work*, 39(3), 262–267.

pastāv obligāts noteikums iesaistīt ģimenes locekļus, kā arī gadījuma vadīšanā izmantot konkrētas izvērtēšanas procedūras un sagataves.⁵⁹⁹ Tādēļ gadījuma vadīšanā sociālajā darbā bērnu tiesību aizsardzības jomā visbiežāk pielieto tādas metodes kā, piemēram, Bērnu vajadzību izvērtēšana (angļu val. – *Assessment of children in need*)⁶⁰⁰ vai Izvērtēšanas ietvara trīsstūris (*Assessment framework triangle*)⁶⁰¹. Tas ir tipisks uz bērnu vērsta pieejas piemērs gadījuma vadīšanas izvērtēšanas posmam, kā arī vienam no daudzajiem sociālā darba prakses modeļiem konkrētā institūcijā. Savukārt uz ģimeni vērstās pieejas visbiežāk izmanto izvērtēšanas metodes, kas palīdz ieraudzīt ģimenes locekļu lomas un funkcijas, ģimenes resursus un attiecības, t. i., genogramma, vecāku lomu karte, skulptūru metode, ģimenes sapulce, ģimenes konference u. c. Arī atšķirīgas sociālā darbinieka pieejas ietekmē paplašinātajā izvērtēšanā pielietotās metodes. Piemēram, izmantojot ASV psihologa Ūrija Bronfenbrennera (*Urie Bronfenbrenner*) ekoloģiskās sistēmas modeli, sociālais darbinieks izvērtēšanā pievērsīs uzmanību mikro, mezo, ekzo, hrono un makrosistēmas līmeņu analīzei, attiecīgi atbilstošas informācijas ievākšanai.

Jāuzsver, ka katrs sociālā darba prakses modelis ir veidots atbilstoši noteiktas klientu mērķgrupas vajadzībām un institūcijas, organizācijas mērķiem, veidojot to unikālu kombināciju. Tādēļ ne vienmēr tieša sociālā darba prakses modeļu vai to atsevišķu metožu pārņemšana praksē ar līdzīgu klientu mērķgrupu darbosies tikpat efektīvi citā valstī un institūcijā.

Fokusētā jeb padziļinātā izvērtēšana

Šis izvērtēšanas veids un/vai posms, kā jau norāda pats nosaukums, ir vērsts uz specifisku problēmu, apstākļu padziļinātu izvērtēšanu. Ja vispārīgā jeb paplašinātā izvērtēšana palīdz iegūt plašāku redzesloku un jaunu priekšstatu par klientu, ģimenes

⁵⁹⁹ Lancashire County Council. (2017). *Children's Social Care Service Practice Standards*. UK: Bromley. Retrieved January 2, 2021 from https://www.proceduresonline.com/lancashirecsc/p_csc_practice.html#:~:text=%20Children%27s%20Social%20Care%20Service%20Practice%20Standards%20,children%2C%20young%20people%20and%20their%20families...%20More%20

⁶⁰⁰ *Children in need* (angļu val.) – tiešā tulkojumā “bērns vajadzībā”. Latviešu valodā grūti tulkotais jēdziens, kas apzīmē to bērnu grupu, kuri cieš, ir cietuši vai kuriem pastāv augsts risks tikt pakļautiem kādai no vardarbības formām – seksuālai, fiziskai, emocionālai vardarbībai vai pamešanai novārtā.

⁶⁰¹ Wilson, K, Ruch, G., Lymbery, M., & Cooper, A. (2008). *Social Work: An Introduction to Contemporary Practice*. Harlow: Pearson/Longman, p. 287.

sistēmu, attiecībām, situāciju vai grūtībām, tad fokusētā jeb padziļinātā izvērtēšana ietver **konkrētas problēmas**, situācijas, attiecību padziļinātu izpēti. Tādēļ padziļinātā izvērtēšana var prasīt ilgāku laika posmu, lai novērotu, ievāktu informāciju un analizētu pētāmā objekta (piemēram, konkrētas prasmes, uzvedības izpausmes, kādu attiecību aspektu) dinamiku, konsekvenci un izpausmes reālajā dzīvē.

Visbiežāk padziļinātu izvērtēšanu veic saistībā ar konkrētu sociālā darba prakses modeli un sociālo darbinieku specializācijām, piemēram, sociālais darbs ar no vardarbības cietušiem bērniem vai pieaugušajiem, sociālais darbs ar cilvēkiem ar atkarības problēmām, sociālais darbs ar ģimenēm, kurās bērnu aprūpes nodrošināšanas grūtības ir saistītas ar vecāku garīgās vai psihiskās veselības traucējumiem, atkarību vai ilgstošu nabadzību u. c. Katrs no šiem sociālā darba specifiskajiem prakses modeļiem darbā ar konkrētu klientu mērķgrupu paredz noteiktas padziļinātās izvērtēšanas metodes un instrumentus, piemēram, aprūpes prasmju, vardarbības, alkohola vai azartspēļu atkarības, līdzatkarības u. c. problēmu pazīmju noteikšanas testus, strukturētus un daļēji strukturētus jautājumus un padziļinātas informācijas iegūšanas metodes, ieskaitot speciālistu izvērtēšanas rezultātus. Padziļinātai izvērtēšanai bieži izmanto arī slimību un veselības traucējumu klasifikatorus (DSM, ICD). Latvijas Republikas Labklājības ministrijas izstrādātās metodikas sociālajiem darbiniekiem darbam ar cilvēkiem ar garīga rakstura traucējumiem, vardarbībā cietušajiem un cilvēkiem ar atkarības problēmām sniedz labus piemērus padziļinātās izvērtēšanas metodēm.⁶⁰²

⁶⁰² Latvijas Kustība par neatkarīgu dzīvi, Resursu centrs cilvēkiem ar garīgiem traucējumiem "Zelda". (2019). Metodiskais materiāls sociālajam darbam ar pilngadīgām personām ar garīga rakstura traucējumiem. Rīga: Latvijas Republikas Labklājības ministrija. Izgūts no http://adm.lm.gov.lv/upload/Metodiskais_materials_GRT.pdf;
Centrs "Dardedze", biedrība "Skalbes", biedrība "Centrs Marta", Mācību centrs MKB, SIA "Ideju kapitāls" & Latvijas Republikas Labklājības ministrija. (2020). *Metodiskais materiāls sociālajam darbam ar vardarbībā cietušām un vardarbību veikušām personām*. Rīga: Latvijas Republikas Labklājības ministrija. Izgūts no http://adm.lm.gov.lv/upload/lm_istenotie_projekti/metod_materiali/Metodiskais_materials_vardarbiba.pdf;
Lapsa, M. (Red.). (2020). *Metodiskais materiāls sociālajam darbam ar atkarīgām un līdzatkarīgām personām*. Rīga: Latvijas Republikas Labklājības ministrija. Izgūts no http://adm.lm.gov.lv/upload/lol/yyyy/Metodiskais_materials_atkarigam_personam.pdf;
AC Konsultācijas & Latvijas Republikas Labklājības ministrija. (2020). *Metodiskais materiāls sociālajam darbam ģimenēm ar bērniem*. Rīga: Latvijas Republikas Labklājības ministrija. Izgūts no http://adm.lm.gov.lv/upload/aktuali2/Metodiskie-mat-gramata_web.pdf

Ņemot vērā sociālā darba starpdisciplināro dabu un holistisko skatījumu, sociālajā darbā ar gadījumu izvērtēšanas dažādos posmos lielākoties ir iesaistīti arī citi speciālisti. Speciālistu iesaistīšanu izvērtēšanas procesā sociālajā darbā ar gadījumu var veikt dažādos veidos un to kombinācijās.

- **Pirmkārt**, tā var būt starpprofesionālu komandas izvērtēšana, kurā jau iepriekš noteikts izvērtēšanas process un katram speciālistam ir noteikta loma un darba uzdevumi. Tipiski šādas komandas darbojas sociālo pakalpojumu ietvaros, ko sniedz nevalstiskās organizācijas (piemēram, krīzes vai rehabilitācijas centrs, atbalsta programma audžuģimenēm, aizbildņiem). Izvērtēšanas rezultātus komanda var veidot kopīgus, pārrunājot tos komandas sapulcē, vai arī sociālais darbinieks apkopo komandas locekļu izvērtēšanas rezultātus un veido gala izvērtēšanas secinājumus.
- **Otrkārt**, tie var būt savā starpā nesaistīti speciālisti, kurus sociālais darbinieks piesaista atkarībā no katra individuālā gadījuma vajadzībām un problemātikas. Tipiski šāds speciālistu piesaistīšanas veids ir vispārīgās prakses ietvaros un īpaši lauku sociālajā darbā (piemēram, pagasta sociālais darbinieks atkarībā no klienta vajadzības izvērtēšanai piesaista kādu speciālistu – ārstu, narkologu, psihosociālo darbinieku, ergoterapeitu u. c.). Sociālais darbinieks apkopo speciālistu izvērtēšanas rezultātus, rekomendācijas un, balstoties uz tiem, veido sadarbības plānu ar klientu.
- **Treškārt**, tie var būt savā starpā nesaistīti speciālisti, kurus uzmeklē pats klients, lai saņemtu izvērtēšanas rezultātus un pēc tam tos iesniegtu sociālajam darbiniekam. Šādā speciālistu izvērtēšanas veidā klients ir kā starpnieks starp speciālistiem un speciālisti savā starpā netiekas, kā arī visbiežāk nezina viens otru.
- **Ceturtkārt**, tā var būt starpinstitucionālā izvērtēšana, kuru var vairāk attiecināt uz speciālistiem, kuri pārstāv kādu noteiktu institūciju (valsts vai pašvaldības), un visbiežāk sadarbību reglamentē normatīvie akti. Tipiski tas būtu gadījuma vadišanā bērnu tiesību aizsardzībā, sociālajā darbā ģimenēm ar bērniem. Piemēram, sociālais darbinieks pieprasa informāciju no skolas, policijas, bāriņtiesas un, saņemot to, apkopo un izvērtē. Starpinstitucionālo sadarbību būtiski ietekmē, kāda ir sadarbības vienošanās

starp institūcijām un institūciju pārstāvju kopīgā izpratne par sadarbību, skaidrība par katras institūcijas funkcijām, vērtības un sadarbības kompetences. Organizēt un vadīt starpinstitucionālo sadarbību ir sociālā darbinieka tipiska funkcija. Veiksmīgas starpinstitucionālās sadarbības gadījumā tā var pietuvoties starpprofesionāļu komandas darba veidam, izvērtēšanu, intervenci un novērtēšanu veicot starpinstitucionālās sapulcēs, speciālistiem pārrunājot atsevišķus gadījumus un to virzību. Starpinstitucionālo sadarbību var negatīvi ietekmēt vairāki faktori, piemēram, formalizēta pieeja, atšķirīga izpratne par sadarbības mērķiem un norisi, neskaidras speciālistu funkcijas, ko rada pretrunas normatīvajos aktos, bieža speciālistu maiņa, retas speciālistu klātienes tikšanās, klienta kā starpnieka izmantošana starp speciālistiem. Liels klientu skaits un liela noslogotība arī negatīvi ietekmē starpinstitucionālo sadarbību, jo šādā situācijā, pārrunājot gadījumus, jāpatērē proporcionāli lielāks stundu skaits speciālistu sapulcēs, bet lielākoties notiek tieši pretējais – lielākas noslogotības apstākļos sapulču skaitam nav tendence palielināties. Šādās situācijās speciālistu uzmanība drīzāk pievērsta akūtajām situācijām.

Izvērtēšanas rezultāts

Izvērtēšanas rezultāts ir atkarīgs no sociālā darba ar gadījumu prakses modeļa (klientu mērķgrupas, sociālā darba ar gadījumu pamatmetodes un pieejas, sociālā darba procesa, teorētiskā pamata un institucionālā ietvara), kā arī no sociālā darbinieka un klienta sākotnēji izvirzītajiem izvērtēšanas mērķiem katrā individuālajā situācijā, bet kopumā tas būs vērsts uz **pārmaiņu objekta nosaukšanu**, kas konkrētajā situācijā ir jāmaina – kādi noteikti uzvedības aspekti vai modeļi, apdraudējums, prasmes, zināšanas, komunikācijas veids attiecībās, adaptācijas modeļi, piemēram, problēmu risināšanas veidi, sociālās lomas izpilde, sociālā atbalsta tīkls, brīvā laika pavadīšana, krīzes pārvarēšana u. c. Es neminu sociālās problēmas vai problēmas definējumu kā izvērtēšanas rezultātu, jo dažādās pieejās tas var būt atšķirīgs. Piemēram, uz risinājumu vērstajā pieejā (angļu val. – *solution based approach*), spēka perspektīvā (angļu val. – *strenght perspective*), sistēmiskajā pieejā u. c. izvērtēšanas rezultāts netiks formulēts kā problēma, kas ir tik

labi pazīstama pieeja sociālā darba praksē Latvijā. Problēmas formulējumu praksei sociālajā darbā ar gadījumu Latvijā ir sena tradīcija, un cits skatījums vēl tikai attīstās. Taču tas ir radījis arī daudz neskaidrību, pretrunu un sociālo darbinieku bažas par to lietderību. Praksē ir novērojamas arī biežas sociālo darbinieku grūtības starp informācijas apkopojuma un izvērtēšanas rezultāta atšķirībām. **Izvērtēšanas rezultāts nav esošo problēmu jeb simptomu uzskaitījums**, lai arī aprakstošā, apkopojošā veidā var to ietvert. Šo informāciju sociālais darbinieks ievāc, apkopo un analizē dažādās izvērtēšanas stadijās pēc nepieciešamības. Izvērtēšanas galvenais rezultāts ir sociālā darbinieka un klienta pieņēmums par to, kas ir jāmaina, lai mazinātu esošās grūtības. Piemēram, sociālais darbinieks izvērtē vientuļas sievietes (45 g. v.), kura ilgstoši nestrādā, sociālo situāciju un kā izvērtēšanas rezultātu min – ilgstošas nodarbinātības problēmas. Cits piemērs: sociālais darbinieks izvērtē ģimenes situāciju, kurā vecākam ir grūtības ar bērna pamatvajadzību nodrošināšanu, un kā izvērtēšanas rezultātu min – aprūpētāja problēma ir bērna pamatvajadzību nenodrošināšana. Šajos piemēros atspoguļotas tipiskas sociālo darbinieku grūtības nošķirt informācijas apkopojumu, simptomu uzskaitījumu no izvērtēšanas rezultāta, kam būtu jāsniedz idejas un pieņēmumi par to, kas ir galvenās grūtības, **kādēļ sieviete ilgstoši nevar iesaistīties darba tirgū?** Vai tas ir saistīts ar viņas prasmēm, spējām, traumām, adaptācijas modeļiem, atkarību, izglītību, sociālo izolētību, pārlietu augstām vai neatbilstošām vides prasībām, iespējām, vecumposma vai dzīves situācijas krīzi u. c.? **Kādēļ vecākam ir pamatvajadzību nodrošināšanas grūtības** – vai tas ir saistīts ar viņa prasmēm, spējām, personisko pieredzi, traumām, uzvedības modeļiem, objektīvajām grūtībām vidē, attiecībās, ilgstošu nabadzību un resursu trūkumu u. c.? Šie ir jautājumi, uz kuriem būtu jāatbild, sniedzot sociālā darbinieka izvērtēšanas rezultātu un atbildes, ir cieši saistīti ar sociālā darbinieka teorētisko skatījumu. Tas, caur kādu perspektīvu, teorētisko pieeju sociālais darbinieks izvērtē šo gadījumu, ietekmēs to, kādu informāciju sociālais darbinieks izvērtēs un uz ko būs vērts izvērtēšanas rezultāts. Piemēram, ja sociālais darbinieks vairāk balstīties ekosistēmiskajās pieejās, tad izvērtēšanas rezultāts būs vairāk vērst uz vides, sistēmu attiecībām. Ja psihodinamiskajā pieejā – vairāk uz klienta intrapsihisko konfliktu, ego spēka, traumatisko aspektu atspoguļošanu. Ja sistēmiskajā ģimenes pieejā – ģimenes attiecību modeļu formulējumu.

Nemot vērā teoriju daudzveidīgo skatījumu uz sociālo problēmu dabu un atšķirīgos sociālā darba prakses modeļus, izvērtēšanas rezultāts var būt identificēts šādi:

- individuālās un/vai vides problēmas, šķēršļi, izaicinājumi, grūtības;
- individuālās un/vai vides problēmas pakāpe, dziļums, stadija, diagnoze;
- nepieciešamo pārmaiņu vai iztrūkuma jomas indivīdam un/vai vidē (kādas konkrētas prasmes, spējas, vajadzības, zināšanas, resursi, sociālais atbalsts);
- individuālo un/vai vides problēmas cēloņu apstākļi, ietekmējošie faktori;
- iegūts jauns skats, perspektīva un priekšstats par esošu situāciju, grūtībām vai problēmām indivīdam un/vai vidē;
- indivīda un/vai vides stiprās puses, kas var palīdzēt situācijā;
- rekomendācijas grūtību mazināšanai vai problēmu risināšanai, nepieciešamajiem pakalpojumiem.

Atkarībā no sociālā darba prakses modeļa izvērtēšanas rezultātu apkopojums var būt mutisks vai rakstisks. Ja izvērtēšanas rezultāts ir jāveido rakstiski, tad svarīgi precizēt tā nolūku, atbildot uz jautājumiem:

- **kam** tas ir paredzēts (piemēram, pašam sociālajam darbiniekam, klientam, sadarbības partnerim, citam sociālajam darbiniekam gadījuma vadītājam, dokumentācijai klienta lietā)?
- **kāds** ir izvērtēšanas rezultātu rakstiska apkopojuma mērķis (piemēram, lai sociālais darbinieks sev tos rakstiski piefiksētu, lai pārrunātu ar klientu un lai tie būtu kā pamats turpmākai plānošanai, lai sniegtu rekomendācijas, lai iegūtu pamatojumu kāda pakalpojuma piešķiršanai, lai sniegtu apkopojumu viedokli starpprofesionālās komandas sapulcē)?
- **kādu** saturu un cik plaši ir jāatspoguļo izvērtēšanas rezultātam? Saturs un tā plašums rakstiski sniegtā izvērtēšanas rezultātā ir cieši saistīts ar atbildēm uz iepriekš uzdotajiem jautājumiem. Izvērtēšanas rezultāta atspoguļojumā var tikt iekļauts – izvērtēšanas laika posms, izvērtēšanas iemesls, izvērtēšanas mērķis, izvērtēšanā izmantotās metodes, izvērtēšanā iesaistītie speciālisti, izvērtēšanas secinājumi, sociālā darbinieka rekomendācijas.

Atšķirīgos sociālā darba prakses modeļos pastāv dažādi veidi, kā pielietot izvērtēšanas rezultātus. Atšķirības visvairāk ietekmēs, vai sociālais darbinieks strādā uz bērnu, uz pieaugušo vai uz ģimeni vērsta pieejā, kā arī kādas sociālā darba ar gadījumu pamatmetodes ietvaros – darbs ar gadījumu, gadījuma vadīšana vai psihosociālais darbs.

Kopumā sociālā darba ar gadījumu labā prakse paredz, ka jebkādos rezultātus un informāciju, **kas skar klientu, pārrunā ar klientu**. Tas, protams, attiecas arī uz izvērtēšanas rezultātu pārrunāšanu. Uz bērnu un uz ģimeni vērstās pieejās raksturīgas tikšanās ar vairākiem ģimenes locekļiem vienlaicīgi. Piemēram, tipiska sociālā darba ģimenēm ar bērniem gadījuma vadīšanas metode ir ģimenes sapulce, kurā pārrunā izvērtēšanas rezultātus un plāno turpmākās darbības.

Izvērtēšanas rezultātā iegūtās atziņas kalpo par pamatu turpmākiem sociālā darba ar gadījumu posmiem.

9.4.2. INTERVENCES POSMS

Intervenci sociālajā darbā plašākā nozīmē izprot kā jebkuru sociālā darbinieka **profesionālo iejaukšanos** jeb darbību, rīcību, t. sk. apzinātu “nerīkošanos”, kas vērsta uz klienta vai klientu mērķgrupas situācijas izmaiņām un sociālās funkcionēšanas uzlabošanas. *Plašākā nozīmē* intervences jēdziens ir gandrīz pielīdzināms jēdzienam “sociālā darba process”, ko var realizēt vairākos prakses līmeņos. Tādēļ bieži profesionālajā literatūrā saistībā ar sociālā darba intervences jēdzienu aplūko sociālā darba intervences metodes mikro, mezo vai makroprakses līmeņos (sociālās akcijas, kopienas darbs, sociālais darbs ar grupu u. c.). Plašākā nozīmē mikrolīmeņa praksē intervences jēdzienu var lietot arī kā sinonīmu visam sociālā darba procesam – apzīmējot sociāla darbinieka darbu no pirmās informācijas saņemšanas brīža un pirmās tikšanās reizes ar klientu līdz pašam noslēgumam. Šāds “tauriņefekta” skatījums bieži tiek pausts sociālā darba teorijā, un tā galvenā ideja – jebkura sociālā darbinieka darbība vai bezdarbība rada ietekmi un sekas klienta dzīvē. Dažkārt vēl pirms plānošanas, intervences vai pakalpojumu piesaistes neliela saruna klientam palīdz atrast sev piemērotos risinājumus.

Piemēram, nereti jau izvērtēšanas laikā, kad sociālais darbinieks un klients vēl tikai pēta esošās grūtības, klientam veidojas jauns skats uz savu dzīvi, savām grūtībām un rodas tādas atklāsmes jeb *insaiti* (angļu val. – *insight*), kas ietekmē esošo situāciju. Klients labāk izprot savu situāciju, un pats atrod labākos risinājumus. Labāka savas situācijas izpratne un apzināšanās jau tālāk ietekmē attieksmes, uzvedību un attiecības. Var arī neliels kontakts ar sociālo darbinieku radīt negatīvu ietekmi, piemēram, klienta nevēlēšanos sadarboties, censties izvairīties no saskarsmes ar sociālo darbinieku. Šie piemēri raksturo, kā intervence izpaužas tās plašākajā izpratnē.



Taču šaurākā nozīmē intervences jēdziens mikrolīmeņa praksē sociālajā darbā ar gadījumu apzīmē sociālā darba procesa otro posmu, kas seko pēc izvērtēšanas.⁶⁰³ Šajā nodaļā intervences jēdzienu izmantoju tā šaurākajā nozīmē.

Sociālajā darbā ar gadījumu intervences posma vispārīgais mērķis vērsts uz **atbilstošāko jeb piemērotāko stratēģiju (*intervenču*) izvēli un īstenošanu, lai veicinātu klienta sociālās funkcionēšanas spēju uzlabošanos**, kā rezultātā mazinātos konstatētās grūtības vai problēmas. Tātad, ja iepriekšējā posma – izvērtēšanas – galvenais uzdevums ir izprast klienta sociālo situāciju, tad intervences galvenais uzdevums ir atrast piemērotāko veidu, kā šo situāciju (pārmaiņu objektu, t. i., vidi, uzvedību, prasmes, attiecības u. c.) mainīt un kopīgi ar klientu un/vai komandu īstenot sagatavoto plānu.

Intervences plānošana sociālajā darbā ar gadījumu

Visbiežāk intervence sākas ar plānošanu. Par plānošanas procesu ir būtiski vienoties ar klientu,⁶⁰⁴ pat ja tas šķiet dabisks turpinājums, kurā klients jau ir motivēts piedalīties, jo līdzīgi kā izvērtēšanā arī plānošanā ir būtiski uzturēt un attīstīt attiecības ar klientu, veicināt klienta līdzdalību un pašnoteikšanos.

Plānošana var aizņemt atšķirīgu laika posmu, ko būtiski ietekmē sociālā darbinieka prakses modelis un pieeja. Tā var aizņemt salīdzinoši nelielu laika posmu

⁶⁰³ Wilson, K, Ruch, G., Lymbery, M., & Cooper, A. (2008). *Social Work: An Introduction to Contemporary Practice*. Harlow: Pearson/Longman, p. 340.

⁶⁰⁴ Parker, J., & Bradley, G. (2010). *Social Work Practice: Assessment, Planning, Intervention and Review* (3rd ed.). Exeter: Learning Matters, p. 66.

(viena konsultācija vai konsultācijas daļa) ar neizteiktu pāreju no izvērtēšanas posma un vairāk līdzināties kādam no vienošanās veidiem. Īstermiņa pieejās nebūtu vēlams veltīt plānošanai vairākas sesijas, piemēram, krīžu intervencē. Plānošanu var īstenot arī kā atsevišķu, mērķtiecīgu procesu, un tā var notikt vairākās tikšanās reizēs, piemēram, tiekoties atsevišķi ar ģimenes locekļiem, pēc tam organizējot ģimenes sapulci un/vai starpprofesionāļu komandas, un/vai starpinstitucionālās sadarbības partneru sanākumi. Tādēļ plānošanu bieži izdala arī kā atsevišķu sociālā darba ar gadījumu posmu, kas īpaši raksturīgs gadījuma vadīšanā.⁶⁰⁵

Plānošanas galvenais mērķis ir kopā ar klientu vienoties, kādas izmaiņas, kādā laika posmā un ar kādiem resursiem ir paredzēts paveikt. Jau izvērtēšanas laikā sociālajam darbiniekam un klientam ir radušies pieņēmumi un idejas par to, kādā veidā varētu risināt radušās grūtības. Sociālais darbinieks, iespējams, ir papildus iepazinies arī ar pētījumiem vai labo praksi konkrētu grūtību risināšanā, kā arī pārrunājis situāciju supervīzijā. Šādā veidā var īstenot uz pierādījumiem balstīto praksi un/vai kritiski-refleksīvo pieeju. Tādā veidā sociālais darbinieks var pats sevi sagatavot plānošanas procesam, kas notiks kopā ar klientu. Plānošanā svarīgi atcerēties, ka līdzīgi kā viss sociālā darba ar gadījumu process ir domāts klientam, tā arī plānošanā klients mācās būtiskas problēmu risināšanas prasmes – uzstādīt mērķus, plānot, konsekventi sekot izvirzītajam plānam un izmaiņu gadījumā būt elastīgam. Sociālais darbinieks palīdz klientam šīs prasmes apgūt un reflektēt par to.

Intervences plānošanas sastāvdaļas dažādās teorētiskajās pieejās var būt atšķirīgas, bet kopumā darbā ar gadījumu tās ietver:

- a) risināmo problēmu vai vajadzības;
- b) sasniedzamo rezultātu vai mērķi;
- c) veidu, kā rezultātu sasniedz;
- d) laika termiņu un vienošanos par plānu jeb kontraktu.

Turpmāk detalizētāk aplūkošu katru no plānošanas sastāvdaļām.

A) Intervences posmā risināmā problēma, grūtības vai vajadzības. Lai arī izvērtēšanas rezultāta pārrunāšanā identificētas noteiktas grūtības, problēmas

⁶⁰⁵ Coulshed, V., & Orme, J. (1998). *Social Work Practice: An Introduction* (3rd ed.). London: Macmillan Press Ltd.

vai vajadzības, tomēr plānošanas sākumā būtu jāvienojas, par kādas problēmas vai konkrētu grūtību mazināšanu sociālais darbinieks un klients sadarbosies turpmāk. Īpaši nozīmīgi tas ir gadījumos, kad konstatētas ilgstošas un multiplas problēmas. Būtiski vienoties par to problēmu, kuru klients izprot un vēlas risināt, pat ja tās risināšanas motīvi ir ārēji un pretrunīgi. Sociālajam darbiniekam nebūtu jāizdara spiediens, jāizmanto vara un jāietekmē klienta lēmums par labu sociālā darbinieka idejai par risināmo problēmu. Tas arī nenozīmē, ka sociālais darbinieks nevar atspoguļot savas idejas un domas, ja tās atšķiras no klienta. Var un ir nepieciešams diskutēt ar klientu, dažkārt pat pielietojot konfrontēšanu. Taču saruna jāveido ar sociālajam darbiniekam labi apzinātu nolūku, paturot prātā klienta vajadzības un ievērojot labvēlīgus attiecību veidošanas un sadarbības uzturēšanas principus. Bieži psihosociālās konsultēšanas un sadarbības alianses veidošanas, uzturēšanas prasmes min kā svarīgākās sociālajā darbā ar gadījumu. Problēmas, grūtību definēšana, vajadzību nosaukšana, precizēšana vai prioritizēšana jau nav sociālā darbinieka pašmērķis, lai to ierakstītu kādā dokumenta veidlapā. Svarīga ir saruna un veids, kā nonākt pie kādas vienošanās plānā, un galvenais, **ko no šī procesa iemācās klients.**

Pieejās, kurās uzmanība ir vērsta uz problēmas definēšanu, sociālajiem darbiniekiem bieži vien rodas grūtības. Apkopojot savu daudzo gadu pieredzi, novērojumus studiju procesā, supervīzijās un diskusijās ar sociālajiem darbiniekiem, grūtības problēmu formulēšanā plānošanas posmā sociālajam darbiniekam var rasties:

- ✓ ja problēmas formulējumus **sociālais darbinieks plānā raksta viens pats** bez klienta iesaistes un līdzdarbības. It kā paradoksāla situācija, kādai nebūtu jābūt, bet tādas pastāv. Sociālajā darbā ar gadījumu, manuprāt, tam vienkārši nav jēgas (izņemot otro situāciju, kuru pieminu nākamajā rindkopā) un tas velti atņem sociālo darbinieku laiku. Klientam šādā veidā plānā fiksētās problēmas nevar būt saistošas. Kā teica viena sociālās darbinieces kliente: “Ieraksti, ko tev tur vajag!” Sociālā darbiniece tā arī darīja, jo kopumā tāda bija ierastā prakse, un arī viņa pati īsti neizprata, kādēļ viņai un klientei tāds plāns (konkrētajā gadījumā “sociālās rehabilitācijas plāns”) ir nepieciešams. Savukārt citā gadījumā sociālais darbinieks, kas

pēc izvērtēšanas kopā ar klientu turpmākās sadarbības fokusam un problēmas precizēšanai tika veltījis veselu konsultāciju, pauda dusmas, apjukumu un neizpratni, jo pēc “pārbaudes” bija saņēmis bargu kritiku par problēmu formulējumu nepareizību (kā būtu pareizi?) un neprofesionalitāti (kā būtu profesionāli?). Šie konkrētie piemēri atspoguļo vairākas un diezgan līdzīgas situācijas. Problēmu formālu ierakstīšanu veicina arī tas, ka jebkurš nodaļas vadītājs, pārbaudītājs var apskatīt sociālā darbinieka lietu un apstrīdēt sociālā darbinieka plānā rakstīto. Kaut arī tā nedrīkstētu būt, jo šis dokuments veidojas klienta un sociālā darbinieka sadarbībā, to sargā ētikas un konfidencialitātes principu ierobežojumi. Protams, minētie apstākļi veicinājuši Latvijas praksē diezgan vienotus problēmu formulējumu veidus, kas vairāk apmierina kvalitātes kontroles pārbaudītājus. Manuprāt, tā ir nepareiza situācija, jo plāns domāts klientam, un nekas nav svarīgāks, kā vienoties ar klientu par to, ko tuvāko mēnešu laikā kopā ar sociālo darbinieku var izdarīt, lai uzlabotu situāciju. Plāns jāis-teno klienta interesēs un kopīgi.

Otra prakses situācija, kad sociālie darbinieki bez klienta klātbūtnes iesaistes plānā raksta risināmās problēmas, pastāv, ja to paredz klientu mērķgrupa un sociālā darba prakses modelis. Tas var būt darbā ar tām sociālā darba grupām, ar kurām strādāt sociālajam darbiniekam ir kāds formāls mandāts, bet šīs grupas klienti ir kādu psiholoģisku, fizisku vai vides apstākļu dēļ nepieejami. Šādā situācijā to varētu saukt par “sociālā darbinieka intervences plānu”, kurā sociālais darbinieks fiksē problēmas, mērķus un uzdevumus pats sev. Būtībā, ja sociālā darba prakses modelis skaidri aprakstīts un ir skaidrs mērķis, kādēļ intervences plāns jā sastāda, tad tas var nesagādāt grūtības.

- ✓ **ja plānā risināmās problēmas pārraksta no izvērtēšanas laikā iegūtās informācijas un secinājumiem** – sākotnējā informācija un fakti, pamatinformācijas fakti, paplašinātā un padziļinātā izvērtēšana, izvērtēšanas rezultāts. Protams, ka var būt situācijas, kad plānošanas posmā problēma, par kuru vienojas klients un sociālais darbinieks, ir tuva pirmreizējai, sākotnējā izvērtēšanā iegūtajai informācijai, bet kopumā, ja veltīts laiks

izpētei, sarunai un precizējumiem, problēmas formulējums būs atšķirīgs. Sociālajiem darbiniekiem bieži ir tendence fiksēt klienta ierašanās t. s. simptomus, bet problēmai vajadzētu būt formulētai jau soli tālāk – kādu vides apstākļu, resursu vai prasmju, zināšanu trūkums pastāv esošajās problēmās. Tādēļ jau notiek izvērtēšanas process, lai paplašinātu gan klienta, gan sociālā darbinieka skatu. Problēmu “simptomi” ir tās acīmredzamās problēmas, grūtības, kuras sociālais darbinieks uzzina sadarbības sākumā – nav naudas līdzekļu, bijis vardarbīgs konflikts ģimenē, bērns ilgstoši neapmeklē skolu, izskatās novārdzis un saka, ka bija jāpieskata mazā māsa, vecāki ar bērniem ilgstošas alkohola lietošanas laikā nerūpējas par bērniem, pusaudzis atsakās iet uz skolu un ir vardarbīgs, vecāka gada gājuma, guļošs cilvēks ir vientuļš un nespēj par sevi rūpēties, cilvēks nevar apmierināt savas pamatvajadzības: dzīvo pusbadā, bez mājvietas utt. Piemērs, kas atspoguļo sākotnējās situācijas “simptomu” fiksēšanu kā plāna problēmu, – konflikts kaimiņu starpā ar nepilngadīga bērna iesaistīšanu. Kā problēma fiksēta sākotnējā problēmsituācija, bet nav saprotams, vai tā ir saistīta ar vides apstākļiem, klienta prasmēm vai uzvedību.

Problēmas formulējums var atspoguļot iemeslu, kādēļ šādas grūtības radušās. Problēmas formulējumam jābūt tādām, kuru izprot un kuram pievienojas klients. Situācijās, kad problēmas “simptoms” saistīts ar neapmierinātām pamatvajadzībām, kam nepieciešama tūlītēja palīdzība – siltums, ēdiens, drošība, mājvieta u. c., intervencē nepieciešams t. s. “praktiskās palīdzības plāns”. Tam nav jābūt noteikti rakstiskam, jo pamatvajadzību nodrošināšanas iztrūkums nevar būt ilglaicīgs, kā arī tas ir īsā laikā konstatējams. Parasti institūcijās, organizācijās, kuru palīdzība ietver pamatvajadzību nodrošināšanu, jau pašos darbības modeļos ir gan klientu mērķgrupas formulējums, gan apraksti, kā tiek sniegta palīdzība. Ja sociālā darba prakses modelis ietver gan pamatvajadzību nodrošināšanu, gan turpmāku atveseļošanas, rehabilitācijas vai sociālās funkcionēšanas spēju uzlabošanas intervenci, tad arī problēmas formulējums pēc izvērtēšanas būs citāds, jo tās grūtības, kādēļ šāda situācija rodas, tiks

padziļināti pētītas un izvērtētas, un būs jauns skatpunkts, kā novērst vai mazināt to atkārtošanos ilgtermiņā.

- ✓ **ja problēmas plānā ir minētas par daudz.** Manuprāt, šī veida grūtības labi atspoguļo piemērs no sociālo darbinieku prakses: “Materiālo līdzekļu trūkums. Profesijas un izglītības trūkums. Sociālo prasmju trūkums sadzīves organizēšanā.” Piemērā ir minētas trīs “lielās” problēmas, bet, iespējams, tikai simptomi vai sekas. Izvērtēšanas laikā konstatēto problēmu, apakšproblēmu skaits gandrīz vienmēr palielinās, īpaši, ja pati izvērtēšana vērsta uz problēmu atklāšanu. Vienlaicīgi četru, piecu un vairāk problēmu uzskaitījums plānā un to risināšana cilvēkiem krīzēs, cilvēkiem ar ilgstošām sociālās funkcionēšanas problēmām vai ar multiplām problēmām var būt ārkārtīgi liels izaicinājums, kā arī pazemina motivāciju sadarboties. Tas arī ir viens no iemesliem, kādēļ uz “problēmām” vērstās pieejas kritizē, jo izvērtēšanas laikā atklāto problēmu skaits ir lielāks nekā būtu iespējams iekļaut plānā. Tādēļ man šķiet nelietderīgi (pat kaitīgi) izmantot sociālās funkcionēšanas laukus: nodarbinātību, mājokli, naudas līdzekļus, attiecības u. c. kā jau iepriekš sagatavotas problēmu formulēšanas matricas, īpaši klientu grupām, kurām ir multiplas problēmas un a priori katrā no laukiem pastāv daudzas problēmas. Gluži otrādi, šiem klientiem jāpalīdz strukturēt, normalizēt daudzo problēmu sajūta, jāpalīdz atrast tās, kuras ir risināmas vai vismaz “kustināmas”, kā arī jāpieodzīvo vienas problēmas risinājuma un rezultātu sasnieguma labā sajūta. Bieži arī paši sociālie darbinieki jūtas apjukuši, kad problēmu uzskaitījums ir liels un skar visas dzīves jomas. Tātad jau izvērtēšanas noslēgumā un plānošanas procesā problēmas, grūtības un vajadzības var prioritizēt, strukturēt un klasificēt. Plānā konkrētam laikam posmam iekļaut maksimums divas risināmās problēmas, kā arī izmantot iespēju nepieciešamo praktisko palīdzību (apgērību, sadzīves priekšmetus u. c.) atdalīt no plāna un pēc nepieciešamības sniegt informāciju vai piesaistīt resursus un pakalpojumus.

- ✓ **ja problēma plānā formulēta profesionālajā valodā (termini, profesionālais žargons).** Dažkārt sociālo darbinieku problēmu formulējumi

intervences plānā līdzinās oficiālām vēstulēm, studiju prakses aizstāvēšanas darbiem vai rakstiem par praksi kādā profesionālajā žurnālā. Nereti sociālā darbinieka un klienta plānā ir sastopami tādi problēmas formulējumi profesionālajā žargonā vai terminos kā, piemēram, sociālās funkcionēšanas grūtības, disfunkcionāla ģimene, aprūpes nenodrošināšana, vardarbības problēmas u. c. Jā, ārsta izrakstu ar kādas slimības nosaukumu arī jāmeklē enciklopēdijās vai klasifikatoros, bet sociālā darba profesijā plānošanas procesā nav nepieciešams lietot šos jēdzienus. Protams, ka terminu pielietojums (un nereti arī profesionālā žargona) kolēģu, citu sociālo darbinieku starpā, supervīzijās, starpdisciplinārās un citās profesionāļu sapulcēs ir akceptējams un kalpo kā īpaša, kodēta valoda, kas palīdz izvairīties no gariem skaidrojumiem, bet vienlaicīgi nodrošina, ka visi iesaistītie izprot sacītā nozīmi. Savukārt gan saskarsmē ar klientu, gan plānošanā nebūtu jālieto termini vai profesionālais žargons.

- ✓ **ja problēma ir formulēta pārāk plaši.** Problēmai, grūtībām, šķērslim, vajadzībai, kādēļ sociālais darbinieks ar klientu sadarbosies, jābūt formulētam pietiekami konkrēti un skaidri. Tas nevar būt tāds pats formulējums, kāds iekļauts klientu mērķgrupas vispārīgajā aprakstā vai profesionālajā literatūrā – alkohola atkarība, vardarbība, konflikti ģimenē, nodarbinātības problēmas utt. Pārāk plaši formulētas problēmas piemērs būtu: “Zems bērnu aprūpes un audzināšanas un sociālo prasmju līmenis.” Šis formulējums drīzāk iekļaujams sociālā darbinieka izvērtēšanas rezultātu aprakstā, ar nosacījumu, ka nosauktas un precizētas konkrētās prasmes un piedāvāti kādi prasmju izvērtēšanas metodes rezultāti, kas klientam skaidrotu zemu, vidēju un augstu prasmju līmeņus.
- ✓ **ja problēma(-as) nav saistītas ar tām grūtībām, ar kurām klients vērsies pēc palīdzības.** Piemēram minēšu gadījumu, kurā sieviete vērsās pie sociālā darbinieka pēc palīdzības, jo netiek galā ar savu pusaugu dēlu (13 g. v.). Sociālais darbinieks, izvērtējot situāciju pēc sociālās funkcionēšanas laukiem, konstatē, ka sievietei ir neregulāri ienākumi un nodarbinātības jomā ir lielas grūtības, uzkrājušies nelieli parādi par mājokli, kā

arī ir konfliktējošas attiecības ar dēla tēvu, kurš dzīvo atsevišķi. Sociālā darbinieka izvirzītās risināmās problēmas plānā vērstas uz nodarbinātības un ienākumu uzlabošanu, pavisam aizmirstot sievietes sākotnējo lūgumu pēc palīdzības ar pusaudzi. Šajā situācijā nav pārsteigums, ka sieviete drīzumā sāks izvairīties no kontakta ar sociālo darbinieku un pēc tam pavisam pārtrauks sadarbību ar to.

Nemot vērā, ka sociālajā darbā ar gadījumu galvenā uzmanība vērsta uz sociālās funkcionēšanas spēju atjaunošanu un/vai veicināšanu, uzlabošanu, tad problēmas formulējums lielākoties ietver kādas iztrūkstošas spējas un prasmes. Kāda pieredze, prasmes, zināšanas un spējas iztrūkst, lai risinātu tās grūtības, problēmas, kuras radušās? Problēmu, grūtību, iztrūkumu un vajadzību precizēšanas procesā lietderīgi izmantot sistēmiskās pieejas principus – cirkularitāte, nezinošā pozīcija, nepārtrauktā vienošanās u. c.

B) Intervences posmā sasniedzamie rezultāti vai mērķi. Kad panākta vienošanās par problēmām vai grūtībām, kas jāpārvar, vai vajadzībām, kas jānodrošina, tad var pāriet pie nākamā jautājuma – kāds ir vēlamais sasniedzamais rezultāts vai mērķis? Pieejās vai prakses modeļos, kas nefokusējas uz problēmas noteikšanu, šis var būt pirmais plānošanas punkts. Rezultāta un mērķa noteikšana padara skaidrāku sociālā darbinieka un klienta sadarbības nolūku. Atkarībā no prakses modeļa un klienta individuālās situācijas mērķi var būt formulēti:

- ilgtermiņa, nepārtrauktie (angļu val. – *continuous*) un īstermiņa mērķi, un kā konkrēts rezultāts⁶⁰⁶. Piemēram, klienta ilgtermiņa mērķis ir uzlabot attiecības ar dēlu, bet viens no īstermiņa mērķiem – apgūt jaunus saskarsmes veidus, atbildot uz dēla fiziski un emocionāli agresīvo uzvedību. Ar klientu detalizēti pārrunāt, kā rezultātā varētu izskatīties sasniegtais mērķis – labas attiecības ar dēlu. Kā to realitātē varēs noteikt? Klients var runāt ar dēlu par savām un viņa dusmām, var tikt galā ar dēla dusmu lēkmēm, emocionāli neiesaistoties, palīdz viņam iziet no šiem stāvokļiem, dienas laikā ir laiks bez konfliktiem, ir sarunas par dažādām tēmām (šobrīd ir tikai konflikti par dēla agresīvo uzvedību

⁶⁰⁶ Berg-Weger, M., & Birkenmaier, J. (2017). *The Practice of Generalist Social Work* (4th ed.). New York: Routledge, p. 133.

mājās, skolā) utt. Tātad sociālais darbinieks palīdz klientam formulēt, precizēt, ko viņš vēlas sasniegt un kāds varētu būt vēlamo rezultāts. Uz ģimeni vērsta pieejā šī saruna notiktu arī divatā: vecākam ar dēlu un tad mērķi, rezultāti var tikt izvirzīti gan individuāli, gan kopīgi. Svarīgi, ka individuālie mērķi ir formulēti un attiecināti uz to, kurš tos izvirza, nevis uz otru cilvēku. Mērķis nevar būt vērsts uz otra cilvēka izmaiņām. Sociālā darbinieka un klienta sarunas par to, ko klients vēlas sasniegt un kādu redz vēlamo rezultātu, ir ļoti būtiskas. Bieži klienti redz idealizētus sasniegumus vai pārāk ātrus rezultātus, vai arī izmaiņas citos, ne sevī, kā arī dažkārt pavisam nesaista esošās problēmas ar sasniedzamo rezultātu. Daudzas palīdzīgas jautājumu uzdošanas metodes, izvirzot mērķus, ir spēka perspektīvā, uz risinājumu vērstajā, sistēmiskajā un naratīvajā pieejā;

- vairākas mērķu grupas, iekļaujot atšķirīgus klienta sistēmas aspektus (individuālos, ģimenes, kopienas). Piemēram, individuālais mērķis var būt vērsts uz jaunu stresa mazināšanas stratēģiju apguvi mātei, ģimenei – uz attiecību uzlabošanu ar dēlu, kopienai – uz atbalsta sistēmas atjaunošanu;
- par konkrētas uzvedības, uzvedības modeļu izmaiņām. Piemēram, mainīt savu reakciju veidu pret dēlu;
- papildu mērķi, piemēram, citu nozīmīgu cilvēku iesaistīšana kā atsevišķs papildu mērķis.⁶⁰⁷

Mērķu precizēšanai noderīga ir Latvijā labi zināmā ASV klīniskā sociālā darbinieka, profesora Marka Rodžersa (*Mark Rodgers*) piedāvātā mērķu strukturēšanas metode (skat. 9.4.2.1. tabulu), kas palīdz nonākt līdz reāli sasniedzama rezultāta formulējumam, kā arī dod iespējas novērtēšanā saskatīt pozitīvāku vai negatīvāku rezultātu attīstību. Mērķu izvirzīšana bieži sākas ar vispārīgākiem un idealizētākiem rezultātu formulējumiem, kurus arī var mēģināt formulēt pēc iespējas precīzāk (+2 – ideālais, vislabākais rezultāts). Pēc tam var aicināt klientu konkretizēt sasniedzamo rezultātu, padarot to nedaudz reālāku (+1).

⁶⁰⁷ Berg-Weger, M., & Birkenmaier, J. (2017). *The Practice of Generalist Social Work* (4th ed.). New York: Routledge, p. 133.

Līdzīgi var modelēt, jautājot par sliktākiem scenārijiem: “Kādu situāciju Jūs raksturotu kā vissliktāko iespējamo rezultātu?” (–2, –1). Tādā veidā, runājot par idealizētiem, labākajiem un sliktākajiem iespējamajiem rezultātiem, kopīgi ar klientu var nonākt pie būtiskākā – pie reāli sasniedzama rezultāta formulējuma (0). Metodi var pielietot arī otrādi, kad jau ir formulēts optimālais, vēlamais rezultāts, tad var jautāt – kāda varētu būt nedaudz labāka situācija par šo un kā mēs noteiksim, ja situācija paliek sliktāka. Man patīk šo metodi pielietot, jo ar tās palīdzību var pārrunāt klienta bažas, labāk izprast klienta vēlmes un attiecības ar realitāti, kā arī ļoti bieži iepriekš pārrunātais noder vēlāk, ja situācija paliek labāka par plānoto un otrādi. Ja notiek recidīvi vai problēmu saasinājumi, kas saistīti ar paša uzvedību, tad ir mazāk konfrontējoši to pārrunāt, ja iepriekš jau modelēti dažādi iespējamie rezultāti. Ne vienmēr uzreiz izdodas pozitīvie plāni, bet ir svarīgi, ka mēs par šādu iespējami negatīvu situāciju runājam jau iepriekš. Šo metodi var izmantot, pielietojot sagatavoto shēmu vai vienkārši uzdodot jautājumus brīvā sarunā. Parasti šīs metodes pielietojumam nepieciešama vismaz viena 45–50 minūšu konsultācija.

9.4.2.1. tabula. Mērķu strukturēšanas metode

+2	Vislabākais rezultāts, ideālais.
+1	Labākais rezultāts, labāks rezultāts par plānoto vēlamu.
0	Vēlamais, optimāls rezultāts.
-1	Sliktākais rezultāts. Sliktāks rezultāts par plānoto vēlamu.
-2	Vissliktākais rezultāts.

Plānošanā kopumā un mērķu izvirzīšanā bieži lieto t. s. S.M.A.R.T. principus⁶⁰⁸. Šo principu nosaukumā ir ietverta vārdu spēle. Latviešu valodā angļu valodas vārds *smart* tulkots kā “gudrs”, tādējādi uzsverot šo principu lietderīgumu plānošanā un mērķu izvirzīšanā sociālā darba praksē. Katrs no burtiem ir kāda atsevišķa principa saīsinājums (skat. 9.4.2.1. attēlu).

⁶⁰⁸ Parker, J., & Bradley, G. (2010). *Social Work Practice: Assessment, Planning, Intervention and Review* (3rd ed.). Exeter: Learning Matters, p. 67.



9.4.2.1. attēls. S.M.A.R.T. principi⁶⁰⁹

Jāatceras, ka ir pieejas, kurās tiks izmantoti citi mērķu izvirzīšanas principi, nevis S.M.A.R.T. Būtiskākā ir nepieciešamība pēc skaidriem principiem, prakses struktūras un nepieciešamības vadīties pēc kādiem pārbaudītiem modeļiem.

Pēc mērķu izvirzīšanas sociālais darbs ar gadījumu lielākoties turpinās ar jau konkrētāku darbību plānošanu, kad tiek pārrunāts:

- 1. Veids, kā tiks sasniegts rezultāts.** Plānošana vienmēr ietver arī konkrētu uzdevumu, darbību, noteikumu izvirzīšanu un/vai pakalpojumu piesaisti jeb veidu, kā tiks sasniegts rezultāts. To būtiski ietekmēs sociālā darbinieka prakses modelis un teorētiskās pieejas, no kurām daļu varat aplūkot gan monogrāfijas otrajā sējumā “Sociālais darbs ar gadījumu: Teorija praksē”, gan Latvijas Republikas Labklājības ministrijas metodiskajos materiālos sociālajā darbā ar dažādām klientu mērķgrupām – cilvēkiem ar garīga rakstura traucējumiem, atkarīgajiem un līdzatkarīgajiem, ģimenēm ar bērniem ar multiplām problēmām, vardarbībā cietušajiem. Veids, kādā sociālais darbinieks plāno rezultāta sasniegšanu, izteikti atspoguļo prakses un teorijas sasaisti, kā arī iezīmē sociālā darbinieka pieeju un to kombinācijas, piemēram, psihodinamiskā, kognitīvi biheiviorālā,

⁶⁰⁹ Attēls veidots pēc: Parker, J., & Bradley, G. (2010). *Social Work Practice: Assessment, Planning, Intervention and Review* (3rd ed.). Exeter: Learning Matters, p. 67.

spēka perspektīva, uz risinājumu vērstā, sistēmiskā u. c. pieejas. Šajā starpposmā kopā ar klientu būtiski pārrunāt arī piesaistāmos resursus, pakalpojumus un dažādas risinājumu alternatīvas. Es apzināti nesašaurinu šī starpposma nosaukumu uz uzdevumu izvirzīšanu, jo ne visās pieejās plānā paveicamais jāformulē uzdevumu veidā.

2. Terminš jeb laiks, kad tiks veikta novērtēšana. Plānotajam rezultātam vai mērķiem un veidam, kā tiek panākts rezultāts, jeb uzdevumiem būtu jāiekļaujas kādā noteiktā laika posmā. Sociālajā darbā ar gadījumu to bieži sauc par **terminēšanu**. Īstermiņa pieejās⁶¹⁰ (piemēram, uz uzdevumu vērstā pieejā, krīžu intervencē) konkrētus laika limitus un terminēšanas principu ietver jau pati pieeja. Ilgtermiņa pieejās, kas orientētas uz sadarbību ar klientu ilgāk par gadu vai neierobežotu laika posmu, terminēšanai arī ir būtiska nozīme, iezīmējot novērtēšanas, kopsavilkumu un plānu atjaunošanas termiņus. Tādā veidā strādājot ir vieglāk izsekot dinamikai ilgākā laika posmā un noturēt sadarbības fokusu, mērķus. Tātad plānā noteiktie termiņi var iezīmēt laiku, kad tiks veikta novērtēšana, kad ir sešīgi jāpaveic kādi noteikti darbi, kam nav noteikti jāsaskan ar sākotnējās vienošanās par sadarbību termiņiem.

3. Vienošanās par plānu. Grūtību, problēmu mazināšanas vai risināšanas plānošana vienmēr beidzas ar vienošanos jeb kontraktu, jo, kad ir pārrunāti sasniedzamie rezultāti vai mērķi, veids, kā tos sasniegt, ir jāvienojas, ko, kurš un kādos termiņos darīs.⁶¹¹ Vienošanās lielākoties ir konkrēts rakstisks dokuments, kurā skaidri atrunāts sadarbības plāns, kaut arī atsevišķās pieejās, piemēram, psihosociālajā darbā, vienošanās var būt mutiska un/vai galvenos plānošanas punktus fiksē sociālais darbinieks un/vai klients savās piezīmēs. Atkarībā no sociālā darba prakses modeļa rakstiskais plāns var būt jebkāds: atbalsta, izmaiņu, vienošanās par

⁶¹⁰ Īstermiņa pieejas ir jēdziens, kuru izmanto tajās sociālā darba ar gadījumu pieejās, kurās kopīgais sadarbības procesa plānošanas laiks nepārsniedz gadu. Tie var būt vienā, divos mēnešos vai pusgadā, 12 mēnešos terminēti sociālā darba prakses modeļi. Piemēram, krīzes centrā sociālā darbinieka prakses modelis balstīts īstermiņa pieejās.

⁶¹¹ Berg-Weger, M., & Birkenmaier, J. (2017). *The Practice of Generalist Social Work* (4th ed.). New York: Routledge, p. 134.

sadarbību, vienošanās par atbalstu, mans pārmaiņu plāns u. c. Svarīgi, lai plāna nosaukums būtu atbilstošs un saprotams klientu mērķgrupas vecumposmam un vajadzībām. Darbā ar bērniem, pusaudžiem, pieaugušajiem rakstisko plānu nosaukumi var atšķirties. Plāna nosaukumu ietekmē arī tā formalizācijas pakāpe dažādos sociālā darba prakses modeļos. Latvijā sociālā darba praksē visbiežākais nosaukums ir “Sociālās rehabilitācijas plāns”, jo šis nosaukums iekļauts nedaudzajos normatīvajos aktos, kas regulē sociālā darba praksi. Lai arī esošie sociālās rehabilitācijas plāni ietver diezgan tipiskas sadaļas, piemēram, problēmas formulējumu, mērķi, uzdevumus, termiņus u. c., tomēr tā pielietojums sociālajā darbā ar gadījumu nav viennozīmīgi pozitīva prakse, īpaši, ja konkrētā sociālā darba prakses modelī sociālā rehabilitācija netiek veikta. **Svarīgi ņemt vērā, ka pats plānošanas process un mutiskas vai rakstiskas vienošanās veidošana ir divas atsevišķas plānošanas sadaļas.** Rakstiska vienošanās ir tikai noslēgums, varbūt pat pietiekoši tehnisks veids, kā apkopot visus iepriekš izrunātos jautājumus plānošanas procesā.

Intervences īstenošana

Intervences turpmākā gaita un tās īstenošana ir sekošana plānam. Protams, ka intervences būtība un sociālā darbinieka loma neatspoguļojas tikai plānoto uzdevumu “izdarīts/neizdarīts” fiksēšanā. Tādā veidā mēs ārkārtīgi nonivelētu un formalizētu sociālā darbinieka lomu intervences procesā.

Plānošana vienmēr ir skats uz nākotni. Tā ir ideja, ka varam kaut ko kādā noteiktā veidā atrisināt nākotnē. Bet plānošana notiek ar tagadnes izpratni. Ne soli tālāk. Atceroties manu sākumā pieminēto sociālā darba ar gadījumu procesa salīdzinājumu ar dārza veidošanu, var teikt, ka izvērtēšana un plānošana palīdz labāk sagatavoties zemes darbiem un paredzēt iespējamās grūtības, bet istā sastapšanās ar realitāti un izaicinājumi rodas tikai sākot rakt un stādīt, jo sāk darboties **tie faktori, kuru istās ietekmes var novērot, piedzīvot tikai tad, kad tie tiek aktivizēti.**

Intervences plāna īstenošana ir tā realizēšana un ieviešana dzīvē. Tā ir reāla darbība klientam savā labā, sadarbība ar sociālo darbinieku un/vai citiem speciālistiem, sastapšanās ar jaunām grūtībām un izaicinājumiem.

No sistēmu teorijas zināms, ka izmaiņas vienā sistēmas elementā neizbēgami rada izmaiņas visā sistēmā. Plānojot nav iespējams paredzēt visus riskus un ietekmes, t. sk. pozitīvo pārmaiņu ietekmes. Nereti pozitīvas izmaiņas rada jaunas neparedzētas problēmas. Piemēram, manā praksē ir vairāki gadījumi, kad no alkohola atkarīgs cilvēks ir pārstājis lietot alkoholu un uzsācis atveseļošanās programmu, bet viņa partneris ir neapmierināts ar izmaiņām un neizprot, kā izturēties pret šo cilvēku, jo “viņš uzvedoties pavisam citādāk”. Pēc it kā pozitīvām un visas ģimenes gaidītām izmaiņām ģimenē saasinājās konflikti, jo situācija partneriem ir jauna, bet nav jaunu problēmrisināšanas veidu. Šajā situācijā būtu jāmainās un jāsniedz atbalsts arī partnerim, bet viņš to iepriekš nav plānojis vai gribējis. Savukārt pašam klientam saasinājās vientulības un nomāktības sajūta, jo bija grūti atrast jaunus kontaktus un nodarbošanos, kas nestu prieku, interesi un enerģiju, jo viņa atbalsta sistēma iepriekš bija saistīta tikai ar alkohola lietošanu. Šos riskus darbā ar atkarīgajiem plānošanas procesā var pārrunāt iepriekš, bet kādi tie būs un kā izpaudīsies konkrēta klienta dzīvē, viņa situācijā nav iespējams iepriekš paredzēt. Tādēļ sociālā darbinieka uzdevums ir ne tikai sekot kopīgajam procesam un izmaiņām, bet arī tam, **kādā veidā klients tiek galā ar uzdevumiem**, ar kādām jaunām grūtībām saskaras, kādas prasmes ir stiprākas, vājākas, kā jaunās grūtības ietekmē virzīšanos uz mērķi, kādi papildu resursi ir nepieciešami un kādas prasmes jāattīsta, kā arī atsevišķās situācijās var atgriezties pie tā, vai ir nepieciešamas izmaiņas pašā plānā. Svarīgi šos jautājumus sadarbības procesā pārrunāt ar klientu.

Šāda pieeja intervences laikā vēlreiz atgādina, ka sociālā darba ar gadījumu process ir dinamisks un tā posmi ir savstarpēji saistīti. Izvērtēšana ir nemitīgs process, plānošana palīdz iezīmēt procesa virzību, bet arī to var ietekmēt klienta izmaiņas gan pozitīvā, gan negatīvā virzienā, kas radušās intervences laikā.

Intervences veidu dalījumi var būt dažādi, bet kopumā sociālajā darbā ar gadījumu var izdalīt šādus intervences veidus:

1. **Tiešā intervence.** Šo intervences veidu vienmēr izceļ kā vienu no būtiskākajiem sociālajā darbā ar gadījumu, jo no tā ir atkarīgs sadarbības alianses veidošanās spēks. Tiešās intervences mērķis ir aktivizēt, veicināt klienta (indivīda, pāra vai ģimenes) spējas, spēkus un resursus, lai uzlabotu

sociālo funkcionēšanu, kā arī sniegtu atbalstu, pielietojot psihosociālās konsultēšanas metodes. Tiešā intervence ietver visu plašo psihosociālās konsultēšanas metožu klāstu, ko sociālais darbinieks var pielietot “viens pret vienu” darbā ar klientu gan īstermiņa, gan ilgtermiņa pieejās. Daudzi tiešās intervences aspekti un metodes aplūkotas E. Apines nodaļā par attiecību un saskarsmes veidošanu ar klientu, kā arī konkrētu teorētisko pieeju kontekstā kolektīvās monogrāfijas “Sociālais darbs ar gadījumu: Teorija praksē” otrajā sējumā. Tiešajai intervencei veltītas ļoti daudzas grāmatas un tālākizglītības kursi, kurus sociālajiem darbiniekiem vēlams mērķtiecīgi izmantot, lai stiprinātu psihosociālās konsultēšanas prasmes. Jau sākotnējā vienošanās par sadarbību un plānošanas procesā sociālajam darbiniekam būtu jāparedz tikšanos regularitāte visā intervences laikā. Dažādās pamatmetodēs ir atšķirīga tiešās intervences izmantošanas intensitāte un mērķi. Piemēram, psihosociālajā darbā, kurā psihosociālā konsultēšana ir galvenā funkcija, visbiežāk tikšanās būs vienu vai divas reizes nedēļā. Taču krīžu intervencē tikšanās biežums var būt intensīvāks.

Tiešā intervence var paredzēt arī konkrētu uzdevumu uzdošanu starp divām vai vairākām konsultācijām. Atšķirībā no citām palīdzošajām profesijām, sociālā darba īpatnība ir tā, ka tiešā intervence var notikt dažādās vidēs – konsultācijas kabinetā, pakalpojuma sniedzēja vidē, klienta dzīvesvietā, klientam nozīmīgu cilvēku dzīvesvietā, ārpus telpām. Sociālajam darbiniekam labi jāpārdomā visi apstākļi (sarunas mērķis, vēlamais rezultāts, laiks, ilgums, iespējamie traucējošie apstākļi konkrētajā vidē un kā tos mazināt, drošības un konfidencialitātes aspekti u. c.), lai akceptētu klienta ideju par tikšanās vietu un/vai izvēlētos piemērotāko vietu sarunai. Arī šajā gadījumā ir būtiska iepriekšēja vienošanās, jo visiem sarunas dalībniekiem jājūtas pietiekami komfortabli un droši.

Dažkārt tiešās intervences jēdziens tiek paplašināts un pie tās pieskaita **ne tikai sociālā darbinieka “viens pret viens” darbu, bet arī sociālā darbinieka intervences pārstāvēt klientu** – piemēram, organizējot un vadot starpinstitucionālo sadarbību, apmeklējot tiesas sēdi, pārstāvēt

klienta intereses sarunās ar sociālo pakalpojumu sniedzējiem, citiem speciālistiem.

Kā pretmetu tiešajai intervencei pielieto jēdzienu “netiešā intervence”, ko attiecina uz pakalpojumu piesaisti, monitorēšanu jeb pārraudzību, profesionāļu komandas vai starpinstitucionālās sadarbības vadīšanu un organizēšanu, jaunu sociālo pakalpojumu attīstīšanu u. c. Par tiešo un netiešu intervenci lasiet arī E. Apines nodaļā “Pieejas sociālajā darbā ar gadījumu”.

2. **Intervence klienta vidē.** Šis intervences veids ietver gan praktisku palīdzību, gan atbalstu klienta vidē (fiziskajā un sociālajā). Piemēram, sociālais darbinieks palīdz ģimenei vienoties par noteikumiem sadarbības laikā, lai klients vieglāk tiktu galā ar savām grūtībām. Sociālais darbinieks var sniegt informāciju, atbalstu, ieteikumus kādam klienta ģimenes loceklim vai tuvam cilvēkam. Sociālais darbinieks organizē kaimiņu sapulci, lai pārrunātu un meklētu risinājumus par viņa klienta, kuram ir garīga rakstura traucējumi, traucējošo uzvedību.
3. **Pakalpojumu un/vai praktiskas palīdzības piesaiste.** Viens no tradicionāliem sociālā darbinieka intervences veidiem, kas īpaši raksturīgs darbā ar gadījumu un gadījuma vadīšanā. Gadījuma vadīšanā pakalpojumu piesaiste un to monitorēšana jeb pārraudzīšana ir galvenā sociālā darbinieka funkcija.
4. **Starpdisciplinārās komandas intervence.** Šāds intervences veids sociālajā darbā ar gadījumu ir raksturīgs, piemēram, t. s. mobilajās brigādēs, krīžu komandās, intensīvajā īstermiņa gadījumu vadīšanas modelī, hroniski slimo cilvēku veselības aprūpes komandā. Starpdisciplinārās komandas intervences modelī akcents netiek likts uz ārēju pakalpojumu piešķiršanu un piesaisti, bet gan uz vienas komandas speciālistu resursiem. Katra komandas locekļa loma, funkcijas un uzdevumi ir precīzi noteikti. Šādā komandā var būt pat līdz pieciem speciālistiem – ārsts, medmāsa, sociālais darbinieks, aprūpētājs, psihologs vai psihoterapeits.

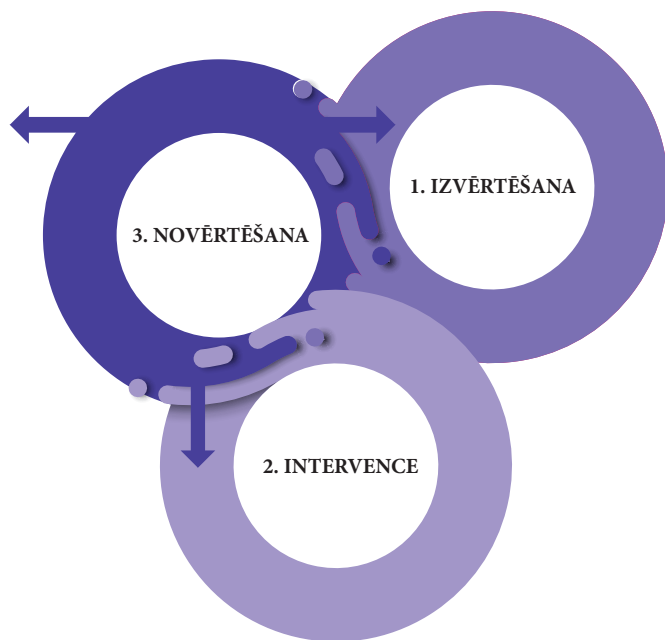
9.4.3. NOVĒRTĒŠANAS POSMS

Novērtēšana (angļu val. – *evaluation*) ir viens no sociālā darba ar gadījumu posmiem. **Novērtēšanas posma galvenais mērķis ir salīdzināt plānotās izmaiņas noteiktā laika posmā, lai noteiktu procesa efektivitāti.**

Sociālajā darbā ar gadījumu novērtēšanu var īstenot vismaz trīs veidos:

1. Plānoto izmaiņu novērtēšana intervences laikā (skatīt 9.4.3.1. attēlu).

Novērtēšana var būt kā plāna sastāvdaļa, kad sociālais darbinieks un klients ik pēc noteikta laika perioda pārrunā izmaiņas situācijā un nepieciešamības gadījumā ievieš korekcijas intervences plānā. Ja sociālais darbs ar gadījumu notiek starpprofesionālā komandā, sadarbībā ar sociālo pakalpojumu sniedzējiem, tad periodiskās novērtēšanas var notikt kopīgās sanāksmēs. Kopīgas novērtēšanas sanāksmes var notikt arī ģimenes vai paplašinātās iesaistīto cilvēku, speciālistu sapulcēs.



9.4.3.1. attēls. Novērtēšanas īstenošana sociālajā darbā ar gadījumu

2. Noslēguma posms intervences plānā, turpinot sociālo darbu ar gadījumu. Sociālā darbinieka un klienta ilgstoša sadarbība var ietvert

vairākas pēctecīgas, atsevišķas vienošanās un vairākus plānus par konkrētu problēmu vai grūtību mazināšanu (piemēram, klienti ar multiplām problēmām, ilgtermiņa sociālais darbs ar gadījumu, pastāvīga un ilgstoša atbalsta nepieciešamība). Tas nozīmē jaunu plānu veidošanu, nevis nemitīgu jau esošā intervences plāna papildināšanu un mainīšanu. Ja stabilizējas vai atrisinās kādas grūtības, jāfokussējas uz nākamajiem sasniežamajiem mērķiem, no jauna izejot visu procesu. Būtībā šajā gadījumā diezgan izteikti iezīmējas uz uzdevumu un uz risinājumu vērsto pieeju īstermiņa intervenču ideja un “mazo soliņu” taktika komplicētu situāciju risināšanā. Katra atsevišķa problēma lielākā vai mazākā mērā iziet visus sociālā darba ar gadījumu posmus. Atkal un atkal notiek izvērtēšana, plānošana, intervence un novērtēšana.

3. **Noslēguma posms sociālajā darbā ar gadījumu un sadarbībā ar klientu.** Novērtēšanā tiek aplūkotas gan situācijas izmaiņas, gan kopīgā sadarbība ar sociālo darbinieku un/vai iesaistītajiem speciālistiem, sociālo pakalpojumu sniedzējiem. Novērtēšanai kā noslēguma sadarbības posmam var veltīt vairākas tikšanās, jo sadarbības laikā ir izveidojušās labas attiecības, uzticēšanās, ko pārtraucot var rasties skumjas, trauksme vai nedrošības sajūta. Šīs jūtas var būt gan klientam, gan sociālajam darbiniekam. Sociālajam darbiniekam var rasties sajūta, ka sadarbība ir jāturpina, jo klientam vēl ir trūkstošas prasmes un bažas, ka viņš netiks galā. Līdzīgi arī klients var vēlēties sadarbību turpināt. Manā praksē ir bijuši vairāki gadījumi, kad labas sadarbības noslēgumā klients regresē un, šķiet, atgriežas tās pašas grūtības, kas bija sākumā. Tādēļ bieži sociālajā darbā ar gadījumu **noslēguma fāze** izdalīta atsevišķi, tās laikā tiek plānots noteikts skaits (2 līdz 4) tikšanos, neveidojot jaunu sadarbības vai intervences plānu. Tikšanās reizēs pārrunā klienta aktualitātes. Ja klients aktualizē kādas problēmas, var jautāt, kā klients tās var risināt, kādas prasmes, spējas un zināšanas, resursus klients risinājumā var izmantot. Sociālajam darbiniekam būtu jāmēģina neveicināt un neierosināt jaunas sadarbības vienošanās veidošanu. Tas nenozīmē, ka tāda pēc laika nevarētu būt, un ir labi, ja klients un sociālais darbinieks pārrunā, kādā

situācijā klients var vērsties pie sociālā darbinieka un kad būtu nepieciešams atjaunot sadarbību.

Vēl viens veids, kā organizē novērtēšanu sadarbības noslēgumā, ir t. s. **pēcnovērošana**. Pēcnovērošanu veic tad, kad sadarbības noslēgumā sociālais darbinieks lūdz klientam atļauju noteiktā laika periodā, noteiktu reižu skaitu apmeklēt klienta dzīvesvietu. Bieži šo pieeju sociālajā darbā ar gadījumu pielieto ar tām klientu mērķgrupām, kurām raksturīga zema sadarbības motivācija, augsta pretestība, izteikta ārējā motivācija, iepriekšējā sadarbība ar sociālo darbinieku bijusi formāla, pastāv vidēji un augsti apdraudējuma riski pašam klientam vai kādam no ģimenes locekļiem, kā arī klientiem, kuriem nav liela patstāvīgās dzīves pieredze un ir multiplas sociālās funkcionēšanas grūtības.

Atkarībā no sociālā darba ar gadījumu prakses modeļa novērtēšana var tikt vērsta uz vismaz pieciem sociālā darba ar gadījumu elementiem (skat. 9.4.3.2. attēlu).



9.4.3.2. attēls. Novērtēšanā iekļaujamie elementi

✓ **Klienta izmaiņu novērtēšana.** Galvenais un primārais izmaiņu novērtēšanas elements ir klienta situācijas izmaiņu salīdzināšana noteiktajā laika periodā, vērsot uzmanību uz jaunām klienta spējām, prasmēm, zināšanām un resursiem. Klienta **izmaiņu novērtēšanas dalībnieki**

var būt: a) klients; b) klienta ģimenes locekļi un tuvie cilvēki, vai neformālās atbalsta personas, kuras bijušas iesaistītas situācijā un kurām ir nozīmīgi piedalīties novērtēšanas procesā; c) starpprofesionālās komandas dalībnieki; d) piesaistītie speciālisti (narkologs, ārsts, ergoterapeits, speciālais pedagogs u. c.); e) piesaistītie sociālo pakalpojumu sniedzēji; f) starpinstitucionālās sadarbības partneri (bāriņtiesa, policija, probācijas dienests u. c.).

Izmaiņu novērtēšanas pieejas ir diezgan plašs diapazons, ko ietekmē sociālā darba prakses modeļi, vērtības, teorētiskās pieejas un, protams, katra sociālā darbnieka filozofiskā attieksme pret dzīves pārbaudījumiem, pārmaiņām un to nozīmi. Pieejas īsumā atspoguļotas izmaiņu novērtēšanas skatpunktu līknē (skat. 9.4.3.3. attēlu). Līknē izmantoju pietiekami tradicionālus sociālā darba idejiskos pretmetus: lineāro un sistēmisko⁶¹² pieeju, objektīvais-subjektīvais sociālā darba procesā. Tādējādi izdalīju divas nosacītās polaritātes: lineāri objektīvo un sistēmiski subjektīvo perspektīvu, kas palīdz raksturot divus atšķirīgus skatījumus uz izmaiņām novērtēšanas procesā. Praksē pastāv modeļi, kas ir izteiktāki vienā vai otrā pretpolā, kā arī tādi, kas ir savstarpēji papildinoši.

Lineāri objektīvs skatījums
uz izmaiņām novērtēšanā



Sistemātiski subjektīvs
skatījums uz izmaiņām novērtēšanā

9.4.3.3. attēls. Lineārā un sistēmiskā skatījuma uz izmaiņām novērtēšanā līkne

Lineāri objektīvajā skatījumā sociālajā darbā ar gadījumu klienta situācijas izmaiņas novērtēšanā aplūkotas, balstoties empīriski pierādāmos un izmērāmos izmaiņu datus un faktos. Lineāri objektīvs skatījums atspoguļojas pieejas skalārajā un racionālajā skatījumā uz objektīvu izmaiņu novērtēšanu – vairāk-mazāk, ir-nav, pastāv-nepastāv, palielinājies-samazinājies. Lineārajā pieejā raksturīgi izmaiņu novērtēšanas objektu (uzvedību, jūtas, attiecību aspektus, prasmes utt.) intervences plānā identificēt un izdalīt pēc iespējas precīzākos mērāmajos kritērijos.

⁶¹² McGregor, C. (2019). A Paradigm Framework for Social Work Theory for Early 21st Century Practice. *The British Journal of Social Work*, 49(8), 2112–2129, doi: 10.1093/bjsw/bcz006

Atkarībā no problēmas un izvirzītā mērķa izvirzītie kritēriji var būt vairāki un visdažādākie, piemēram, precīzi nosauktas konfliktu, agresīvas uzvedības epizodes, domas par pašnāvību, skalārie emociju (piemēram, bēdīgs, priecīgs, skumjš) vērtējumi no 1 līdz 10, skolas apmeklējums, alkohola vai narkotiku lietošanas reizes, patstāvīgi spēj apmaksāt rēķinu internetbankā utt.

Šāda skatījuma elementi raksturīgi, piemēram, uz pierādījumiem balstītā praksē vienas sistēmas dizainā (angļu val. – *single system design*), kā arī tajās sociālā darba pieejās, kuras balstās pozitīvisma filozofijas virziena teorijā. Lielā mērā šādu skatījumu var novērot arī gadījuma vadīšanas menedžerisma pieejā, kas akcentē izmaksu efektivitāti un darbību racionalitāti sociālajā darbā.⁶¹³ Tātad klienta uzvedības, situācijas izmaiņas tiek vērtētas, balstoties iepriekš izvirzītos izmērāmos kritērijos, un pēc noteikta laika izmaiņas salīdzina. Klienta izmaiņu un sociālā darbinieka darba efektivitātes novērtēšana ir sasaistīta un balstās objektīvu datu vērtēšanā.

Sistēmiski subjektīvais skatījums izmaiņu novērtēšanā balstās “šeit un tagad” situācijas izmaiņu novērtēšanā, uzmanību pievēršot subjektīvajam, individuālajam vērtējumam un attiecību aspektiem. Kā es pats novērtēju savas izmaiņas? Kā mēs (klients-sociālais darbinieks, klients-profesionāļu komanda, pāris, ģimene u. c.) novērtējam izmaiņas? Kas ir mainījies (attieksmēs, attiecībās, uzvedībā, jūtās), uzlabojies kopš pirmās tikšanās reizes?

Atšķirībā no lineārā skatījuma sistēmiskās idejas lielākoties ietver ideju – ja viens symptoms noteiktā laika posmā nav mainījies, tas nenozīmē, ka nav apgūtas jaunas prasmes, iegūta jauna pieredze un notikuši uzlabojumi citās cilvēka dzīves sfērās. Kā arī otrādi, – ja symptoms ir beidzies, tas nenozīmē, ka problēma ir atrisināta. Sistēmiski subjektīvajā skatījumā būtiska ir cilvēka subjektīvā attieksme un vērtējums. Tātad sistēmiskais skatījums izmaiņas aplūko kā individuālu, dinamisku, komplicētu procesu un novērtēšanā jāfokussējas uz subjektīvu vērtējumu. Izmaiņu rezultāts var būt negaidīts, to ne vienmēr var identificēt ar skaidri paredzamiem un izmērāmiem rezultātiem. Izteikta nozīme šajā pieejā ir kritiskajai un refleksīvajai domāšanai. Sistēmiski subjektīvā skatījuma elementi ir naratīvajā,

⁶¹³ Harris, J., & White, V. (Eds.). (2018). *A Dictionary of Social Work and Social Care* (2nd ed.). Oxford: Oxford University Press.

spēka perspektīvā, uz risinājumu vērsta pieejā, attiecībās balstītajā sociālajā darbā ar gadījumu u. c. pieejās.

Manis piedāvātā skala tikai iezīmē divas pretpolu pieejas klienta izmaiņu novērtēšanā, praksē pastāv daudzveidīgas to kombinācijas un būtu pat vēlams izmantot tās abas. Lasot kolektīvās monogrāfijas otro sējumu “Sociālais darbs ar gadījumu: Teorija praksē”, pievērsiet uzmanību, kā konkrētās teorijas ietvaros skaidrots novērtēšanas process. Papildus varat aplūkot arī Latvijas Republikas Labklājības ministrijas metodikās minētās pieejas.

Man bija tas gods piedalīties Latvijas Republikas Labklājības ministrijas izdevuma “Metodiskais materiāls sociālajam darbam ģimenēm ar bērniem” sagatavošanā un vēlos padalīties ar vienu no izmaiņu novērtēšanas veidiem, kas nav publicēts, bet pārrunāts sociālo darbinieku metodikas mācību seminārā. Man šķiet, ka šī pieeja palīdz apvienot un izmantot abus iepriekš minētos skatījumus novērtēšanā un var kalpot kā vēl viens instruments novērtēšanā. Tas ir viens no veidiem, kā klienta izmaiņas novērtēšanas procesā var pārrunāt, pielietojot sistēmisko un spēka perspektīvu. Kā redzams 9.4.3.4. attēlā, izmaiņu novērtēšanu var aplūkot dinamiskā: kas palicis nemainīgs (“labi, ka esam turpat”), kādos



9.4.3.4. attēls. “Ieguvumi ir vienmēr!” Izmaiņu novērtēšanas veids

aspektos bijusi pozitīva virzība, kas sasniegts no plānotajiem rezultātiem un kādi ir papildu ieguvumi? Īstenojot spēka perspektīvu, būtu svarīgi pārrunāt papildu ieguvumus un iegūto pieredzi neatkarīgi no gaidītā rezultāta panākumiem. Jāņem vērā, ka atšķirīgi klienta sociālās situācijas aspekti var būt atšķirīgā izmaiņu dinamikā. Piemēram, klientam darba meklēšanā ir sasniegts rezultāts un ir papildu ieguvumi (pabeidzis kvalifikācijas kursus, atradis labāk atalgotu darbu). Savukārt atkal pasliktinājušās attiecības ar dēlu (“esam turpat”). Papildu ieguvums – klients saprot, ka pēdējā laikā ir par maz pievērsis uzmanību dēlam. Šīs kāpnes (skat. 9.4.3.4. attēlu) īsti nav paredzētas jaunu problēmu identificēšanai, bet gan iepriekš plānoto novērtēšanai.

- ✓ **Vides izmaiņu novērtēšana** (skat. 9.4.3.2. attēlu). Ja klienta izmaiņu novērtēšana vairāk fokusēta uz klienta spēju, prasmju, attieksmju, uzvedības izmaiņām, tad vides izmaiņu izvērtēšana ietver klienta sociālās un fiziskās vides izmaiņu novērtēšanu. Sociālā vide ietver klienta atbalsta sistēmu, formālo un neformālo resursu sistēmu, attiecības ģimenē un ar draugiem, tuviem cilvēkiem. Savukārt fiziskā vide attiecas uz mājokli, dzīvesvietu, fizisko drošību vidē, vides pieejamību u. c.
- ✓ **Sociālā darbinieka darba novērtēšana** (skat. 9.4.3.2. attēlu). Novērtēšana var būt vērsta arī uz sociālā darbinieka darba un darba efektivitātes novērtēšanu. Tā var ietvert gan sociālā darbinieka un klienta sadarbības pārrunāšanu (kas klientam ir palīdzējis sociālā darbinieka darbībā, kas traucējis, kas būtu jāuzlabo u. c.), gan sociālā darbinieka darba efektivitātes novērtēšanu, izmantojot kādus objektīvos, universālos rādītājus, kā arī subjektīvo vērtējumu par sava darba efektivitāti. Sociālā darbinieka darba efektivitāti var pārrunāt arī supervīzijās, starpprofesionālajā komandā. Jautājums par sociālā darba efektivitāti ir pietiekami komplicēts, un tam būtu nepieciešams plašāks apraksts.
- ✓ **Starpprofesionālās komandas darba novērtēšana** (skat. 9.4.3.2. attēlu). Sociālā darba ar gadījumu novērtēšana var tikt veikta arī starpprofesionālā komandā, kad katrs iesaistītais speciālists novērtē savu darbu un kopīgo komandas locekļu sadarbību, kā arī pārrunā jomas, kuras jāuzlabo. Starpprofesionālās komandas un starpinstitucionālās sadarbības novērtēšana

var būt atšķirīga, jo abiem veidiem ir dažādi sadarbības modeļi, speciālistu sadarbības vienošanās, formalitātes pakāpe u. c.

- ✓ **Sociālo pakalpojumu efektivitātes novērtēšana** (skat. 9.4.3.2. attēlu). Sociālajā darbā ar gadījumu, īpaši gadījuma vadīšanā un darbā ar gadījumu, kad tiek piesaistīti viens vai vairāki sociālie pakalpojumi, ir būtiski tikties ar pakalpojumu sniedzējiem un novērtēt pakalpojuma efektivitāti konkrētajā gadījumā (piemēram, kādi bija pozitīvo izmaiņu faktori, kādi bija šķēršļi un ieguvumi, kas jāuzlabo u. c.)

Sociālajā darbā ar gadījumu var izdalīt vairākus atsevišķus novērtēšanas virzienus vai to kombinācijas.

Kopumā **galvenā novērtēšanas metode ir izmaiņu salīdzināšanā**, kuru var veikt visdažādākajos veidos (skat. 9.4.3.5. attēlu):

Skalāro jautājumu (1–10) apkopojums	Atgriešanās pie sākotnējiem rezultātu formulējumiem. Kur esam? Vai labāk, kā plānotam, vai sliktāk, vai vispār citādi skatāmies uz situāciju?	Tikšanās biežuma dinamika, tikšanās tēmu novērtēšana.	Novēroto izmaiņu atspoguļojums vidē, attiecībās, izskatā u. c.
Pašvērtējuma izmaiņas	Katra ģimenes locekļa individuāls vērtējums par izmaiņām un diskusija par to (ģimenes sapulce)	Izmaiņu nav? Vai tiešām?	Sociālā darbinieka un klienta sadarbības pārrunāšana

9.4.3.5. attēls. Sociālo pakalpojumu efektivitātes novērtēšana

Noslēdzot nodaļu par vispārīgās prakses sociālā darba ar gadījumu procesa būtiskākajiem elementiem, vēlos uzsvērt, ka sniedzu tikai nelielu ieskatu šajā daudzpusīgajā tēmā, kurā katram ir jāatrod savs ceļš. Tomēr, lai tajā pavisam neapmaldītos, ir svarīgi turēt rokās *karti*. Būtībā kolektīvās monogrāfijas abi sējumi ir *karte*, kas palīdz noturēt sociālā darba robežas, brīdina par bīstamām vai grūti izejamām vietām praksē.

10. GADĪJUMA VADĪŠANA

IEVA OZOLA

Gadījuma vadīšana ir viena no mikrolīmeņa prakses sociālā darba formas – sociālā darba ar gadījumu – pamatmetodēm (skat. 10.1. attēlu).



10.1. attēls. Sociālā darba ar gadījumu pamatmetode

Īsumā, kas ir gadījuma vadīšana?

- ✓ Dažādu valstu sociālie darbinieki uz šo jautājumu atbildētu nedaudz atšķirīgi. Atbilžu atšķirīgumu ietekmē vismaz trīs faktori: a) klientu mērķgrupa, b) institūcijas vai organizācijas mērķi, kurā viņi strādā, un c) gadījuma vadīšanas veids jeb prakses modelis, kuru viņi praktizē ikdienā.
- ✓ Gadījuma vadīšanas būtība ir klienta vajadzībām atbilstošu pakalpojumu piesaiste un to koordinēšana.
- ✓ Gadījuma vadīšanas vispārīgais mērķis sociālajā darbā ir veicināt līdzsvaru starp indivīda vajadzībām, iespējām un vides resursiem, piesaistot atbilstošus pakalpojumus vai vadot speciālistu komandu.
- ✓ Gadījuma vadīšanas mērķis sociālajā darbā ir maksimāli paaugstināt indivīda potenciālu, sastopoties ar vides izaicinājumiem, integrējot formālās atbalsta/aprūpes/palīdzības sistēmas neformālajās individu, ģimenes, kopienas sistēmās.⁶¹⁴

⁶¹⁴ Moore, S. (1990). A Social Work Practice Model of Case Management: The Case Management Grid. *Social Work*, 35(5), 444–448. Retrieved from <https://www.jstor.org/stable/23715280>

- ✓ Gadījuma vadīšanā galvenie uzdevumi ir izvērtēt klienta vajadzības un sasaistīt ar tiem pakalpojumiem vai speciālistiem, kuri var “kompensēt” tās vajadzības, kuras klients pats saviem spēkiem nevar nodrošināt.
- ✓ Sociālais darbinieks gadījuma vadīšanā ir kā tilts starp klientu un viņam nepieciešamajiem speciālistiem, pakalpojumiem un kopienas resursiem. Šī starpniecības loma sociālajā darbā ir pastāvējusi vēl pirms Mērija Ričmonda (*Mary Ellen Richmond*) definēja darbu ar gadījumu, bet pats gadījuma vadīšanas nosaukums un atsevišķa pamatmetode ir veidojusies 20. gs. otrā pusē. Tādēļ daži autori uz jautājumu “kas ir gadījuma vadīšana”, ironiski atbild: “Tas ir tikai vecmodīgais sociālais darbs jaunās drēbēs!”⁶¹⁵
- ✓ Gadījuma vadīšana ir viena no mikrolīmeņa prakses pamatmetodēm sociālajā darbā ar gadījumu, bet to pielieto ne tikai sociālajā darbā ar indivīdu un ģimeni, bet arī ar lielākām cilvēku grupām un kopienām.
- ✓ Gadījuma vadīšana ir pakalpojumu nodrošināšanas metode. Saskaņā ar to sociālais darbinieks izvērtē klienta un/vai klienta ģimenes vajadzības, nepieciešamības gadījumā organizē, koordinē, monitorē, novērtē un seko dažādo pakalpojumu atbilstībai klienta vajadzībām.⁶¹⁶
- ✓ Gadījuma vadīšana ir plānošanas, dažādu sociālo un/vai veselības aprūpes pakalpojumu organizāciju un speciālistu meklēšanas un piesaistīšanas process, monitorējot un pārstāvot tos klienta labā.^{617, 618}
- ✓ Gadījuma vadīšanas identitātes atslēgas vārdi ir “vadīšana”, “menedžments”, “līderība”, “pakalpojumu piesaiste”.

Iepriekšējos rakstos par sociālā darba ar gadījumu vēsturi un pamatmetodēm jau iezīmējās gadījuma vadīšanas saknes sociālā darba praksē. Pakāpeniski pieaugot pakalpojumu skaitam un nepieciešamībai tos organizēt, vadīt un monitorēt,

⁶¹⁵ Moore, S. (1990). A Social Work Practice Model of Case Management: The Case Management Grid. *Social Work*, 35(5), 444–448. Retrieved from <https://www.jstor.org/stable/23715280>

⁶¹⁶ NASW. (2013). *Standards for Social Work Case Management*. USA: National Association of Social Worker. Retrieved from <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=acrzq-mEfhlo%3d&portalid=0>

⁶¹⁷ Turpat.

⁶¹⁸ Rose, S. (1991). *Case Management and Social Work Practice*. Longman Pub Group, pp. 15–20.

gadījuma vadīšana arvien skaidrāk nošķirās kā atsevišķa pamatmetode sociālajā darbā ar gadījumu. Gadījuma vadīšanas vēsturiskajai un teorētiskajai attīstībai ir salīdzinoši viegli izsekot, jo tā ienāk ar savu autonomo, nepārprotamo nosaukumu; to ir daudz grūtāk izdarīt ar citām pamatmetodēm, piemēram, darbu ar gadījumu aplūko gan kā vispārīgās prakses jēdzienu darbā ar individu un ģimeni, gan kā psihosociālā darba apzīmējumu. Izņēmums angļiski runājošo valstu terminoloģijā ir Lielbritānija, kur bieži kā gadījuma vadīšanas sinonīmu izmanto jēdzienu “aprūpes vadīšana” (angļu val. – *care management*), bet saturiski tas ir gandrīz analogs starptautiskajai, vispārīgajai izpratnei par gadījuma vadīšanu (angļu val. – *case management*)⁶¹⁹, piemēram, bērnu tiesību aizsardzībā. Savukārt ASV jēdzienu *care management* vairāk attiecinā uz gadījuma vadīšanu tieši veselības aprūpes sistēmā⁶²⁰, kaut arī bieži šajā jomā var sastapt arī sākotnējo gadījuma vadīšanas nosaukumu – *case management*. Pozitīvs faktors gadījuma vadīšanas analizē ir arī tās “institucionālais” raksturs un nepārtraucamā saite ar sociālās politikas normatīvajiem regulējumiem, jo, atšķirībā no citām sociālā darba ar gadījumu pamatmetodēm, gadījuma vadīšana ir daudz vairāk aprakstīta un regulēta.

Tomēr, lai arī gadījuma vadīšana ir daudz skaidrāk iezīmējama un daudzi tās elementi nākuši no vispārīgās prakses (piemēram, izteikti tas ir attiecībā uz sadarbību ar citiem speciālistiem, starpdisciplināro pieeju, pakalpojumu piesaisti), kā arī daudzi elementi integrēti vispārīgajā praksē un jau kļuvuši par neatņemamu sastāvdaļu (piemēram, strukturētās, formalizētas izvērtēšanas metodes, pakalpojumu piešķiršana un administrēšana), novilkt sarkano līniju starp gadījuma vadīšanu un vispārīgās prakses darbu ar gadījumu, protams, nevar. Pašreizējā brīdī Latvijā to ir neiespējami izdarīt, jo kopš sociālā darba pirmsākumiem pamatā realizējies vispārīgās prakses darbs ar gadījumu izteikti eklektiskā pieejā ar ietekmēm no ASV, Dānijas, Izraēlas, skaidri nenodalot psihosociālo darbu, gadījuma vadīšanu, vispārīgās prakses sociālo darbu, tiešās un netiešās intervences, kā arī teoriju pielietojumu. Kad 21. gs. pirmās desmitgades vidū Latvijā kļuva plašāks pakalpojumu klāsts, tad bija likumsakarīgi, ka sociālie darbinieki sāka vairāk fokusēties

⁶¹⁹ Harris, J., & White, V. (Eds.). (2018). *A Dictionary of Social Work and Social Care* (2nd ed.). Oxford: Oxford University Press.

⁶²⁰ Tahan, H., & Treiger, T. (2017). *Core curriculum for case management*. (3rd ed.). Case management society of America.

uz pakalpojumu piesaisti un to koordinēšanu. Tas, protams, ietekmēja sociālo darbinieku arvien lielāku pievēršanos gadījuma vadīšanas funkcijām, bet attīstība šajā virzienā lielākoties notika, meklējot lokālus risinājumus konkrētām attīstības vajadzībām (institūcijai, klientam, sociālā darba procesam), balstoties esošajā normatīvajā regulējumā, lokālajos resursos, kā arī iepriekšējās zināšanās un pieredzē, kas pastāvēja Latvijā. Turklāt pakalpojumu pieejamība Latvijas reģionos vienmēr bijusi nevienmērīga un situācija lielās, vidējās un mazās pilsētās, novados – atšķirīga. Domāju, ka tas arī ir viens no iemesliem, kādēļ gadījuma vadīšanas elementi sociālo darbinieku darbā ir vairāk novērojami lielo pilsētu sociālajos dienestos, bet pagastos sociālie darbinieki lielākoties strādā vispārīgās prakses darbā ar gadījumu. Viens no gadījuma vadīšanas eksistences un rašanās faktoriem ir pakalpojumu piesaiste un organizēšana. Būtībā bez sociālajiem pakalpojumiem gadījuma vadīšanu nav iespējams veikt. Kopumā Latvijas situācija nav nekas unikāls un sasaucas ar gadījuma vadīšanas būtību un tās vēsturisko attīstību, kā arī ar līdzīgu pieredzi citās valstīs. Piemēram, Somijā, Zviedrijā, Austrijā sociālie darbinieki ģimenēm ar bērniem pilsētās vairāk specializējas gadījuma vadīšanā ģimeinei, krīzes intervences gadījuma vadīšanā un psihosociālajā darbā ar specifiskām pieejām, programmām, kā arī sociālajā darbā ar grupu, bet it īpaši reģionos, kur iedzīvotāji lielās teritorijās dzīvo izteikti atstatus viens no otra, tālu no pilsētām, sociālie darbinieki savu praksi organizē tuvāk vispārīgajai sociālā darba praksei. Jāņem arī vērā, ka Latvijā nav veikti padziļināti pētījumi par to, cik lielā mērā un kādas esošās sociālo darbinieku metodes attiecas uz gadījuma vadīšanu vai vispārīgo praksi, kā arī vai un kādu teoriju kontekstā gadījuma vadīšana Latvijā tiek veikta, kāda ir gadījuma vadīšanas efektivitāte u. tml.

Kā viena no sociālā darba ar gadījumu pamatmetodēm gadījuma vadīšana ir piedzīvojusi attīstības dinamikas līkločus, gan pietuvojoties psihosociālajam darbam un darbam ar gadījumu, gan attālinoties no tiem. Gadījuma vadīšanas attālināšanās no vispārīgajiem sociālā darba principiem rada riskus, kas daudzkārt uzsvērti profesionālajā literatūrā, īpaši radikālā sociālā darba pārstāvju vidū,⁶²¹ –

⁶²¹ Lavalette, M. (2011). *Radical Social Work Today*. Bristol: Policy Press; Wilson, K., Ruch, G., Lymbery, M., & Cooper, A. (2008). *Social Work: An Introduction to Contemporary Practice*. Harlow: Pearson/Longman.

menedžerisms, formalizēšanās, institucionalizēšanās, birokrātijas veicināšana. Laika gaitā gadījuma vadīšana piedzīvojusi arī vairāku virzienu attīstību. Šajā nodaļā pievērsīšos gadījuma vadīšanas vēstures un dažādu veidu, kā arī funkciju un darba posmu atspoguļošanai.

Mūsdienās gadījuma vadīšana ir būtiska vispārīgās prakses sastāvdaļa un pamata līmenī jaunajiem sociālajiem darbiniekiem tā ir jāizprot. Laikam šobrīd būtu grūti iedomāties sociālo darbu bez gadījuma vadīšanas, jo tā ir dziļi integrēta labklājības sistēmas visdažādākajās jomās. Arvien nozīmīgāka gadījuma vadīšana kļūst kopš Latvijā tika uzsākts deinstitucionalizācijas process, un sociālo darbinieku loma, organizējot pakalpojumus un komandas darbu, lai atbalstītu klienta iespējas dzīvot pēc iespējas neatkarīgu dzīvi, ir nenovērtējama.

10.1. IESKATS GADĪJUMA VADĪŠANAS VĒSTURĒ

Profesionālajā literatūrā pastāv diezgan liela vienprātība, ka gadījuma vadīšanas sākums saistāms ar ASV 20. gs. 50. gadu sākumā notikušo deinstitucionalizācijas procesu.⁶²² Taču domas dalās par gadījuma vadīšanas pirmsākumiem vēl pirms deinstitucionalizācijas. Daļa autoru⁶²³ uzskata, ka sociālā darba esence kopš pašiem pirmsākumiem bijusi tieši gadījuma vadīšanā un sociālie darbinieki joprojām izmanto tās pašas metodes, ko izmantoja pirms simt gadiem, tikai iepriekš tās tā nesauc. Piemēram, ASV Virdžīnijas Sadraudzības universitātes

⁶²² Piemēram, Moxley, D. (1989). *The Practise of Case Management*. Sage Publications. Blodgett, B. (2015). Case Management: Challenges for the Rural Panhandle of Texas. *Journal of Sociology and Social Work*, 3 (1), 76–82. doi: 10.15640/jssw.v3n1a9; Holosko, M. (2017). *Social Work Case Management: Case Studies From the Frontlines*. Thousand Oaks: Sage Publications; Woodside, M., & McClam, T. (2018). *Generalist Case Management* (5th ed.). Boston: Cengage Learning; Linz, M., McAnnaly, P., & Wieck, C. (1989). *Case Management: Historical Current and Future Perspectives*. Cambridge: Brookline Books; Vourlekis, B., Greene, R. (2017). *Social work case management*. USA: Routledge.

⁶²³ Piemēram, Frankel, A., & Gelman, S. (2019). *Case Management: An Introduction to Concepts* (3rd ed.). Oxford: Oxford University Press; Green, D., & Eliss, S. (2017). Proactive Case Management: Social Work Active Engagement Revisited. *Journal of Sociology and Social Work*, 5(1), 10–16. doi: 10.15640/jssw.v5n1a2

(*Virginia Commonwealth University*) emeritētā profesore Elena Netinga (*Ellen Netting*) uzskata, ka gadījuma vadīšanai var izsekot kopš 19. gs. vidus, jo sociālā darba attīstībai nozīmīgākās Labdarības organizāciju apvienības (*Charity Organisations Society*) viens no galvenajiem mērķiem bija koordinēt dažādus brīvprātīgā un publiskā sektora pakalpojumus.⁶²⁴ Savukārt 20. gs. sākumā Apmetņu kustība (*Settlement movement*) attīstīja rudimentāro, t. i., nepietiekoši attīstīto koordinēšanas sistēmu, piemēram, imigrantu ģimeņu sasaistei ar pakalpojumiem.⁶²⁵ E. Netinga savā rakstā min viedokli, ka M. Ričmonda kopš 1901. gada attīstīja gadījuma koordinēšanas (angļu val. – *case coordination*) modeli, kas 20. gados attīstījās vairāk psihoanalīzes ietekmē. Gadījumu koordinatoru funkcijas nekur nepazuda un attīstījās gadījuma vadīšana. Šis skatu punkts arī ir svarīgs, jo, kā jau minēts nodaļā “Sociālā darba ar gadījumu pamatmetodes”, vispārīgās prakses darbs ar gadījumu ietver gan gadījuma vadīšanas elementus, gan psihosociālo konsultēšanu (vēl precīzāk būtu teikt otrādi – gadījuma vadīšana un psihosociālais darbs saglabā vispārīgās prakses elementus, neskatoties uz būtiskām prakses atšķirībām), kam dažādos laika periodos atšķirīgu sociālā darba skolu skatījumā ir pievērsta lielāka vai mazāka uzmanība. No šīs puses raugoties, var izdarīt pieņēmumu, ka savā ziņā M. Ričmondas iedibinātā pamatmetode – darbs ar gadījumu – novirzīja sociālo darbinieku plašākas funkcijas no palīdzības piesaistīšanas un koordinēšanas kopienā uz tiešāku darbu, kas vērsts uz pārmaiņām pašā individuā. Līdz ar gadījuma vadīšanas attīstību šīs funkcijas atgriezās atpakaļ, atkal samazinoties tiešajam darbam ar klientu. Neapstrīdami, ka darbā ar gadījumu, kā to apraksta M. Ričmonda⁶²⁶, mūsdienu izpratnē ir redzami daudzi gadījuma vadīšanas elementi. Kā jau iepriekš minēts, sociālie darbinieki kopš Apmetņu māju (*Settlement house*) laikiem Ņujorkā un Čikāgā bija piesaistījuši dažāda veida palīdzību. Ja pietrūka resursu, tad tie izmantoja, piemēram, sociālās akcijas, lai mobilizētu kopienu palīdzībai. Viņi efektīvi lobēja jaunus un inovatīvus veidus, kā palīdzēt trūcīgajiem, imigrantiem, cilvēkiem ar garīgās attīstības traucējumiem, ģimenēm ar bērniem,

⁶²⁴ Netting, E. (1992). Case Management: Service or Symptom. *Social Work*, 37(2), 160–164.

⁶²⁵ Turpat.

⁶²⁶ Richmond, M. E. (1917). *Social Diagnosis*. New York: Sage Publication Foundation.

bezdarbniekiem.^{627, 628} Gadījuma vadīšanas elementu saistība ar šiem vēsturiskajiem pirmsākumiem ir minēta arī Nacionālajā sociālo darbinieku apvienības (*National Association of Social Worker*, turpmāk tekstā – NASW) sociālā darba gadījuma vadīšanas standartu ievadā.⁶²⁹ Savukārt citi autori uzsver gadījuma vadīšanas attīstību saistībā ar sociālo darbu psihiatriskajās klīnikās ar bērniem, pieaugušajiem un senioriem.⁶³⁰ Tas ir nozīmīgs un vērā ņemams elements vēsturiskās attīstības kontekstā, jo visā gadījuma vadīšanas attīstības vēsturē vērojama izteikta fokusēšanās uz cilvēkiem ar garīgās un psihiskās veselības traucējumiem un, aplūkojot daudzveidīgos gadījuma vadīšanas modeļus, var secināt, ka daudzi no tiem attīstījušies tieši veselības aprūpes sistēmā. Līdzīgi darbs ar gadījumu no saviem pirmsākumiem bijis vairāk vērsts uz atbalstu ģimenēm ar multiplām problēmām un bērniem, kuri cietuši no vardarbības.

Sociālais darbs veselības aprūpes sistēmā būtu jāaplūko atsevišķi gan saistībā ar sociālā darba, gan veselības aprūpes sistēmas attīstību. Šajā nodaļā tās padziļinātai analīzei nepievērsīšos, bet gadījuma vadīšanas kontekstā sociālais darbs veselības aprūpes sistēmā noteikti vēl tiks pieminēts. Daži autori uzsver, ka darbs ar gadījumu mūsdienās atstāts sociālā darba profesijas pabērna lomā un to aizēnojuši gadījuma vadīšana.⁶³¹ Tādā veidā, iespējams, autori pauž skumjas un nožēlu par sociālā darba formalizēšanos, ko neizbēgami ienes gadījuma vadīšana, un tā nerealizēto potenciālu, ko ietver darba ar gadījumu principi un tiešais darbs ar klientu, kas vairāk vērsts uz procesu individualizēšanu,

⁶²⁷ Frankel, A., & Gelman, S. (2019). *Case Management: An Introduction to Concepts* (3rd ed.). Oxford: Oxford University Press, p. 13.

⁶²⁸ Tahan, H., & Treiger, T. (2017). *Core curriculum for case management*. (3rd ed.). Case management society of America.

⁶²⁹ NASW. (2013). *Standards for Social Work Case Management*. USA: National Association of Social Worker. Retrieved from <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=acrzqmEfhlo%3d&portalid=0>

⁶³⁰ Piemēram, Green, D., & Eliss, S. (2017). Proactive Case Management: Social Work Active Engagement Revisited. *Journal of Sociology and Social Work*, 5(1), 10–16. doi: 10.15640/jssw.v5n1a2; Australian Association of Social Workers (AASW) (2015). *Scope of Social Work Practice: Case Management & Care Coordination*. Retrieved from <https://www.aasw.asn.au/document/item/8310>; Rose, S. (1991). *Case Management and Social Work Practice*. Longman Pub Group.

⁶³¹ Kanter, J. (2010). Clinical Case Management. In J. R. Brandell (Ed.). *Theory and Practice of Clinical Social Work* (2nd ed.). Columbia University Press. Retrieved from http://www.clinical-casemanagement.com/uploads/4/9/5/8/4958888/clinical_cm_brandell_final2.pdf

attiecību veidošanu ar klientu, viņa pašnoteikšanās, rīcībspējas un resursu aktivizēšanu. Jāatzīmē arī pozitīva tendence, ka pēdējā desmitgadē gadījuma vadīšanā sāk atgriezties visi iepriekš minētie elementi un to nozīme, jo neapmierinātība ar gadījuma vadīšanas formalizēšanos un birokrātiju pastāvējusi ilgu laiku, kā arī nostiprinās spēka perspektīvas^{632, 633, 634, 635} un sistēmiskās teorijas principi vispārīgajā praksē⁶³⁶. Tas savukārt pozitīvi ietekmē arī izmaiņas gadījuma vadīšanā.

Turpinot jautājumu par gadījuma vadīšanas pirmsākumiem, laikam jāpieņem, ka debates, kas bija pirmais – gadījuma vadīšana vai darbs ar gadījumu, ir nebeidzamas. Līdzīgi kā jautājums – vai pirmā bija vista vai ola? Uz to nav iespējama atbilde, ja to meklē no pozīcijas, kurā jāizvēlas tikai viens atbildes variants. Iespējams palūkojoties citādi – no pakāpeniskas sociālā darba vēsturiskās perspektīvas var ieraudzīt abu pamatmetožu attīstības mijiedarbību un savstarpējās ietekmes, kas nostiprināja gan vispārīgo praksi, gan gadījuma vadīšanu.

Var teikt, ka pakalpojumu piesaistīšana kā viena no sociālā darbinieka funkcijām, kas ietver vajadzību izvērtēšanu, plānošanu, pakalpojumu atlasīšanu, pakalpojumu sasaisti ar klientu, pakalpojumu koordinēšanu u. c., pastāvējusi kopš sociālā darba pirmsākumiem, bet gadījuma vadīšana kā atsevišķa pamatmetode savu autonomo nosaukumu un specifiskās funkcijas ieguva vēlāk, tikai 20. gs. otrā pusē.

⁶³² Rapp, C. R. (2001). Strengths-Based Case Management: Individuals' Perspectives on Strengths and the Case Manager Relationship. *Social Work*, 46(3), 278–288. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/11850102>

⁶³³ Blundo, R., & Simon, J. (2015). *Solution-Focused Case Management*. New York: Springer Publishing Company.

⁶³⁴ Gelkopf, M. (2016). A strengths-based case management service for people with serious mental illness in Israel: A randomized controlled trial. *Psychiatry Res*, 241, 182–189. DOI: 10.1016/j.psychres.2016.04.106

⁶³⁵ Christensen, D., Todahl, J., & Barrett, W. (2009). *Solution-based Casework: An Introduction to Clinical and Case Management Skills in Casework Practice (Modern Applications of Social Work)*. New Jersey: Transaction Publishers.

⁶³⁶ Bilson, A., & Ross, S. (1999). *Social Work Management and Practice: Systems Principles*. (2nd ed). London: Jessica Kingsley Publishers.

Atšķirībā no, piemēram, psihosociālā darba vai sociālā darba ar grupu, gadījuma vadīšanas attīstību un iekļaušanos veselības aprūpes un labklājības sistēmā būtiski ietekmēja valsts sociālā politika. Var teikt, ka gadījuma vadīšana iespējams nebūtu tik strauji attīstījusies, ja valstīs netiktu pieņemti politiski lēmumi par sociālo pakalpojumu attīstību un netiktu radītas sociālo darbinieku darbavietas, lai šos pakalpojumus organizētu. Tādēļ gadījuma vadīšanas aizsākumiem var izsekot, aplūkojot pakalpojumu organizēšanas un publisko pakalpojumu attīstību, kas ASV, Lielbritānijā bija ārkārtīgi aktuāli, ņemot vērā Pirmā pasaules kara un epidēmiju ilgstošās sekas, nabadzību, kā arī pieaugošo industrializāciju, kad salīdzinoši īsā laikā iedzīvotāji sāka koncentrēties uz dzīvi pilsētās, būtiski mainot cilvēku dzīves ritmu un paradumus. Piemēram, 1929. gadā Sociālās labklājības padome Lielbritānijā veica lokālo pakalpojumu koordinēšanu, nodrošinot tiltu starp vēl spēkā esošā Nabadzības likuma noteiktajiem aizbildņiem un jaunajām brīvprātīgo aģentūrām.⁶³⁷ Gan pakalpojumu koordinēšanā, gan brīvprātīgo aģentūrās nodarbināja cilvēkus, kas mūsdienā izpratnē ir sociālie darbinieki. Savukārt 1932. gadā ASV pieņēma Sociālās drošības likumu, kurā papildus galvenajiem valsts nodrošinājuma veidiem iekļāva vairākas programmas (nodarbinātības, sociālās palīdzības, palīdzības mātei un bērnam).⁶³⁸ Nākamo sociālo pakalpojumu lēcieni ietekmēja Otrā pasaules kara laikā radītais posts Eiropā. Sociālās politikas kontekstā būtiski pieminēt sera Viljama Henrija Beveridža (*William Henry Beveridge*) drošības sistēmas novitātes. V. H. Beveridžs piedāvāja jaunu, universālu sociālās politikas modeli, kas ietvēra: ienākumu nodrošināšanu visiem, ja to pelnīšana pārtraukta slimības vai nelaimes gadījuma rezultātā; ienākumu nodrošināšanu apgādnieka nāves gadījumā; pabalstu visiem bērniem līdz 15 gadu vecumam; visaptverošus veselības un rehabilitācijas pakalpojumus slimības profilaksei, kas pieejama visiem sabiedrības locekļiem; nodarbinātības uzturēšanu, lai izvairītos no masu bezdarba.⁶³⁹

⁶³⁷ Bamford, T. (2015). *A Contemporary History of Social Work. Learning from the Past*. Bristol: Policy Press.

⁶³⁸ Linz, M., McAnnaly, P., & Wieck, C. (1989). *Case Management: Historical Current and Future Perspectives*. Cambridge: Brookline Books.

⁶³⁹ Moors, M. (2019). Latvijas sociālās drošības sistēmas ieceres un veidošanās gadsimtu mijā. *Sociālais Darbs Latvijā*, 1, 6.–26. lpp.

V. H. Beveridža domas virzītājspēks bija **sociālais taisnīgums** un jaunas, ideālas sabiedrības radīšana pēckara periodā.⁶⁴⁰ V. H. Beveridža modelis ietekmēja ne tikai Lielbritānijas sociālās drošības sistēmu, bet to pakāpeniski pārņēma arī ASV un Eiropā. Sociālo pakalpojumu attīstības kontekstā V. H. Beveridža modelis ieviesa pārmaiņas veselības aprūpes sistēmā, izglītībā, mājokļa nodrošināšanā un nodarbinātībā, kā arī bērnu tiesību aizsardzības jomā.⁶⁴¹ Piemēram, 1948. gadā pēc Lielbritānijā izdotā Bērnu likuma sociālos darbiniekus varēja sastapt jau visā valstī kā psihiskās veselības aprūpes, senioru labklājības, bērnu un ģimenes konsultēšanas, slimnīcu un probācijas sociālos darbiniekus u. c.⁶⁴² Savukārt otrs sociālo pakalpojumu leģitimizācijas vilnis ASV bija 20. gs. 60. gados, kad tika pieņemti vairāki nozīmīgi normatīvie akti, piemēram, Psihiskās veselības likums (*Mental Health Act*), Visaptverošais veselības pakalpojumu likums (*Comprehensive Health Services Law*) u. c.⁶⁴³ Jāņem vērā, ka paralēli starp ASV, Kanādas, Austrālijas un Lielbritānijas, kā arī citu valstu sociālajiem darbiniekiem notika aktīva diskusija, savstarpējās pieredzes apmaiņa un veidojās jaunas sociālā darba pieejas.

Iespējams, tieši šādā veidā sociālais darbs pakāpeniski kļuva par vienu no labklājības sistēmas profesijām jeb t. s. institucionālo profesiju, kas organiski iekļaujas valsts un pašvaldības labklājības sistēmas iestādēs. Starp institūciju un nevalstisko organizāciju sociālā darba prakses modeļiem vienmēr bijusi neliela atšķirība. Papildus jāatzīmē vēl daži aspekti. No vienas puses, gadījuma vadīšanas aizsākumu veicināja nepieciešamība pēc efektīviem sociālo problēmu mazināšanas organizatoriskiem un sociālo pakalpojumu koordinēšanas pasākumiem atbilstoši cilvēku vajadzībām, bet no otras – vajadzība kontrolēt pakalpojumu izmaksas, sekot pakalpojumu izmaksu efektivitātei.⁶⁴⁴ Šīs divas vēsturiskās un

⁶⁴⁰ Moors, M. (2019). Latvijas sociālās drošības sistēmas ieceres un veidošanās gadsimtu mijā. *Sociālais Darbs Latvijā*, 1, 6.–26. lpp.

⁶⁴¹ Bamford, T. (2015). *A Contemporary History of Social Work. Learning from the Past*. Bristol: Policy Press.

⁶⁴² Turpat.

⁶⁴³ Linz, M., McAnnaly, P., & Wieck, C. (1989). *Case Management: Historical Current and Future Perspectives*. Cambridge: Brookline Books, p. 2.

⁶⁴⁴ Holosko, M. (2017). *Social Work Case Management: Case Studies From the Frontlines*. Thousand Oaks: Sage Publications; Frankel, A., & Gelman, S. (2019). *Case Management: An Introduction to Concepts* (3rd ed.). Oxford: Oxford University Press.

pretrunīgās vajadzības starp cilvēka vajadzību un pakalpojuma nodrošināšanu institūcijā joprojām pastāv un uztur spriedzi sociālajiem darbiniekiem gadījuma vadīšanā.

Turpinot ieskatu vēsturē, kā jau iepriekš minēts, gadījuma vadīšanas kā atsevišķas sociālā darba pamatmetodes attīstībā liela un, iespējams, galvenā loma⁶⁴⁵ bija **deinstitucionalizācijas procesiem**. Tos ietekmēja gan pārlietu milzīgais pacientu skaits psihiatriskajās klīnikās, gan vairāki skaļi tiesvedības procesi, kā arī jaunu un efektīvu psihotropo medikamentu pieejamība.⁶⁴⁶ Šajā laika periodā sabiedrības garīgās attīstības veicināšanai veltīti plaši valsts un federālie līdzekļi, notika pakalpojumu attīstība, reformas valsts slimnīcās un veidojās jauna tipa veselības centri, kā arī attīstījās privātie un nevalstiskā sektora pakalpojumi. Līdz 1973. gadam ASV darbojās jau vairāk nekā 500 šādu iestāžu.⁶⁴⁷ Šajā laikā rodas un nostiprinās tādi jēdzieni kā “normalizēšana”, “vismazāk ierobežojošā vide”, “decentralizācija”, “mērķgrupas ar kompleksām vajadzībām”, “pakalpojumu fragmentācija”⁶⁴⁸ un protams, “gadījuma vadīšana”. 20. gs. 70. gados gadījuma vadīšanā atkal būtiska loma ir sociālās politikas nostādņēm, jo tā laika ASV Veselības, Izglītības un labklājības valsts sekretārs Eliots Ričardsons (*Elliot Richardson*) kā vienu no galvenajiem sociālās politikas principiem un mērķiem nosauca **pakalpojumu integrāciju**. Valdības memoranda ziņojumā pakalpojumu integrācija ietvēra: a) savstarpēji saskaņotu pakalpojumu sniegšanu, lai nodrošinātu vislielāko labumu cilvēkam; b) holistisku pieeju individuālai ģimenes vienībai; c) visaptverošu pakalpojumu klāstu vietējā mērogā; d) racionālu resursu sadali lokālā līmenī, lai reaģētu uz vietējām vajadzībām.⁶⁴⁹ Līdz ar deinstitucionalizācijas otro vilni ASV 70. gados gadījuma vadīšana vairāk tika pilnveidota darbā ar cilvēkiem ar garīgās attīstības un psihiskās veselības problēmām. No profesionāla sociālā darba viedokļa nostiprinājās atziņa, ka klientiem ar kompleksām vajadzībām nepieciešama kompleksa palīdzība un gadījuma vadīšana tam ir vispiemērotākā

⁶⁴⁵ Moxley, D. (1989). *The Practise of Case Management*. Sage Publications, p. 13.

⁶⁴⁶ Blodgett, B. (2015). Case Management: Challenges for the Rural Panhandle of Texas. *Journal of Sociology and Social Work*, 3(1), 76–82. doi: 10.15640/jssw.v3n1a9

⁶⁴⁷ Turpat.

⁶⁴⁸ Moxley, D. (1989). *The Practise of Case Management*. Sage Publications, pp. 13–15.

⁶⁴⁹ Linz, M., McAnnaly, P., & Wieck, C. (1989). *Case Management: Historical Current and Future Perspectives*. Cambridge: Brookline Books.

metode.⁶⁵⁰ Bez iepriekš minētās klientu mērķgrupas gadījuma vadīšana nostiprinājās arī bērnu tiesību aizsardzības jomā un sociālajā darbā ar ģimeni, lielākoties darbā ar ģimenēm, kurās ir multiplas problēmas. Pēc profesores E. Netingas domām, jēdziens “gadījuma vadītājs” pirmo reizi lietots 1974. gadā. 1975. gadā pirmo reizi formalizēja gadījuma vadītāja pieejas darbam skolās. Tas aprakstīts likumā par izglītību visiem bērniem invalīdiem (*The Education for All Handicapped Children Act of 1975*).⁶⁵¹

Interesants fakts, ka ASV 20. gs. 80. gados daļa profesionāļu atteicās no vārda “vadīšana”, jo tas pārāk izceļot kontroles un varas aspektus. Gadījuma vadīšana tika aizstāta, piemēram, ar nosaukumu – aprūpes vai pakalpojumu koordinators (angļu val. – *care coordination, service coordination*).⁶⁵² No vienas puses, vēsturisko notikumu kontekstā tā bija sava veida atgriešanās pie vēsturiskajiem nosaukumiem, kas jau minēti iepriekš, bet no otras – tas lielā mēra sakrīt ar menedžerisma un “marketinga” ideju uzplaukumu gadījuma vadīšanā. Šie dažādie nosaukumi joprojām sastopami, piemēram, bērnu tiesību aizsardzības jomā – vairāk pielietots jēdziens “gadījuma vadīšana”, bet veselības aprūpes sistēmā – “aprūpes koordinēšana”. Var pieļaut, ka arī šādi ideoloģiska rakstura konflikti veicināja dažādu sociālā darba prakses modeļu attīstību gadījuma vadīšanā. Savulārt citas gadījuma vadīšanas nosaukumu izmaiņas noteica to idejiska vai metodoloģiska piesliešanās kādai no sociālā darba teorētiskajām pieejām, piemēram, “kliniskā gadījuma vadīšana” (angļu val. – *clinical case management*), “spēka perspektīvā balstītā gadījuma vadīšana” (angļu val. – *strengths based case management*). Bet kopumā jāatzīst, ka gadījuma vadīšanas nosaukums nav daudz mainījies. Arī daudzu citu valstu praksē lieto angļu valodas tulkojumu, līdzīgi kā tas ir Latvijā.

Līdz 20. gs. 80. gadu beigām ASV notika strauja un konsekventa gadījuma vadīšanas attīstība. ASV sociālā darba vēsture ir labi dokumentēta un salīdzinoši viegli pētāma. Līdzīgā veidā Lielbritānijā, Skandināvijas valstīs, Vācijā, Austrijā

⁶⁵⁰ Woodside, M., & McClam, T. (2018). *Generalist Case Management* (5th ed.). Boston: Cengage Learning.

⁶⁵¹ Netting, E. (1992). Case Management: Service or Symptom. *Social Work*, 37(2), 160–164.

⁶⁵² Woodside, M., & McClam, T. (2018). *Generalist Case Management* (5th ed.). Boston: Cengage Learning.

un citās valstīs, kurās politiski atbalstīja deinstitucionalizācijas un pakalpojumu attīstīšanas ideju mazaizsargātajām iedzīvotāju grupām, īpaši cilvēkiem ar garīgās un psihiskās veselības traucējumiem, bērniem un senioriem, sociālā darba gadījuma vadīšanas pamatmetode, arvien stabilāk ieņēma savu vietu labklājības un veselības aprūpes sistēmā. Vēsturiskie fakti par gadījuma vadīšanas attīstību palīdz izprast, kādēļ Padomju Savienībā sociālais darbs, vēl vairāk – gadījuma vadīšana – nevarēja pastāvēt.

Līdztekus gadījuma vadīšanas attīstībai praksē attīstījās standarti un izglītība sociālajiem darbiniekiem. Piemēram, Lielbritānijā gadījuma vadīšanas standartu noteikšanā liela loma bija valsts regulējumam, īpaši 90. gadu sākumā kopienas pakalpojumu reformai, kurā noteica arī pakalpojumu izvērtēšanas nosacījumus un pakalpojumu nodrošināšanas procesu.⁶⁵³ Var novērot, ka, sākot ar 90. gadiem, līdzās Lielbritānijas politikas reformām norisinās arī aktīva sociālā darba mācībspēku un profesionālo organizāciju iesaistīšanās, kā rezultātā īstenoti pētījumi un izstrādāta sociālajiem darbiniekiem nepieciešamā metodika.⁶⁵⁴ Savukārt ASV gadījuma vadīšanas standartu izstrādē izteikta loma bija tieši profesionālajām organizācijām, kas apvienojās vecākajā sociālo darbinieku organizācijā pasaulē – Nacionālajā sociālo darbinieku apvienībā (NASW) jau no 1955. gada. NASW gadījuma vadīšanas standartu darba grupa 1992. gadā izstrādāja pirmos gadījuma vadīšanas standartus.⁶⁵⁵ Tajos precīzi atrunāta gadījuma vadītājam nepieciešamā izglītība, kompetences un gadījuma vadīšanas process. Šie standarti ir nozīmīgi arī starptautiskajā kontekstā, jo vēlāk tie kalpoja kā gadījuma vadīšanas teorētiskais pamats sociālā darba modeļiem arī Lielbritānijā⁶⁵⁶ un citās valstīs. Šobrīd ASV ir trīs apvienības, kuru mērķi vērsti tieši uz gadījuma vadīšanas attīstību – Amerikāņu gadījuma vadīšanas asociācija (*American Case Management*

⁶⁵³ The National Archives. (n. d.). *National Health Service and Community Care Act 1990*. Retrieved from <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/1990/19/contents>; Harris, J., & White, V. (Eds.). (2018). *A Dictionary of Social Work and Social Care* (2nd ed.). Oxford: Oxford University Press.

⁶⁵⁴ Jowitt, M., & O'Loughlin (2005). *Social Work with Children and Families*. Learning Matters; Bamford, T. (2015). *A Contemporary History of Social Work*. Learning from the Past. Bristol: Policy Press.

⁶⁵⁵ NASW. (1992). *NASW Standards for Social Work Case Management*. Retrieved from http://www.pantucek.com/swt_bawo/cmstandards.html

⁶⁵⁶ Harris, J., & White, V. (Eds.). (2018). *A Dictionary of Social Work and Social Care* (2nd ed.). Oxford: Oxford University Press.

Association)⁶⁵⁷, Amerikas gadījuma vadīšanas apvienība (*Case Management Society of America*)⁶⁵⁸ un Nacionālā gadījuma vadīšanas asociācija (*National Association of Case Management*)⁶⁵⁹.

Var teikt, ka arī Latvijas vispārīgā sociālā darba prakses pamatu būtiski ietekmējuši Nacionālās sociālo darbinieku apvienības (NASW) sākotnējie standarti gadījuma vadīšanā, kas atspoguļojas arī Baibas Liepas rakstā krājumā “Dzīves jautājumi” un grāmatā “Sociālo gadījumu vadīšanas rokasgrāmata”⁶⁶⁰. Šobrīd NASW gadījuma vadīšanas standarti ir vairākkārtīgi uzlaboti un pārstrādāti. Manuprāt, neskatoties uz dažādu valstu atšķirīgajiem labklājības un pakalpojumu sistēmas modeļiem, NASW standarti ir nozīmīgi, jo tā ir vienošanās, kas panākta ilgākā laika posmā, diskusiju un viedokļu apmaiņā starp visiem atšķirīgajiem ASV štatu sociālo darbinieku organizāciju pārstāvjiem. Eiropas valstu sociālo darbinieku vienojoša standarta gadījuma vadīšanā nav, bet jāatzīmē, ka Starptautiskajā sociālo darbinieku federācijas (*International Federation of Social Workers*) konferencē 2019. gadā Vīnē izskanēja viedokļi par vienota sociālā darba prakses standarta izveides nepieciešamību, lai stiprinātu sociālā darba profesionalitāti, vienotību un identitāti Eiropā.



✓ Gadījuma vadīšanas attīstību veicināja pakalpojumu organizēšanas nepieciešamība lielam cilvēku skaitam gan institūcijās, gan ārpus tām un deinstitucionalizācijas procesu ietekme, kad daudziem cilvēkiem ar garīgās attīstības un psihiskās veselības grūtībām bija nepieciešams atbalsts integrēties kopienas palīdzības sistēmā.

✓ ASV un Eiropā strauji augošais sociālo pakalpojumu klāsts, kurā neprofesionālim bija grūti orientēties un izvēlēties atbilstošāko klienta vajadzībām, pieprasīja sociālā darba ar gadījumu attīstību gadījuma vadīšanas virzienā.

⁶⁵⁷ Case Management Association homepage: <https://www.acmaweb.org/>

⁶⁵⁸ Case Management Society of America homepage: <https://www.cmsa.org/>

⁶⁵⁹ National Association of Case Management homepage: <https://www.yournacm.com/>

⁶⁶⁰ Liepa, B. (2000). Sociālo gadījumu vadīšanas sociālā darba praksē. No L. Šilņeva (Red.). *Dzīves jautājumi*, 5, Rīga: Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskola “Attīstība”, 243.–256. lpp.; Liepa, B. (2000). *Sociālo gadījumu vadīšanas rokasgrāmata*. Rīga: Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskola “Attīstība”.

- ✓ Pakalpojumu administrēšana un gadījuma vadīšana ir divas nedaudz atšķirīgas pieejas. Pakalpojumu administrēšana ir formalizētu uzdevumu veikšana pakalpojuma izvērtēšanā un piešķiršanā, un to var veikt darbinieks ar zemāku pieredzi un izglītību. Būtībā pakalpojumu administrēšanā, kā tas, piemēram, ir arī sociālās palīdzības organizēšanā, nav nepieciešama sociālā darbinieka izglītība. Savukārt lai pielietotu gadījuma vadīšanas pamatmetodi, jābūt sociālā darbinieka izglītībai. Piemēram, NASW standarts nosaka, ka gadījuma vadītājam jābūt vismaz bakalaura izglītībai un vēlams papildu tālākizglītība.
- ✓ Kopš 20. gs. 70. gadiem gadījuma vadīšana ir būtiska sociālās sistēmas sastāvdaļa jebkurā labklājības valstī.
- ✓ Veselības aprūpes sistēma un bērnu tiesību aizsardzība ir tipiskas gadījuma vadīšanas vēsturiskās darbības jomas.

10.2. GADĪJUMA VADĪŠANAS PRAKSES MODEĻI SOCIĀLAJĀ DARBĀ AR GADĪJUMU

Līdzīgi kā sociālais darbs ar gadījumu kopumā savā pastāvēšanas vēsturē dalījies ne tikai pamatmetodēs, bet arī jomās un specializācijās, tā arī pakalpojumu daudzveidīgā attīstība un gadījuma vadīšanas salīdzinoši straujā izaugsme radīja vairākus gadījuma vadīšanas prakses modeļus. Tādēļ sastopams daudz gadījuma vadīšanas klasifikācijas veidu. Kādēļ es pievērsīšu uzmanību dažādiem gadījuma vadīšanas prakses modeļu veidiem? Sociālo darbinieku izpratne par atšķirībām starp sociālā darba ar gadījumu pamatmetodēm Latvijā ar katru gadu pieaug, un praksē kļūst skaidrākas dažādu prakses modeļu atšķirības. Taču vēl joprojām gadījuma vadīšana tiek uzskatīta kā pietiekoši standartizēta un vienveidīga pamatmetode, lai arī tā nav. Manuprāt, attīstot jaunus prakses modeļus, ir vienmēr vērts aplūkot daudzveidīgus veidus, kā tiek īstenota gadījuma vadīšana, kas dod iespēju izvēlēties un radīt klientu mērķgrupas vajadzībām piemērotākos.

Viens no bieži sastopamajiem veidiem ir gadījuma vadīšanas modeļu struktūrēšana **pēc mērķgrupas vai klientu mērķgrupas**, jo galvenokārt tieši tā ietekmē sociālajam darbiniekam nepieciešamās zināšanās, prasmes, lomas, funkcijas, izvērtēšanas metodes un pakalpojumu sniedzēju loku, ar kuru jāveido sadarbība. Kā min profesore E. Netinga, gadījuma vadīšanas modelis vienmēr veidojies primāri no mērķgrupas vajadzībām.⁶⁶¹ Gadījuma vadīšanas mērķgrupas visbiežāk ir tās mazaizsargātās iedzīvotāju grupas, kuras patstāvīgi nespēj nodrošināt savas ikdienas vajadzības – vecāka gada gājuma cilvēki, cilvēki ar garīgās un psihiskās veselības problēmām, ģimenes ar multiproblēmām, novārtā pamesti bērni u. c. Ar jēdzienu “klientu mērķgrupa” tiek skaidrota pēc noteiktām pazīmēm (piemēram, vecums, dzimums, sociālās funkcionēšanas grūtības, problēmas utt.) atlasīta cilvēku grupa, uz kuru tiek vērsta sociālā darbinieka interence. Klientu mērķgrupas precīza noteikšana ir sociālā darba prakses modeļu izveidošanas pamatā. Savukārt mērķgrupas jēdziens būtu vairāk attiecināms uz sociālās drošības dokumentu izstrādi, makro un mezolīmeņa sociālā darba praksi, sociālo pakalpojumu plānošanu, vispārīgākos sociālā darba jomu, virzienu, specializāciju dalījumus. Dažkārt šos jēdzienus lieto kā sinonīmus, bet galvenā atšķirība starp terminiem *klientu mērķgrupa* un *mērķgrupa* ir izdalīto pazīmju detalizācijas pakāpē. Konkrētu sociālā darba prakses modeļu izstrādē klientu mērķgrupa vienmēr būs jānosaka daudz precīzāk nekā tas ir vispārīgos sociālās politikas dokumentos vai normatīvos. Atgādinājumam minēšu, ka sociālā darba prakses modeļi veidojas, ņemot vērā trīs galvenos elementus: a) klientu mērķgrupas vajadzības; b) institūcijas vai organizācijas kontekstu, ieskaitot normatīvo ietvaru; c) sociālā darba principus, teorijas un metodes.

Amerikas Nacionālās sociālo darbinieku asociācijas (NASW) sociālā darba gadījuma vadīšanas standartā ir minētas arī **mērķgrupas, kas ietekmē specialitāšu veidošanos gadījuma vadīšanā**: vecāka gada gājuma cilvēki, novecošana; uzvedības veselības aprūpe (angļu val. – *behavioral health care*), t. sk. garīgā aprūpe un vielu atkarība; bērnu labklājība un jaunieši, uz ģimeni vērstie pakalpojumi; korekcija; īpašās vajadzības (kognitīvie, attīstības, fiziskie traucējumi, psihiatrija); izglītība (no pirmskolas līdz augstākajai; mūžizglītības programmas; atbalsts

⁶⁶¹ Netting, E. (1992). Case Management: Service or Symptom. *Social Work*, 37(2), 160–164.

nodarbinātībā; veselības aprūpe (ambulatorā, akūtā, rehabilitācija, specifiski veselības aprūpes pakalpojumi, grūtniecības un jaundzimušo pakalpojumi, garīgā veselība, paliatīvā un hospisu aprūpe, publiskās un privātās veselības apdrošināšanas programmas); mājoklis; atbalsts un pakalpojumi imigrantiem un bēgļiem; ienākumu atbalsta programmas; ilgtermiņa atbalsts un pakalpojumi; pakalpojumi veterāniem un militārajam personālam.

Gadījuma vadīšanas dalījums pēc mērķgrupām un detalizētāk – klientu mērķgrupām ir nozīmīgs, jo iezīmē sociālā darbinieka padziļinātās zināšanas par šo cilvēku grupu, kā arī atbilstošākās intervences un pakalpojumus. Kā jau pieminēju, šāds skatījums kalpo arī sociālo darbinieku specializāciju un specialitāšu, standartu vai izglītības programmu izstrādē, vadoties pēc izdalītās grupas specifiskajām pazīmēm un vajadzībām. Pamatmetožu dalījuma kontekstā līdz ar sociālā darbinieka specializēšanos kādā konkrētā mērķgrupā gadījuma vadīšana izteikti nošķiras no vispārīgās sociālā darba prakses, t. i., darba ar gadījumu.

Sociālie darbinieki gadījuma vadīšanas pamatmetodi lielākoties pielieto konkrētās valsts, pašvaldības institūcijās un nevalstiskās vai privātās organizācijās, kas ietekmē prakses modeļus gadījuma vadīšanā un specifiskus sociālā darbinieka mērķus, kurus var iedalīt: a) sociālie, b) primāras aprūpes, c) medicīniski-sociālie **gadījuma vadīšanas mērķi**.⁶⁶² Gadījuma vadīšanas modeļi ar **sociālajiem mērķiem** ir tipiski sociālajiem darbiniekiem kopienās, sociālajos dienestos, darbā ar ģimenēm un bērniem, cilvēkiem ar nodarbinātības problēmām, cilvēkiem, kuri ir cietuši vardarbībā un vardarbības veicējiem u. c. Gadījuma vadīšanā šie prakses modeļi vērsti uz patstāvīgu problēmu risināšanas prasmju un sociālās funkcionēšanas spēju palielināšanu. Bieži tiek īstenota ilgtermiņa pieeja (virs 1 g.), bet var tikt kombinēta ar īstermiņa pieejām (līdz 1 g.). Savukārt gadījuma vadīšanas modeļi ar **primārās aprūpes mērķi** saistīti ar veselības aprūpes sistēmu, kurā jau izsenis sociālā darbinieka loma ir nozīmīga. Šajos modeļos sociālā darbinieka loma ir koordinēt aprūpē iesaistītos speciālistus un pakalpojumus atbilstoši klienta vajadzībām, kā arī sekot kvalitātei un izmaksu racionālai izmantošanai. Lielākoties tie ir sociālie darbinieki, kas nodarbināti valsts, pašvaldības institūcijās vai privātās, nevalstiskās organizācijās, piemēram, aprūpes centros, ilgstošas aprūpes

⁶⁶² Netting, E. (1992). Case Management: Service or Symptom. *Social Work*, 37(2), 160–164.

institūcijās gan vecāka gada gājuma, gan citu vecumposmu mērķgrupām, piemēram, paliatīvajā aprūpē, hroniskām un ar novecošanu saistītām saslimšanām. Atšķirībā no gadījuma vadīšanas modeļiem ar sociālajiem mērķiem, primārajā aprūpē darbs vērsts uz pakalpojumu nepārtrauktību, dzīves kvalitātes uzturēšanu vai uzlabošanu, pieņemot, ka gadījuma vadīšana var būt nepieciešama visā klienta dzīves laikā. Tātad izteikti ilgtermiņa prakses modeļi gadījuma vadīšanā. Savukārt gadījuma vadīšanas modeļi ar **medicīniski sociāliem** mērķiem lielākoties saistīti ar tādām riska un mazaizsargātajām iedzīvotāju grupām kā cilvēki ar atkarības problēmām, bezpajumtnieki, cilvēki ar multiplām problēmām (piemēram, HIV + narkotiku atkarība, psihiskās veselības traucējumi + atkarība + tuberkuloze). Medicīniski sociālie mērķi gadījuma vadīšanā lielākoties tiek realizēti īstermiņā, piemēram, mobilās brigādes, intensīvā gadījuma vadīšanā, rehabilitācijas programma atkarīgajiem u. c. Pēc profesores E. Netingas domām, gadījuma vadīšana ar medicīniski sociāliem mērķiem balansē starp uzturošo, pārmaiņu un preventīvo funkciju, lai cilvēkiem nerastos jaunas problēmas.⁶⁶³

Gadījuma vadīšanas modeļus **var dalīt pēc lomām**, kādas veic gadījuma vadītājs, jo katrā no gadījuma vadīšanas modeļiem kāda no lomām vienmēr būs izteiktāka. Piemēram, vienā no profesionālajā literatūrā visbiežāk pieminētajiem gadījuma vadīšanas modeļiem – brokera gadījuma vadīšana – jau pašā nosaukumā iekļauta viena no sociālā darbinieka raksturīgākajām lomām.

Turpinot dažādu modeļu apskatu, jāmin ASV Merilendas Universitātes mācībspēku un Rokvailas Garīgās veselības pakalpojumu centra speciālistu 1983. gadā piedāvātā gadījuma vadīšanas modeļu strukturēšana.⁶⁶⁴

1. **Vispārīgais gadījuma vadīšanas modelis** (angļu val. – *generalist case management model*). Attiecināms uz vispārīgo sociālā darba ar gadījumu praksi un gadījuma vadīšanu kā tipisku sociālā darbinieka funkciju mikrolīmenī. Šis modelis, manuprāt, ir ārkārtīgi tuvs un robežojas ar darbu ar gadījumu, jo šis pamatmetodes pamatā ir vispārīgā sociālā darba prakse. Domāju, ka šis gadījuma vadīšanas modelis ir visizplatītākais Latvijā.

⁶⁶³ Netting, E. (1992). Case Management: Service or Symptom. *Social Work*, 37(2), 160–164.

⁶⁶⁴ Levine I. S., & Fleming M. (1983). *Human Resource Development: Issues in Case Management*. University of Maryland, p. 86; Frankel, A., & Gelman, S. (1998). *Case Management: An Introduction to Concepts and Skills*. Chicago: Lyceum Books, p. 158.

2. **Speciālistu gadījuma vadīšanas modelis** (angļu val. – *specialist case management model*). Attiecināms uz tiem modeļiem, kuros akcentēta gadījuma vadītāja koordinēšanas funkcija, piemēram, sociālais darbinieks slimnīcā koordinē visus iesaistītos speciālistus. Var būt mazāka loma sociālā darbinieka izvērtēšanai un intervences pieeju izvēlei.
3. **Terapeitiskais gadījuma vadīšanas modelis** (angļu val. – *therapist case management model*). Modelis, kas vērsts uz pārmaiņām indivīda uzvedībā, balstoties uz tiešajām intervencēm un salīdzinoši nelielu speciālistu komandu, kuras darbības mērķis vērsts uz noteiktu problēmu mazināšanu. Izmanto gan uz indivīdu, gan uz bērnu, gan uz ģimeni vērsta sociālā darba gadījuma vadīšanas pieejas. Gadījuma vadītājam izteiktāka psihosociālās konsultēšanas funkcija. Klīniskais gadījuma vadīšanas modelis pēc funkcijām un darba procesa ir tuvs šajā klasifikācijā nosauktajam terapeitiskajam modelim. Šajā modelī gadījuma vadīšana ļoti pietuvojas pamatmetodei – psihosociālajam darbam. Tomēr, atšķirībā no tipiskas “viens pret vienu” psihosociālā darba prakses, terapeitiskajā gadījuma vadīšanas modelī saglabājas speciālistu komandas vadīšanas funkcija.
4. **Ģimenes gadījuma vadīšanas modelis** (angļu val. – *family case management model*). Uz ģimeni vai uz bērnu vērsts gadījuma vadīšanas modelis, kas balstās ekosistēmiskajā pieejā, ģimenes sistēmiskajā teorijā. Tipisks gadījuma vadīšanas modelis bērnu tiesību aizsardzībā un darbā ar ģimenēm ar multiplām problēmām. Viens no sociālo darbinieku specializāciju virzieniem. Gadījuma vadītājam ir nozīmīgas gan psihosociālās konsultēšanas prasmes darbam individuāli un ar ģimeni kā mazo grupu, gan komandas vadīšanas, koordinēšanas un pakalpojumu monitorēšanas prasmes. Arī Labklājības ministrijas metodiskajā materiālā sociālajam darbam ģimenēm ar bērniem ir izmantots šis gadījuma vadīšanas modelis uz ģimeni vērsta pieejā.
5. **Psihosociālās rehabilitācijas modelis** (angļu val. – *psychosocial rehabilitation*). Gadījuma vadīšanas modelis, kurā nepieciešama kompleksa un starpdisciplināra sociālo problēmu mazināšanas un atveseļošanas programma. Šis modelis pamatā vērsts uz klientu mērķgrupām grupām ar

multiplām problēmām – augsti vardarbības veikšanas riski, cilvēkiem ar atkarības problēmām, cilvēkiem pēc ieslodzījuma, ilgstošiem bezpajumtniekiem. Šo modeli pielieto arī atveseļošanās procesā cilvēkiem pēc ilgstošām slimībām, arī onkoloģijas slimniekiem vai cilvēkiem pēc būtiskām fiziskām traumām u. c.

6. Atbalsta gadījuma vadīšanas modelis (angļu val. – *support case management model*). Gadījuma vadīšanas modelis, kurā raksturīga atbalsta pakalpojumu koordinēšana, kas var būt saistīta gan ar pakalpojumiem veselības aprūpē, gan specifiskām atbalsta programmām ģimenēm un indivīdiem. Piemēram, dienas centrs cilvēkiem ar garīga rakstura traucējumiem, atbalsta programma audžuģimenēm. Gadījuma vadīšanas funkcijas var būt vērstas gan vairāk uz psihosociālā darba modeli, gan uz vispārīgās prakses modeli, ietverot sociālā darba ar grupu, kopienas sociālā darba elementus.

7. Brīvprātīgā darba gadījuma vadīšanas modelis (angļu val. – *volunteer case management model*). Gadījuma vadīšanas modelis, kas balstās uz brīvprātīgo darba un kopienas resursu koordinēšanu. Šis modelis cieši saistīts ar kopienas sociālo darbu, kura saknes ir Apmetņu kustībā.⁶⁶⁵

Nemot vērā gadījuma vadīšanas pieaugošo lomu veselības aprūpes sistēmā, jāmin ASV Masačūsetsas štata Velslejas (*Wellesley*) Gadījuma vadīšanas centra prezidentes Kārenas Zanderes (*Karen Zander*) izdalītie gadījuma vadīšanas modeļi. K. Zandere savā grāmatā, balstoties uz Stefani Danielsu (*Stefani Daniels*) un Mariannu Rameju (*Marianne McHale Ramey*)⁶⁶⁶, iedala šādus **gadījuma vadīšanas modeļus veselības aprūpē**.⁶⁶⁷

1. Klīniskais gadījuma vadīšanas modelis. To raksturo pacienta tiešā atbalsta pienākumi un veselības aprūpes pakalpojumu koordinēšana. Viens no klīniskā gadījuma vadīšanas piemēriem slimnīcā ir galvenās māsas

⁶⁶⁵ Levine Shifren I., & Fleming M. (1983). *Human Resource Development: Issues in Case Management*. University of Mariland, p. 86.

⁶⁶⁶ Daniel, S., & McHale-Ramey, M. (2004). *Hospital Case Management*. Trade Paperback.

⁶⁶⁷ Zander, K. (2017). *Case Management Models: Best Practices for Health Systems and ACOs* (2nd ed.). Retrieved from www.hcpro.com/downloads/12607

lomas papildināšana ar gadījuma vadīšanas funkcijām, ko 1986. gadā pirmoreiz uzsāka Jaunanglijas Medicīnas centra slimnīcās Bostonā. Piemēram, gadījuma vadītājs slimnīcas insulta pacientu ārstēšanā vadīja speciālistu komandu no intensīvās terapijas, neiroloģiskās un rehabilitācijas nodaļas. Veselības aprūpes speciālistu komanda reizi ceturksnī tikās ar visiem iesaistītajiem, lai izskatītu pacienta situāciju, pārbaudītu rezultātus un nepieciešamības gadījumā iesaistītu speciālistus no citām disciplīnām, piemēram, ergoterapijas, fizikālās terapijas, farmācijas, uztura u. c. Šajā modeli gadījuma vadītājam vēlama gan medicīniskā, gan sociālā darba izglītība. Piemēram, ASV šajā modeli strādā medmāsas ar tālākizglītību gadījuma vadīšanā. Klīniskā gadījuma vadīšanas modeļa skaidrojumos pastāv daudzveidība. Dažkārt skaidrojums ir tuvāks terapeitiskajiem gadījuma vadīšanas un darba ar gadījumu modeļiem, jo vārda “klīniskais” pielietojums ASV praksē attiecināms gan uz klīnisko darbu kā slimnīcas sociālo darbu, gan uz klīnisko darbu kā tiešo jeb psihosociālo darbu ar klientu (angļu val. – *clinical social work*). Arī teorētiskajā literatūrā klīniskā gadījuma vadīšanas modelis netiek viennozīmīgi skaidrots. Dažkārt tas ir tuvāks terapeitiskajiem gadījuma vadīšanas modeļiem, bet citreiz – slimnīcas sociālajam darbam, bet ar izteiktāku psihosociālās konsultēšanas funkciju. Minētajā klasifikācijā klīniskais sociālais darbs vairāk saistīts ar sociālo darbu slimnīcā. Savukārt nākamajā klasifikācijā klīniskais gadījuma vadīšanas modelis raksturots nedaudz citādi.

2. **Sadarbības prakses modelis.** Parasti ir raksturīga daudznozaru komandas pieeja (ietilpst veselības aprūpes speciālisti, psihologs, psihoterapeits, sociālais darbinieks), pielietojot speciālistu ziņojumus par klienta/pacienta grūtībām, diagnozēm, veic aprūpes/atveseļošanās plānu monitorēšanu un novērtēšanu.
3. **Mērķgrupas/populācijas gadījuma vadīšanas modelis.** Šie gadījuma vadīšanas modeļi ASV izplatīti slimnīcās un akadēmiskajos medicīnas centros, kam ir decentralizēti, atsevišķi veselības aprūpes pakalpojumi noteiktām mērķgrupām, kas sagrupēti ap noteiktu specializāciju ārstiem.

Sociālā darbinieka loma gadījuma vadīšanā ir sasaiste ar dažādu pakalpojumu pēctecību gan konkrētajā slimnīcā, gan starp citām slimnīcām un pakalpojumiem.

4. Funkcionālais modelis. Šajā modelī sociālie darbinieki nodrošina visas tās slimnīcu pacientu vajadzības, kuras ir ārpus veselības aprūpes speciālistu kompetences, t. i., pēc individuālajā gadījumā nepieciešamo funkciju nodrošināšanas principa. Gadījuma vadīšana tipiski ietver informācijas ievākšanu par pacientu, sazināšanos ar tuviniekiem un izrakstīšanas plānošanu, kas bieži vien ir vāji koordinēta slimnīcās. Gadījuma vadītāja funkcijās var ietilpt arī apmaksas veida noteikšana un nepieciešamības gadījumā sasaiste ar sociālajiem dienestiem, kā arī pacienta sasaiste ar citiem pakalpojumiem (aprūpes institūcija, transports u. c.). Vairākas pazīmes norāda, ka Latvijas slimnīcu sociālais darbs lielā mērā raksturojams ar funkcionālo modeli gadījuma vadīšanā.

5. Klīnisko resursu vadīšanas modeli gadījumu vadītāji sadarbojas ar ārstējošajiem ārstiem un slimniekiem, lai nodrošinātu aprūpes nepārtrauktību un piesaistītu nepieciešamās slimnīcas, kā arī ārējos resursus. Šis modelis raksturīgs augsta riska pacientiem, kuriem nepieciešama intensīvā aprūpe.

Apjomīgu klasifikācijas struktūru, balstoties profesora Kima Muesera (*Kim Mueser*), psiholoģijas doktora Garija Bonda (*Gary Bond*), Ņuhampšīras Dārtmotas Psihiatriskās izpētes centra direktora, psihiatra un medicīnas doktora Roberta Dreika (*Robert Drake*) un psiholoģijas doktores Sandras Resnikas (*Sandra Resnick*) kopienas palīdzības organizēšanas modeļos⁶⁶⁸, piedāvā viens no Austrālijas bezpajumtniecības un urbānās vides problēmu sociālās politikas ekspertiem Kriss Bleks (*Chris Black*).⁶⁶⁹ Ņemot vērā dažādu valstu atšķirīgās terminoloģijas, **aprūpes modeļu** jēdzienu latviskojot, izmantošu jēdzienu **gadījuma vadīšana**, iekavās saglabājot oriģinālos nosaukumus angļu valodā. Gadījuma vadīšanā un

⁶⁶⁸ Mueser, K. T., Bond, G. R., Drake, R. E., & Resnick, S. G. (1998). Models of Community Care for Severe Mental Illness: A Review of Research on Case Management. *Schizophrenia Bulletin*, 24, 37–74.

⁶⁶⁹ Black, Ch., & Zanatta, P. (2014). Case Management: A Snapshot Literature Review. *Parity*, 27(3), 6–8.

kopienas sociālā darba terminoloģijā bieži lieto vispārīgus apzīmējumus kā, piemēram, kopienas palīdzība un aprūpe. Atkarībā no funkcijām var noteikt, kas vairāk attiecas uz gadījuma vadīšanu mikrolīmeņa praksē un kas – uz kopienas sociālā darbinieka funkcijām.

Gadījuma vadīšanas modeļi šajā klasifikācijā iedalīti trīs lielās grupās.

1. **Standarta** kopienas gadījuma vadīšanas modeļi (angļu val. – *standard community care models*), kas ietver brokera un klinisko gadījuma vadīšanu.
2. **Intensīvi visaptverošie** gadījuma vadīšanas modeļi (angļu val. – *intensive comprehensive care models*), kas ietver pastāvīgo kopienas gadījuma vadīšanu, intensīvo gadījuma vadīšanu un kritisko laika intervenci.
3. **Uz rehabilitāciju vērstie** kopienas gadījuma vadīšanas modeļi (angļu val. – *rehabilitation oriented community care models*), kas ietver spēku modeli un rehabilitācijas modeli.

Detalizētāku modeļu aprakstu var aplūkot 10.2.1. tabulā.

10.2.1. tabula. Gadījuma vadīšanas modeļi

STANDARTA KOPIENAS GADĪJUMA VADĪŠANAS MODEĻI (<i>Standard community care models</i>)	
BROKERA gadījuma vadīšanas modelis (<i>Broker CM model</i>)	Vispārīgās sociālā darba prakses jeb gadījuma vadīšanas modelis, kurā pielieto tradicionālās vajadzību izvērtēšanas, sociālā darba pakalpojumu piesaistes, koordinēšanas un monitorēšanas funkcijas, nodrošinot pakalpojumu nepārtrauktību. Lai arī modelis balstās “tradicionālās” sociālā darba pieejās, tomēr tam raksturīgs īss kontakta laiks ar klientu, darbs lielākoties ofisā (ja to neprasa specifiski izvērtēšanas instrumenti). Nodrošina klientam informāciju par pieejamiem pakalpojumiem, nosaka klienta atbilstību pakalpojumu kritērijiem un publisko pakalpojumu administrēšanu, plānošanu un to pieejamību. Nav raksturīgas tiešās intervences. Mazāk izteikta pakalpojumu monitorēšana un novērtēšana. Efektīvi darbojas, ja sociālajam darbiniekam un pakalpojumu sniedzējam ir saskaņotas izvērtēšanas metodes.
KLĪNISKAIS gadījuma vadīšanas modelis (<i>Clinical CM model</i>)	Kliniskā gadījuma vadīšanas modelī iekļautas divas nozīmīgas sociālā darbinieka funkcijas – gan psihosociālā konsultēšana, gan gadījuma vadīšana, kas ietver izvērtēšanu, plānošanu, sasaisti ar kopienas resursiem, individuālo prasmju attīstīšanu, izmantojot psihoterapijas intervences, izglītošanu par psihi procesiem (angļu val. – <i>psycho-education</i>),

STANDARTA KOPIENAS GADĪJUMA VADĪŠANAS MODEĻI <i>(Standard community care models)</i>	
	krīzes intervenci. Izvērtēšanā biopsihosociāls skatījums, personības traucējumi. Lielākoties ofisa darbs. Klīniskais gadījuma vadīšanas modelis attīstījies veselības aprūpes sistēmā ar cilvēkiem ar psihiskās veselības traucējumiem un atkarībām. Iekļauj tiešās un netiešās gadījuma vadītāja intervences. Pastāv dažādas pieejas klīniskā gadījuma vadīšanas prakses modeļiem, ko ietekmē institūcija un klientu mērķgrupa, kā arī sociālā darbinieka kvalifikācija. Dažas no tām tuvākas psihosociālajam darbam vai klīniskajam darbam (ASV prakse), samazinot gadījuma vadītāja funkcijas. Savukārt citās vairāk akcentētas gadījuma vadīšanas funkcijas, saglabājot izvērtēšanas un intervences fokusu uz terapeitiskām atveseļošanas programmām, piesaistot atbilstošus pakalpojumus, speciālistus. Attiecību veidošanai ar klientu piešķir nozīmi. Liela psihodinamiskās un piesaistes teorijas ietekme, bet iespējamās kombinācijas ar citām teorijām.
VISAPTVEROŠIE INTENSĪVIE GADĪJUMA VADĪŠANAS MODEĻI <i>(Intensive comprehensive care models)</i>	
PASTIPRINĀTAIS KOPIENAS gadījuma vadīšanas modelis <i>(Assertive community treatment – ACT)</i>	Kopienas pakalpojumu gadījuma vadīšana ir visaptverošs un intensīvs pakalpojumu nodrošināšanas modelis, kas radies kā alternatīva institucionālai aprūpei cilvēkiem ar garīgās vai psihiskās veselības grūtībām. Modelim raksturīgs neliels gadījumu skaits (1:10), vienam klientam var būt pat divi gadījuma vadītāji ar atšķirīgām funkcijām, multidisciplināra komandas pieeja (piemēram, gadījuma vadītājs, sociālais rehabilitētājs, medmāsa, psihiatrs), pakalpojumu pamatā nodrošina klienta personiskajā, dabiskajā vidē, neierobežots gadījuma vadīšanas laika limits ar diennakts speciālistu pārklājumu. Sniegtās palīdzības diapazons – ikdienas grūtības, kas saistītas ar psihiskās/garīgās veselības traucējumiem, ikdienas dzīves prasmes, socializācija, nodarbinātība, krīzes intervence, vielu atkarība. Plānošana un lēmumi ir komandas kopīgā atbildība.
INTENSĪVAIS GADĪJUMA vadīšanas modelis <i>(Intensive case management – ICM)</i>	Komandā balstīta gadījuma vadīšanas pieeja. Izveidojies darbam ar bezpajumtniekiem, cilvēkiem ar garīgās un/vai psihiskās veselības traucējumiem, vielu atkarībām. Darbs klienta vidē, sniedzot praktisku palīdzību un atbalstu. Intensīvajam gadījuma vadīšanas modelim ir raksturīgi “uzmeklēt” klientu mērķgrupu (piemēram, mobilās palīdzības busiņi, kas noteiktās nedēļas laikā, noteiktās vietās nodrošina dušu, ēdienu, sociālā darbinieka un/vai ārsta konsultāciju) un, sniedzot informāciju, veidojot attiecības, iesaistīt klientu pakalpojumu saņemšanas procesā. Var izpausties arī tuvāk pastiprinātajam kopienas modelim.

KRITISKĀ LAIKA intervences gadījuma vadišanas modelis <i>(Critical Time Intervention – CTI)</i> .	Fokusēta, īstermiņa, laikā ierobežota intervences program- ma (9 mēneši) cilvēkiem, kuri ilgstoši bijuši hospitalizēti, pēc ilgstošas institūciju aprūpes, bezpajumtniecības problē- mu risināšanā. Modeļi var adaptēt arī darbam ar ģimenēm, jauniešiem, imigrantiem un citām apakšgrupām. Mērķis no- drošināt akūti nepieciešamo praktisko palīdzību, veidot vai atjaunot atbalsta sistēmu, savienojot ar kopienas formāla- jiem un neformālajiem resursiem ilgtermiņā. Neliels klientu skaits. Darbs klienta vidē.
UZ REHABILITĀCIJU ORIENTĒTIE KOPIENAS ATVESEĻOŠANAS MODEĻI <i>(Rehabilitation oriented community care models)</i>	
SPĒKU gadījuma vadišanas modelis <i>(Strenghts CM model)</i>	Balstās spēku perspektīvā. Attīstījies kā atbilde pārlieku lie- lajam fokusam uz problēmām, nespēju un ierobežojumiem. Fokuss uz resursiem, stiprajām pusēm un to attīstīšanu. No- zīmīgas palīdzošās sadarbības attiecības, kontakti kopienā un fokuss uz izaugsmi, pakalpojuma saņēmēja izvēli. Ga- dījuma vadītājs lielā mērā kā tiešais pakalpojuma sniedzējs, palīdzot cilvēkam iesaistīties palīdzošā sistēmā, atklājot paša cilvēka resursus. Darbs gan kabinetā, gan ārpus. Gan tiešā, gan netiešā intervence.
REHABILITĀCIJAS gadījuma vadišanas modelis <i>(Rehabilitation CM model)</i>	Fokuss uz motivētiem klientiem un pakalpojuma saņēmēja mērķi. Raksturīgi specializēties konkrētu problēmu risinā- šanā. Piemēram, gadījuma vadīšana pakalpojuma sniedzē- jinstitūcijā, konkrētas problēmas risināšanā: atkarības reha- bilitācija, vardarbības upuru rehabilitācija, krīzes centrs u. c. Darbs visbiežāk rehabilitācijas institūcijā vai organizācijā. Gan tiešā, gan netiešā intervence. Gadījuma vadītājs ir ko- mandas vadītājs.

Kā pēdējo gadījuma vadišanas modeļu strukturēšanas veidu piedāvāšu Aus-
trālijas Sidnejas Universitātes zinātnieku grupas pētījumu, kura ietvaros veikta
apjomīga literatūras klāsta analīze par gadījuma vadišanas modeļiem, kā rezultātā
izdalītas piecas modeļu grupas (skatīt 10.2.2. tabulu).⁶⁷⁰

⁶⁷⁰ Lukersmith, S., Millington, M., & Salvador-Carulla, L. (2016). What is Case Management?
A Scoping and Mapping Review. *International Journal of Integrated Care*, 16(4):2, 1–13. doi:
<http://dx.doi.org/10.5334/ijic.2477>

10.2.2. tabula. Gadījuma vadīšanas modeļi⁶⁷¹

MODELIS UN SAISTĪTIE TERMINI	TEORĒTISKAIS RAKSTUROJUMS	SPECIFISKI RAKSTUROJUMI
1. Brokera modelis – Pakalpojumu brokeris. – Vadītā aprūpe (angļu val. – <i>managed care</i>). – Medicīniskā gadījuma vadīšana. – Vispārīgā prakse. – “Vārtu sargs” (angļu val. – <i>gate-keeper</i>).	Objektīva organizatoriska vai uz pakalpojumiem vērsta pieeja, lai klientam/pacientam piesaistītu un koordinētu nepieciešamos pakalpojumus starp dažādiem pakalpojumu sniedzējiem, liekot uzsvāru uz pakalpojumu sniedzēju tīklu, ierobežojot izmaksas, novēršot neatbilstošu piekļuvi pakalpojumiem un to izmantošanai.	Gadījumu vadītāji cenšas palīdzēt klientiem noteikt viņu vajadzības un nodrošina starpnieka, “brokera” pakalpojumus. Kontakts ar klientu ir ierobežots.
2. Kliniskais modelis – Gadījumavadišana rehabilitācijā. – Tiešā aprūpe (angļu val. – <i>direct care</i>). – Tiešā intervence.	Iesaistās klīniskās, stratēģiskās un komunikācijas lomās ar klientiem/pacientiem un galvenajām ieinteresētajām personām (piemēram, pakalpojumu sniedzējiem, maksātājiem, darba devējiem). Uzdevumi: noteikt vispārīgos gadījuma vadīšanas mērķus, uzdevumus un sasniedzamos rezultātus; plānot termiņus, nodrošināt tiešo intervenci (angļu val. – <i>clinical intervention</i>) un koordinēt citus atveseļošanas un terapeitiskos pakalpojumus. Gadījuma vadīšana vērsta uz atvieglošanu, atbalstīšanu, fasilitēšanu, uzraudzīšanu un klienta problēmu risināšanu, izmantojot psihosociālās konsultēšanas prasmes, terapeitiskās intervences, kā arī piesaistot kopienas resursus, psihoterapeitiskos pakalpojumus. Tiešais un netiešais darbs. Klienta individuālie mērķi diktē pakalpojumu klāstu. Rehabilitācijas modelī mērķis ir vērsts uz funkcionālo spēju atjaunošanu pēc traumām, ilgstošām saslimšanām. Gadījuma vadīšana tiek paplašināta uz prasmju, personisko mērķu sasniegšanas šķēršļu izvērtēšanu, kā arī rehabilitācijas procesa nepārtrauktības nodrošināšanu un pakalpojumu koordinēšanu, nepieciešamības gadījumā krīžu intervenci.	Kontakts var būt īss vai epizodisks plānoto aktivitāšu ietvaros 2–3 gadu periodā.

⁶⁷¹ Lukersmith, S., Millington, M., & Salvador-Carulla, L. (2016). What is Case Management? A Scoping and Mapping Review. *International Journal of Integrated Care*, 16(4):2, 1–13. doi: <http://dx.doi.org/10.5334/ijic.2477>

3. Hronisko sa- slimšanu aprūpes modelis (angļu val. – <i>chronic care</i>) – Ilgtermiņa aprūpe. – Integrētā aprūpe (angļu val. – <i>integrate care</i>). – Standarta gadījuma vadīšanas modelis.	Vairāk veselības aprūpes sistēmā integrēts gadījuma vadīšanas modelis, bet pielāgots indivīdam, piemēram, primārajā praksē, strādājot ar daudznozaru komandu un izmantojot sistēmas atbalstu. Gadījuma vadītājs nodrošina komandas aktīvu atbalstu; atzīst, ka kvalitatīvas aprūpes pamatā ir mijiedarbība starp klientiem, ģimenēm, aprūpētājiem, pakalpojumu sniedzējiem; gadījumu vadītāji ir pakalpojumu sniedzēji ar īpašiem instrumentiem (piemēram, protokoliem), strukturētām attiecībām ar speciālistu konsultācijām, atbalstu un pakalpojumu integrāciju; parasti ir ciešas saiknes ar primārās aprūpes sniedzēji, lai atbalstītu nepārtrauktu koordinētu un integrētu aprūpi ar turpmāko palīdzību.	Ilgtermiņa iesaistīšanās, kas vērsta uz atbalstu un pakalpojumu integrēšanu.
4. Spēkos balstīts modelis (angļu val. – <i>strengths based</i>)	Balstās spēka perspektīvas pieejā, pieņemumā, ka cilvēks var izmantot savas stiprās puses, resilienci, intereses, potenciālu, spējas un zināšanas, lai atrisinātu savas grūtības, atveseļotos; pieņem ekoloģisko perspektīvu, kas atzīst cilvēku vides (konteksta) nozīmi, indivīda resilienci; uzsver attiecību ar gadījuma vadītāju nozīmi, lai atbalstītu un ļautu klientiem attīstīt prasmes.	Spēku perspektīva integrējusies kā vispārīgās prakses princips. NASW gadījuma vadīšanas standartos tā minēta kā viena no gadījuma vadīšanas praksi raksturojošiem elementiem.
5. Pastiprinātais modelis – Intensīvā gadījuma vadīšana. – Intensīvā visaptverošā gadījuma vadīšana.	Pastiprinātā gadījumu vadīšana vērsta uz atjaunošanos, stabilizēšanos, normalizāciju, nevis uz veselības stāvokļa (piemēram, garīgās veselības) izārstēšanu. Ietver komandu, kas nodrošina visu nepieciešamo palīdzību (mājās vai darbā) klienta dabiskajā vidē, nevis piesaista citus pakalpojumus; galvenais mērķis ir nodrošināt maksimāli neatkarīgu dzīvi un samazināt hospitalizāciju skaitu vai atrašanos institucionālā aprūpē, mērķtiecīgi sadarbojoties ar klientiem, lai atbalstītu viņu izvēles iespējas un jēgpilnu un apmierinošu dzīvi kā kopienas locekli. Intensīvā gadījuma vadīšanas modelis cilvēku sociālajām un veselības vajadzībām pievēršas integrēti.	Klientu lietas daļa komandas locekļi, kas sniedz pakalpojumus, ieskaitot informēšanu, tiešus pakalpojumus, piemēram, konsultācijas, prasmju pilnveidošanu, ģimenes konsultācijas un atbalstu, krīzes intervenci. Iesaistīšanās laiks nav ierobežots. Intensīvai gadījuma vadīšanai raksturīga maza lietu slodze, kas netiek dalīta starp komandas locekļiem.

Gadījuma vadīšanas attīstības un izaicinājumu kontekstā, ko šajā nodaļā neanalizēju, būtu lietderīgi minēt Amerikas Džordžijas Universitātes profesora Maikla Holosko (*Michael Holosko*) piedāvātās būtiskākās sociālā darba transformācijas (skat. 10.2.3. tabulu.)⁶⁷² M. Holosko gadījuma vadīšanu lielākoties aplūko veselības aprūpes sistēmas kontekstā, bet viņa tabula ir interesanta arī vispārīgā sociālā darba prakses un gadījuma vadīšanas attīstības kontekstā. M. Holosko skatījumā gadījuma vadīšanas modeļus būtiski ietekmē un ietekmēs globalizācijas, neoliberālisma ekonomiskā pieeja un labklājības sistēmas modeļu izmaiņas.

10.2.3. tabula. Desmit sociālā darba gadījuma vadīšanas transformācijas pēc M. Holosko⁶⁷³

Tradicionālās sociālā darba perspektīvas	Transformācija gadījuma vadīšanā sociālajā darbā
Indivīds ar problēmu. Indivīds kā problēmas nesējs	Indivīda problēmas/grūtības/ierobežojumi/nepieciešamā atbalsta trūkums. Indivīds, kuram pietrūkst resursu.
Klients	Pakalpojuma saņēmējs
Persona-vidē	Indivīds-aprūpē/palīdzībā-vidē. Palīdzības sistēma kā atsevišķa, viena no indivīda vidēm (īpaši ilgstošajā aprūpē, slimnīcās), kas ietekmē citas sistēmas un indivīdu.
Aprūpes sistēma (angļu val. – <i>care system</i>)	Aprūpes sistēma (angļu val. – <i>system of care</i>)
Pārmaiņas indivīdā	Indivīda iesaistīšana procesā/stiprināšana
Programmēta, automatizēta lēmumu pieņemšana	Indivīda vēlmes, vajadzības – sociālā darbinieka izvērtējums un rekomendācijas. Dalīta lēmumu pieņemšana.
Uz rezultātu orientēts (angļu val. – <i>output</i>) – problēmas atrisinājums	Uz efektivitāti orientēts (angļu val. – <i>outcome</i>) – indivīda spēku, resilience stiprināšana, indivīda prasmju tikt galā ar savām grūtībām stiprināšana.
Atsevišķu lomu nepielietošana	Lomu paplašināšanās multilīmeņos
Vispārīgā sociālā darba prakse	Augstāka profesionālā līmeņa vispārīgā prakse (angļu val. – <i>advanced generalist practise</i>)
Birokrātija	Tehniskā birokrātija (digitalizācija, datubāzes)

⁶⁷² Holosko, M. (2017). *Social Work Case Management: Case Studies From the Frontlines*. Thousand Oaks: Sage Publications.

⁶⁷³ Turpat.



- ✓ Gadījuma vadīšanas prakses modeļa izveidi ietekmē klientu mērķgrupa un institūcija, kurā sociālais darbinieks ir nodarbināts, kā arī teorētiskās pieejas (piemēram, spēku perspektīva, rīcībspējas, kognitīvi biheiviorālā). Katra gadījuma vadīšanas modelis konkrētā prakses vietā būs nedaudz atšķirīgs un pielāgots gan klientu mērķgrupas vajadzībām, gan institucionālajai specifikai.
- ✓ Nepastāv kāds viens gadījuma vadīšanas modeļa apraksts vai klasifikācija, bet tas nenozīmē, ka praksē nav būtiski nosaukt un apzināties savu gadījuma vadīšanas modeli. Katram no gadījuma vadīšanas prakses modeļiem ir savas priekšrocības un savi ierobežojumi.
- ✓ Katrā gadījuma vadīšanas prakses modeli kādas no gadījuma vadītāja funkcijām var izcelt vairāk, kas ietekmēs sociālā darbinieka lomas, gadījuma vadīšanas ilgumu, attiecību veidošanas nozīmi u. c. Modeļos, kur, piemēram, ir plaša klientu mērķgrupa vai nepieciešams augsts elastīgums individuālo situāciju risināšanai, kā arī pakalpojumu trūkums, gadījuma vadīšanai ir raksturīgi pietuvoties vispārīgajai sociālā darba praksei – darbam ar gadījumu. Tajos gadījuma vadīšanas modeļos, kur izcelta psihosociālā konsultēšana, ir izteiktāka pietuvošanās psihosociālajam darbam, piemēram, terapeitiskais, klīniskais gadījuma vadīšanas modelis. Būtiski atzīmēt, – lai arī akcents uz psihosociālo konsultēšanu, šie modeļi saglabā gadījuma vadītāja funkcijas – pakalpojumu, speciālistu piesaisti, koordinēšanu. Psihosociālajā darbā un klīniskajā sociālajā darbā (ASV praksē) šīs funkcijas nav raksturīgas.
- ✓ Dažādos prakses modeļos tiek noteikts atšķirīgs ilgums gadījuma vadīšanā. Gadījuma vadīšanu var veikt īstermiņā vai ilgtermiņā. Īstermiņa gadījuma vadīšana var būt 1–2 tikšanās reizes. Lielākoties īstermiņa gadījuma vadīšana notiek 6–9 mēnešu periodā, bet ne ilgāk par gadu. Gadījuma vadīšanu, kura ilgst gadu un ilgāk, jau uzskata par ilgtermiņa. Atsevišķos gadījuma vadīšanas modeļos, kas vērsti uz tām mērķgrupām, kurām pakalpojumu piesaiste būs nepieciešama

visas dzīves garumā, piemēram, vecāka gadagājuma cilvēkiem vai cilvēkiem ar garīgās attīstības traucējumiem, uzsvars netiek likts uz rezultātu novērtēšanas laika perioda noteikšanu (terminēšanu). Citos gadījuma vadīšanas modeļos lielākoties terminēšanai ir nozīme⁶⁷⁴.

✓ Mūsdienās gadījuma vadīšanā aizvien vairāk tiek pielietota spēka perspektīva⁶⁷⁵ un rīcībspējas stiprināšanas pieeja.

10.3. SOCIĀLĀ DARBINIEKA FUNKCIJAS GADĪJUMA VADĪŠANĀ

Latvijas Zinātņu akadēmijas terminu vārdnīcā jēdziens “funkcija” skaidrots kā kādas sistēmas nozīme, darbība vai darbinieka veicamais pienākums, uzdevums.⁶⁷⁶ Funkciju raksturojums sociālajā darbā parasti ir vispārīgāks un plašāks nekā uzdevumu formulējums. Uzdevumus vairāk izdala, lai precizētu vispārīgās funkcijas konkrētos prakses modeļos vai pat konkrētos gadījumos. Gadījuma vadīšanas process ietver virkni funkciju, kas jāpilda gadījuma vadītājam, lai nodrošinātu klienta vajadzībām atbilstošu un kvalitatīvu pakalpojumu. Gadījuma vadīšanas funkciju aprakstā izmantošu sociālā darba enciklopēdijā⁶⁷⁷ sniegto dalījumu, jo tas ir viens no koncentrētākajiem aprakstiem, kurā izdalītas vienpadsmit vispārīgās prakses gadījuma vadīšanas funkcijas un kurā balstoties var modelēt jau detalizētākus gadījuma vadītāju uzdevumus specifiskos prakses modeļos.

⁶⁷⁴ McClaim T., & Woodside, M. (2012). *Helping Process: Assessment to Termination (Case Management)*. Belmont, CA: Brooks/Cole, Cengage Learning.

⁶⁷⁵ Brun, C., & Rapp, R. (2001). Strengths-Based Case Management: Individuals' Perspectives on Strengths and the Case Manager Relationship. *Social Work*, 46(3), 278-288. DOI: 10.1093/sw/46.3.278. Izgūts <https://academic.oup.com/sw/article-abstract/46/3/278/1907307?redirectedFrom=fulltext>

⁶⁷⁶ Kultūras informācijas sistēmu centrs. (b. g.). Funkcija. No *Latvijas Nacionālais terminoloģijas portāls*. Izgūts 2020. gada 5. decembrī no <http://termini.lza.lv/term.php?term=funkcija&list=funkcija&lang=LV>

⁶⁷⁷ Roberts-DeGennaro, M. (2008). Case Management. In T. Mizrahi & L. E. Davis (Eds.). *Encyclopedia of Social Work*, Vol. 1 (20th ed.). New York: NASW Press, Oxford University Press, pp. 223–227.

Atšķirīgos prakses modeļos kāda no funkcijām būs izteiktāka un kāda mazāk izteikta. Gadījuma vadīšanas funkciju noteikšana palīdz noteikt darāmā darba robežas, kas sociālajā darbā vienmēr bijis aktuāli. Ja kāda no funkcijām šajā sarakstā nav pieminēta, tas nenozīmē, ka gadījuma vadīšanas prakses modeli to nevar iekļaut. Piemēram, sarakstā nav iekļautas tās funkcijas, kas vērstas uz attiecību veidošanu vai psihosociālo konsultēšanu, atbalsta sniegšanu. Ja strikti skatās uz gadījuma vadīšanas kā vienas no pamatmetodēm robežu noteikšanu, tad tajā vienmēr būs vairāk izceltas tās funkcijas, kas attiecas uz pakalpojumu koordinēšanu, sasaisti, plānošanu un monitorēšanu, nevis uz tiešo konsultāciju sniegšanu un attiecībām. Šīs funkcijas būs primāri akcentētas psihosociālajā darbā. Sociālā darba gadījuma vadīšanas prakses modeļos pastāv daudzveidīgi risinājumi, kādā veidā var realizēt konkrētās funkcijas.

1. **Resursu tīklojuma attīstīšana.** Šī gadījuma vadīšanas funkcija iekļauj formālo un neformālo resursu attīstīšanu un piesaistīšanu. Tā ir nozīmīga ne tikai atbalsta sistēmas paplašināšanā un nepieciešamās palīdzības nodrošināšanā, bet arī atbalsta pēctecības un ilgtspējas nodrošināšanā. Šīs funkcijas kontekstā gadījuma vadīšana ir cieši saistīta ar mezolīmeņa un makrolīmeņa praksi, iniciējot vai piesaistot jaunus pakalpojumus un veicinot starpdisciplināras palīdzības pieejamību. Šī funkcija ir tipiska netiešajā darbā ar klientu, ko var veikt nesaistīti ar konkrētu gadījumu, bet gan ar klientu mērķgrupas vajadzībām.
2. **Klientu piekļuves pakalpojumiem veicināšana.** Gadījuma vadīšana dažkārt sākas ar klientu piesaistīšanu, "atrašanu". Lai klienti varētu saņemt pakalpojumu, piemēram, ielu sociālajā darbā vai sociālajā darbā ar bezpajumtniekiem, tad vispirms jāuzmeklē šī klientu mērķa grupa, jāveido kontakts un jāpiedāvā pakalpojums. Dažos no iepriekšminētajiem modeļiem, piemēram, pastiprinātajos gadījuma vadīšanas modeļos, kā arī gadījuma vadīšanā, kura vērsta uz preventīvo darbu, šo funkciju var īpaši izcelt.
3. **Klienta vajadzību un stipro pušu izvērtēšana.** Šī ir tipiska gadījuma vadīšanas funkcija, ko realizē pilnīgi visos gadījuma vadīšanas modeļos un pieejās. Atsevišķos modeļos uzsver **vajadzību izvērtēšanu** (piemēram,

brokera gadījuma vadīšanas modelis, gadījumu vadīšana veselības aprūpes sistēmā, bērnu tiesību aizsardzībā, kā arī t. s. vispārīgās prakses “tradicionālajās” uz klienta problēmu vērstajās pieejās). Citos modeļos vairāk raksturīga **spēku un stipro pušu izvērtēšana** (spēku perspektīva, rehabilitācijas modelis, resilience u. c.). Mūsdienās lielākoties ir **kombinētas pieejas** (klīniskā gadījumu vadīšana, rehabilitācijas modeļi, ģimenes gadījumu vadīšanā u. c.). Izvērtēšanas fokusu nosaka klientu mērķgrupas raksturojums un gadījuma vadītāja mērķi, uzdevumi, kā arī institūcijas, organizācijas mērķi pakalpojumu sniegšanā. Izvērtēšana ir arī viens no būtiskiem elementiem sociālā darba ar gadījumu procesā, t. sk. gadījuma vadīšanā. Izvērtēšana gadījuma vadīšanā var būt ar ļoti augstu standartizēšanas pakāpi (piemēram, aprūpes līmeņa noteikšanai pielieto datorizētu izvērtēšanas jautājumu programmu, kuru aizpildot darbinieks saņem standartizētu izvērtēšanas rezultātu). Izvērtēšana gadījuma vadīšanā var būt arī daļēji standartizēta, piemēram, bērnu tiesību aizsardzībā vai sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem normatīvi noteiktas izvērtēšanas veidlapas, kas ietver gan standartizētas sadaļas, gan daļas, kurās sociālais darbinieks var iekļaut informāciju, ko ieguvis no nestandardizētām izvērtēšanas metodēm (genogramma, ekokarte).

4. **Plāna izstrādāšana.** Plāna izstrāde arī ir tipiska gadījuma vadītāja funkcija visos prakses modeļos. Atkarībā no sociālā darba prakses modeļa gadījuma vadīšanas plāna izveidē iesaista klientu vai visu viņa ģimeni, kā arī piesaista speciālistu komandu. Balstoties kopīgi ar klientu veiktajos izvērtēšanas rezultātos, sociālais darbinieks attīsta idejas un izstrādā rekomendācijas, kas varētu palīdzēt klientam uzlabot savu situāciju. Atsevišķās pieejās, piemēram, spēku modelī sociālais darbinieks minimāli akcentēs savu redzējumu, rekomendācijas. Pārrunājot iegūtos izvērtēšanas rezultātus un apspriežot klienta viedokli par labākajiem risinājumiem, kopīgi izstrādā plānu. Cik ļoti plāna izstrādē būs iesaistīts klients un cik plāns būs formalizēts, lielā mērā ietekmē sociālā darbinieka attieksmes, vērtības, zināšanas un prasmes. Plāni var būt īstermiņa,

ilgtermiņa. Gadījuma vadīšanā plāni lielākoties rakstiski aizpildīti. Katrā no gadījuma vadīšanas modeļiem, katrā institūcijā plānus veido atbilstoši klienta mērķgrupas un gadījuma vadīšanas procesa nodrošināšanas vajadzībām, kā arī komandā iesaistīto speciālistu un pakalpojumu sniedzēju skaitam, to lomai u. c. faktoriem.

5. Pakalpojumu tīklojuma veidošana klientam. Pakalpojuma tīklojums ir klientam nepieciešamo pakalpojumu sniedzēju, speciālistu vienmērīgs pārklājums un to pieejamība. Gadījuma vadīšanas funkcijas ir izteikti apgrūtinātas, ja nav iespējams piesaistīt nepieciešamos pakalpojumus. Pakalpojuma tīklojuma veidošanas procesā ir būtiski iesaistīt klientu, lai tas izvēlētos piemērotākos pakalpojumus un atbalstošākos resursus. Gadījuma vadīšanā pakalpojumu tīklojuma veidošana dažkārt saistīta arī ar ekonomiski izdevīgāko pakalpojumu atlasīšanu. Pakalpojumu tīklojuma veidošana ir cieši saistīta ar plānošanas posmu gadījuma vadīšanā un ar **pakalpojumu koordinēšanas funkciju**. Tīklojums nenozīmē tikai visu pakalpojumu pieejamību, bet tiem jābūt atbilstošā secībā, nepārslogojot klientu ar pārāk lielu komunikāciju ar daudziem speciālistiem īsā laika periodā, meklējot labākos pakalpojumu nodrošināšanas grafikus starp dažādiem pakalpojumiem, speciālistiem, klienta vajadzībām un iespējām.

6. Rakstiskas sadarbības vienošanās izveide. Gadījuma vadīšana lielākoties saistīta ar pakalpojumu koordinēšanu kādas institūcijas darbības ietvarā, kas nozīmē, ka gadījuma vadītājs savā ziņā pārstāv šo institūciju un ir saistīts ar visiem tās formālajiem aspektiem – pakalpojumu piešķiršanas normatīviem, finansiālajiem, pārraudzības u. c. Tādēļ rakstiska vienošanās gadījuma vadīšanā ir norma. Vienošanās par sadarbību var būt vispārīgāka, kas vērsta uz sadarbības vispārīgajiem noteikumiem (konfidencialitāte, datu aizsardzība u. c.), un konkrētāka (problēmas mazināšanas plāns, sadarbības plāns, atveseļošanās plāns u. c.). Sadarbības vienošanās plānos parasti iekļauj reālu, sasniedzamu mērķu aprakstu, nosaka reālus termiņus, iekļauj sociālā darbinieka, citu speciālistu un klienta plānotās darbības mērķa sasniegšanai.

7. **Plāna realizēšana.** Gadījuma vadītāja plāna realizēšanas funkcija ietver konsekventu pieturēšanos pie plānotajiem uzdevumiem sadarbībā ar klientu, klienta ģimeni, iesaistītajiem cilvēkiem, pakalpojumu sniedzējiem un citiem sadarbības partneriem. Gadījuma vadītājs šīs funkcijas realizēšanā ir kā projektu menedžeris, kurš seko, lai visa iesaistītā komanda nonāktu pie plānotā rezultāta. Gadījuma vadītājam jāsniedz atbalsts un jāveicina klienta sadarbība ar dažādiem pakalpojuma sniedzējiem un resursiem. Ja plāna realizēšana nenotiek tā, kā iepriekš tika paredzēts, vai apstākļi, situācijas, attieksmes, grūtības ir mainījušās, tad gadījuma vadītāja uzdevums ir identificēt un iniciēt izmaiņas plānā, ja tādas nepieciešamas.
8. **Pakalpojumu monitorēšana/pārraudzīšana.** Gadījuma vadītāja uzdevumi šīs funkcijas ietvaros ir regulāri tikties gan ar klientu, gan ar pakalpojumu sniedzējiem, lai novērtētu pakalpojumu efektivitāti un lietderību. Tas ietver gan starpdisciplinārās, starpinstitucionālās komandas vadīšanu, regulāru sazināšanos gan ar klientu, gan pakalpojumu sniedzēju, kā arī nepieciešamību iesaistīties situācijās, ja radušies pārpratum, konflikts starp klientu un pakalpojuma sniedzēju. Būtiskas ir tādas sociālā darba lomas kā fasilitators un klienta pārstāvis/advokāts.
9. **Novērtēšana.** Arī viena no tipiskām gadījuma vadītāja funkcijām un gadījuma vadīšanas posmiem. Lielākoties novērtēšanu veic iepriekš plānā noteiktajos termiņos, kad pakalpojumu sniedzēji, klients un klientam nozīmīgas personas novērtē progresu un izmaiņas situācijā konkrētā laika periodā. Ja nepieciešams, pēc novērtēšanas var tikt veidots jauns plāns, var veikt pēcnovērošanu vai gadījumu slēdz.
10. **Gadījuma aizvēršana/noslēgšana.** Bieži institūcijās, kurās strādā sociālie darbinieki, gadījuma vadīšanas aizvēršana saistīta ne tikai ar sadarbības noslēgumu ar klientu, bet ar vairākām procedūrām, piemēram, ieraksti datubāzēs, atgriezenisko saišu no citiem speciālistiem fiksēšana, formālās pakalpojumu apmaksas procedūras u. tml. Sadarbības ilgums lielākoties ir terminēts un iepriekš plānots. Gadījuma aizvēršana ir process, kurā sniedz atgriezenisko saiti vai rekomendācijas klientam, klienta ģimenei vai pakalpojumu sniedzējiem un speciālistiem.

- 11. Līdzī sekošana** (angļu val. – *follow up*) jeb pēcnovērošana. Šīs funkcijas ietvaros gadījuma vadītājs pēc vienošanās par sadarbības pārtraukšanu un gadījuma aizvēršanu noteiktu laika periodu (1–2 mēneši) novēro klienta spējas patstāvīgi risināt ikdienas problēmas. Dažkārt arī klientam nepieciešams laiks, lai pārtrauktu kontaktu ar gadījuma vadītāju, īpaši, ja iepriekšējā sadarbība bijusi ilgtermiņa.

10.4. GADĪJUMA VADĪŠANAS POSMI

Gadījuma vadīšanas process ir mērķtiecīgs un sistemātisks un ietver noteiktu posmu ievērošanu. Jebkurā no sociālā darba ar gadījumu pamatmetodēm, teorētiskajām pieejām vai praktiskajiem modeļiem vienmēr tiks izdalīti noteikti darba posmi. Atšķirīgos gadījuma vadīšanas modeļos var būt izdalīti dažādi posmi, un katram no posmiem var tikt pievērsta lielāka vai mazāka uzmanība. 10.4.1. tabulā atspoguļotas gadījuma vadīšanas posmu variācijas. Sākumā iepazīstināšu ar t. s. tradicionālo vispārīgās prakses gadījumu vadīšanas posmiem, kuros sociālā darba pieeja ir **vērsta uz problēmu risināšanas pieeju**, kas balstās diagnostiskās skolas idejās un īpaši Helēnas Harisas Perlmanes (*Helen Harris Perlman*) izstrādātajā problēmu risināšanas modeli.

10.4.1. tabula. Tradicionālie gadījuma vadīšanas posmi

Problēmas definēšana	Gadījuma vadīšanas process sākas ar informācijas ievākšanu par klientu, fokusējoties uz problēmas izpēti. Gadījuma vadīšanā lielākoties strukturēti informācijas apkopošanas veidi. Ievāc biopsihosociālo informāciju par klientu, esošo problēmu un meklē saistību ar problēmas rašanās iemesliem. Daudzās institūcijās, kas strādā ar noteiktām mērķgrupām, piemēram, bērniem, kuri cietuši no vardarbības, klients ienāk ar noteiktu problēmu, gadījuma vadītājam jau ir sagatavoti konkrētas problēmas izvērtēšanas instrumenti. Problēmas definēšanā nozīmīgs ir klienta viedoklis.
Problēmu smaguma pakāpes noteikšana	Problēmas noteikšanas laikā gadījuma vadītājs kopā ar klientu nosaka, kura no problēmām ir akūti risināma un kuras risināšanai nepieciešams ilgāks laika posms. Šajā posmā veic problēmu prioritizēšanu.

Hipotēžu attīstīšana par klienta problēmu rašanos	Noteikt, kādēļ klientam ir konkrētā problēma, iespējams, ir grūtākais gadījuma vadītāja uzdevums. Sociālie darbinieki balstās gan psihodinamiskajās, kognitīvi biheiviorālajās, cilvēka attīstības posmu, gan sociālo problēmu rašanās makroprakses teorijās. Tomēr mūsdienās sociālo problēmu rašanās iemeslus lielākoties aplūko ekoloģiskās sistēmu teorijas perspektīvā. Vispārīgajā gadījumā vadīšanas praksē ir raksturīgs eklektisks skatījums, ko lielā mērā ietekmē individuālā situācija, prakses modelis un sociālā darbinieka zināšanas, prasmes, pieredze un teorētisko pieeju izvēle. Liela loma hipotēžu attīstīšanā par problēmas rašanos ir klienta viedoklim.
Mērķu noteikšana	Mērķu noteikšana ir svarīgs gadījuma vadīšanas posms, kura laikā kopā ar klientu nosaka plānoto/sasniedzamo rezultātu noteiktā laika periodā. Noteiktajā laika posmā mērķu noteikšanā var ietvert šādus jautājumus: 1) kādas uzvedības izmaiņas sagaida klients? 2) kādu palīdzību klients sagaida no gadījuma vadītāja? 3) kādu ekonomisko, praktisko, materiālo, medicīnisko, izglītojošo pakalpojumu atbalstu klients sagaida? 4) pie kādas kopienas/kaimiņu/nevalstiskā sektora sistēmas vēlētos piederēt? 5) kuras no paša nosauktajām problēmu risināšanas prasmēm klients vēlas atjaunot/uzlabot/attīstīt? Būtiski mērķus formulēt klientam saprotamus, reālus, izpildāmus un sasniedzamus. Gadījuma vadīšanas process ir daudz efektīvāks, ja klients iesaistīts visā procesā, ieskaitot gadījumus, kad klients ir nebrīvprātīgs.
Pakalpojumu intervences plāna attīstīšana un ieviešana	Ja iepriekšējie posmi, sadarbojoties ar klientu, ir veikti pietiekoši veiksmīgi un ir izveidojusies sadarbības aliance, tad plāna ieviešana ir salīdzinoši skaidrs process. Plāna ieviešanā stingri jāseko tam, kas ir identificēts izvērtēšanā un kādi mērķi tika noteikti. Ja sākotnējie posmi no sociālā darbinieka gadījuma vadīšanā prasa vairāk tiešo darbu (krīzes intervence, problēmas un mērķu noteikšana, atbalsta sniegšana, īstermiņa darbs ar gadījumu), tad šajā posmā izteiktāks kļūst netiešais darbs, sadarbība ar pakalpojumu sniedzējiem, speciālistiem, kopienas resursiem. Šajā līmenī gadījuma vadītāja iespējamās intervences ir – starpinstitucionālu pakalpojumu koordinēšana, iesaistīto speciālistu, pakalpojumu grupas vadīšana, jaunu pakalpojumu iniciēšana, brīvprātīgā darba attīstīšana u. c. Sadarbība ar pakalpojumu sniedzējiem notiek, pārstāvēt klienta intereses un sekojot, vai pakalpojumi atbilst klienta vajadzībām, situācijas vai apstākļu izmaiņām.
Pakalpojumu intervences panākumu novērtēšana	Novērtēšana ir situācijas izmaiņu noteikšana par sadarbību noteiktā laika periodā. Novērtēšanu būtiski ietekmē problēmas noteikšana, precīzi noteikti mērķi, t. i., rezultātu noteikšanas kritēriji, kā arī objektīvo faktu noteikšana un subjektīvā sajūta par izmaiņām

	klientam, sociālajam darbiniekam un pakalpojumu sniedzējiem. Lielākoties novērtēšanu noteiktos laika posmos iekļauj plānā. Novērtēšanas rezultātā var tikt veiktas izmaiņas plānā, pakalpojuma sniedzēju klāstā, kā arī var secināt, ka mērķi ir sasniegti un gadījumu var slēgt.
Terminēšana/ Noslēgšana	Terminēšana jeb kopīgā sadarbības laika noteikšana ir tipiska gadījuma vadīšanā. Gadījuma terminēšanas jeb noslēgšanas kritēriji var būt: sasniegts izvirzītais mērķis; klients demonstrē, ka pats spēj “menedžēt”, sadarboties ar pakalpojuma sniedzējiem, izmanto kopienas, formālās un neformālās sistēmas resursus, kā arī turpmāk risina savas grūtības, izvirzīto mērķu sasniegšanu. Klientam ne vienmēr nepieciešama gadījuma vadītāja palīdzība, lai atrisinātu visas grūtības, visus izvirzītos mērķus. Savukārt citreiz jāatjauno plāns, lai arī mērķi ir sasniegti. Terminēšanai ir svarīga loma, lai precīzāk noteiktu klienta un sociālā darbinieka attiecību ilgumu, kā arī lai klientam ir skaidrāka sadarbības nākotne plānošanas procesā.
Sekošana/ Pēc- novērošana ⁶⁷⁸	Gadījuma vadīšana bieži nebeidzas ar tā slēgšanu. Sekošana nozīmē klienta pēcnovērošanu pēc gadījuma slēgšanas, lai novērotu, kā klients pats risina, tiek galā ar savām grūtībām. Tās var būt dažas tikšanās reizes 1–2 mēnešu laikā klienta dzīvesvietā vai sociālā darbinieka kabinetā, vai telefona zvans klientam, lai noskaidrotu, kā klients jūtas un kāda ir viņa situācija. Ne visos gadījuma vadīšanas modeļos šo posmu veic.

Kā jau iepriekš minēju, gadījuma vadīšanas posmi ir daudzveidīgi, ko ietekmē prakses modelis. Salīdzinājumam – papildus tradicionālajam uz problēmu risināšanu vērstajam modelim piedāvāšu ASV klīniskā sociālā darbinieka un psihoterapeita, daudzu publikāciju autora Džoela Kantera (*Joel Kanter*) **klīniskā gadījuma vadīšanas modeļa posmu** un elementu aprakstu darbā ar klientiem ar psihiskās veselības traucējumiem.⁶⁷⁹ Lai arī šī autora publikācija ir tapusi 1989. gada, manuprāt, tā joprojām lieliski kalpo klīniskā gadījuma vadīšanas prakses piemēram. Vēl jo vairāk būtiski izcelt gadījuma vadīšanas modeli tieši darbā ar cilvēkiem ar psihiskās veselības traucējumiem, kas Latvijā ir pašā attīstības sākumā.

⁶⁷⁸ Frankel, A., & Gelman, S. (1998). *Case Management: An Introduction to Concepts and Skills*. Chicago: Lyceum Books, pp. 19–28.

⁶⁷⁹ Kanter, J. (1989). Clinical Case Management: Definition, Principles, Components. *Hospital and Community Psychiatry*, 40(4), 361–368. <https://doi.org/10.1176/ps.40.4.361>

1. Sākotnējā fāze. Iesaistīšanās – izvērtēšana – plānošana.

Klientiem ar psihiskās veselības traucējumiem nepieciešamas ilgtermiņa intervences. Gadījuma vadīšanā iesaistīšanās posmā nepieciešamas zināšanas, prasmes, iejūtība un pacietība. Kaut arī šai klientu mērķgrupai var būt izteiktas grūtības un smagi traucējumi, viņi bieži tās noliedz un nevēlas sadarboties un būt jebkādas palīdzošās attiecībās. Raksturīgi, ka šai grupai ir bailes zaudēt savu autonomiju, īpaši esot psihiatrijas klīnikās, un kļūt atkarīgiem no palīdzības, kā arī bailes lietot medikamentus. Psihisko traucējumu raksturs var palielināt šīs bailes. Gadījuma vadītājam, veidojot sākotnējās attiecības, jāņem vērā gan esošā diagnoze, gan individuālās īpatnības un klienta attiecību veidošanas veids. Pētījumi pierāda, ka gadījuma vadīšanas efektivitāti darbā ar šo mērķgrupu būtiski ietekmē stabilas sadarbības attiecības. Sadarbība lielākoties ir ilgtermiņa, t. i., vairākus gadus. Izvērtēšanā ņem vērā gan psihiatru diagnozes, gan specifiskos izvērtēšanas instrumentus, kādus ir apguvis klīniskais sociālais darbinieks – psihodinamiskajā, kognitīvi biheiviorālajā u. c. pieejās. Izvērtēšana klīniskajā gadījuma vadīšanā ar ilgstošajiem pacientiem/klientiem ir ne tikai pamatinformācijas ievākšana par pacientu un viņa diagnozi, tā ir vēlmju, dzīves prasmju, ikdienas dzīves un vides resursu izvērtēšana, viņa klīniskā stāvokļa izvērtēšana, apzināto un neapzināto motīvu padziļināta apzināšana, sociālā tīklojuma noskaidrošana u. c., lai veidotu visaptverošu priekšstatu par cilvēku un viņa dzīvi, darbu un attiecībām, kā arī slimības vēsturi, norisi, attīstību, iepriekšējās ārstēšanās rezultātiem. Parasti izvērtēšana notiek vairākās tikšanās reizēs, fiksē novērojumus un citu nozīmīgu cilvēku viedokli. Ja nav veikta detalizēta izpēte un izvērtēšana, tad gadījuma vadīšanas intervence var būt neveiksmīga vai nelietderīga. Pēc tam, kad veikta izvērtēšana, gadījuma vadītājs var sākt formulēt ilgtermiņa plāna mērķus. Mērķus var vērst, piemēram, uz pacienta nodarbinātības veicināšanu vai arī tā var būt palīdzība akceptēt invaliditāti un saslimšanu uz mūžu un palīdzēt ar to sadzīvot, veicinot dažādas ikdienas prasmes, t. sk. izmantot kopienas resursus vai palīdzēt kļūt neatkarīgākam u. c. Plānošana klīniskajā gadījuma vadīšanā ar šo klientu mērķgrupu ir komplicēta, jo viņu vajadzības ir kompleksas un bieži pretrunīgas, arī plānošanas mērķiem jābūt vienkāršiem un saprotamiem, lai arī risinājumi parasti ir sarežģītāki. Šīs divas konfliktējošās daļas gadījuma vadītājam jāmeģina savienot

plānošanā. To veic vairākās tikšanās reizēs, pielietojot klīniskā sociālā darba konsultēšanas metodes.

2. Vides intervences. Sasaiste ar kopienas resursiem, pakalpojumiem – konsultācijas ģimenei un citām atbalsta personām – sociālā tīklojuma nostiprināšana un paplašināšana – sadarbība ar psihiatriem, citiem veselības aprūpes speciālistiem – klienta pārstāvniecība (angļu val. – *advocacy*).

Uz vidi vērstā pieejā klīniskā sociālā darbinieka darba procesu vienlaikus realizē divos virzienos, t. i., vides un pacienta/klienta intervences (skat. nākamo posmu). Vides intervence ietver konsultācijas pacienta ģimenei un citām nozīmīgām atbalsta personām. Kopīgu tikšanos organizēšana. Pacientu sasaistīšana ar nepieciešamajiem kopienas resursiem. Gadījuma vadītājs vēro, cik lielā mērā patients var pats sazināties un uzsākt sadarbību ar tiem, cik lielā mērā nepieciešams citu cilvēku vai palīdzošo speciālistu atbalsts. Nepieciešamības gadījumā gadījuma vadītājs sagatavo nosūtījumus pie citiem speciālistiem, pakalpojuma sniedzējiem. Dažkārt gadījuma vadītājam pašam jāiesaistās kontaktu veidošanā. Jau no sākotnējā gadījuma vadīšanas posma svarīga ir sadarbība ar ģimenes locekļiem un citām atbalsta personām. Jo patients ir atkarīgāks no ģimenes un atbalsta personām, jo biežāka būs tikšanās regularitāte. Atbalsta personas var būt ne tikai no neformālās sistēmas (kaimiņi, draugi u. c.), bet arī no formālās atbalsta sistēmas – asistents, patversmes sociālais darbinieks, garīdznieks, dienas centru, specializēto darbnīcu darbinieki u. c. Laba sadarbība ar šiem resursiem var mazināt psihiskās veselības krīžu intensitāti un biežumu. Dažkārt papildu pakalpojumus un resursus jāpiesaista arī ģimenes locekļiem. Sociālo tīklu uzturēšana un paplašināšana ietver neformālo un kopienas resursu iesaistīšanu, piemēram, kāds ieinteresēts kaimiņš var nogādāt pacientu uz klīniku vai uzaicināt uz Ziemassvētku svinēšanu. Draudzes loceklis var palīdzēt ar darbu u. tml. Tā kā šīs attiecības sākotnēji grūti identificēt, gadījuma vadītājiem būtu jāuztur pastāvīga interese par pacienta kontaktiem ikdienā, dažreiz apmeklējot pacientus viņu mājās vai dienas centru programmās. Sadarbība ar psihiatru un slimnīcu ir būtisks klīniskā gadījuma vadītāja darba elements, atšķirībā no citiem gadījuma vadīšanas modeļiem. Īpaši svarīgi šādas sadarbības ietekmi var novērot efektīvu medikamentu lietošanas režīma uzturēšanā. Pārstāvniecība/Advokāta loma klīniskajā gadījuma vadīšanā nozīmē

gan darbu klienta ekonomiskajās interesēs, gan nodarbinātībā un pakalpojumu saņemšanā. Šī loma var būt kontroversāla un var nest klienta pašnoteikšanās sajūtas mazināšanu.

3. Pacienta/klienta intervences. Neregulāra (angļu val. – *intermittent*) individuālā psihoterapija – patstāvīgas dzīves prasmju treniņš – pacienta/klienta psiholoģiskā izglītošana (angļu val. – *psycho-education*).

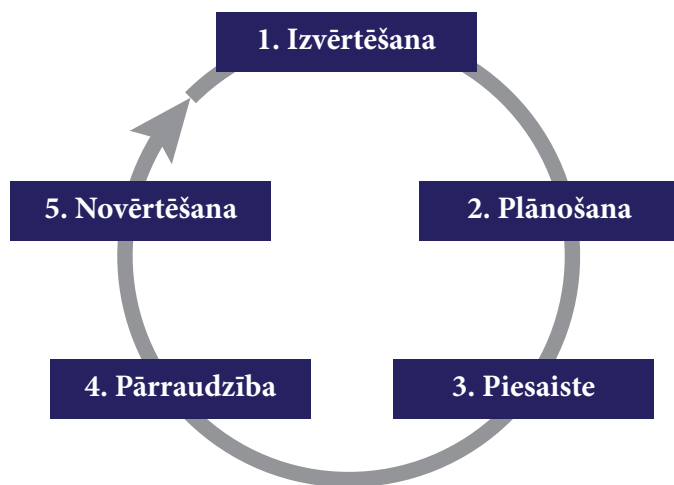
Uz pacientu vērsta iekļaušanās, intermitējošā jeb neregulārā individuāla psihoterapija ir viens no klīniskā gadījuma vadīšanas elementiem, kā arī lielākais diskusiju avots, jo tieši pārklājas ar psihoterapiju un bieži gadījuma vadītāji nav pietiekoši sagatavoti psihoterapijai ar klientiem ar psihiskās veselības traucējumiem. Šīs problēmas gadījumu vadītāji bieži risina, piesaistot psihoterapeita pakalpojumu un sniedzot tikai psihosociālo konsultēšanu gadījuma vadīšanas funkciju ietvaros. Patstāvīgas dzīves prasmju mācīšana notiek gadījuma vadītāja tiešajā darbā ar pacientiem par daudzveidīgām ikdienas, naudas līdzekļu vadīšanas prasmēm, iepirkšanos, mājāsaimniecības uzturēšanu, konfliktu risināšanu u. c. Šī mācīšanās var notikt gan plānotā, didaktiskā veidā, bet biežāk tā notiek atbilstoši pacienta aktuālajām vajadzībām ikdienas dzīvē. Klīniskā gadījuma vadīšanā lielu uzmanību pievērš pacienta psiholoģiskajai izglītošanai, lai paaugstinātu izpratni par savu saslimšanu, saslimšanas/invaliditātes atzišanu un pieņemšanu, kā arī tās izpausmju un norises apzinātāku pārvaldīšanu. Salīdzinot ar cilvēkiem ar garīgas attīstības traucējumiem, kuriem var nebūt šīs spējas, cilvēkiem ar psihiskās veselības traucējumiem iespējams izprast savu diagnozi, slimības raksturu un novērtēt tās ietekmi uz savu uzvedību. Jo augstāka ir šī izpratne, jo pacients apzinātāk izmanto medikamentozo ārstēšanu un atbalsta pakalpojumus.

4. Pacienta/klienta un vides intervences. Krīzes intervence – monitorings jeb pārraudzība.

Krīzes intervence ir viens no klīniskā gadījuma vadīšanas elementiem, kuru dažkārt veic ar tiešas intervences palīdzību, bet dažkārt ar atbilstošu pakalpojumu palīdzību (krīzes centri, intensīvās krīzes komandas, slimnīca). Ja ir izveidojusies stabila sadarbības alianse, ja pacients jau apzinās savas slimības gaitu, tad saasinājumu brīžos sazināsies ar gadījuma vadītāju, kurš, noskaidrojot situāciju, var lemt par piemērotāko atbalstu, nepieciešamajiem resursiem, atbalsta

tikla piesaisti vai stacionāru palīdzību. Monitorings jeb pārraudzība ir nepārtraukts gadījuma vadītāja uzdevums. Klīniskā gadījuma vadīšanas modeli pārraudzība ir apvienota ar novērtēšanu. Veicot pārraudzību, gadījuma vadītājam jāsabalansē rūpju demonstrēšana un pacienta autonomijas ievērošana. Baidoties gan no apstiprināšanas, gan noraidīšanas, pacienti bieži eksperimentē ar jaunām aktivitātēm, attiecībām un izturēšanos, nekonsultējoties ar gadījuma vadītājiem vai citām atbalsta personām. Līdzīgi kā pusaudži viņi vēlas gan noturēt patstāvīgas rūpes, jo neatkarīgi dzīvot nespēj, gan saglabāt autonomiju. Gadījuma vadītājam jānācās noturēt šīs pretrunīgās vēlmes, izprotot, ka pat draudzīgs zvans no sociālā darbinieka var tikt uztverts kā mēģinājums kontrolēt.

Kā pēdējo minēšu vispārīgās gadījuma vadīšanas posmu uzskaitījumu, ko mūsdienu profesionālajā literatūrā akcentē visbiežāk un uzskata par tipisku. Kā redzams, daudzi posmi ir tuvi iepriekš aplūkotajiem (piemēram, izvērtēšana, monitorings). Var novērot lielu daudzveidību gadījuma vadīšanas procesa posmu uzskaitījumā, jo katram modelim ir dažāds laika posms, mērķi un gadījuma vadītāja funkcijas, tomēr posmu pamatelementi vienmēr saglabājas līdzīgi. Reducējot tipiskākos posmus, var izdalīt trīs, kas ir tipiski sociālajā darbā ar gadījumu kopumā – izvērtēšana, intervence un novērtēšana. Bet specifiski gadījuma vadīšanā lielākoties izdala piecus soļus (skat. 10.4.1. attēlu).



10.4.1. attēls. Gadījuma vadīšanas posmi



- ✓ Pakalpojumu piesaiste un to koordinēšana ir viena no vispārīgās prakses darba gadījumu tradicionālajām funkcijām, bet daudzviet attīstījusies kā specifiska pamatmetode – gadījuma vadīšana, kas nepieciešama daudzās jomās – veselības aprūpē, tiesu sistēmā, atkarīgo rehabilitācijā, bērnu tiesību aizsardzībā.
- ✓ Var uzskatīt, ka pakalpojumi ģimenei, bērniem un publisko pakalpojumu organizēšana cilvēkiem, kuri nevar neatkarīgi dzīvot, ir gadījuma vadīšanas kodols un galvenās mērķgrupas.
- ✓ Gadījuma vadīšanā bieži pastāv divi konfliktējoši uzdevumi: a) piešķirt atbilstošākos pakalpojumus un pilnveidot pakalpojumu kvalitāti atbilstoši klienta vajadzībām; b) kontrolēt pakalpojumu izmaksas, pārstāvēt institūcijas mērķus.
- ✓ Vienam klientam – indivīdam vai ģimenei – var būt vairāki gadījuma vadītāji, piemēram, gadījuma vadītājs sociālajā dienestā piešķir pakalpojumu atbalsta programmā no vardarbības cietuši bērniem, kurā ir gadījuma vadītājs, kurš vada speciālistu komandu, fokusējoties uz vardarbības seku mazināšanu, vai krīzes centrā ir gadījuma vadītājs, kurš īstermiņā vada gadījumu ar fokusu uz krīzes mazināšanu vai izvērtēšanu. Būtiska ir gadījumu vadītāju regulāra un pietiekoši intensīva sadarbība.

IZMANTOTĀ LITERATŪRA

- AC Konsultācijas & Latvijas Republikas Labklājības ministrija. (2020). *Metodiskais materiāls sociālajam darbam ģimenēm ar bērniem*. Rīga: Latvijas Republikas Labklājības ministrija. Izgūts no http://adm.lm.gov.lv/upload/aktuali2/Metodiskie-mat-gramata_web.pdf
- Alle-Corliss, L., & Alle-Corliss, R. (1999). *Advanced Practice in Human Service Agencies: Issues, Trends, and Treatment Perspectives*. Belmont: Wadsworth Publishing Company.
- Allen, G., & Langford, D. (2008). *Effective Interviewing in Social Work and Social Care*. New York: Palgrave Macmillan.
- Alter, C., & Evens, W. (1990). *Evaluating Your Practice*. New York: Springer Publishing Co.
- Apine, E., Blažēvica, D., Krēgere-Medne, G., Lāss, I., Norman, I., Viša, K., & Stankus-Viša, I. *Psihosociālais sociālais darbs sistēmiskajā pieejā: teorija un prakse*. Jūrmala: Nodibinājums "C Modulis".
- Aptekar, H. (1954). Evolving Concepts in Casework and Counseling. *Social Service Review*, 28(1), 74–82. Retrieved from <https://www.jstor.org/stable/30019238>
- Australian Association of Social Workers (AASW) (2015). *Scope of Social Work Practice: Case Management & Care Coordination*. Retrieved from <https://www.aasw.asn.au/document/item/8310>
- Baldunčiks, J. (Red.). (1999). *Svešvārdu vārdnīca*. Rīga: Jumava.
- Ballew, J., & Mink, G. (1997). *Case Management in Social Work: Developing Professional Skills Needed for Work With Multiproblem Clients* (2nd ed.). Springfield, IL: Charles C Thomas Pub Ltd.
- Bamford, T. (2015). *A Contemporary History of Social Work. Learning from the Past*. Bristol: Policy Press.
- Banks, S. (2001). *Ethics and Values in Social Work* (2nd ed.). New York: Palgrave Macmillan.
- Banks, S. (2012). *Ethics and Values in Social Work* (4th ed.). Basinstoke: Palgrave Macmillan.

- Bartlett, H. M. (1970). *The Common Base of Social Work Practice*. Washington, D. C.: NASW Press.
- Beattie, M. (1986). *Codependent No More*. Center City, MN: Hazelden Press.
- Beck, A. T. (1972). *Depression: Causes and Treatment*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Berg-Weger, M. (2019). *Social Work and Social Welfare. An Invitation* (5th ed.). London: Routledge.
- Berg-Weger, M., & Birkenmaier, J. (2017). *The Practice of Generalist Social Work* (4th ed.). New York: Routledge.
- Berlman, W. C. (1968). Mary Richmond's SOCIAL DIAGNOSIS in Retrospect. *Social Casework*, 49(7), 395–402. <https://doi.org/10.1177/104438946804900701>
- Biestek, F. (1957). *The Casework Relationship*. Chicago, Illinois: Laypola University Press.
- Bilson, A., & Ross, S. (1999). *Social Work Management and Practice: Systems Principles*. (2nd ed). London: Jessica Kingsley Publishers.
- Black, Ch., & Zanatta, P. (2014). Case Management: A Snapshot Literature Review. *Parity*, 27(3), 6–8.
- Blodgett, B. (2015). Case Management: Challenges for the Rural Panhandle of Texas. *Journal of Sociology and Social Work*, 3(1), 76–82. doi: 10.15640/jssw.v3n1a9
- Bloom, M., Fischer, J. & Orme, J. G. (1995). *Evaluating Practice Guidelines for the Accountable Professional*. Boston: Allyn & Bacon.
- Bloomfield, H. H., Vettese, S., & Kory, R. B. (1992). *Life Mates*. New York: Penguin Books.
- Blundo, R., & Simon, J. (2015). *Solution-Focused Case Management*. New York: Springer Publishing Company.
- Boyd-Webb, N. (1996). *Social Work Practice with Children*. London: The Guilford Press.
- Boud, D. (1999, June). Avoiding the traps: Seeking good practice in the use of self assessment and reflection in professional courses. *Social Work Education*, 18(2), 121–132.

- Boud, D., Keogh, R., & Walker, D. (1994). Promoting Reflection in Learning: a Model. In D. Boud, R. Keogh, & D. Walker (Eds.). *Reflection: Turning Experience into Learning* (p. 18–40.). London; New York: RoutledgeFalmer.
- Bowen, M. (1978). *Family Therapy in Clinical Practice*. New York: Aronson.
- Brieland, D. (1977). Historical Overview. *Social Work*, 22(5), 341–346. <https://doi.org/10.1093/sw/22.5.341>
- Briggs, H. E., & Corcoran, K. (2001). *Social Work Practice Treating Common Client Problems*. Chicago: Lyceum Books.
- Briggs, S. (1992). “Child observation and social work training”. *Journal of Social Work Practice*, 6(1), 49–61.
- Brigmane, B. (2012). *Pieaugušo pašpriedzes veidošanās mācību procesā*. Rīga: Latvijas Universitāte.
- Brigmane, H., Ēreta, K., & Klitmans, K. (2019). *Sistēmiskā konsultēšana piecās kārtās*. Rīga: Ziedu enerģija.
- Brun, C., & Rapp, R. (2001). Strengths-Based Case Management: Individuals’ Perspectives on Strengths and the Case Manager Relationship. *Social Work*, 46(3), 278–88. DOI: [10.1093/sw/46.3.278](https://academic.oup.com/sw/article-abstract/46/3/278/1907307?redirectedFrom=fulltext). Izgūts <https://academic.oup.com/sw/article-abstract/46/3/278/1907307?redirectedFrom=fulltext>
- Burke, W. W. (Ed.). (1978). *The Cutting edge: Current Theory and Practice in Organization Development*. La Jolla, California: University Associates, Inc.
- Burnham, D. (2011). Selective Memory: A Note on Social Work Historiography. *The British Journal of Social Work*, 41(1), 5–21. Retrieved from <https://www.jstor.org/stable/43772524>
- Burrows, E. G. (2000). *A History of New York City to 1898*. New York: Oxford University Press.
- Campens, H. (Ed.). (1997). *Community Development Around the World: Practice, Theory, Research, Training*. Toronto: University of Toronto Press.
- Carroll, M. (2009, August). From mindless to mindful practice: on learning reflection in supervision. *Psychotherapy in Australia*, 15(14), 40–51.
- Centrs “Dardedze”, biedrība “Skalbes”, biedrība “Centrs Marta”, Mācību centrs MKB, SIA “Ideju kapitāls” & Latvijas Republikas Labklājības ministrija. (2020). *Metodiskais materiāls sociālajam darbam ar vardarbībā cietušām un*

- vardarbību veikušām personām*. Rīga: Latvijas Republikas Labklājības ministrija. Izgūts no http://adm.lm.gov.lv/upload/lm_istenotie_projekti/metod_materiali/Metodiskais_materials_vardarbiba.pdf
- Chapman, G. (1992). *Five Languages of Love*. Chicago: Northfield Publishing.
- Christensen, D., Todahl, J., & Barrett, W. (2009). *Solution-based Casework: An Introduction to Clinical and Case Management Skills in Casework Practice (Modern Applications of Social Work)*. New Jersey: Transaction Publishers.
- Clark University. (n. d.). *The Sigmund Freud and Carl Jung lectures at Clark University*. Retrieved August 7 2019, from <https://www2.clarku.edu/research/archives/archives/FreudandJung.cfm>
- Coady, N., & Lehmann, P. (Eds.). (2008). *Theoretical Perspectives for Direct Social Work Practice: A Generalist-Eclectic Approach* (2nd ed.). New York: Springer Publishing Company.
- Coble Erickson, A. (2010). Association for Improving the Condition of the Poor. In *Encyclopedia of New York City* (2nd ed.). New Haven: Yale University Press.
- Community Services Administration. (1978). *Citizen Participation*. Washington, D. C.: Rapido Press.
- Compton, B. R., & Galaway, B. (1989). *Social Work Processes* (4th ed.). Belmont, California: Wadsworth Publishing Company.
- Compton, B. R., & Galaway, B. (1999). *Social Work Processes* (6th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Congress, E. P. (1996). *Social Work Values and Ethics*. Belmont, California: Wadsworth Group/Thomson Learning.
- Corcoran, J. (2008). Direct Practice. In T. Mizrahi, & L. E. Davis. (Eds.). *Encyclopedia of Social Work* (20th ed., pp. 31–36). New York: NASW Press, Oxford University Press.
- Coulshed, V., & Orme, J. (1998). *Social Work Practice: An Introduction* (3rd ed.). London: Macmillan Press Ltd.
- Council of Social Work Education (2015). *Educational policy and accreditation standards*, pp. 7–9. Retrieved from https://www.cswe.org/getattachment/Accreditation/Accreditation-Process/2015-EPAS/2015EPAS_Web_FINAL.pdf.aspx

- Cournoyer, B. (2011). *The Social Work Skills Workbook*. (8th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Cowger, C. D. (1992). *Assessment of Client Strengths*. In D. Saleebey (Ed.). *The Strengths Perspective in Social Work Practice* (pp. 139–147). New York: Longman.
- Cowger, C. D. (1994). Assessing Client Strengths: Clinical Assessment for Client Empowerment. *Social Work*, 39(3), 262–267.
- Cox, K., & Steiner, S. (2013). *Self-Care in Social Work*. Washington D. C.: NASW Press.
- Daniel, S., & McHale-Ramey, M. (2004). *Hospital Case Management*. Trade Paperback.
- Deacon, L., & Macdonald, S. J. (2017). *Social Work Theory and Practice*. London: Sage.
- Delbecq, A. L., Van De Ven, A. H., & Gustafson, D. H. (1986). *Group Techniques for Program Planning: A Guide to Nominal Group and Delphi Processes*. White Sulphur Springs, West Virginia: Green Briar Press.
- Devore, W., & Schlesinger, E. G. (1996). *Ethnic-Sensitive Social Work Practice*. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.
- Dewane, C. J. (2006). Use of self: A primer revisited. *Clinical Social Work Journal*, 34(4), 543–558.
- Dieprojektmanager. (2020, August 14). *9 Stages of Conflict Escalation according to Friedrich Glasl*. Retrieved from Dieprojektmanager: <https://dieprojektmanager.com/9-stages-of-conflict-escalation-according-to-friedrich-glasl/>
- Dyke, Ch. (2018). *Writing Analytical Assessments in Social Work*. Glasgow: Critical Publishing.
- Dominelli, L. (2009). *Introducing Social Work*. Cambridge: Polity Press.
- Dore, M. (1990). Functional Theory: Its History and Influence on Contemporary Social Work Practice. *Social Service Review*, 64(3), 358–374. Retrieved from <http://www.jstor.com/stable/30012103>
- Dorfman, R. A. (1988). *Paradigms of Clinical Social Work*. London: Routledge.
- Drisko, J. W. (2014). Competencies and Their Assessment. *Journal of Social Work Education*, 50(3), 414–426.

- Dues, M. (2010). *The Art of Conflict Management: Achieving Solutions for Life, Work, and Beyond*. Chantilly, Va.: The Great Courses.
- Egan, G. (1986). *The Skilled Helper: A Systematic Approach to Effective Helping* (3rd ed.). Belmont: Brooks/Cole Publishing Company.
- Egan, G. (1998). *The Skilled Helper*. Belmont, California: Thomson Higher Education.
- Epstein, I., & Tripodi, T. (1977). *Research Techniques for Program Planning, Monitoring, and Evaluation*. New York: Columbia University Press.
- Fagan, J., & Shepard, I. (1970). *Gestalt Therapy Now*. New York: Harper & Row.
- Farley, M. (Ed.). (2003). *Prostitution, Trafficking, and Traumatic Stress*. Binghamton, New York: The Haworth Press.
- Farley, O. W. (2003). *Introduction to social work* (9th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Fast, J. (1970). *Body Language*. New York: Simon & Schuster.
- Fischer, J., & Corcoran, K. (1994). *Measures for Clinical Practice*. New York: The Free Press.
- Flanigan, B. (1992). *Forgiving the Unforgivable*. New York: Wiley Publishing.
- Flexner, A. (1915). *Is Social Work a Profession?* Retrieved from <https://archive.org/details/cu31924014006617/page/n1>
- Floersch, J. (2008). Social Work Practice. In T. Mizrahi, & L. E. Davis. (Eds.). *Encyclopedia of Social Work* (20th ed., pp. 138–144). New York: NASW Press, Oxford University Press.
- Fook, J., & Gardner, F. (2007). *Practising Critical Reflection. A Recourse Handbook*. Maidenhead: Open University Press.
- Frankel, A., & Gelman, S. (1998). *Case Management: An Introduction to Concepts and Skills*. Chicago: Lyceum Books.
- Frankel, A., & Gelman, S. (2019). *Case Management: An Introduction to Concepts* (3rd ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Gambrill, E., & Pruger, R. (Eds.). (1997). *Controversial Issues in Social Work Ethics, Values, and Obligations*. Boston: Allyn & Bacon.
- Garleja, R. (2006). *Cilvēkpotenciāls sociālā vidē*. Rīga: RaKa.

- Geldard, K., & Geldard, D. (2005). *Practical Counselling Skills: an Integrative Approach*. New York: Palgrave Macmillan.
- Gelkopf, M. (2016). A strengths-based case management service for people with serious mental illness in Israel: A randomized controlled trial. *Psychiatry Res*, 241, 182–189. DOI: 10.1016/j.psychres.2016.04.106
- Gentle-Genitty, C., Chen, H., Karikari, I., & Barnett, C. (2014). Social Work Theory and Application to Practice: The Students' Perspectives. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 14, 36–47. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/277955266_Social_Work_Theory_and_Application_to_Practice_The_Students'_Perspectives
- Germain, C. (1991). *Human Behavior in the Social Environment an Ecological View*. New York: Columbia University Press.
- Germain, C., & Gitterman, A. (1980). *The Life Model of Social Work Practice*. New York: Columbia University Press
- Glasser, W. (1965). *Reality Therapy*. New York: Harper and Row.
- Goldenberg, I., & Goldenberg, H. (2000). *Family Therapy: an Overview*. Belmont, California: Wadsworth/Thomson Learning.
- Goldstein, E. G. Psychosocial Framework. In T. Mizrahi, L. E. Davis. (2008). *Encyclopedia of Social Work* (20th ed., pp. 462–467). New York: NASW Press, Oxford University Press.
- Goldstein, H. (1973). *Social Work Practice: A Unitary Approach*. Columbia, S. C.: University of South Carolina Press.
- Gracious, T. (Ed.). (2010). *Social Work with Individual and Group, 1*. New Delhi: Indira Gandhi National Open University. Retrieved from <http://course.sdu.edu.cn/G2S/eWebEditor/uploadfile/20121224063113734.pdf>
- Gray, M. (October, 1996). *Moral theory for social work*. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/292049827_Moral_theory_for_social_work
- Green, D., & Eliss, S. (2017). Proactive Case Management: Social Work Active Engagement Revisited. *Journal of Sociology and Social Work*, 5(1), 10–16. doi: 10.15640/jssw.v5n1a2
- Hagood, J. M. (1937). Some Contributions of Psychology to Social Case Work. *Social Forces*, 15(4), 512–519. Retrieved from <https://www.jstor.org/stable/2571422>

- Haynes, K. S., & Holmes, K. A. (1994). *Invitation to Social Work*. New York: Longman Publishing Group.
- Halpern, F. D. (2002). *Thought & Knowledge: An Introduction to Critical Thinking* (2nd ed.). Psychology Press.
- Hamilton, G. (1940). *Theory and Practice of Social Case Work*. New York: Columbia University Press.
- Hansan, J. E. (n. d.). Jessie Taft (1882–1960): Social Worker, Advocate for Women, Academic and Founder of the Functional School of Social Work. In *Social Welfare History Project*. Retrieved from <https://socialwelfare.library.vcu.edu/people/taft-jessie/>
- Hansan, J. E. (2012). Virginia Pollard Robinson (1883–1977): Professor of social work and associate dean of the University of Pennsylvania School of Social Work and co-founder of the Functional School of Social Work. In *Social Welfare History Project*. Retrieved from <http://socialwelfare.library.vcu.edu/eras/great-depression/robinson-virginia-pollard/>
- Harris, J., & White, V. (Eds.). (2018). *A Dictionary of Social Work and Social Care* (2nd ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Hartmann, A., & Laird, J. (1983). *Family-Centered Social Work Practice*. New York: The Free Press.
- Hawkins, P., & Shohet, R. (2000). *Supervision in the Helping Professions: An Individual, Group and Organizational Approach*. Buckingham, Philadelphia: Open University Press.
- Healy, L. M. (2001). *International Social Work*. New York: Oxford University Press.
- Hepworth, D., Rooney, R., & Larsen, J. (Eds.) (2002). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills* (6th ed.). Pacific Grove: Brooks/Cole Thomson Learning.
- Hepworth, D., Rooney, R., Rooney, G., & Strom-Gottfried, K. (2017). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills* (10th ed.). Boston, MA: Cengage Learning.
- Heske, U. (2007). *Darbs komandā: Darbs grupas vadība, konstruktīva konfliktu risināšana*. Rīga: Zvaigzne ABC.
- Higginbotham, P. (n. d.). Act for the Relief of the Poor. In *The Workhouses. The Story an Institution*. Retrieved August 2, 2019, from <http://www.workhouses.org.uk/poorlaws/1601act.shtml>

- Higginbotham, P. (n. d.). An Act for the Amendment and better Administration of the Laws relating to the Poor in England and Wales. In *The Workhouses. The Story an Institution*. Retrieved August 3, 2019, from <http://www.workhouses.org.uk/poorlaws/1834act.shtml>
- Higginbotham, P. (n. d.). Classification and Segregation. *The Workhouses. The Story an Institution*. Retrieved November 19, 2020, from <http://www.workhouses.org.uk/life/classification.shtml>
- Hokenstad, M. C., & Midgley, J. (Eds.). (1997). *Issues in International Social Work Global Challenges for a New Century*. Washington, D. C.: NASW Press.
- Hokenstad, M. C., Khinduka, S. K., & Midgley, J. (1992). *Profiles in International Social Work*. Washington, D. C.: NASW Press.
- Hollis, F. (1972). *Casework: A Psychosocial Therapy* (2nd ed.). New York: Random House. Retrieved from <https://archive.org/details/caseworkpsychoso-0002holl/page/n5/mode/2up>
- Holosko, M. (2017). *Social Work Case Management: Case Studies From the Frontlines*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Horoz, T. Z. (2014). *Henrietta Barnett: Co-founder of Toynbee Hall, Teacher, Philanthropist and Social Reformer*. London: Toynbee Hall. Retrieved from https://www.toynbeehall.org.uk/wp-content/uploads/2019/03/Henrietta_Barnett_online_version.pdf
- Hudson, W. W. (1982). *The Clinical Measurement Package: A Field Manual*. Homewood, Illinois: The Dorsey Press.
- James, E. (Ed.). (1989). *The Nonprofit Sector in International Perspective*. New York: Oxford University Press.
- Johnson, A. (1955). Development of Basic Methods of Social Work Practice and Education. *Social Work Journal*, 36(3), 104–114. Retrieved from <https://www.jstor.org/stable/23712494>
- Jordan, T. (2000). Glasl's Nine-Stage Model Of Conflict Escalation. *ResearchGate*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/265452970_Glasl's_Nine-Stage_Model_Of_Conflict_Escalation
- Jowitt, M., & O'Loughlin (2005). *Social Work with Children and Families*. Learning Matters.

- Kadushin, A. (1965). Casework: A Psychosocial Therapy by Florence Hollis. *Social Work*, 10(1), 115–116. Retrieved from <https://www.jstor.org/stable/23708695>
- Kadushin, A. (1976). *Supervision in Social Work*. New York: Columbia University Press.
- Kadushin, A., & Harkness, D. (2002). *Supervision in Social Work* (4th ed.). New York: Columbia University Press.
- Kadushin, A., & Kadushin, G. (1997). Social Work Interview. In P. Trevithick. (2007). *Social Work Skills: A Practice Handbook*. Maidenhead: Open University Press.
- Kalve, E., Rodgers, M. E., & Ose, L. (2007). Social Services for Victims of Human Trafficking in Latvia and Illinois, USA. *Dzīves jautājumi*, 1. Rīga: Attīstība.
- Kanter, J. (1989). Clinical Case Management: Definition, Principles, Components. *Hospital and Community Psychiatry*, 40(4), 361–368. <https://doi.org/10.1176/ps.40.4.361>
- Kanter, J. (2010). Clinical Case Management. In J. R. Brandell (Ed.). *Theory and Practice of Clinical Social Work* (2nd ed.). Columbia University Press. Retrieved from http://www.clinicalcasemanagement.com/uploads/4/9/5/8/4958888/clinical_cm_brandell_final2.pdf
- Keefe, T., & Maypole, D. E. (1983). *Relationships in Social Service Practice*. Monterey, California: Books/Cole Publishing.
- Kemp, S., Whittaker, J., & Tracy, E. (1997). *Person-Environment Practice: Social Ecology of Interpersonal Helping*. New York: Aldline Transaction.
- Khandker, S. R. (1998). *Fighting Poverty with Microcredit*. Washington, D.C.: World Bank Publications.
- Kirst-Ashman, K., & Hull, G. H. (1993). *Understanding Generalist Practice*. Chicago: Nelson-Hall Publishers.
- Knapp, H. (2007). *Therapeutic Communication: Developing Professional Skills*. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications.
- Knott, C., & Scragg, T. (2010). *Reflective practise in social work*. (2nd ed.). Exeter: Learning Matters.
- Koprowska, J. (2006). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. Exeter: Learning Matters Ltd.

- Kovejs, S. R. (2013). *Ļoti veiksmīgu cilvēku 7 paradumi*. Rīga: Zvaigzne ABC.
- Kubler-Ross, E. (1973). *On Death and Dying*. New York: Macmillan Press.
- Kultūras informācijas sistēmu centrs. (b. g.). Funkcija. No Latvijas Nacionālais terminoloģijas portāls. Izgūts 2020. gada 5. decembrī no <http://termini.lza.lv/term.php?term=funkcija&list=funkcija&lang=LV>
- Lancashire County Council. (2017). *Children's Social Care Service Practice Standards*. UK: Bromley. Retrieved January 2, 2021 from https://www.procedure-online.com/lancashirecsc/p_csc_practice.html#:~:text=%20Children%27s%20Social%20Care%20Service%20Practice%20Standards%20,children%2C%20young%20people%20and%20their%20families...%20More%20
- Lapsa, M. (Red.). (2020). *Metodiskais materiāls sociālajam darbam ar atkarīgām un līdzatkarīgām personām*. Rīga: Latvijas Republikas Labklājības ministrija. Izgūts no http://adm.lm.gov.lv/upload/lol/yyyy/Metodiskais_materials_atkarigam_personam.pdf
- Latvijas Kustība par neatkarīgu dzīvi, Resursu centrs cilvēkiem ar garīgiem traucējumiem "Zelda". (2019). *Metodiskais materiāls sociālajam darbam ar pilngadīgām personām ar garīga rakstura traucējumiem*. Rīga: Latvijas Republikas Labklājības ministrija. Izgūts no http://adm.lm.gov.lv/upload/Metodiskais_materials_GRT.pdf
- Latvijas Republikas Labklājības ministrija (2020). *Sociālā darbinieka profesijas standarts*. Izgūts no: <https://www.lm.gov.lv/lv/sociala-darbinieka-profesijas-standarts>
- Lavalette, M. (2011). *Radical Social Work Today*. Bristol: Policy Press.
- Lee, J. A. B. (1994). *The empowerment approach to social work practice*. New York: Columbia University Press.
- Levine I. S., & Fleming M. (1983). *Human Resource Development: Issues in Case Management*. University of Maryland.
- Liepa, B. (2000). *Sociālo gadījumu vadīšanas rokasgrāmata*. Rīga: Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskola "Attīstība".
- Liepa, B. (2000). Sociālo gadījumu vadīšanas sociālā darba praksē. No L. Šilņeva (Red.). *Dzīves jautājumi*, 5 (243.–256. lpp.). Rīga: Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskola "Attīstība".

- Lindsay, T. (Ed.). (2013). *Social Work Intervention* (2nd ed.). London: Sage.
- Lingas, L. G. (October, 2001). *Ethics in social work – from rules to discourse*. Retrieved from LARS GUNNAR LINGÅS' NETTSIDE: <http://etik.net/summary.htm>
- Linz, H., McAnnaly, P., & Wieck, C. (1989). *Case Management: Historical Current and Future*. Cambridge: Brookline Books. Retrieved from <https://mn.gov/mnddc/learning/document/GT062.PDF>
- Loewenberg, F. D. (2000). *Ethical Decisions for Social Work Practice* (6th ed.). Itasca, Illinois: F. E. Peacock Publishers, Inc.
- Loewenberg, F. M. (1977). *Fundamentals of Social Intervention*. New York: Columbia University Press.
- Lukersmith, S., Millington, M., & Salvador-Carulla, L. (2016). What is Case Management? A Scoping and Mapping Review. *International Journal of Integrated Care*, 16(4):2, 1–13. doi: <http://dx.doi.org/10.5334/ijic.2477>
- Maciulskytė, S. (2013) The Problem of Professional Competence Transformation: Aspect of Institutional Care. *Tiltai*, 2, 51–79. Retrieved from [https://www.semanticscholar.org/paper/THE-PROBLEM-OF-PROFESSIONAL-COMPETENCE-ASPECT-OF-Ma%C4%8Diulskyt%C4%97/03c07210cc105b21d1e379e9bda846a20a4fd845](https://www.semanticscholar.org/paper/THE-PROBLEM-OF-PROFESSIONAL-COMPETENCE-ASPECT-OF-Maciulskyt%C4%8Diulskyt%C4%97/03c07210cc105b21d1e379e9bda846a20a4fd845)
- Mainstone, F. (2014). *Mastering Whole Family Assessment in Social Work: Balancing the Needs of Children, Adults and Their Families*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Mathbor, G. M., Rodgers, M. E., & Mama, R. S. (2004). The Changing Meaning of Participation in Community Development: Lessons Learned in Bangladesh. *Dzīves jautājumi*, 9. Rīga: Attīstība.
- Mākslīgā intelekta laboratorija (n. d.). Pieeja. No *Tēzaur.lv* [digitālā vārdnīca]: <https://tezaur.lv/#/sv/pieejja>
- Mākslīgā intelekta laboratorija. (n. d.). Faktors. No *Tēzaur.lv* [digitālā vārdnīca]. <https://tezaur.lv/#/sv/faktors>
- McClaim T., & Voodside, M. (2012). *Helping Process: Assessment to Termination (Case Management)*. Belmont, CA: Brooks/Cole, Cengage Learning.
- McClelland, R. W., Austin, C. D., & Este, D. (1998). *Macro Case Studies in Social Work*. Milwaukee, Wisconsin: Families International, Inc.

- McGoldrick, M., & Gierson, R. (1985). *Genograms in Family Assessment*. New York: Norton & Co.
- McGregor, C. (2019). A Paradigm Framework for Social Work Theory for Early 21st Century Practice. *The British Journal of Social Work*, 49(8), 2112–2129, doi: 10.1093/bjsw/bcz006
- McKay, M., Davis, M. D., & Fanning, P. (1983). *Messages: The Communication Skills Book*. Oakland, California: New Harbinger Publications.
- Mckeown, K. (2000). A Guide to What Works in Family Support Services for Vulnerable Families. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/242738057_A_Guide_to_What_Works_in_Family_Support_Services_for_Vulnerable_Families
- McWilliams, N. (2004). *Psychoanalytic Psychotherapy: A Practitioner's Guide*. New York: The Guilford Press.
- Merriam-Webster (n. d.). *Rapport*. Retrieved from <https://www.merriam-webster.com/dictionary/rapport>
- Middleton, L. (1997). *The Art of Assessment*. Birmingham: Venture Press.
- Midgley, J. (1990). International Social Work: Learning from the Third World. *Social Work*, 35(4), 295–301.
- Midgley, J. (1997). *Social Development*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Midgley, J. (1998). *Professional Imperialism: Social Work in the Third World*. London: Heinemann.
- Midgley, J., & Conley, A. (2010). *Social Work and Social Development*. New York: Oxford University Press.
- Miley, K. K., O'Melia, M., & DuBois, B. (1995). *Generalist Social Work Practice an Empowering Approach*. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.
- Miles, A. (1943). Changing Concepts in Social Case Work. *The Southwestern Social Science Quarterly*, 24(1), 36–45. Retrieved from <https://www.jstor.org/stable/42865034>
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (1991). *Motivational Interviewing*. New York: The Guilford Press.

- Myers, G. E., & Myers, M. T. (1985). *The Dynamics of Human Communication*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Moore, S. (1990). A Social Work Practice Model of Case Management: The Case Management Grid. *Social Work*, 35(5), 444–448. Retrieved from <https://www.jstor.org/stable/23715280>
- Moors, M. (2019). Latvijas sociālās drošības sistēmas ieceres un veidošanās gad-simtu mijā. *Sociālais Darbs Latvijā*, 1, 6.–26. lpp.
- Moriarty, J., Baginsky M., & Manthorpe, J. (2015). *Literature Review of Roles and Issues within the Social Work Profession in England*. London: King's College. Retrieved from [https://www.professionalstandards.org.uk/docs/default-source/publications/research-paper/literature-review-roles-and-issues-within-the-so-cial-work-profession-in-england-2015.pdf](https://www.professionalstandards.org.uk/docs/default-source/publications/research-paper/literature-review-roles-and-issues-within-the-social-work-profession-in-england-2015.pdf)
- Moxley, D. (1989). *The Practise of Case Management*. Sage Publications.
- Mueser, K. T., Bond, G. R., Drake, R. E., & Resnick, S. G. (1998). Models of Com-munity Care for Severe Mental Illness: A Review of Research on Case Mana-gement. *Schizophrenia Bulletin*, 24, 37–74.
- Munson, C. E. (2001). *Handbook of Clinical Social Work Supervision* (3rd ed.). New York: Routledge.
- NASW Delegate Assembly. (2020). *Read the Code of Ethics*. Retrieved February 5th, 2020 from The National Association of Social Workers: [https://www.so-cialworkers.org/about/ethics/code-of-ethics/code-of-ethics-english](https://www.socialworkers.org/about/ethics/code-of-ethics/code-of-ethics-english)
- NASW Foundation. (2004). Bertha Capen Reynolds (1885–1978) – Social worker, author and professor of social case work. In *Social Welfare History Project*. Ret-rieved from <http://socialwelfare.library.vcu.edu/people/reynolds-bertha-capen/>
- NASW Foundation. (2004). Charlotte Towle (1896–1966): Social Worker, Aca-demic, Author of “Common Human Needs”. In *Social Welfare History Project*. Retrieved from <https://socialwelfare.library.vcu.edu/people/towle-charlott/>
- NASW. (1992). *NASW Standards for Social Work Case Management*. Retrieved from http://www.pantucek.com/swt_bawo/cmstandards.html
- NASW. (2013). *Standards for Social Work Case Management*. USA: National Association of Social Worker. Retrieved from <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=acrzqmEfhlo%3d&portalid=0>

- Netting, E. (1992). Case Management: Service or Symptom. *Social Work*, 37(2), 160–164.
- Netting, F. E., Kettner, P. M., & McMurtry, S. L. (2004). *Macro Social Work Practice*. Boston: Pearson.
- Nichols, M. P., & Davis, S. D. (2001). *Family Therapy*. Hoboken, New Jersey: Pearson.
- Nichols, M. P., & Schwartz, R. C. (1991). *Family Therapy Concepts and Methods*. Boston: Pearson/Allyn & Bacon.
- Nobel Media AB. (n. d.). Jane Addams – Biographical. *Nobelprize.org*. Retrieved from <https://www.nobelprize.org/prizes/peace/1931/addams/biographical/>
- Noble, S. (n. d.). *Oak Tree Growth Stages* [Illustration]. Steven Noble homepage. Retrieved November 26, 2020, from <https://www.stevennoble.com/v/Animals-Nature/Oak-Tree-Growth-.jpg.html>
- Octavia Hill's Birthplace House. (n. d.). *Who was Octavia Hill*. *Social Housing*. Retrieved August 4, 2019, from <http://www.octaviahill.org/about-octavia-hill/early-social-reform-influences/social-housing/>
- Official proceedings of the annual meeting. (1897). National Conference on Social Welfare Proceedings. *National Conference of Social Welfare Proceedings*. Retrieved from <https://quod.lib.umich.edu/n/ncosw/ACH8650.1896.001?amt2=40;amt3=40;rgn=main;view=fulltext;q1=case+work#hl1>
- Omarova, S. (2003). *Cilvēks runā ar cilvēku: Saskarsmes psiholoģija*. Rīga: Kamene.
- Ose, L. (2018). Sociālā darba tapšana no solidaritātes gara. No pašpalīdzības kustībām un arodbiedrībām līdz izglītībai un profesijai. *Sociālais Darbs Latvijā*, 2, 15.–20. lpp. Izgūts no https://www.lm.gov.lv/lv/periodiskais-izdevums/izdevums_socialaisdarbslatvija_2018_21.pdf
- Payne, M. (1982). *Modern Social Work Theory*. Chicago: Lyceum Books, Inc.
- Payne, M. (2005). *Modern Social Work Theory* (3rd ed.). Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Parker, J. & Bradley, G. (2010). *Social Work Practice: Assessment, Planning, Intervention and Review* (3rd ed.). Exeter: Learning Matters.
- Pasaules Veselības organizācija (2016). *Starptautiskā statistiskā slimību un veselības problēmu klasifikācija* (5. izd.) Izgūts no https://ssk10.spkc.gov.lv/rsc/SSK_1_Ievads_20190507.pdf

- Paul, C. A. (2016). Jane Addams (1860–1935). In *Social Welfare History Project*. Retrieved from <http://socialwelfare.library.vcu.edu/settlement-houses/addams-jane/>
- Paul, R. (1993). *Critical thinking: What every person needs to survive in a rapidly changing world*. (3rd ed.). Santa Rosa, CA: Foundation for Critical Thinking.
- Pawson R., Boazz, A., Grayson, L., Long, A., & Barnes, C. (2003). *Types and quality of knowledge in social care*. Bristol: Social Care Institute for Excellence. Retrieved from <https://lx.iriss.org.uk/sites/default/files/resources/kr03.pdf>
- Peins, M. (1997). *Mūsdienu sociālā darba teorijas* (Studiju metodiskais līdzeklis) [M. Peina grāmatas daļu tulkojums]. Sociālā darba un sociālās pedagogijas augstskola “Attīstība”.
- Perepjolkina, V., & Čukurs, E. (2016). Psihoterapijas efektivitāte. No I. Bite, K. Mārtinsons, & V. Sudraba. (Red.). *Konsultēšanas un psihoterapijas teorija un prakse*. Rīga: Zvaigzne ABC, 561.–584. lpp.
- Perlman, H. H. (1957). *Social Casework: Problem-solving Process*. Chicago University Press. Retrieved from <https://archive.org/details/socialcaseworkpr-00perl/page/n5/mode/2up>
- Perlman, H. H. (1962). The Role Concept and Social Casework: Some Explorations. II. What Is Social Diagnosis? *Social Service Review*, 36(1), 17–31. Retrieved from <https://www.jstor.org/stable/30016762>
- Perlman, H. H. (1970). Casework and “The Diminished Man”. *Social Casework*, 51(4), 216–224. <https://doi.org/10.1177/104438947005100404>
- Perlman, H. H. (1976). *Social Casework: a Problem-solving Process*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Peterson, C., Maier, S. F., & Seligman, M. E. P. (1995). *Learned Helplessness: A Theory for the Age of Personal Control*. New York: Oxford University Press.
- Petrovska, E. (2004). Macro social work: Leadership in Management. *Dzīves jaunā tēma*, 9. Rīga: Attīstība.
- Petrovska, E., Rodgers, M. E., & Puhr, T. (2011). *Macro Social Work: Understanding the Policy-Practice Model*. Unpublished manuscript.
- Pieper, M. (1980). Social Casework Practice during the “Psychiatric Deluge”. *Social Service Review*, 54(4), 482–507. doi: 10.1086/643868

- Pincus, A., & Minahan, A. (1973). *Social Work Practice: Model and Method*. Itasca, Illinois: F. E. Peacock Publishing.
- Pīzs, A., & Pīza, B. (2006). *Ķermeņa valoda*. Rīga: Jumava.
- Pļaveniece, M., & Škuškovnika, D. (2002). *Sociālā psiholoģija pedagogiem*. Rīga: Izdevniecība RaKa.
- Popple, P. R. (1983). Contexts of Practise. In A. Rosenblatt & D. Waldfogel (Eds.). *Handbook of Clinical Social Work* (pp. 70–94). San-Francisco: Jossey-Bass.
- Popple, P. R., & Leighningeris, L. (2010). *The Policy-Based Profession: An Introduction to Social Welfare Policy Analysis for Social Workers* (5th ed). New York: Pearson.
- Popple, P. R. (2018). *Social Work Practice and Social Welfare Policy in the United States: A History*. New York: Oxford University Press.
- Poulin, J., & Matis, S. (2015). Social Work Competencies and Multidimensional Assessment. *Journal of Baccalaureate Social Work*, 20, 117–135. <https://doi.org/10.18084/1084-7219.20.1.117>
- Poulin, J., & Matis, S. (2017). *The Social Work Field Placement: A Competency-Based Approach*. New York, NY: Springer Publishing Company, LLC.
- Prasko, J., Možny, P., Slepecky, M., & Vyskocilova, J. (2012, December). Self-reflection in cognitive behavioural therapy and supervision. *Biomed Pap Med Fac Univ Palacky Olomouc Czech Republic*, 156(4), 377–384.
- Preston, N. (2015). *How to Successfully Handle Manipulative People*. Retrieved from Preston Ni Communication Coaching: <https://nipreston.com/publications/excerpts/Manipulative2015excerpt.pdf>
- Rando, T. A. (1993). *Treatment of Complicated Mourning*. Champaign, Illinois: Research Press.
- Rapp, C. R. (2001). Strengths-Based Case Management: Individuals' Perspectives on Strengths and the Case Manager Relationship. *Social Work*, 46(3), 278–288. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/11850102>
- Reamer, F. (1998, November). The Evolution of Social Work Ethics. *Social Work*, 43(6), pp. 488–500.
- Reamer, F. (2006). *Social Work Values and Ethics* (3rd. ed.). New York: Columbia University Press.

- Reamer, F. (2008). Ethics and Values. In T. Mizrahi & L. E. Davis (Eds.). *Encyclopedia of Social Work* (20th ed., pp. 143–151). New York: NASW Press, Oxford University Press.
- Reamer, F. G. (2000). *The Social Work Ethics Audit: A Risk-Management Strategy*. Izgūts no Faculty Publications: <http://digitalcommons.ric.edu/facultypublications/173>
- Reid, W. J. (1992). *Task Strategies: An Empirical Approach to Clinical Social Work*. New York: Columbia University Press.
- Reid, W. J., & Epstein, L. (1972). *Task-Centered Casework*. New York: Columbia University Press.
- Reinholde, I., & Vanaga, D. (2002). *Sociālais darbs ar augsta riska ģimenēm* (Mācību metodiskais līdzeklis). Rīga: Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskola "Attīstība".
- Reynolds, B. (1931). Changing Psychology in Social Case Work. After year. The Family, 12(4), 107–111. <https://doi.org/10.1177/104438943101200404>
- Reynolds, B. (1939). *Re-Thinking Social Case Work*. New York: Social Work Today.
- Reņģe, V. (2004). *Psiholoģija: Savstarpējo attiecību psiholoģija*. Rīga: Zvaigzne ABC.
- Richmond, M. (1922). *What is Social Case Work?* New York: Russel Sage Foundation. Retrieved from <https://archive.org/details/whatisocialcase00richrich/page/n5/mode/2up>
- Richmond, M. E. (1917). *Social Diagnosis*. New York: Russel Sage Foundation. Retrieved from <https://archive.org/details/socialdiagnosis00richiala/page/n4>
- Roberts, R. W., & Nee, R. H. (1970). *Theories of Social Casework*. Chicago: University of Chicago Press.
- Roberts-DeGennaro, M. (2008) Case Management. In T. Mizrahi & L. E. Davis (Eds.). *Encyclopedia of Social Work, Vol. 1* (20th ed., pp. 223–227). New York: NASW Press, Oxford University Press.
- Robinson, V. (1930). *Changing Psychology of Social Case Work*. Chapel Hill, N.C.: The University North Carolina Press. Retrieved from <https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=mdp.39015050206989&view=1up&seq=5>

- Rodgers, M. E. & Paulovica, I. (1996). Global Networking as a Means of Aiding Social Development Process: Latvia and America as a Case Example. *International Council on Social Welfare, 27th Conference Proceedings*. Hong Kong.
- Rodgers, M. E. (2000). Community Development Practice in Latvia: Implications for Empowerment. *7th Biannual European IUCISD Conference Proceedings*. Rīga: Attīstība.
- Rodgers, M. E. (1996). Social Work Practice at the Macro Level. *Dzīves jautājumi*, 2. Rīga: Attīstība.
- Rodgers, M. E. (1998). Generalist Social Work Practice Defined. *Dzīves jautājumi*, 3. Rīga: Attīstība.
- Rodgers, M. E. (2004). The Christian Context of International Social Work Practice. *Social Work & Christianity*, 31, 112–118.
- Rodžersa, Dž. A., & Rodžerss, M. E. (2002). Stāstījuma terapijas principi un tās izmantošanas nepieciešamība Latvijā. No L. Šilņeva (red.). *Dzīves jautājumi*, 7 (188.–201. lpp.). Rīga: Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskola “Attīstība”.
- Roga, V. (2004). Children Co-Dependency in Families. *Dzīves jautājumi*, 7. Rīga: Attīstība.
- Roga, V. (2004). The Context of Spirituality in Social Work with Families in Latvia. *Journal of the North American Association of Christians in Social Work*, 31, 2.
- Roga, V. (2004). The Ecological Perspective in Social Pedagogue Activity in the Community. *Social Worker Journal*. Rīga: Attīstība.
- Roga, V. (2017). Sociālā darba prakses profesionālās kompetences. *Sociālais Darbs Latvijā*, 2, 7.–10. lpp. Izgūts no: http://www.socialwork.lv/wp-content/uploads/2017/11/izdevums_socialaisdarbslatvija_2017_21.pdf
- Roga, V. (2005). Sensitivity in Social Work Practice. *Dzīves jautājumi*, 10. Rīga: Attīstība.
- Roga, V. (2009). Eastern European Adoption: Policies, Practices and Strategies for Change: Book Review. *Journal of Global Social Work Practice*, 2(1).
- Rose, S. (1991). *Case Management and Social Work Practice*. Longman Pub Group.
- Rothman, J., Erlich, J. L., & Teresa, J.G. (1971). *Promoting Innovation and Change in Organizations and Communities: A Planning Manual*. New York: Association Press.

- Russel Sage Foundation. (n. d.). *What we do*. Retrieved from <https://www.russell-sage.org/>
- Saleeby, D. (1992). *The Strengths Perspective in Social Work Practice*. New York: Pearson.
- Satir, V., Banmen, J, Gerber, J., & Gomori, M. (1991). *The Satir Model: Family Therapy and Beyond*. Palo Alto, California: Science & Behavior Books, Inc.
- Schatz, M. S., Jenkins, L. E., & Sheafor, B. W. (1990). Redefined: A Model of Initial and Advanced Generalist Social Work. *Journal of Social Work Education*, 26(3), 217–231. Retrieved from <https://www.jstor.org/stable/23043060>
- Schubert, M. (1971). *Interviewing in Social Work Practice*. New York: Council on Social Work Education.
- Schulz von Thun, F. (2004). *Seven Tools for Clear Communication: The Hamburg Approach in English Language*. Hamburg: Fachbereich Psychologie der Universität Hamburg.
- Schwartz, W. (1961). *The Social Worker in the Group. New Perspectives on Services to Groups: Theory, Organization and Practice*. New York: National Association of Social Workers.
- Schwartz, W., & Zulba, S. R. (1971). *The Practice of Group Work*. New York: Columbia University Press.
- Sheafor, B. W., & Horejsi, C. R. (1994). *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*. Boston: Allyn & Bacon.
- Sheffield Libraries Archives and Information. (2013). *Sources for the Study of the Poor Low in Sheffield*. United Kingdom: Sheffield City Council. Retrieved from <https://www.sheffield.gov.uk/content/dam/sheffield/docs/libraries-and-archives/archives-and-local-studies/research/Poor%20Law%20Study%20Guide%20v1-2%20PDF.pdf>
- Sheffield, A. E. (1937). *Social Insight in Case Situation*. New York: D. Appleton-Century Company.
- Sheppard, M. (1995). Social Work, Social Science and Practise Wisdom. *The British Journal of Social Work*, 25(3), 265–293. Retrieved from <https://academic.oup.com/bjsw/article/25/3/265/1665708>

- Shulman, L. (2009). *The Skills of Helping Individuals, Families, Groups, and Communities*. Belmont, CA: Brooks/Cole, Cengage Learning.
- Sytz, F. (1946). The Unit of Attention in the Case Work Process. *The Family*, 27(4), pp. 135–139. <https://doi.org/10.1177/104438944602700402>
- Skrodele-Dubrovskā, I. (2010). Main Tasks of Social Workers in Reducing Poverty for Families with Children and Social Inclusion Policy in Latvia. *Journal of Global Social Work Practice*, 3(2).
- Smalley, R. E. (1967). *Theory for Social Work Practice*. New York: Columbia University Press.
- Solomon, B. B. (1976). *Black Empowerment: Social Work in Oppressed Communities*. New York: Columbia University Press.
- Sparks, J. (2006). Ethics and Social Work in Health Care. In S. Brown, & T. A. Gehlert. (Eds.). *Handbook of Health Social Work* (pp. 43–69). Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.
- Stein, E. S. (2010). Otto Rank: Pioneering Ideas for Social Work Theory and Practice. *Psychoanalytic Social Work*, 17(2), 116–131. <https://doi.org/10.1080/15228878.2010.512535>
- Steyaert, J. (n. d.). Oktavia Hill. *History of Social Work*. Retrieved August 4, 2019, from <https://historyofsocialwork.org/eng/details.php?cps=3>
- Stepney, P., & Ford, D. (2012). *Social Work Models, Methods and Theories*. Dorset: Russell House Publishing.
- Stoesz, D., Guzzetta, C., & Lusk, M. (1999). *International Development*. Boston: Allyn & Bacon.
- Strode, J. (1940). *Introduction to Social Case Work*. New York: Harper & Brothers.
- Sudraba, V. (2016). Psihoanalīze un psihodinamiskā pieeja. No I. Bite, K. Mārtinsones, & V. Sudraba. (Red.). *Konsultēšanas un psihoterapijas teorija un prakse*. Rīga: Zvaigzne ABC.
- Šilneva, L. (Red.). (2000). *Sociālā darba terminoloģijas vārdnīca*. Rīga: Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskola “Attīstība”.
- Tahan, H., & Treiger, T. (2017). *Core curriculum for case management*. (3rd ed.). Case management society of America.

- Teater, B. (2010). *An Introduction To Applying Social Work Theories And Methods*. Berkshire: Open University Press.
- Teater, B. (2014). *An Introduction to Applying Social Work Theories and Methods*. Berkshire: Open University Press.
- The Adoption History Project. (n. d.). Jessy Taft (1882–1960). In *The Adoption History Project*. Retrieved from <https://pages.uoregon.edu/adoption/people/taft.htm>
- The International Federation of Social Workers. (2018, July 2). *Global Social Work Statement of Ethical Principles*. Retrieved from The International Federation of Social Workers: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>
- The National Archives. (n. d.). *National Health Service and Community Care Act 1990*. Retrieved from <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/1990/19/contents>
- The New York Association for Improving the condition of the Poor. (1901). *Fifty-seventh Annual Report of the New York Association for Improving the Condition of the Poor for the fiscal year 1899–1900*. New York: The New York Association for Improving the condition of the Poor. Retrieved from <https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=inu.30000047489939&view=1up&seq=3>
- The University of Sydney & Monash University. (n. d.). *Social Work Field Assessment*. Retrieved from <http://www.socialworkfieldassessment.net/frameworks/assessment/>
- Thompson, N. (2015). *Understanding Social Work: Preparing for Practice* (4th ed.). London; New York: Palgrave Macmillan.
- Tiļļa, I. (2005). *Sociokultūras mācīšanās organizācijas sistēma*. Rīga: Izdevniecība RaKa.
- Trevithick, P. (2007). *Social Work Skills: A Practice Handbook*. (2nd ed.). Maidenhead: Open University Press.
- Trevithick, P. (2012). *Social Work Skills and Knowledge: A Practice Handbook* (3rd ed.). Maidenhead: Open University Press.
- Turner, F. J. (Ed.). (1996). *Social Work Treatment: Interlocking Theoretical Approaches* (4th ed.). New York: The Free Press.
- Turner, F. J. (Ed.). (2017). *Social Work Treatment: Interlocking Theoretical Approaches* (6th ed.). New York: Oxford University Press.

- United Nations. (1994). *Human Rights and Social Work*. Geneva: United Nations Publication.
- United Nations. (1995). *World Summit for Social Development 1995*. New York: United Nations Information Center.
- Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija. (2012). *Vadlīnijas nepilngadīgo uzvedības sociālās korekcijas un sociālās palīdzības programmas izveidei*. Izgūts no http://bti.gov.lv/lat/metodiska_palidziba/vadlinijas_nepilngadigo/
- Vilka, L. (2012). Sociālā darba izglītībai Latvijā 20 gadu: vēsturisks atskats un ieskats mūsdienu problemātikā. *Latvijas Zinātņu Akadēmijas Vēstis*, 66(4). Izgūts no http://archive.lza.lv/LZA_VestisA/66_4/7_Lolita%20Vilka%20SOCIALA%20DARBA%20IZGLITIBAI.pdf
- Viša, K. (2016). Pieaugušo izglītošanās process pieaugušajiem. No *Supervīzija. Teorija. Pētījumi. Prakse*. Rīga: Rīgas Stradiņa universitāte, 97.–104. lpp.
- Vondracek, F. W. & Corneal, S. (1995). *Strategies for Resolving Individual and Family Problems*. Pacific Grove, California: Brooks/Cole Publishing.
- Vourlekis, B., Greene, R. (2017). *Social work case management*. USA: Routledge.
- Walker, S., & Beckett, C. (2010). *Social Work Assessment and Intervention* (2nd ed.). UK: Russell House Publishing.
- Walter, J. L., & Peller, J. E. (1992). *Becoming Solution-Focused in Brief Therapy*. New York: Brunner/Mazel.
- Webb, N. B. (1996). *Social Work Practice with Children*. New York: The Guilford Press.
- White, M. & Epston, D. (1990). *Narrative Means to Therapeutic Ends*. New York: W.W. Norton & Co.
- White, R. W. (1959). Motivation reconsidered: The concept of competence. *The Psychological Review*, 66(5), pp. 297–333. Retrieved from <https://psycnet.apa.org/record/1961-04411-001>
- Wilson, K, Ruch, G., Lymbery, M., & Cooper, A. (2008). *Social Work: An Introduction to Contemporary Practice*. Harlow: Pearson/Longman.
- Wireman, P. (1977). Citizen Participation. In J. B. Turner (Ed.). *Encyclopedia of Social Work* (17th ed.). Washington, D.C.: NASW Press.

- Woods, M., & Hollis, F. (1990). *Casework: A psychosocial Therapy* (4th ed.). New York: McGraw-Hill, Inc. Retrieved from <https://archive.org/details/caseworkpsychoso00wood/page/84/mode/2up>
- Woodside, M., & McClam, T. (2018). *Generalist Case Management* (5th ed.). Boston: Cengage Learning.
- World Health Organization. (n. d.). The ICD 11. Classification of Mental and Behavioural Disorders. Clinical descriptions and diagnostic guidelines. In *International Classification of Diseases 11th Revision*. Retrieved from <https://icd.who.int/browse11/l-m/en>
- Zander, K. (2017). *Case Management Models: Best Practices for Health Systems and ACOs* (2nd ed.). Retrieved from www.hcpro.com/downloads/12607
- Zastrow, C. (1993). *Social Work with Groups*. Chicago: Nelson-Hall Publishers.
- Zemīte, Ē. (2001). *Sociālā darba metodes* (Metodiskais līdzeklis). Rīga: Sociālā darba un sociālās pedagogijas augstskola "Attīstība".
- Zemīte, Ē. (2003). *Sociālā darba pamati* (Mācību grāmata). Rīga: Sociālā darba un sociālās pedagogijas augstskola "Attīstība".
- Кочюнас, Р. (2002). *Психологическое консультирование*. Москва: Академический проект.

PERSONU RĀDĪTĀJS

- Adamsa Džeina (*Jane Addams*) 55, 64–66
- Adlers Alfrēds (*Alfred Adler*) 77
- Alena Džina (*Gina Allen*) 347
- Alle-Korlisa Lupe (*Lupe A. Alle-Corliss*) 228
- Alle-Korliss Rendijs (*Randy Alle-Corliss*) 228
- Antonsone Ieva 398
- Apine Evija 132, 134, 366, 371, 393, 445, 446
- Aptekars Herberts (*Herbert Aptekar*) 95–97
- Bakleja Belinda (*Belinda Buckley*) 344
- Bamforda Klēra (*Claire Bamford*) 291–292
- Bauds Deivids (*David Boud*) 205
- Bārnetā Henrieta (*Henrietta Barnett*) 55, 65
- Bārnets Semjuels (*Samuel Barnett*) 55, 65
- Bārtleta Harieta (*Harriett M. Bartlett*) 20, 21, 150
- Benksa Sāra (*Sarah Banks*) 173, 200, 207
- Berga-Vīgere Marla (*Marla Berg-Weger*) 360–362, 438, 439, 442
- Berlemans Viljams (*William Berleman*) 73
- Beveridžs Viljams Henrijs (*William Henry Beveridge*) 95, 463, 464
- Bite Ieva 222, 272
- Bīstekss Felikss (*Felix Biestek*) 165–168, 172, 176, 206, 380, 381
- Blaževica Dace 127
- Bleks Kriss (*Chris Black*) 476
- Boaza Anete (*Annette Boaz*) 260
- Bonds Garijs (*Gary Bond*) 476
- Bovens Murejs (*Murray Bowen*) 29, 34
- Brante Tomass (*Thomas Brante*) 250
- Bredlija Grēta (*Greta Bradley*) 391
- Bredlijs Marks (*Mark Bradley*) 206

- Brigmane Baiba 257
- Brigs Stīvens (*Stephen Briggs*) 261
- Bronfenbrenners Ūrijs (*Urie Bronfenbrenner*) 424
- Čalmers Tomass (*Thomas Chalmers*) 62
- Čemberlena Patrīcija (*Patricia Chamberlain*) 290
- Čomskis Noams (*Noam Chomsky*) 240
- Damasio Antonio (*António Damásio*) 303, 304
- Dana Daniels (*Daniel Dana*) 330
- Danielsa Stefani (*Stefani Daniels*) 474
- Darvins Čārlzs (*Charles Darwin*) 304
- Diklemente Karlo (*Carlo DiClemente*) 220
- Djuveina Klaudija (*Claudia Dewane*) 261
- Djūss Maikls (*Michael Dues*) 319, 327
- Doičs Mortons (*Morton Deutsch*) 327
- Dolgofs Ralfs (*Ralph Dolgoff*) 193, 194, 198
- Dorfmane Reičela (*Rachelle A. Dorfman*) 56, 58, 61–63, 65, 66, 71, 75, 85, 94, 129
- Dosons Džons (*John Dawson*) 268
- Dreiks Roberts (*Robert Drake*) 476
- Drisko Džeimss (*James W. Drisko*) 243, 244, 265
- Džajata Ketija (*Cathy Jayat*) 212
- Džako Roza Marija (*Rose Marie Jaco*) 97
- Ekmanš Pols (*Paul Ekman*) 304
- Epstons Deivids (*David Epston*) 41
- Ēriksons Ēriks (*Erik Erikson*) 94, 217
- Fišers Filips (*Philip A. Fisher*) 290
- Fišers Maiks (*Mike Fisher*) 288, 289
- Fleksners Ābrahams (*Abraham Flexner*) 69, 154, 155
- Floeršs Džerijs (*Jerry Floersch*) 63, 211
- Freids Zigmunds (*Sigmund Freud*) 20, 73, 78, 79, 89–91, 96, 137, 222, 284
- Fromms Ēriks (*Erich Fromm*) 275, 276
- Fuka Džena (*Jan Fook*) 268
- Galavejs Bērts (*Burt Galaway*) 152

- Gambrila Ailīna (*Eileen Gambrill*) 192
- Gareta Anete (*Annette Garrett*) 80
- Garleja Rasma 242
- Geldārda Ketrina (*Kathryn Geldard*) 184, 185, 188, 300–302, 309, 310, 316, 317
- Geldārds Deivids (*David Geldard*) 184, 185, 188, 300–302, 309, 310, 316, 317
- Germeina Karela Beilija (*Carel Bailey Germain*) 25, 34
- Glāsers Viljams (*William Glasser*) 28
- Glāsls Frīdrihs (*Friedrich Glasl*) 320, 326
- Goldenberga Irēna (*Irene Goldenberg*) 35
- Goldenbergs Herberts (*Herbert Goldenberg*) 35
- Gordons Viljams E. (*William E. Gordon*) 149, 150
- Goulmens Daniels (*Daniel Goleman*) 263
- Greja Mela (*Mel Gray*) 199, 202, 205
- Grēgere-Medne Guna 132, 134
- Grifits Hjū (*Huw Griffiths*) 212
- Grīnvuds Ernests (*Ernest Greenwood*) 198
- Gunnara Megana (*Megan R. Gunnar*) 290
- Gustafsons Džeimss (*James Paul Gustafson*) 299
- Halperna Diāna (*Diane F. Halpern*) 258, 259
- Hamiltona Eimija Gordona (*Amy Gordon Hamilton*) 73, 80, 82–84, 95, 101, 129, 135, 186
- Harkness Daniels (*Daniel Harkness*) 256, 268
- Hartmane Anna (*Ann Hartman*) 129, 139
- Henkinss Frenks (*Frank H. Hankins*) 221
- Henrijs Viljams (*William P. Henry*) 293, 294
- Hepvorts Dīns (*Dean H. Hepworth*) 306, 363, 364, 388
- Heringtone Donna (*Donna Harrington*) 192–194, 198
- Hila Oktāvija (*Octavia Hill*) 55, 63, 64
- Hojstīna Henriete (*Henriette Højsteen*) 161
- Hokinss Hovkins Pīters (*Peter Hawkins*) 313
- Holisa Florence (*Florence Hollis*) 77, 102–104, 221–227
- Holosko Maikls (*Michael Holosko*) 459, 464, 482

- Horvāts Ādams (*Adam Horvath*) 285
- Iljičs Ivans (*Ivan Illich*) 199
- Īgans Džerards (*Gerard Egan*) 299, 300, 313
- Jungs Karls Gustavs (*Carl Gustav Jung*) 78
- Kadušina Goldija (*Goldie Kadushin*) 277, 278, 310
- Kadušins Alfrēds (*Alfred Kadushin*) 102, 256, 268, 277, 278, 295, 296, 310
- Kalšeda Veronika (*Veronica Coulshed*) 388, 391, 406
- Kanters Džoels (*Joel Kanter*) 461, 491
- Kants Imanuels (*Immanuel Kant*) 173, 379
- Kellogs Pols (*Paul Kellogg*) 85
- Kempbela Ena (*Anne Campbell*) 212
- Kenvortija Mariona (*Marion Kenworthy*) 80
- Kerols Maikls (*Michael Carroll*) 257
- Kilmans Ralfs (*Ralph Kilmann*) 327, 328
- Kīts-Lūkass Alans (*Alan Keith-Lucas*) 201
- Knaps Heršels (*Herschel Knapp*) 295, 318, 319
- Knota Kristīne (*Christine Knott*) 259
- Koga Rozmarija (*Rosemary Keogh*) 205
- Kolbs Deivids Allens (*David Allen Kolb*) 254, 255
- Komptone Bjūla Roberta (*Beulah Robert Compton*) 152
- Koprovskā Džūljeta (*Juliet Koprowska*) 285–288, 290, 292, 294, 303, 304, 333, 335, 337–339, 343–345, 350, 352
- Korija Marianna Šneidere (*Marianne Schneider Corey*) 209
- Korijs Džeralds (*Gerald Corey*) 209
- Kurnojers Barijs (*Cournoyer Barry*) 243, 244, 259, 262
- Kovejs Stīvens (*Stephen R. Covey*) 316
- Kovgers Čārlzs (*Charles Cowger*) 423
- Kuraši Heizela (*Hazel Qureshi*) 291, 292
- Larsena Denīza (*Denise J. Larsen*) 165, 166, 168, 169, 170, 172, 174, 180, 181, 185, 186, 189
- Larsena Džo Anna (*Jo Ann Larsen*) 223, 306, 308
- Leipe Maikls (*Michael Leippe*) 246

- Lengfords Dankans (*Duncan Langford*) 347
- Levins Kurts (*Kurt Lewin*) 94
- Lēvenbergs Frenks (*Frank Meir Loewenberg*) 192–194, 198, 200, 201, 211–213
- Libeja Betsija (*Betsey Libbey*) 80
- Liepa Baiba 124, 129, 130
- Lindsija Irēne (*Irene Lindsay*) 212
- Lindsijs Trevors (*Trevot Lindsay*) 212, 222–224, 226, 228, 234
- Lingas Larss Gunnars (*Lars Gunnar Lingås*) 183, 184
- Loks Čārlzs Stjuarts (*Charles Stewart Loch*) 63, 67
- Louela Džozefine Šova (*Josephine Shaw Lowell*) 68
- Luborskis Lesters (*Lester B. Luborsky*) 285, 286
- Lūkass Alans Kīts (*Alan Keith-Lucas*) 201
- Maiersa Mišela (*Michele Tolela Myers*) 273, 279
- Maierss Geils (*Gail E. Myers*) 273, 279
- Mailss Artūrs (*Arthur Miles*) 62, 63
- Makginnisa Emma (*Emma McGinnis*) 212
- Makkevins Kīrans (*Kieran McKeown*) 206
- Makkolgana Mērija (*Mary McColgan*) 212
- Makkormika Mērija (*Mary McCormick*) 74
- Maknaita Silvija (*Sylvia McKnight*) 244
- Maršals Džeimss (*James Marshall*) 212
- Maslovs Abrahams (*Abraham Harold Maslow*) 94, 218, 219, 252
- Matisa Selīna (*Selin Matis*) 243, 244
- Meijers Ādolfs (*Adolf Meyer*) 79
- Meijers Džons (*John Mayer*) 286
- Metjū Anna (*Anna Mathew*) 88
- Minahana Ena (*Anne Minahan*) 31
- Minučins Salvadors (*Salvador Minuchin*) 35
- Mite Andra 9
- Muesers Kims (*Kim Mueser*) 476
- Munro Ailīna (*Eileen Munro*) 250
- Netinga Elena (*Ellen Netting*) 460, 466, 470, 472

- Nikolasa Elinora (*Elinor Nicholas*) 291, 292
- Nīlsena Solveiga (*Solvejg Nielsen*) 161
- Nobls Stīvens (*Steven Noble*) 136
- Normane Ilze (*Ilze Norman*) 127, 132, 134
- Nosovs Nikolajs (*Николай Николаевич Носов*) 396
- Ņūtons Klaivs (*Clive Newton*) 288–290
- O’Heigans Kīrans (*Kieran O’Hagan*) 250
- Omarova Silva 276, 283, 330
- Orme Džoana (*Joan Orme*) 46, 48, 129, 388, 391, 406, 407, 432
- Ose Liesma 46, 49, 123
- Ozola Ieva 12, 541
- Patmors Čārlzs (*Charles Patmore*) 291, 292
- Pauloviča Inita 19, 30
- Pavsons Rejs (*Ray Pawson*) 260
- Pārkers Džonatans (*Jonathan Parker*) 391
- Peins Malkolms (*Malcolm Payne*) 125, 131
- Perlmane Helēna Harisa (*Helen Harris Perlman*) 25, 77, 97–101, 184, 489
- Petrovska Elīna 49
- Pīza Barbara (*Barbara Pease*) 276, 277, 279
- Pīzs Alans (*Allan Pease*) 276, 277, 279
- Plāveniece Maija 279, 295, 296, 329, 331
- Pols Ričards (*Richard Paul*) 259
- Popls Filips (*Philip R. Popple*) 85
- Poulins Džons (*Poulin John*) 243, 244
- Praško Jans (*Ján Praško*) 256, 257
- Prestons Ni (*Ni Preston*) 341, 342, 343
- Pročaska Džeimss (*James O. Prochaska*) 220
- Prūgers Roberts (*Robert Pruger*) 192
- Raiss Deivids (*David G. Rice*) 201, 202, 205
- Rameja Marianna (*Marianne McHale Ramey*) 474
- Ranks Oto (*Otto Rank*) 88–91
- Reids Džons (*John B. Reid*) 290

- Reinoldsa Berta Kapena (*Bertha Capen Reynolds*) 80, 87, 88
 Reņģe Viesturs 283
 Resnika Sandra (*Sandra Resnick*) 476
 Reščers Nikolass (*Nicholas Rescher*) 150
 Ričardsons Eliots (*Elliot Richardson*) 465
 Ričmonda Mērija Elena (*Mary Ellen Richmond*) 55, 64, 67–74, 77–80, 82, 128, 135, 137, 221, 268, 357, 456, 460
 Rīmers Frederiks (*Frederic G. Reamer*) 152, 153, 159, 187, 190, 202, 203
 Robinsone Virdžīnija (*Virginia Robinson*) 68, 73, 74, 87–91, 380
 Rodžersa Džeina A. (*Jane A. Rogers*) 28, 41
 Rodžerss Karls (*Carl Rogers*) 174, 218, 219
 Rodžerss Marks (*Mark Rodgers*) 9, 12, 16, 366, 439
 Roga-Vailza Vita (*Vita Roga-Wiles*) 9, 49, 241, 248, 264
 Rokičs Miltons (*Milton Rokeach*) 151
 Rūnija Glenda Djūberija (*Glenda Dewberry Rooney*) 363, 364
 Rūnijs Ronalds (*Ronald H. Rooney*) 306, 363, 364, 388
 Rūzvelts Franklins Delano (*Franklin Delano Roosevelt*) 84, 85
 Saimona Barbara Levī (*Barbara Levy Simon*) 252
 Satīra Virdžīnija (*Virginia Satir*) 35
 Seidža Mārgarita Olīvija (*Margaret Olivia Sage*) 55, 68
 Seinsberijs Ēriks (*Eric Sainsbury*) 288–290
 Seligmans Martins (*Martin Seligman*) 44, 229, 230
 Skrags Terijs (*Terry Scragg*) 259
 Skrodele-Dubrovska Ilze 49
 Smilgaine Austrā 4, 11
 Smita Nora (*Nora Smith*) 41
 Stankus-Viša Inese 127, 132, 134
 Straps Hanss Hermans (*Hans Herrman Strupp*) 293, 294
 Šepards Maikls (*Michael Shepard*) 254
 Šēns Donalds (*Donald A. Schön*) 215, 258
 Šērmēna Nensija (*Nancy E. Sherman*) 9, 12
 Šļņeva Lidija 19, 33, 41, 121, 124, 127, 129, 366, 468

- Škuškovnika Daina 279, 295, 296, 329, 331
- Šohets Robins (*Robin Shohet*) 313
- Šostroms Everets (*Everett Shostrom*) 341
- Štroma-Gotfrīda Kima (*Kim Strom-Gottfried*) 165, 166, 168–171, 173, 180, 181, 184, 185, 188, 363, 364
- Šulmans Lorens (*Lawrence Shulman*) 262, 264, 306, 307
- Švarcs Viljams (*William Schwartz*) 25, 32
- Tafta Džesija (*Jessie Taft*) 87, 90, 91
- Tērnere Džoanne (*Joanne Turner*) 97
- Tērnērs Frānsiss (*Francis J. Turner*) 97, 104
- Tiļļa Inta 240
- Timms Noels (*Noel Timms*) 155, 156, 286, 287
- Tītere Bārbra (*Barbra Teater*) 215, 216, 252, 257
- Tomass Kenets (*Kenneth Thomas*) 327, 328
- Tompsons Nīls (*Neil Thompson*) 154, 164, 166, 167, 170, 175, 177, 178, 180, 182, 183, 213, 387, 391
- Tovla Šarlote (*Charlotte Towle*) 80
- Trevitika Pamela (*Pamela Trevithick*) 211, 217, 243, 250, 252, 256, 261, 263– 165, 298, 306, 307, 309, 310, 313, 315
- Troters Kriss (*Chris Trotter*) 235
- Tūns Frīdemans Šulcs, fon (*Friedemann Schulz von Thun*) 296
- Vaits Roberts (*Robert W. White*) 240
- Vanaga Daina 124
- Viljamss Reimonds (*Raymond H. Williams*) 151
- Vilka Lolita 123, 124
- Vilsona Keita (*Kate Wilson*) 233, 250, 251
- Vogts Manfreds (*Manfred Vogt*) 205
- Volkers Deivids (*David Walker*) 392, 393
- Vudsa Mērija (*Mary Woods*) 102, 104
- Zandere Kārena (*Karen Zander*) 474
- Zārde Inga 355
- Zimbardo Filips Džordžs (*Philip George Zimbardo*) 264

TERMINU UN JĒDZIENU RĀDĪTĀJS

A, Ā

Adaptācija 143, 219, 405, 427, 428

Adaptēšanās spējas 76

Aizsardzības orientācija 160, 161

Amorālistiskā orientācija 161

Apmetņu kustība 65, 66, 153, 160, 460, 474

Apzināšanās 104, 116, 143, 184, 202, 225, 255–257, 311, 365, 431

Apzinātība 90

Apziņa 103, 276

Atbalsta sistēma 101, 109, 113, 114, 142, 193, 292, 325, 415, 416, 439, 444, 485, 493

Atgriezeniskā saite 181, 270, 313, 314

Atkarība 107, 108, 110, 111, 112, 116, 139, 144, 189, 211, 214, 229, 253, 319, 323,
367–369, 375, 378, 390, 405, 408, 410, 417, 422, 425, 429, 437, 438, 442, 449,
451, 470, 472, 474, 478, 479, 486

Attiecību nozīme 78, 137, 140, 163

Attiecību princips 89, 206

“Attīstība”, augstskola 19, 40, 44

Autentiskums 149, 182

Autonomija 13, 70, 115, 183, 196, 197, 214, 275, 495

B

Beznosacījuma pozitīva attieksme 173–176

Biheiviorālais sociālais darbs 218

Biheiviorālā pieeja 144, 212, 215, 265

C, Č

Cienīgie bezdarbnieki 57

Cienīgie nabadzīgie 57

Cieņa pret cilvēku 173

Cilvēks-vide 388, 392

Cirkularitāte 438

D

Darba alianse 18, 271, 284, 285, 288, 290, 347

Darbs ar gadījumu 123, 128, 131, 357

Darbs ar ģimeni 74

Dažādība 129, 156, 244, 246

Duālas attiecības 158, 189

Dzīves cikls 384

E, Ē

Eklektika, eklektisks 490

Ekoloģiskā perspektīva 105

Ekoloģiskā sistēmu teorija 105

Elizabetes Nabadzīgo likums 58, 59, 62

Emancipatīvās vērtības 176, 177, 183

Emocijas, emocionāls 166, 167, 173, 175, 192, 224, 225, 256, 262, 263, 282, 288, 296, 300, 301, 303–308, 320, 329, 330, 332, 333, 340, 341, 345, 381, 419

Empātija, empātijas līmeņi 13, 28, 174, 175, 263, 264, 266, 269, 281, 282, 306, 334, 345, 384

Ētika sociālajā darbā 15

Ētikas dilemma 17, 149, 157, 163, 187, 193, 194, 201, 204, 207, 382

Ētikas kodekss 17, 31, 121, 154, 155, 158, 162–164, 173, 189, 195, 198–202, 207, 248, 372, 379, 401

Ētikas novērtēšanas jautājumi 193

Ētikas standarti 149, 153, 155, 157, 158, 162

Ētikas teorija 149, 153, 156, 157

Ētisko noteikumu izvērtēšanas shēma 195

F

Fāze 72, 96, 101, 154, 255, 260, 320, 321, 389, 448, 492

Funkcijas 18, 26, 98, 100, 112, 116, 118, 120, 134, 140, 141, 144, 145, 157, 190, 253, 360, 361, 365, 372, 375–377, 379, 403, 404, 426, 427, 446, 460, 462, 470, 474, 476–478, 483–489, 495

Funkcionālā skola 77, 78, 81, 86, 87, 92, 93, 94, 137

Funkcionālā sociālā darba teorija 23, 25

G, Ģ

Gadījuma vadīšana 11, 15, 16, 18, 77, 93, 116, 125, 126, 129, 130, 131, 132–147, 223, 271, 357, 358, 360, 361, 362, 370, 374, 375, 376, 378, 389, 390, 392, 416, 423, 424, 426, 430, 432, 446, 451, 454–496

Genogramma 26, 120, 131, 139, 377, 424, 486

Globalizācija 45, 482

Globālā sociālā darba prakse 44

Ģimenes terapija 19, 29, 34, 35, 139, 146, 147, 218, 219

 stratēģiskā ģimenes terapija 35

 ģimenes struktūrterapija 35

H

Hārtlijas māja 60

Holistisks 255, 359, 388, 393, 416, 425

Holistiska pieeja 243, 265

Homogēns 362

Humānisms 56, 218

I, Ī

Identifikācija 281, 282

Identitāte 70, 86, 109, 113, 117, 121, 122, 124, 139, 144, 239, 246, 255, 456

Iedrošināšana 235, 266

Ilgtermiņa terapija 229, 230

Individualizācija 88, 112, 162, 165, 177, 194, 380, 381

Individualizēta palīdzība 380

Individuālā pieeja 165

Institūcija – pamatelements 119, 120

Integratīvs 210, 211, 217

Integritāte 155, 163, 244, 249

Interpretācija 82, 84, 254, 279, 330, 388, 390

Intervence 18, 21, 24, 25, 100, 101, 110, 116, 127, 134, 137, 139–142, 144, 146, 151, 152, 154, 176, 179, 187, 192, 193, 197, 207, 209–215, 218–220, 222–225, 228–237, 247–252, 264–266, 361, 362, 366–368, 371–373, 376–378, 384, 385, 387, 398, 400–402, 417, 420, 421, 430, 431, 432, 434, 435, 437, 438, 442–448, 450, 458, 470, 471, 472, 477–480, 490, 492–495

Intervences metodes 116, 140, 187, 212, 220, 269, 398, 409, 430

Izvērtēšana sociālajā darbā 391

Īstermiņa terapija 230

J

Jaunais nabadzīgo likums 59

Jautājumu uzdošana 78, 308, 420, 439

K, Ķ

Klienta pašnoteikšanās 170, 171, 188, 382, 392, 494

Klienta sistēma 22, 26, 101, 414, 439

Klienta spēcīnāšana 155

Klients 16, 27, 33, 41, 73, 81, 89, 90, 92, 93, 100, 104, 108, 109, 111, 112, 115–117, 134, 147, 165, 167–172, 175, 182, 184, 186–190, 194, 197, 205, 213, 214, 224–226, 229–233, 258, 272, 273, 276, 277, 279, 281, 284, 285, 287–289, 292, 298–302, 305–311, 316, 317, 335–338, 342, 350, 353–355, 372, 381, 382, 386, 390, 394, 396, 397, 405–409, 411–414, 417–422, 426, 431–439, 442, 444, 446–451, 453, 456, 482, 486–491

Klientu mērķgrupa 18, 108, 110–112, 114, 117, 133, 139–146, 236, 359–378, 382, 387, 389, 398–406, 410, 416, 417, 424, 427, 430, 434, 435, 437, 441, 442, 449, 455, 466, 469–471, 473, 478, 483, 485, 486, 492

Kliniskais sociālais darbs 86, 102, 475

Kliniskā orientācija 160

Kognitīvi biheiviorālā pieeja 144, 212, 265

Kompetence 15, 17, 38, 109, 113, 116, 133, 155, 163, 197, 200, 239–249, 255, 256, 264, 268–270, 284, 287, 342, 358, 362, 375–377, 403, 413, 427, 467, 476

Koncepts 27, 67, 68, 95, 96, 102, 240, 255, 261, 263

Konfidencialitāte 17, 149, 156, 158, 172, 187, 188, 197, 203, 249, 267, 292, 382, 408, 434, 445, 487

Konfrontācija 23, 24, 28, 34, 40, 132, 187, 316, 317, 318

Kongruence 174

Kontrolēta emocionālā iesaistīšanās 167, 175, 381

Kontrtransference 256, 263

Kopiena 9, 12, 24, 36, 37, 41, 42, 43, 45, 48–50, 56, 65, 70, 75, 82, 83, 109, 113, 119, 127, 128, 131, 133, 137, 141, 142, 144, 146, 154, 184, 187, 192, 195, 197, 215, 218, 247, 252, 351, 357–362, 364, 365, 375, 376, 415, 416, 430, 439, 455, 456, 460, 467, 468, 471, 474, 476–481, 490–493

Korpusa mājas 55, 65, 66

Kritiskā domāšana 17, 114, 244, 254, 258, 259, 394

Kritiskās domāšanas modelis 192

Krīze 56, 111, 116, 139, 142, 220, 228, 230, 239, 267, 278, 301, 368, 375, 386, 398, 400, 402, 408, 418, 426, 427, 436, 479, 494, 496

Krīzes intervence 140, 212, 218, 219, 220, 251, 398, 399, 458, 478, 481, 490, 494

L, Ļ

Labdarība 53, 56, 59, 61, 62, 64, 66–70, 78, 135, 137, 153, 159, 460

Labdarības organizāciju savienība (COS) 55, 61, 62–70, 79, 80

Līdzatkarība 33, 44, 89, 107, 361, 422, 425

Līdzdarbība 361, 433

Lomas 22, 23, 28, 45, 46, 93, 112, 116, 120, 182, 206, 223, 224, 228, 301, 332, 361, 363, 365, 366, 375, 376, 379, 424, 427, 470, 475, 480, 483, 488

profesionālās lomas 22, 112, 365, 366

M

Makrolīmeņa prakse 128

Mājas vizītes 60, 61, 63, 67, 84, 408

Metodes 230, 234–237, 242, 247, 251, 289, 330, 341, 347, 357–361, 370–372, 374, 377, 381, 387, 390, 392, 393, 398, 399, 401, 406, 413, 422–425, 429, 430, 437, 439, 440, 445, 457, 458, 460, 470, 477, 493

Metodes sociālajā darbā 212

Metodoloģija 61, 198, 234

Mezolīmeņa prakse 127, 128

Mērķtiecīga jūtu atklāšana 166, 167

Miesā veselie nabadzīgie 57

Mijiedarbība 16–18, 27, 54, 56, 84, 92, 99, 103, 109, 110, 114, 116–122, 136, 138, 146, 149, 183, 205, 206, 211, 213, 217, 221, 229, 231, 247, 254, 255, 258, 271–275, 285, 303, 343, 347, 371, 377, 397, 481

Mikrolīmeņa prakse 9, 111, 125, 126–128, 130, 132, 134, 135, 145, 221, 358, 430, 431, 455, 456, 477

Milfordas konference 74, 75

Modelis 44, 97, 107, 112, 126, 140, 141, 146, 179, 192, 193, 198, 205, 209, 220, 232, 236, 255, 320, 326–328, 360, 370, 371, 373, 378, 389, 400, 402, 403, 410, 416, 418, 423, 424, 431, 434, 435, 441, 455, 464, 470, 472–481, 483, 486, 490, 491

Modernās vērtības 165, 176, 183

Modernisms 213

Morāles periods 149, 153

Motivējošā intervija 131, 212, 220, 234

N, N

Nabadzīgie dikdienī 58

Nabadzīgo likuma reforma 59, 60,

Nabadzīgo likums 55, 57–59, 62

Nacionālā sociālo darbinieku apvienība (NASW) 26, 63, 163, 200, 461, 467–470

Nacionālās labdarības un korekcijas konference, ASV 67, 69

Naratīvā terapija, -pieeja 41, 105, 220, 422, 439

Necienīgi nabadzīgie 58
Nenosodoša attieksme 169
Nespējīgie nabadzīgie 57
Netiešais darbs 140, 226, 480, 490
Neverbālā komunikācija 35, 276, 293
Novērtēšanas process 247, 248, 450, 452

P

Palīdzības bērniem asociācijas (apvienība) (CAS) 55
Palīdzošas attiecības 24, 100, 306, 310, 492
Pamatmetodes sociālajā darbā ar gadījumu 16, 123, 126, 131
Paradigma 69, 114, 379
Partnerība 41, 60, 179, 267
Pašrefleksija 28, 256, 257, 270
Paternālistiskā orientācija 159
Paterns 103
Personība 54, 66, 67, 81, 87, 91, 99, 102, 109, 113, 114, 165, 174, 214, 221, 229, 240, 241, 242, 245, 255, 261, 269, 280, 289, 419
Personības traucējumi 229, 334, 478
Personīgās vērtības 156, 184, 193
Perspektīva 24, 44, 46, 64, 93, 105, 137, 211, 217, 229, 232, 250, 252, 253, 257, 258, 265, 358, 374, 377, 382, 392, 411, 414, 422, 427, 429, 439, 441, 452, 462, 466, 479, 481, 482–486, 490
Pieeja 17, 29, 33, 35, 53, 63, 64, 73, 77, 79, 82, 83, 85–88, 92, 93, 97, 98, 102, 104, 105, 107, 112, 115, 116, 120, 125, 127, 130, 131, 133, 134, 137, 140–146, 165, 173, 174, 179, 209–217, 220–222, 228, 230, 233–236, 240, 241, 243, 252, 253, 265, 269, 286, 289, 339, 358, 371, 373, 374–379, 390, 392, 403, 411, 415, 424, 427, 428, 431, 441, 442, 446, 450, –452, 473, 475, 478, 480, 481, 484, 486, 493
Pieņemšana 17, 39, 48, 89, 149, 152, 156, 163, 167, 169, 173, 174, 182, 192, 193, 194, 198, 199, 201, 209, 246, 254, 257, 259, 335, 341, 372, 382, 391, 482
Pilsonība 179
Postmodernisms 214

Posttraumatiskā stresa sindroms (traucējumi) 229

Pozitīvisms 213

Prakses modelis 107, 140, 141, 146, 360, 370, 371, 373, 389, 400, 403, 410, 416, 418, 423, 424, 431, 434, 435, 441, 455, 475, 490, 491

Prasmes 10, 18, 21, 22, 24, 26, 27, 34, 37, 40, 43, 46, 76, 83, 84, 87, 111, 113, 114, 133, 139, 140, 142, 143, 146, 156, 167, 180, 210, 227, 239, 240–245, 250, 252, 256, 258, 262, 264–271, 279, 284, 285, 288, 290, 292–294, 319, 327, 333, 344, 357, 358, 360, 362, 369, 372, 381, 386, 398, 403, 405, 418, 419, 425, 427, 429, 431–433, 437, 438, 444, 445, 448, 450, 451, 470, 473, 478, 480, 481, 486, 490, 492

Principi 13, 17, 28, 41, 67, 83, 91, 94, 101, 138, 139, 149, 162–164, 176, 187, 194, 195, 199, 201, 202, 206, 207, 225, 231, 232, 253, 379, 380, 382, 383, 396, 441, 458, 461, 462, 465, 470

Problēmas identificēšana 43, 100, 453

Problēmu definēšana 433, 489

Problēmu risināšanas process 26, 76, 97, 98, 100

Profesijas ētikas kodekss 26, 158

Profesionāla sevis izmantošana (pielietošana) 261, 263

Profesionālais paternālisms 188

Profesionālās robežas 53, 114, 269

Profesionālās vērtības 113, 184, 186, 193, 358

Psihoanalīze 71, 73, 77–79, 86, 87, 89, 90, 93, 104, 226, 284, 460

Psihosociālais darbs 15, 16, 77, 102, 116, 125, 126, 131, 132, 134, 138–140, 142, 144–147, 218, 219, 223, 357, 358, 360, 375, 377, 378, 416, 430, 455, 460, 473

Psihosociālais sistēmiskais 127, 142

Psihosociālā konsultēšana 140, 141, 145, 146, 361, 445, 477, 483

Psihosociālā pieeja 102, 209, 221, 222

Psihoterapija 20, 91, 92, 139, 146, 154, 186, 210, 229, 271, 282, 285, 419, 477, 494

R

Racionāls 173

Raports 18, 89, 228

Rasela Seidža fonds 55, 68

Refleksija 17, 103, 104, 202, 205–207, 215, 225, 226, 235, 254–258, 260, 269, 283, 284, 308, 420

Reliģiskā orientācija 160

Resiliences pieeja 64

Riski 89, 146, 158, 203, 374, 383, 386, 399, 404, 449, 474

Rīcībspēja 28, 36, 37, 39, 64, 105, 142, 168, 180, 181, 218, 220, 366, 382, 422, 462, 483, 484

Rīcībspējas sekmēšana 180, 181

S, Š

Sadarbība ar klientu 179, 387, 388, 448, 488

Sadarbības līgums 159

Saskarsmes process 271

Selektivitāte 104

Sistēmu teorija 104, 153, 139, 218, 219, 222, 251, 252, 359, 444, 490

Socializācija, socializācijas process 242, 478

Sociālais darbs ar gadījumu 53, 54

pamatmetodes 16, 108

ietekmējošie pamatelementi 107, 108, 123, 131

vēsture 53

Sociālais taisnīgums 163, 178, 202, 248, 464

Sociālā atveseļošana 81, 91

Sociālā darba formas 115, 127, 128, 130, 260, 455

Sociālā darba intervence 25, 110, 154, 211, 366, 367, 372, 430

Sociālā darba mērķis 419

Sociālā darba misija 119, 206

Sociālā darba prakses modelis 140, 373, 400, 410, 424, 434, 435

Sociālā darba process 86, 213, 384, 430

Sociālā darba vērtības 13, 121, 149, 156, 164, 207, 359, 378

Sociālā darbinieka funkcijas 134, 144, 477, 484

Sociālā darbinieka kompetence 15, 17, 239, 284

Sociālā darbinieka personība 113, 114
Sociālā darbinieka prasmes 113
Sociālā darbinieka zināšanas 21, 81, 253, 256, 490
Sociālā diagnoze 69–73, 77, 78, 82, 87, 137, 357
Sociālā funkcionēšana 109
Sociālā taisnīguma orientācija 159, 160
Sociālās problēmas 54, 69, 86, 92, 109, 110, 366, 367, 369, 374, 390, 427
Specializācija 25, 28, 59, 74, 76, 133, 135, 139, 143, 359, 368, 373, 425, 469
Spēja reflektēt 206, 255
Spēka perspektīva 64, 93, 105, 181, 217, 232, 252, 382, 392, 411, 422, 427, 439, 441, 452, 462, 481, 484
spēka perspektīva gadījuma vadīšanā 466
Supervīzija 28, 31, 37–42, 46, 87, 107–109, 113, 114, 123, 163, 186, 203, 207, 242, 255, 256, 263, 264, 268, 269, 284, 349, 365, 383, 387, 395, 419, 432, 433, 437, 453

T

Teoriju klasifikācija 131, 220
Terapija 19, 27–29, 34, 35, 41, 96, 102, 131, 139, 140, 142, 146, 147, 218–220, 223, 229, 230, 232, 264, 293, 375, 401, 475
Tiešais darbs 137, 140, 144, 210, 218, 226, 375, 377, 461
Tradicionālās vērtības 165, 177
Transference 81, 89, 96, 222, 256, 263

U, Ū

Uz personu vērsta pieeja 93, 174
Uz pierādījumiem balstīta prakse 451
Uz risinājumu vērstā pieeja 144
Uz uzdevumu vērsta pieeja 93, 125, 140, 442
Uzvedības modelis 101, 143, 225, 262, 428, 439

V

Vesēlie ubagi 58

Ventilēšana 103, 224

Vērtības 6, 7, 17, 23, 28, 37, 54, 56, 75, 113, 114, 117, 121, 149–156, 161–165, 168, 170,–172, 174–177, 183–187, 193, 207, 225, 241–249, 252, 265, 275, 316, 358, 379, 380, 408, 427, 450, 486, 552, 556

Vērtību periods 149, 154

Vērtību vēsturiskā attīstība 153

Vides procedūras 104

Vienlīdzība 109, 149, 177, 178, 191, 196

Vienošanās ar klientu 408, 410

Vispārīgais sociālais darbs 135

Vispārīgā prakse 138, 358, 480, 482

Vispārīgā sistēmu teorija 105

Vispārīgā sociālā darba prakse 25, 91, 125, 139, 468, 472, 482

Vispārīgs lēmumu pieņemšanas modelis 193

Z, Ž

Zināšanas 13, 15, 20, 21, 37, 53, 79, 81, 83, 84, 100, 101, 110, 113, 114, 133, 139, 140, 142, 146, 149, 150, 152, 156, 157, 198, 203, 210, 213–216, 229, 232, 239, 240–247, 249, 250–254, 256, 260–262, 265, 268, 280, 305, 327, 357–360, 372, 381, 391, 398, 404, 427, 429, 438, 448, 471, 481, 486, 490, 492, 554

Zināšanas par teorijām 253

PAR GRĀMATAS AUTORIEM

VITA ROGA-VAILZA

Dr. sc. paed.

Strādājusi Latvijas Universitātes Sociālo zinātņu fakultātē kā docente, vadījusi maģistra studiju programmu sociālajā darbā, vienlaicīgi praktizējot sociālo darbu Ģimenes atbalsta centrā Bolderājā. Vairākus gadus bijusi Sociālo darbinieku biedrības Latvijā valdes sastāvā un ilgus gadus darbojusies Vieglās valodas aģentūrā, realizējot dažādus starptautiskus un vietējas nozīmes projektus cilvēkiem ar valodas uztveres traucējumiem. Daudzu sociālā darba žurnālos ietvertu publikāciju un rakstu autore, iznākusi arī grāmata “Ekoloģiskā kompetence sociālajā darbā kopienā” un ar kolēģi kopā veidotā grāmata “Klienta identitātes transformācija sociālā darba procesā”. Kopš 2011. gada Kopienas sociālās aģentūras dibinātāja Lielbritānijā darbā ar cilvēkiem ar garīga, fiziska rakstura traucējumiem un senioriem. Kopš 2017. gada veic terapeitiskā pieejā balstītu individuālo darbu ar cilvēkiem ar neiroloģiskiem traucējumiem pēc insulta vai smadzeņu traumām rehabilitācijas centrā Huknallā, Anglijā, paralēli piedaloties vairākos sociālā darba projektos Latvijā. Joprojām turpina darbu kā žurnāla “Sociālais Darbs Latvijā” redaktore, vada lekcijas un diplomdarbus sociālā darba studiju programmas studentiem un kopā ar kolēģiem izstrādā “Sociālā darba vārdnīcu”.

Es vienkārši ticu sociālajam darbam kā cilvēcības, loģikas un saprāta balss vadītam attīstības procesam, kā profesijai, kuras pamatā ir neatlaidība, godīgums, patiesa vēlme saskatīt, sadzirdēt, izprast, atbalstīt un dziedēt.

IEVA OZOLA

Mg. sociālajā darbā, supervizore, Junga analītiskā psihoterapeite

Strādā sociālā darba jomā kopš 1994. gada. Sociālā darbinieka praktiskā pieredze sociālajā darbā ģimenēm ar bērniem, kā arī kā Rīgas Sociālā dienesta Bolderājas Ģimenes atbalsta centra vadītājai. Ilgu gadu pieredze semināru vadīšanā sociālās jomas darbiniekiem. Latvijas Universitātes Sociālo zinātņu fakultātes docente, praktizējoša supervizore un psihoterapijas speciāliste privātpraksē, vairāku rakstu autore sociālā darba jomā, piedalās “Sociālā darba vārdnīcas” izstrādē. Grāmatas “Par atkarību” autore. Viena no Latvijas sociālo darbinieku biedrības un Latvijas supervizoru apvienības dibinātājām. Labklājības ministrijas Metodiskā materiāla sociālajam darbam ģimenēm ar bērniem sociālajā dienestā līdzautore. Mājaslapas www.jungian.lv uzturētāja un autore.

Attiecības ar sevi, citiem un pasauli var būt izaicinājums un mīkla, bet tās var kalpot kā lielākais dzīves skolotājs un virzītājspēks, ja esam apzināti, godīgi un drosmīgi. Cieņa pret sevi un citiem ir kā neredzama dzīvības dzīsla, kas palīdz noturēties un pastāvēt pat vissarežģītākajās attiecībās.

EVIJA APINE

Mg. sociālajā darbā, supervizora, kouča un organizāciju konsultanta kvalifikācija

Darbu sociālajā darbā uzsākusi 1994. gadā Rīgas Sociālajā dienestā. Strādājot Rīgas pašvaldības Labklājības departamentā vadījusi sociālā darba ar ģimenēm ar bērniem un supervīzijas pakalpojuma izveidi un ieviešanu pašvaldībā. Kopš sociālā darba studiju absolvēšanas izstrādājusi un vadījusi studiju kursus par sociāla darba tematiku pieaugušo izglītībā un augstskolās, Latvijas Universitātē ir vadījusi profesionālo studiju programmu sociālajā darbā. Kā sociālā darba eksperte piedalījies pētnieciskajā darbā un vairāku sociālā darba un supervīzijas jautājumiem veltītu metodisko krājumu, materiālu izstrādē starptautisku un

vietēju projektu ietvaros. Kopš 2012. gada ir pilna laika supervizore, nodrošinot supervīzijas sociālā darba jomā un citās nozarēs strādājošajiem.

Sociālais darbs ir humāna profesija, kam ir īpašs – holistisks skatījums uz cilvēku pasaulē. Sociālais darbs aicina izturēties ar cieņu pret ikvienu, būt aktīvam klientu interešu pārstāvībā, māca dažādības akceptēšanu, kas man šķiet ļoti būtiski. Savukārt holistiskais skatījums to padara par komplicētu un reizē radošu darba lauku.

IEVA ANTONSONE

*Mg. sociālajā darbā, supervizore, asistente psihodrāmā,
sociometrijā un grupu psihoterapijā*

Vairāk nekā 20 gadu pieredze sociālajā darbā valsts, pašvaldības un nevalstiskajā sektorā, specializējoties sociālajā darbā ģimenēm ar bērniem. Strādājusi kā sociālā darbiniece, vecākā sociālā darbiniece, nodaļas vadītāja un – pēdējos septiņus gadus – kā krīzes centra vadītāja. Praktizējoša supervizore vairāk nekā piecus gadus.

Sociālais darbs ir jaudīga un ietekmīga profesija, jo ar sociālā darba instrumentiem var panākt svarīgas un būtiskas pārmaiņas ne vien citu cilvēku, bet arī paša dzīvē. Mainoties norisēm sabiedrībā, mainās arī sociālā darba raksturs. Vai tas jebkad var kļūt garlaicīgi? Vai to jebkad ir iespējams apgūt? Turpinu apjaust šos sociālā darba plašumus.

MARKS RODŽERSS (MARK RODGERS)

DSW, LCSW, BCD

Veselības un sabiedrisko pakalpojumu koledžas dekāns, sociālā darba profesors Meirvudas Universitātē, ASV (2011–2018); Sociālā darba skolas dekāns Dominikāņu Universitātē, ASV (2004–2011); Departamenta vadītājs un sociālā

darba maģistratūras programmas direktors Monmoutas universitātē (1982–2004); Veselības aprūpes sociālais darbinieks Heinemana medicīnas koledžā un slimnīcā (1980–2004); ABIDE korporācijas presidents, padomdošanas un konsultācijas pakalpojumi (1980–2004); Sociālais darbinieks un programmu vadītājs Īstersīlas biedrībā (*Easter Seals Society*) (1975–1978); Sociālais darbinieks Pestīšanas armijā (1973–1978).

Veiksmīga sociālā darba mikroprakse spēcina indivīdus un ģimenes, savukārt veiksmīga sociālā darba makroprakse spēcina grupas, kopienas, reģionus, tautas un, iespējams, pat visu pasauli.

Izstrādātā kolektīvā monogrāfija “Sociālais darbs ar gadījumu” divos sējumos “Sociālais darbs ar gadījumu: Prakse teorijā” un “Sociālais darbs ar gadījumu: Teorija praksē” ir uzskatāma par nozīmīgu ieguldījumu sociālā darba attīstībā Latvijā, jo ir piepulcējama nelielajam mācību materiālu publikāciju klāstam latviešu valodā nozāre. Monogrāfija ir bagāts informācijas avots, kas sniedz plašu sociālā darba ar gadījumu raksturojumu, dodot ieskatu tā vēsturiskajā attīstībā, vērtībās, pamatmetodēs, dažādās pieejas, parādot arī to izmantošanu praksē. Atzīstama ir diskusija par teorijas nozīmi praksē, teorijas vietu un lomu ikdienas darbā ar klientiem.

Signe Dobelniece

*LLU ESAF Sociālo un humanitāro
zinātņu institūta asoc. prof.,
Dr. phil. soc. darbā*