

DARBA BURTNĪCA

Attiecības kā
instruments sociālajā
darbā ģimenēm ar
bērniem

2025. gads



Līdzfinansē
Eiropas Savienība



Nacionālais
attīstības plāns



Labklājības ministrija



Profesionāla un mūsdienīga
sociālā darba attīstība

DARBA BURTNĪCA

Attiecības kā instruments
sociālajā darbā
ģimenēm ar bērniem

pielikums metodiskajam materiālam
„Sociālais darbs ģimenēm ar bērniem”

Metodiskā materiāla – darba burtnīcas “Attiecības kā instruments sociālajā darbā” mērķis ir nodrošināt metodisko atbalstu sociālajiem darbiniekiem, kuri ikdienā strādā ar ģimenēm ar bērniem.

Metodiskais materiāls – darba burtnīca ir papildinājums metodiskajam materiālam “Sociālais darbs ģimenēm ar bērniem” (LM, 2020).



Metodisko materiālu – burtnīcu “Ģimenes vajadzību izvērtēšana sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem” izstrādāja speciālistu komanda: Ieva Ozola, Kristīne Veispale

Teksta korekcija: Dace Kaņepone

Elektroniskās grāmatas dizains: Inese Siliniece, SIA “Zemgus”

Šis ir ar autortiesībām aizsargāts darbs un Labklājības ministrijas īpašums, 2025.

ISSN 2661-5371

PRIEKŠVārds

Sagatavotais metodiskais materiāls – darba burtnīca ir veidota un kalpo kā papildinājums metodiskajam materiālam “Sociālais darbs ģimenēm ar bērniem” (LM, 2020). Šīs burtnīcas mērķis ir nodrošināt būtisku papildu metodisko atbalstu sociālajiem darbiniekiem, kuri ikdienā sniedz atbalstu ģimenēm ar bērniem.

Ietvertais materiāls paplašina un padziļina jau sniegto informāciju, ko piedāvā metodika “Sociālais darbs ģimenēm ar bērniem”, un paredzēts, lai atbalstītu individuālo sociālā darbinieka mācīšanās procesu. Burtnīca papildus teorētiskajam izklāstam piedāvā uzdevumus, kas saistīti ar tēmas apguvi praktiskā un uzskatāmā veidā, iekļaujot prakses piemērus, paraugus un darba lapas.

Mēs ceram, ka jebkuram sociālajam darbiniekam šajā burtnīcā ietvertais materiāls būs noderīgs un praktiski izmantojams sociālā darba ikdienas praksē.

Labklājības ministrijas Sociālā darba un sociālās palīdzības politikas
departamenta direktore

Ilze Skrodele-Dubrovskā

SATURS

Priekšvārds	4
Metodiskajā materiālā izmantotie attēli un tabulas	6
Izmantotie saīsinājumi	6
Ievads	7
1. Attiecību veidošanas nozīme sociālajā darbā ar ģimenēm	9
1.1. Attiecības kā instruments sociālajā darbā ar ģimenēm	11
1.2. Darba alianses veidošana sociālajā darbā ar ģimenēm	18
2. Personības organizācijas līmeņu ietekme uz darba aliansi	33
2.1. Personības briedums, spēja adaptēties un spēja sadarboties	33
2.2. Psihes aizsardzības mehānismi	34
2.3. Personības traucējumi un personības organizācijas līmeņi	46
2.4. Pretestība darba aliansei	49
3. Specifiskas prasmes darba alianses veidošanai saziņā ar vecāku ar garīga rakstura traucējumiem	52
Izmantotā literatūra	67

METODISKAJĀ MATERIĀLĀ IZMANTOTIE ATTĒLI UN TABULAS



Attēli

Nr.p.k.	Nosaukums	Lpp.
1.	“Attiecību kuģis”. Vērtību, zināšanu un metožu mijiedarbība sociālajā darbā	11
2.	Procesa vadīšanas principi	26
3.	A. Falkova “Ģimenes modeļa” shematisks attēlojums	53
4.	Vajadzību un izpratnes mijiedarbība	57
5.	Izvērtējuma un iedrošinājuma dinamika	58
6.	Priekšnosacījumi sadarbības procesā ar ģimeni	58

Tabulas

Nr.p.k.	Nosaukums	Lpp.
1.	Primitīvo jeb nenobriedušo psihs aizsardzības mehānismu saraksts	41
2.	Nobriedušo psihs aizsardzības mehānismu saraksts	44
3.	V. Lindžiardi un N. MakVilliamsas augsta, vidēja un zema aizsardzību funkcionēšanas līmeņu gradācijas raksturojums	45
4.	Priekšnosacījumi veiksmīgu sadarbības attiecību veidošanā ar vecākiem ar garīga rakstura traucējumiem	59

IZMANTOTIE SAĪSINĀJUMI



SD – sociālais dienests

GRT – garīga rakstura traucējumi*

SDĢB – sociālais darbinieks ģimenēm ar bērniem

PAM – psihs aizsardzības mehānismi

LM – Labklājības ministrija

BT – Bāriņtiesa

* normatīvajā regulējumā tiek lietots viens termins “garīga rakstura traucējumi” uz kā pamatojoties tiek piešķirti konkrēti sociālo pakalpojumu veidi, bet šis termins darba praksē ar klientu ietver vairākas mērķa grupas (cilvēkus ar garīgās (intelektuālās) attīstības traucējumiem un cilvēkus ar psihiskām saslimšanām) ar būtiski atšķirīgām atbalsta vajadzībām. Plašāks skaidrojums 3. nodaļā.

Sociālā darba būtība ir labvēlīgu saišu veidošanā starp cilvēkiem, starp personu un grupām, kopienām, starp cilvēku un pakalpojumiem, atbalsta sistēmām, sabiedrību un valsti. Un šo saišu veidošana sociālajā darbā nozīmē pastāvīgu, daudzveidīgu attiecību izveidošanu, uzturēšanu un atjaunošanu, kā arī savstarpējās mijiedarbības veicināšanu starp dažādiem līmeņiem un sistēmām. Tas ir patiesi nozīmīgs un attiecīgi tikpat sarežģīts uzdevums.

Tieši attiecības sociālā darba profesijā ir viena no vērtībām, kas minētas Globālajā sociālā darba definīcijā.¹ Domājams, ka ikviens mikrolīmeņa prakses sociālais darbinieks pieņem un var apliecināt šīs vērtības nozīmīgumu, jo mēs zinām, ka citādi sociālā darba praksi nevar veikt. Bez attiecībām sociālais darbs zaudē kaut ko ļoti būtisku. Iespējams savu dvēseli, ja var lietot šādu salīdzinājumu.

Attiecību veidošana vienmēr prasa no sociālā darbinieka individuālu pieskaņošanos un attiecību “saišu” veidošanu ar katru klientu. Tāpat tā ir cieši saistīta ar sociālajiem darbiniekiem labi zināmajiem principiem sociālajā darbā ar gadījumu, piemēram, individualizācijas principu, nenosodošu attieksmi, klienta pašnoteikšanās ievērošanu, empātiju, beznosacījumu pozitīvu attieksmi². Jo mēs vairāk pietuvojamiem tiešajam, “viens pret vienu” darbam ar klientu, jo vairāk rodas praktisku pieeju, metožu un pat tehnisku jautājumu, uz kuriem sociālajam darbiniekam ģimenēm ar bērniem ir jāatrod atbildes – “Kādā veidā man īstenot attiecību vērtību? Kā uzturēt attiecības ar klientu, kurš nevēlas sadarboties un kuram ir pretestības? Kā man veidot darba aliansi ar cilvēku ar psihisku saslimšanu vai intelektuālās attīstības traucējumiem? Kā man rīkoties, ja klients vēlas vēl tuvākas attiecības? Kā uzturēt attiecības ar ļoti agresīviem klientiem vai gluži otrādi – ar klientiem, kuri vēlas izolēties, nevis kontaktēties? Kā man izprast klienta noliegumu risināt savas grūtības? Kā es pats veidoju attiecības ar citiem cilvēkiem? Šajos daudzos jautājumos atspoguļojas, var teikt, viens no izaicinošākajiem sociālā darba profesijas aspektiem – **vērtību īstenošana caur attiecībām ar klientu.**

Lai sociālais darbinieks spētu veidot, uzturēt un būt tādās attiecībās, kas ir atveseļojošas/atbalstošas/lietderīgas indivīdam, pārim vai ģimenei ir nepieciešams daudz zināšanu, prasmju, attīstīta pašrefleksijas spēja, emocionālā inteliģence, pakāpeniska savas pieredzes bagātināšana, kā arī tās apzināta pielietošana praksē. Svarīga ir ne tikai sociālā darbinieka apzināta, profesionāla un mierīga izturēšanās, kas ietver noteiktas konsultēšanas prasmes, bet būtiskas ir arī zināšanas par to, ko attiecīgajās situācijās nevajadzētu darīt un kādas pazīmes sadarbībā ar klientu norāda, ka ir jāpievērš īpaša uzmanība attiecībām un darba alianses nostiprināšanai.

Kopumā augstāk minētais jau iezīmē daudzas kompetences, lai sociālais darbinieks varētu pielietot attiecības kā instrumentu, īstenojot attiecības kā sociālā darba vērtību, un kas sociālajam darbiniekam ļauj apzināti veidot un uzturēt attiecības ar visdažādākajām klientu mērķgrupām. Īpaši nozīmīgas šīs kompetences sociālajā darbā ir darbā ar cilvēkiem, kuri ir krīzē, vai cilvēkiem ar GRT t.sk. cilvēki ar vielu atkarībām, personības traucējumiem vai kādām psihiskās veselības problēmām. Turklāt specifiskas kompetences attiecību veidošanā un komunikācijā ir nepieciešamas SDĢB, kas strādā ar ģimenēm ar bērniem, kurās vecāki ir ar GRT, jo tie būtiski ietekmē visu ģimenes sistēmu un traucē vecāku lomas īstenošanu, kā arī būtiski paaugstina bērna novārtā pamešanas un citu vardarbības veidu riskus. Tātad

¹ Globālā sociālā darba definīcija ir pieejama Starptautiskās sociālo darbinieku federācijas (IFSW) mājas lapā Global Definition of Social Work – International Federation of Social Workers. Sociālā darba definīciju var lasīt arī Latvijas sociālo darbinieku ētikas kodeksā. Pieejams Latvijas-sociālo-darbinieku-Ētikas-kodekss. Apstiprināts – 28.05.2022.pdf

² Apine, E. Vērtības sociālajā darbā ar gadījumu. Roga-Vailza, V., Ozola, I., Apine, E. (Red.).(2021). *Sociālais darbs ar gadījumu.Prakse teorijā*. R.: Latvijas Republikas Labklājības ministrija, AC Konsultācijas. – 165.-166. lpp.

SDĢB kompetences bieži var būt tuvas sociālajam darbam psihiatrijā jeb sociālajam darbam garīgās aprūpes jomā³. Latvijā sociālo darbinieku sagatavošanā šo kompetenču attīstīšana vēl ir sākuma posmā.

Sociālā darba doktore, Lielbritānijas Bukinghamšīras universitātes profesore Pamela Trevitika (*Pamela Trevithick*) savā apjomīgajā grāmatā par sociālajam darbiniekam nepieciešamajām prasmēm un zināšanām,⁴ runājot par teorijām, kas būtu saistošas mūsdienu sociālajā darbā, min daudzas pieejas. Tostarp Ego psiholoģiju un psihodinamisko pieeju, kas ietver arī teoriju par personības traucējumiem, vecumposmu attīstību un psihs aizsardzības mehānismiem, E. Eriksona vecumposmu attīstības klasifikāciju, Maslova vajadzību teoriju, Humānistisko pieeju un specifiski K. Rodžera izstrādāto uz personu vērsto pieeju, kognitīvi biheiviorālās pieejas metodes, Bolbija piesaistes teoriju u.c., tādējādi apliecinot, cik joprojām aktuāla ir šo pieeju integrēšana sociālā darba mikrolīmeņa praksē. Tādēļ arī šīs darba burtnīcas galvenais akcents ir vērsts uz vairākiem psihodinamiskajiem attiecību aspektiem sociālajā darbā piem., psiholoģiskās aizsardzības mehānismi, pretestības, darba alianse, papildinot iepriekšējos izdotos materiālus ar padziļinātāku informāciju.

Darba burtnīcas “Attiecības kā instruments sociālajā darbā ar ģimenēm” mērķis ir apkopotā veidā sniegt informāciju par darba alianses, attiecību veidošanas un to uzturēšanas elementiem sociālajā darbā, ko ir vērts ņemt vērā darbā ar noteiktām klientu mērķgrupām, kā arī sniegt praktiskus ieteikumus SDĢB.

Papildu par psihosociālo konsultēšanu sociālajā darbā iesakām izmantot tādus Labklājības ministrijas metodiskos materiālus kā:⁵

- ▶ Metodiskais materiāls sociālajam darbam ģimenēm ar bērniem.
- ▶ Metodiskais materiāls sociālajam darbam ar atkarīgām un līdzatkarīgām personām.
- ▶ Metodiskais materiāls sociālajam darbam ar vardarbībā cietušām un vardarbību veikušām personām.
- ▶ Metodiskais materiāls sociālajam darbam ar pilngadīgām personām ar garīga rakstura traucējumiem.
- ▶ Metodiskais materiāls sociālajam darbam ar jauniešiem.
- ▶ Metodiskais materiāls krīzes intervencei sociālajā darbā un psihosociālajai konsultēšanai krīzē.

³ Turner, F. (2000). *Adult Psychopathology. A Social Work Perspective*, 2nd ed. – NY, The Free Press – 676 p.

⁴ Trevithick, P. (2012). *Social work skills and knowledge. (3th ed.)* – UK, Glasgow, Open University Press, 421 p.

⁵ Minētie metodiskie materiāli ir pieejami LR Labklājības ministrijas mājas lapā Metodiskie materiāli | Labklājības ministrija <https://www.lm.gov.lv/lv/metodiskie-materiali-0>

1.

Attiecību veidošanas nozīme sociālajā darbā ar ģimenēm



Šajā nodaļā nedaudz ieskatīsimies attiecību nozīmē sociālajā darbā un centīsimies saprast, ko nozīmē un ko ietver attiecības kā instruments sociālajā darbā ar ģimenēm.

Runājot par attiecībām ar klientu, to nozīmi sociālajā darbā, nākas saskarties ar vairākiem sociālo darbinieku stereotipizētiem priekšstatiem vai pat mītiem, kā arī attiecību jautājuma polarizēšanu vai personalizēšanu pretstatā profesionalizēšanai. Lai varētu turpmāk runāt par attiecību nozīmi un būtību sociālajā darbā, iesākumā būtu jāsniedz dažas pamatpremis vai pat aksiomas, uz ko turpmāk balstīsies šīs Darba burtnīcas autori.



Attiecību veidošanas aksiomas



- **Attiecību veidošana sociālajā darbā nav pašmērķis, bet gan “instruments”.**
- **Attiecību veidošana ir sociālā darbinieka nevis klienta pienākums.**
- **Attiecību veidošana un uzturēšana nenozīmē būšanu tikai patīkamās, labās, nekonfliktējošās attiecībās.**
- **Sociālais darbinieks nedrīkst jaukt profesionālas un privātas attiecības.**
- **Sociālajam darbiniekam ir jāapzinās savs personiskais un profesionālais attiecību veidošanas stils, stiprās un vājās puses, izdošanās un izaicinājumi.**
- **Profesionālo attiecību veidošana un uzturēšana ir pastāvīgi attīstāma tālāk-izglītībā, praktiskajā pieredzē un personiskajā izaugsmē.**
- **Sociālo darbinieku ētikas kodekss ir galvenais ietvars un palīgs izpratnei par profesionālo attiecību robežām ar klientiem, kolēģiem, sabiedrību un atbalsta sistēmām.**

Turpmāk nedaudz detalizētāk par katru no tām.

- ▶ **Attiecību veidošana sociālajā darbā nav pašmērķis, bet gan “instruments”.** Sociālais darbinieks attiecības ar klientu veido, lai radītu tādu sadarbības telpu, kurā klients varētu justies pietiekami droši, lai mainītos. Tātad sadarbība veido uzticības pilnas attiecības ar visām iesaistītajām pusēm galvenokārt tādēļ, lai klients varētu mainīties.

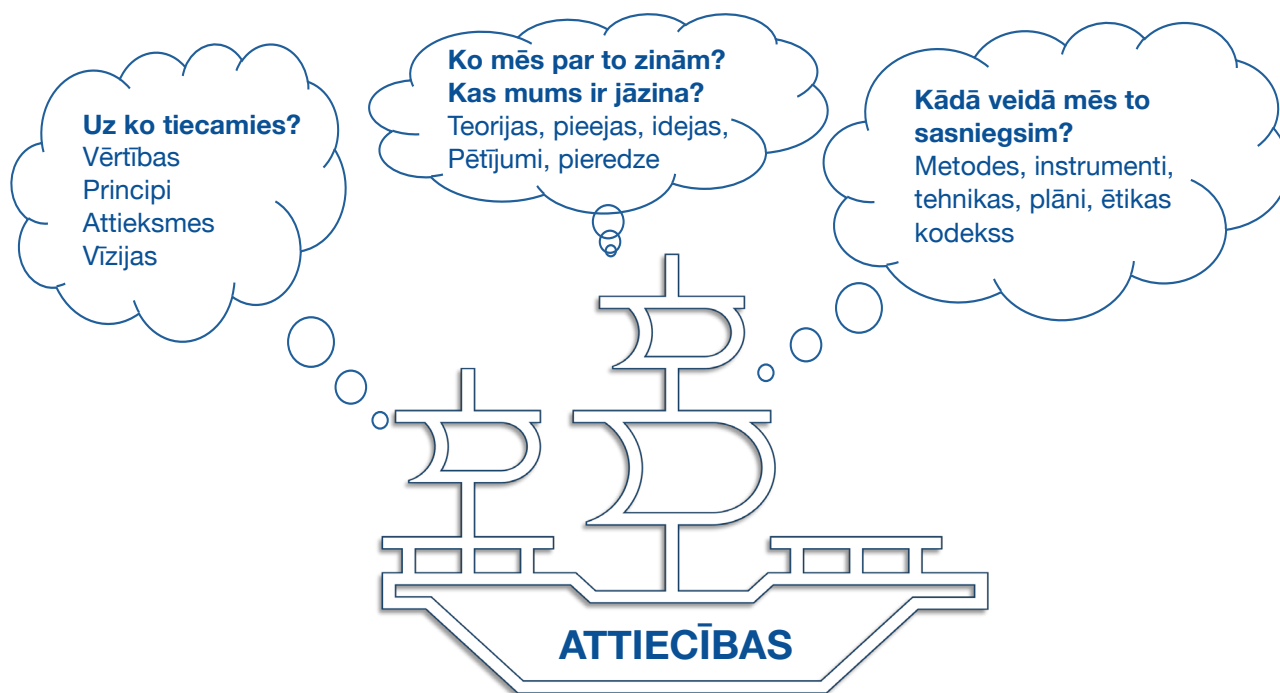
- ▶ **Attiecību veidošana ir sociālā darbinieka nevis klienta pienākums.** Sociālo darbinieku profesionālās ētikas kodekss nosaka – klientam ir tiesības uz sadarbības attiecībām. Tas nozīmē, ka sociālajam darbiniekam ir jātrenē prasmes un spēju veidot un uzturēt labvēlīgas attiecības ar dažādu klientu grupām. Sociālajam darbiniekam ir jānodrošina sadarbības attiecību iespēja arī tiem klientiem, ar kuriem ir jāsadarbojas, lai arī pats klients to nevēlas vai arī viņam izpaužas daudzas pretestības, kā tas bieži praksē ir ar daļu no t.s. obligātajiem klientiem.
- ▶ **Attiecību veidošana un uzturēšana nenozīmē būšanu tikai patīkamās, labās, nekonfliktējošās attiecībās.** Tas nozīmē spēju būt, izprast, saturēt un atbilstoši reaģēt uz visdažādākajām klienta (-u) reakcijām visā sadarbības gaitā. Vairāk izvēlēties, ar ko būt attiecībās, mēs varam privātajā dzīvē, bet mazāk – profesionālajās attiecībās. Sociālajiem darbiniekiem ģimenēm ar bērniem ir jāsadarbības ar ievainotām, traumatizētām un konfliktējošām ģimenes sistēmām, un tas nozīmē veidot attiecības ar cilvēkiem sarežģītās dzīves situācijās un saskarsmi ar cilvēkiem, kuriem var būt grūti izpaust vai, gluži pretēji, savaldīt emocijas, grūti paust nobriedušas reakcijas un kuriem, iespējams, nekad dzīvē nav bijusi pieredze ģimenē konstruktīvi risināt sarežģītās situācijas un būt labvēlīgās attiecībās.
- ▶ **Sociālais darbinieks nedrīkst jaukt profesionālas un privātas attiecības.** Profesionālas attiecības, salīdzinot ar privātajām, ir būvētas uz atšķirīgiem nosacījumiem, lai arī uzticēšanās, godīguma un labas sadarbības sajūta, kā arī abpusējas simpātijas var būt tuvas jūtas abos attiecību veidos. Tātad sociālajam darbiniekam ir jātiecas būt zinošam, ētiski jutīgam un apzinātam par to, ko nozīmē būt profesionālās attiecībās un kā rīkoties, ja attiecības sāk veidoties personiskākas. Privātu attiecību veidošana izpaužas ne tikai tiešā veidā, kā, piemēram, romantiskas, darījumu attiecības vai citas attiecības ārpus profesionālajām, bet arī neatbilstošā lomā, caur kuru sociālais darbinieks komunicē ar klientu, piemēram, kā mamma vai skolotāja. Privātu attiecību veidošana var izpausties arī pārāk personiskā valodā pret klientu. Nav novelkama sarkanā, pavisam skaidri saskatāmā līnija starp tuvām profesionālajām un privātajām attiecībām. To robeža ir smalka un tā jāpatur apzināta vienmēr.
- ▶ **Sociālajam darbiniekam ir jāapzinās savs personiskais un profesionālais attiecību veidošanas stils, stiprās un vājās puses, izdošanās un izaicinājumi.** Sociālajam darbiniekam ir jāmacās reflektēt un jātrenē refleksivitāti, lai būtu apzinātāks un ētiski jutīgāks attiecībās ar klientiem. Jāapzinās arī savi ierobežojumi un tie klienti vai tās klientu grupas, ar kurām ir grūtāk veidot labvēlīgas sadarbības attiecības. Zināšanas un prasmes, profesionālā ētika un “ētiķete” lielā mērā pasargā klientu no komunikācijas Personība-Personība. Tomēr nešaubīgi, ka katra sociālā darbinieka profesionālās uzvedības pamatā ir viņa personība. Tādēļ tik liela uzmanība ir jāpievērš pašrefleksijai un sevis apzināšanai par attiecību veidošanas stiliem, savām stiprajām un vājajām pusēm.
- ▶ **Profesionālo attiecību veidošana un uzturēšana ir pastāvīgi attīstāma tālākizglītībā, praktiskajā pieredzē un personiskajā izaugsmē.** Attiecības gan personiskajā, gan profesionālajā jomā ir tas, ko mācāmies visas savas dzīves garumā, esot un piedzīvojot sevi dažādās attiecībās. Nav tādas robežšķirtnes, kad varētu atzīt, ka attiecību māksla ir apgūta pilnībā, jo katru attiecību sākumā mēs atkal esam kā jauni, jaunās attiecībās ir cits konteksts un mums pretim ir jau citāds cilvēks. Tātad mācāmies atkal un atkal no jauna.
- ▶ **Sociālo darbinieku ētikas kodekss ir galvenais ietvars un palīgs izpratnei par profesionālo attiecību robežām ar klientiem, kolēģiem, sabiedrību un atbalsta sistēmām.** Uzsākot sadarbību ar kādu klientu, mēs nekad nezinām, ar ko būs jāstopas un kādas attiecības varētu veidoties. Ētikas kodekss apvieno daudzu iepriekšējās paaudzes sociālo darbinieku vēstījumus par iespējamiem riskiem un sniedz brīdinājumus, no kādas uzvedības sociālajam darbiniekam būtu jāizvairās un jāuzmanās, lai nenonāktu ētikas pārkāpumu situācijās vai ētikas dilemmās.

1.1. ATTIECĪBAS KĀ INSTRUMENTS SOCIĀLAJĀ DARBĀ AR ĢIMENĒM



Šajā sadaļā pievērsīsimies atbildei uz jautājumu, ko nozīmē attiecības kā instruments un ko šis “instruments” ietver. Nodaļas ievadā jau tika pieminēta attiecību nozīme sociālajā darbā. Attiecības sociālajā darbā ir neapstrīdama vērtība, jo tā ir viena no sociālā darba identitātes sastāvdaļām, bez tās zūd kāda nozīmīga profesijas daļa.

“Attiecības kā instruments” skan pavisam pretēji kā “attiecības kā vērtība”, turklāt jau pats vārds “instruments” izklausās gluži vai mehānisks. Tomēr aplūkosim to detalizētāk, izmantojot līdzības ar ceļojumu kuģi! (Skatīt 1. attēlu)



1. attēls “Attiecību kuģis”. Vērtību, zināšanu un metožu mijiedarbība sociālajā darbā.

Sociālā darba “Attiecību kuģis” ir mēģinājums vizuāli attēlot to, kā dažādi sociālā darba aspekti un kompetences ir savstarpēji saistītas un īstenojas praksē. Sociālā darbinieka prakse, kas ir vērsta uz attiecību veidošanu, šajā asociācijā attēlo kuģi un, lai kuģis virzītos uz priekšu, ir nepieciešami vairāki zemāk aprakstītie elementi.



Uz ko tiecamies?

“Attiecību kuģis” šis ir virzības un tālāko mērķu aspekts, kas ietver vērtības, principus, pārliecības un vīzijas tālākajam rezultātam, uz ko tiecamies. Tas ietver tās vērtības un ētikas principus, kas pieņemti sociālajā darbā kopumā, bet papildus var ietvert arī sociālā darbinieka individuālos principus. Grāmatas “Efektīva konsultēšana sociālajā darbā un sociālajā aprūpē” (*Effective Interviewing in Social Work and Social Care. Practical Guide*)⁶ autori G. Alena (*Gina Allen*) un D. Langfords (*Duncan Langford*) lieto jēdzienu sociālā darbinieka **personiskā filozofija** un vērtības, kuras speciālists ienes konsultēšanas telpā sadarbībā ar klientu. Personisko filozofiju var aplūkot gan atdalīti, gan vienoti ar profesionālajām vērtībām. Autori uzsver, cik ārkārtīgi nozīmīgi ir tās apzināties un reflektēt par to, kāda (personiskā filozofija) un kādas (vērtības) tās ir. Cik to ietekme uz sadarbības procesu ir apzināta? Kā mana personiskā pieredze ietekmē manu motivāciju būt par sociālo darbinieku kopumā un kā tā ietekmē saskarsmi ar konkrētiem klientiem? Kādi varētu būt konflikti starp personisko filozofiju, vērtībām un profesionālajām vērtībām?

⁶ Allen, G., Langford, D. (2008). *Effective Interviewing in Social Work and Social Care. Practical Guide*. – UK, Palgrave MacMillan, 15. p.



Padomājiet par savu praksi kopumā vai par kādu konkrētu klientu. Pamēģiniet atbildēt sev uz jautājumu, kādas es vēlos veidot attiecības ar klientu? Kā es iztēlojos ideālas un pietiekami labas sadarbības attiecības? Kādas tās ir, kā šīs attiecības izpaužas? Ko es sagaidu no attiecībām ar klientu? Kādas ir manas gaidas no klienta? Kādas varētu būt klienta gaidas no manis? Uz ko es virzu klientu, veidojot attiecības? Kā mana personiskā filozofija ietekmē manu darbu ar klientiem?

Attiecības kā instruments sociālajā darbā ir cieši saistītas ar sociālā darba vērtībām un mērķiem. Attiecību veidošana ir gan vērtība, gan veids, kā sociālā darba praksē var tikt īstenotas un integrētas vērtības.



Ko mēs par to zinām? Kas mums ir jāzina?

“Attiecību kuģi” šis ir aspekts, kas ietver ļoti plašu zināšanu lauku. Sekojot salīdzinājumam, – mēs nevaram aizvest kuģi uz mūsu mērķi, ja nezinām pamatlietas par pašu kuģi – tā veidu, uzbūvi, vadīšanu u.c. Vienas vienīgas zināšanas, protams, ka nenovērsīs “vētras” vai kādus neparedzētus gadījumus, kuri būs jārisina sadarbībā, bet tās palīdzēs virzīt mūsu “Attiecību kuģi” kādā paredzamākā un drošākā veidā un mums nebūs nemitīgi jāmēģina un jāklūdās. Līdzīgi ir ar attiecību veidošanu. Sociālajam darbiniekam ir jāizprot, kādēļ klients rīkojas tādā veidā, kādi ir viņa motīvi, kā atpazīt noteiktus uzvedības paternus, kas ļauj atpazīt iespējamās saskarsmes problēmas jau savlaicīgi un izvēlēties atbilstošākās stratēģijas.

Lai sociālais darbinieks varētu veidot attiecības ar dažādām klientu mērķgrupām, ir nepieciešams pārzināt attiecību veidošanas īpatnības, grūtības un resursus katrā no tām. Piemēram, sociālā darbinieka klients ir ģimene, kurā vienam no vecākiem ir alkohola atkarība, bet otram vecākam, bērnam, pusaudžiem novērojamas līdzatkarības pazīmes. Sociālais darbinieks sākumā pielieto vērtību un attieksmju līmeni – veido sadarbību ar cieņu, neveido koalīcijas ar ģimenes locekļiem, nemoralizē un nekritizē ģimeni vai atkarīgo cilvēku, pakāpeniski un ētiski jūtīgi iepazīstas ar situāciju u.c. Bet ar vērtībām un virzību

būs nepietiekami, lai veidotu darba aliansi un uzturētu turpmāku sadarbību. Tādēļ, šajā piemērā, sociālais darbinieks savā darbā pielieto specifiskas zināšanas par sadarbības veidošanu ar atkarīgiem, līdzatkarīgiem cilvēkiem, par līdzatkarību ģimenē. Šajā gadījumā papildus jau minētajām zināšanām būs arī zināšanas par psihiķa aizsardzības mehānismiem cilvēkiem ar atkarību (īpaši par noliegumu, projekciju, minimizēšanu), zināšanas par uzvedības tipiem un to mijiedarbību līdzatkarīgās ģimenēs, Ego psiholoģiju, personības organizācijas līmeni, darba alianses veidošanu un attiecību dinamiku darbā ar atkarīgiem cilvēkiem, nebrīvprātīgiem klientiem, pretestību sadarbībai u.c. Īstenojot apzinātu un reflektīvu praksi, sociālais darbinieks mācās no savas pieredzes un iegūst jaunas zināšanas. Līdz ar to teorētiskās zināšanas sasaistās ar zināšanām no pieredzes un prasmēm.

Vēl bez zināšanām par katras klientu mērķgrupas attiecību veidošanas īpatnībām, sociālajam darbiniekam ir plaša zināšanu bagāža par emocionālo un sociālo inteliģenci, komunikācijas un attiecību veidiem, uztveres faktoriem, konfliktu un tā vadīšanu u.c.

Tātad zināšanas ne tikai palīdz mērķtiecīgāk veidot drošas attiecības un darba aliansi, bet var palīdzēt apjaust, paredzēt vismaz daļu no riskiem un grūtībām, kas varētu būt saistītas ar klientu mērķgrupu un konkrēto klientu.

Svarīgi atcerēties, ka daudzas zināšanas mēs iegūstam un padziļinām savā pieredzē. Tādēļ nozīmīga loma ir supervīzijai, pašterapijai, kritiskās domāšanas un pašrefleksijas attīstīšanai, lai pēc iespējas apzinātu savu pieredzi un tā kļūtu par būtisku zināšanu avotu.



Jautājumi pašrefleksijai

Pārdomājiet kādu savu gadījumu no prakses. Nosauciet, kādā klientu mērķgrupā šis klients vai ģimene ietilpst? Klientu mērķgrupas sociālajā darbā ģimenēm ar bērniem var būt dažādas – ģimene, kurā vecākiem ir aprūpes nodrošināšanas grūtības saistībā ar atkarību, garīgās attīstības vai psihiskās veselības traucējumiem, ilgstošu nabadzību; ģimene, kurā ir vardarbība; ģimene, kurā ir vardarbīgs šķiršanās process t.s. “strīdnieki” u.c.

Uzrakstiet detalizēti, ko jūs zināt par šo klientu mērķgrupas sociālajām problēmām, to raksturojumu, kādas pieejas, teorijas jūs zināt? Kādas papildus zināšanas būtu nepieciešamas? Kādas šīs problēmas izpausmes ir specifiskas tieši šim klientam, ģimenei? Kā šīs sociālās problēmas varētu ietekmēt (vai jau ir ietekmējušas) attiecības ar klientu, darba aliansi un sadarbības procesu? Kādas grūtības tas rada attiecību veidošanā sociālajam darbiniekam? Kas būtu jāņem vērā? Kāda ir mana personiskā pieredze par to, kā veidot attiecības ar cilvēkiem ar šādām grūtībām?

Attiecības kā instruments sociālajiem darbiniekiem liek pastāvīgi aktualizēt zināšanas par cilvēku, par sociālajām problēmām, to izpausmēm un iespējamām grūtībām.

Pat vislabākais instruments var otram kļūt nederīgs vai pat kaitējošs bez zināšanām tā pielietošanā.

Kādā veidā mēs to sasniegsim?

Lai “Attiecību kuģis” varētu veiksmīgi uzsākt savu ceļu un virzīties uz gala mērķi, vēl bez vērtībām, principiem un plašām zināšanām ir nepieciešams rīkoties, darīt, pieņemt lēmumus un īstenot izvēlētās stratēģijas un metodes. Tātad šis aspekts ietver mūsu prasmes pielietot metodes, īstenot kopīgi veidotos plānus un izmantot darbības algoritmus, kas nepieciešami attiecību veidošanai un sadarbības uzturēšanai.

Pirmkārt, jāizdala specifiskas prasmes, kas sociālajam darbiniekam ir nepieciešamas saskarsmē ar klientu – indivīdu, ģimeni, pāri. Lai strukturētu prasmes, kas attiecas uz tiešo komunikāciju ar klientu, izmantosim P. Trevitikas (*Pamela Trevithick*) piedāvāto dalījumu:

1. **Starppersonu prasmes** (*interpersonal skills*). Starppersonu prasmes ietver no sociālā darbinieka pieprasītos dažādos komunikācijas veidus ar atšķirīgām klientu grupām. Kompetentam speciālistam ir jāspēj demonstrēt pietiekamas klausīšanās, empātijas, klātbūtnes prasmes, neverbālās valodas apzināšanos, jūtīgumu pret balss kvalitāti, atbildību pret jūtu izpaušanu, laika strukturēšanu, valodas pielietošanas prasmes, elastīgumu un spēju mainīt lēmumus (*turn-taking*).
2. **Verbālās komunikācijas prasmes**. Šīs sadaļas prasmes sociālajam darbiniekam palīdz “pievienoties” klienta valodai un klienta “terminoloģijai”. Spēt runāt tā, lai klients saprastu sociālo darbinieku. Klientu mērķgrupa, ar kuru strādā sociālais darbinieks, būtiski ietekmē arī valodu, lietotos vārdus. Sociālais darbinieks arī ir tas, kurš palīdz klientam iemācīties jaunus vārdus attieksmēm, vērtībām, jūtām un domām. P. Trevitika min aizkustinošu piemēru no savas pieredzes. Kad viņa pateica klientei, ka gatavojas pamest esošo darbu un viņu sadarbība būs jāpārtrauc, kliente sāka raudāt. P. Trevitika jautāja, vai viņa varētu mēģināt ietērpt vārdos, ko nozīmē viņas asaras, un kliente viņai par pārsteigumu atbildēja: “Es jūtos bēdīga, jo man nebūs vairs iespējas mācīties jaunus vārdus!”⁷.

Viens no verbālās komunikācijas veidiem, kas prasa specifiskas prasmes no sociālā darbinieka, ir “vieglā valoda”. Vieglo valodu visbiežāk pielieto saziņā ar cilvēkiem ar garīgās attīstības traucējumiem. Skatieties Darba burtņīcas 3. nodaļā vairāk par vieglās valodas pielietošanu.

Lai arī nedaudz, bet ir sociālie darbinieki, kuri apgūst zīmju valodu, lai varētu komunicēt ar nedzirdīgiem vai vājdzirdīgiem cilvēkiem. Zīmju valoda ir ne tikai specifisks komunikācijas veids, bet tā atver durvis pavisam cita veida komunikācijai un cita veida izteiksmes veidam. Zīmju valodas apgūšana palīdz ne tikai saprasties, bet arī labāk izprast nedzirdīgo kopienas unikālo subkultūru.

3. **Neverbālās komunikācijas prasmes**. Neverbālo komunikāciju dažkārt sauc par “ķermeņa valodu”, bet tā aptver daudz plašāku izpausmju kontekstu. P. Trevitika apkopo vairāku autoru neverbālās komunikācijas veidus. Neverbālā komunikācija var tikt iedalīta divās plašās kategorijās: 1) proksēmiskā (*proxemics*) neverbālā komunikācija – distance, fiziskā tuvība; 2) kinētiskā (*kinetics*) neverbālā komunikācija – kustības, žesti, izteiksmes. Papildus liela nozīme ir arī “simboliskajai komunikācijai” neverbālajā valodā, ko sociālajam darbiniekam ir būtiski attīstīt – punktualitāte, saskarsmes rituāli, uzmanība.

Kā neverbālās komunikācijas specifiskas izpausmes var izdalīt:

- **hronomiku** (*chronomic*) – komunikācijas aspekts, kas saistīts ar laika izmantošanu un tā uztveri. Tā ietver to, kā cilvēki organizē, strukturē un interpretē laiku savā ikdienas dzīvē un komunikācijā. Piemēram, dažādās kultūrās var būt atšķirīgas laika uztveres, kas ietekmē tikšanās, termiņu ievērošanu un gaidīšanas laiku;

⁷ Trevithick, P. (2012). *Social work Skills and Knowledge*, 3rd ed. – London, Open University Press, 165. p.

- **mākslīgā saziņa** (*artificial communication*) – attiecas uz elektronisko komunikāciju, kas tiek veidota un vadīta ar tehnoloģiju palīdzību.
- **fiziskās vides valoda** jeb “vēstījumi”, piem., mājokļa iekārtojums, apģērba izvēle;
- **smarža** – emocionālie stāvokļi, kas izpausti ar izmaiņām ķermeņa smaržā, lietoto smaržu “valoda”;
- **pieskāriens** – rokasspiediens, apskāviens, rokas pieskāriens otram;
- **paralingvinistika/para-valoda** (*paralinguistics*) – neverbālās norādes, kas atkarīgas no dzirdes un no tā, kā vārdi tiek izrunāti, ņemot vērā toni, skaļumu, intensitāti, ātrumu, uzsvāru, intonāciju, artikulāciju;
- **proksemiskā** (*proxemics*) – saziņa caur telpu un attālumu; Tā ietver to, kā cilvēki uztver un izmanto fizisko telpu savā komunikācijā. Proksemika var izpausties dažādos veidos: 1) Personīgā telpa: Tas ir attālums, ko cilvēki uztur starp sevi un citiem, lai justos ērti. Šis attālums var atšķirties atkarībā no kultūras, situācijas un attiecībām starp cilvēkiem. 2) Sociālā telpa: Tas ir attālums, ko cilvēki uztur sociālās mijiedarbības laikā, piemēram, darba sanāksmēs vai sabiedriskos pasākumos. 3) Publiskā telpa: Tas ir attālums, ko cilvēki uztur publiskās vietās, piemēram, lekcijās vai prezentācijās. 4) Intīmā telpa: Tas ir ļoti tuvs attālums, ko cilvēki uztur ar tiem, ar kuriem ir ļoti tuvas attiecības, piemēram, ģimenes locekļiem vai partneriem.
- **kinētiskā ķermeņa valoda** – vizuālā komunikācija ar sejas izteiksmēm, acīm, rokām, pēdām, kājām.

4. **Novērošanas prasmes.** Novērošana palīdz fiksēt uzvedību un izvirzīt pieņēmumus par to, kas notiek, kā klients jūtas, kā skaidrot viņa uzvedību utt. Neverbālo komunikāciju lielākoties varam fiksēt, izmantojot tieši novērošanas prasmes. Piemēram, Marte Meo metodes būtība ir uzvedības novērošana, izmantojot filmēšanu un novērojot noteiktas interakcijas. Novērošanai ir būtiska loma visā gadījuma vadišanas procesā, kā arī atsevišķās konsultācijās. Novērošanā izvirzītie un/ vai apstiprinātie pieņēmumi palīdz sociālajam darbiniekam sagatavot precīzākus jautājumus, atspoguļojumus, atgriezeniskās saites, refleksijas. Novērojot sociālajam darbiniekam ir apzināti jāizvirza novērošanas mērķis, tas, ko es novēroju – aizsardzības mehānismus, pretestības, neverbālo valodu, komunikāciju, kādas izvērtēšanai nepieciešamās pazīmes?

5. **Klausīšanās prasmes.** Klausīšanās prasmes tiek uzskatītas par vienām no nozīmīgākajām prasmēm konsultēšanā, jo klausīšanās nodrošina otram cilvēkam nesteidzīgu un drošu iespēju izteikt savas domas, jūtas un reakcijas. Īpaši nozīmīgi tas ir cilvēkiem, kuri zaudējuši par sevi pārliecību, bijuši apspiesti, vai arī cilvēki, kuriem ir vajadzīgs lēnāks komunikācijas temps. Dažkārt klienti tieši pauž vajadzību, lai kāds klausās. Tā, piemēram, kliente, pusaudze konsultācijas laikā, kad sociālais darbinieks klusuma brīžos iejaucās ar savu teikto, vienā brīdī iesaucās: “Pagaidi! Klausies! Man vajag laiku padomāt!” Klausīšanās prasmes ietver daudzveidīgus klausīšanās veidus – aktīvo, empātisko, neselektīvo, mērķtiecīgo, reflektīvo klausīšanos utt. Klausīšanās laikā mēs it kā pārvirzām savus “iekšējos radarus” pilnībā uz otru cilvēku, atstājot otrā plānā savas reakcijas, impulsus iejaukties vai komentēt savu viedokli.

P. Trevitika izdala sekojošas prasmes un nosacījumus, kas ir iesaistīti, īstenojot klausīšanos konsultēšanā:

- būt iespējami atvērtam, intuitīvam, empātiskam un apzinātam;
- uzturēt atbilstošu acu kontaktu;
- uzturēt atvērtu un uzmanīgu ķermeņa pozu;
- pievērst uzmanību neverbālās komunikācijas formām un to nozīmei;
- atbilstošas fiziskās distances ievērošana;
- uztvert neverbālos un “starprindu vēstījumus un signālus”;
- apzināties paša traucējošos komunikācijas ieradumus;
- izvairīties no neskaidriem, miglainiem, nepārdomātiem komentāriem un reakcijām;
- apzināties, cik svarīgi otram cilvēkam ir atrast savus vārdus viņa paša tempā;

- atcerēties vienošanās, konteksta un fiziskās vides ietekmi uz komunikāciju;
- minimizēt jebkādu traucējumu un uzmanības novēršanas iespējas;
- būt jūtīgam pret intervijas vispārīgo noskaņojumu, t.sk. par to, kas netiek runāts;
- klausīties intervijas emocionālajā saturā, vajadzības gadījumā pielāgot, precizēt jautājumus;
- izmantot pārfrāzēšanu un atspoguļošanu, kad tas nepieciešams;
- atcerēties balss toņa nozīmi, īpaši pārrunājot jūtīgas un sāpīgas tēmas;
- izvairīties no aizspriedumiem, stigmatizācijas, vērtēšanas, priekšlaicīgu secinājumu un spriedumu izdarīšanas;
- būt iespējami dabiskiem, spontāniem un mierīgiem.⁸

6. Izvērtēšanas prasmes. Kā noslēdzošo prasmju grupu P. Trevitika izdala izvērtēšanas prasmes. Izvērtēšana ir nepārtraukts process, ko sociālais darbinieks veic pastāvīgi, gan izvērtēšanu strukturējot atbilstoši savas prakses modelim, gan katrā tikšanās reizē ar klientu, neatkarīgi no tā, vai tas būtu konsultēšanas kabinetā vai klienta dzīves vietā. Izvērtēšanas prasmes ir komplicētas un ietver gan iepriekš uzskaitītās konsultēšanas prasmes, gan informācijas analīzes un sintēzes prasmes, refleksivitāti, kā arī daudzu zināšanu pielietošanu praksē.

Otrkārt, kā svarīgākā metode un sadarbības attiecību elements ir jāpiemin jēdziens “Darba alianse”. Darba alianse ietver vairākus nozīmīgus aspektus un daudzas konkrētas “instrukcijas” darbam, tādēļ par to detalizētāk varat lasīt nākamajā sadaļā.

Treškārt, šajā grupā ietilpst daudzveidīgās psihosociālās konsultēšanas metodes, ko sociālie darbinieki īsteno “viens pret viens”, tiešajā kontaktā ar vienu klientu, pāri vai ģimeni, atbilstoši klientu mērķgrupai, sociālajām problēmām vai psihosociālās konsultēšanas posmam saskaņā ar konkrētas tikšanās mērķi. Labklājības ministrijas izdotajos Metodiskajos materiālos varat iepazīties ar šīm **metodēm pēc specifiskas klientu mērķgrupas** (piem., Metodiskais materiāls sociālajam darbam ģimenēm ar bērniem. Metodiskais materiāls sociālajam darbam ar atkarīgām un līdzatkarīgām personām. Metodiskais materiāls sociālajam darbam ar vardarbībā cietušām un vardarbību veikušām personām.), **pēc pieejas** (piem., Sociālais darbs ar gadījumu. Teorija praksē.⁹) un **pēc konsultēšanas mērķa** (piem., Metodiskais materiāls krīzes intervencei sociālajā darbā un psihosociālajai konsultēšanai krīzē.).



Jautājumi pašrefleksijai

Pārdomājiet savu praksi kopumā vai kādu atsevišķu gadījumu. Kā jūs raksturotu savu attiecību veidošanas stilu? Kā tas notiek praksē, ko jūs darāt vai gluži otrādi, ko nedarāt? Kādas metodes pielietojat? Vai jums ir kādi savi algoritmi, ierastākie veidi, kā jūs to darāt? Kā jūs organizējat sadarbību kopumā un atsevišķas tikšanās reizes, konsultācijas? Kādām klientu mērķgrupām jūsu pielietotās metodes pietiekami labi īstenojas un kādām nē? Kādas psihosociālās konsultēšanas metodes jūs pielietojat krīzes intervencē? Kādas metodes jūs pielietojat biežāk, kādas pavisam reti? Kādas metodes pielietojat, kad novērojat, ka sadarbība neveidojas, un klientam ir augstas pretestības?

⁸ Trevithick, P. (2012). Social work Skills and Knowledge, 3rd ed. – London, Open University Press, 172.-173.p.

⁹ Roga-Vailza, V., Ozola, I., Apine, E. (Red.). (2021). *Sociālais darbs ar gadījumu. Teorija praksē*. R.: Latvijas Republikas Labklājības ministrija, AC Konsultācijas.

Kā redzams, augstāk aprakstītie “Attiecību kuģa” elementi ir savā starpā saistīti un mijiedarbojas vienlaicīgi. Tomēr tos ir būtiski paturēt prātā kā atsevišķas vienības, it īpaši gadījumos, kad jau iepriekš zinām, ka strādāsim ar klientu ar augstām pretestībām vai arī, ja darba aliansē neveidojas. Šādos gadījumos varam sev pajautāt vai pārrunāt ar kolēģiem supervīzijā:



Vai attiecību un darba alianses grūtības varētu būt/ir vērtību un nosprausto mērķu, rezultātu līmenī? Vai attiecību un darba alianses grūtības varētu būt/ir zināšanu līmenī? Vai attiecību un darba alianses grūtības varētu būt/ir izvēlēto metožu līmenī un veidā, kā es veidoju sadarbību?

Attiecības kā instruments prasmju un “darīšanas” laukā sociālajam darbiniekam nozīmē mērķtiecīgi pielietot metodes, lai izveidotu un uzturētu pietiekami labu darba aliansi, neskatoties uz sadarbības grūtībām, konfliktiem vai pretestībām sadarbībai. Atkal un atkal jāatceras sociālo darbinieku profesionālās ētikas kodekss. Tajā ir ietvertas daudzas praktiskas vadlīnijas attiecību veidošanai, lai ar savu darīšanu vai nedarīšanu nepadarām klienta situāciju sliktāku..

Attiecības kā instruments sociālajā darbā nozīmē tādas sadarbības vides, darba alianses veidošanu un uzturēšanu, kurā cilvēks varētu justies pietiekami droši, lai varētu ieraudzīt un risināt savas grūtības, lai varētu augt un attīstīties. Attiecības kā instruments nozīmē, ka sociālais darbinieks mērķtiecīgi pielieto savas zināšanas un prasmes, lai veidotu darba aliansi.

Nākamajā sadaļā varēsiet lasīt, ko nozīmē jēdziens “darba aliansē”, kā veidot darba aliansi sociālajā darbā ģimenēm ar bērniem un ko ietver “pietiekami droša sadarbības telpa”.

1.2. DARBA ALIANSES VEIDOŠANA SOCIĀLAJĀ DARBĀ AR ĢIMENĒM



LM Metodiskajā materiālā sociālajam darbam ģimenēm ar bērniem ir vairākkārtīgi uzsvērtā attiecību veidošanas un uzturēšanas nozīme gadījuma vadīšanas procesā, kā arī aplūkotas nepieciešamās zināšanas un konkrētas metodes, kā, piemēram, attiecību veidošana kā viens no izvērtēšanas uzdevumiem, vienošanās ar klientu īstenošana, konfrontācijas pielietošana, jautājumu piemēri u.c. Minētajā metodiskajā materiālā vairāk tiek lietots jēdziens “sadarbības attiecības”.

Padziļinātāku pamata zināšanu un prasmju apkopojumu par saskarsmes un attiecību t.sk. darba alianses nozīmi un veidošanu sociālajā darbā ar gadījumu sniedz supervizore E. Apine grāmatas “Sociālais darbs ar gadījumu. Prakse teorijā.” Nodaļā “Saskarsmes un attiecību veidošana sociālajā darbā ar gadījumu”¹⁰ autore detalizēti aplūko tādas tēmas kā saskarsmes procesa daļas; percepcijas faktorus saskarsmē; sociālajam darbiniekam nepieciešamās prasmes labu sadarbības attiecību veidošanai; sociālā darbinieka konsultēšanas prasmes; empātisko klausīšanos; atgriezeniskās saites sniegšanu, tostarp konfrontācijas pielietošanas veidus; konflikta situācijas un to risināšanu; saskarsmi ar dažādām klientu grupām. Savukārt par klienta tiesībām uz sadarbību kā profesionālās ētikas sastāvdaļu varat lasīt I. Lāss rakstā “Tiesības uz sadarbības attiecībām”¹¹. Iepriekš minētie materiāli ir lietderīgs papildus zināšanu avots ar daudziem praktiskiem piemēriem, kas sociālajiem darbiniekiem var kalpot kā labs palīgs praksē.

Ko nozīmē Darba alianse?

Terapeitiskās attiecības, Sadarbības attiecības, Sadarbības alianse, Terapeitiskā alianse un Darba alianse ir savstarpēji tuvi un arī jēdzieniski līdzīgi termini, ko bieži pielieto psihoterapijā, ģimenes terapijā un sociālajā darbā, lai apzīmētu daudzveidīgus aspektus profesionālajās attiecībās klienta un speciālista (psihoterapeita, sociālā darbinieka) mijiedarbības un tās kvalitātes raksturošanai.

Līdz ar vairāku metodisko materiālu, žurnāla “Sociālais darbs Latvijā” izdošanu, grāmatu par sociālo darbu ar gadījumu un sociālā darba terminoloģijas vārdnīcas izdošanu, Latvijā aizvien vairāk precizējas daudzu terminu nosaukumi un to pielietojums ikdienā. Līdzīgi ir arī ar darba alianses jēdzienu, kas pēdējos gados ir stabili iesakņojies sociālā darba terminoloģijā.

Attiecību nozīmīguma tēma ir plaši aplūkota jau kopš sociālā darba ar gadījumu pirmsākumiem – gan t.s. Diagnostiskajā skolā, gan Funkcionālajā skolā pagājušā gadsimta pirmajā pusē, kā arī paralēli pētīta psihoanalīzē un vēlāk arī dažādos psihoterapijas virzienos, t.sk. ģimenes terapijā. Šiem daudzveidīgajiem skatu punktiem būtu svarīgi veltīt atsevišķu rakstu, jo šajā darba burtnīcā apjoma dēļ to nebūtu iespējams apkopot. Svarīgi atzīmēt, ka sociālā darba un psihoterapijas atziņas savā attīstībā mijiedarbojas un savstarpēji ietekmējas. Tādēļ, ja mēs runājam par darba aliansi un ar to saistītajiem jēdzieniem, sociālajiem darbiniekiem nevajadzētu baidīties izmantot arī pētījumus un atziņas no psihoanalīzes, analītiskās psiholoģijas un psihoterapijas lauka. Lai arī sociālā darbinieka un psihoterapeita lomas, profesionālie mērķi un uzdevumi ir atšķirīgi, tomēr attiecību un sadarbības procesi ar klientu konsultēšanā var būt tuvi.

Sociālā darba vārdnīcā termins “darba alianse” (angļu val. *working alliance*) tiek skaidrots ar divām nozīmēm: 1) kā klienta, tā konsultanta spēja sadarboties; 2) viņu savstarpēja sadarbība, kas nepieciešama mērķtiecīgam, produktīvam kopdarbam.¹² Tātad šajā definīcijā darba alianse tiek skaidrota gan kā sociālā darbinieka un klienta spēja sadarboties, gan kā pats sadarbības process.

Lai arī attiecību tēma tikusi pētīta jau vismaz pusgadsimtu, tieši darba alianses jēdzienu ieviesa un konceptualizēja ASV psihologs, pētnieks, vairāku ASV augstskolu docents Edvards Bordins (*Edward S. Bordin*) 1979. gadā rakstā “The Generalizability of the Psychoanalytic Concept of the Working Alliance”¹³

¹⁰ Apine, E. Saskarsmes un attiecību veidošana sociālajā darbā ar gadījumu. Roga-Vailza, V., Ozola, I., Apine, E. (Red.). (2021). *Sociālais darbs ar gadījumu. Prakse teorijā*. R.: Latvijas Republikas Labklājības ministrija, AC Konsultācijas. – 271.-356. lpp.

¹¹ Lāss, I (2016). Tiesības uz sadarbības attiecībām. Sociālais darbs Latvijā. -R., LM, 34.-37. lpp.

¹² Bela, B., Rasnača, L. (zin. red.), (2023). Sociālā darba vārdnīca. Rīga: LU Akadēmiskais apgāds. 69. lpp.

¹³ Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 16(3), 252–260. <https://doi.org/10.1037/h0085885>

(Darba alianses kā psihoanalītiskā koncepta vispārināmība). Sociālajā darbā E. Bordina pētījumu virziens iegūst būtisku nozīmi, jo viņš paplašināja darba alianses konceptu un tajā pat laikā sašaurināja uz reālajām “šeit un tagad” attiecībām¹⁴. Saskaņā ar savu pētījumu datiem E. Bordins izdarīja secinājumu, ka spēcīga darba aliansē ir viens no svarīgākajiem nosacījumiem pozitīvam terapeitiskajam procesam. Viņa secinājumi par darba aliansi tika vispārināti arī uz citiem sadarbības attiecību veidiem, piemērojot darba alianses jēdzienu, piemēram, attiecībās starp studentu un pasniedzēju, starp bērnu un vecāku.¹⁵ Tātad tas secīgi attiecināms arī attiecībās sociālais darbinieks – klients. Viņa koncepts vēlāk ir attīstījies un darba alianses jēdziens integrējies dažādos psihoterapijas virzienos, sociālajā darbā ar gadījumu, ģimenes terapijā un supervīzijā.

Būtu svarīgi pieminēt E. Bordina izdalītos trīs galvenos darba alianses komponentus, jo, lai arī papildināti un precizēti, tie joprojām labi atspoguļo darba alianses būtību:

1. Vienošanās par mērķiem.
2. Skaidra uzdevumu sadale.
3. Emocionālā saikne.

Darba aliansi raksturo pēc iespējas skaidrāki sadarbības mērķi un uzdevumi, skaidras abu atbildības, robežu noteikšana, kā arī emocionālā saikne, kas ietver drošības sajūtu un uzticēšanos. Tātad sociālajam darbiniekam ir jāpievērš uzmanība visām šīm komponentēm, uzsākot sadarbību ar klientu, veidojot attiecības un ievērojot to turpmāk visā sadarbības laikā.



Darba aliansē ir profesionālās sadarbības process, kurā sociālais darbinieks un klients izveido sadarbības partnerību, kas balstīta uz skaidrām lomām, uzticēšanos, abpusēju mērķu saskaņošanu un atbalstošām attiecībām, lai palīdzētu klientam risināt viņa grūtības un paaugstinātu dzīves kvalitāti.



Jautājumi pašrefleksijai

Pārdomājiet divus gadījumus no savas prakses:

Vienu gadījumu, kuru jūs varētu raksturot kā labu vai pietiekami labu darba aliansi. Kas jūsu rīcībā, uzvedībā, izmantotajās metodēs palīdzēja to izveidot? Otru gadījumu, kurā darba aliansē neizveidojās. Kas to ietekmēja? Vai bija skaidri noteiktas lomas, mērķi, vienošanās ar klientu? Kādi vēl faktori varēja to ietekmēt? Ko jūs darītu citādi?

¹⁴ Piemēram, skaidrojot terapeitiskās attiecības, terapeitisko aliansi, tiek ņemti vērā arī attiecību neapzinātie faktori, transferences un kontransferences attiecības, kas ir plašāks skatījums par reālajām attiecībām.

¹⁵ Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 16(3), 252. Izgūts no The Generalizability of the Psychoanalytic Concept of the Working Alliance.

Kā veidot un uzturēt darba aliansi sociālajā darbā ar ģimenēm?

Jau iepriekš tika minēti literatūras avoti latviešu valodā, lai smeltos zināšanas, kas saistītas ar sadarbības attiecību un darba alianses veidošanu sociālajā darbā. Tādēļ šajā sadaļā vairāk pievērsīsimies zināšanu integrēšanai praksē, pārdomājot, kā būtiskākos darba alianses elementus īstenot praksē, aprakstot drošas vides veidošanu, uzticības veidošanu, skaidru robežu novilkšanu, klienta iesaistīšanu lēmumu pieņemšanā, kultūras un individuālo īpatnību respektēšanu, pastāvīgu komunikāciju un atgriezeniskās saites sniegšanu, problēmu risināšanu kopā ar klientu un reflektīvu praksi.



Darba alianses
veidošana
un uzturēšana



- Drošas vides veidošana
- Uzticības veidošana
- Skaidru robežu noteikšana
- Klienta iesaistīšana lēmumu pieņemšanā
- Kultūras un individuālo īpatnību cienīšana
- Pastāvīga komunikācija un atgriezeniskās saites sniegšana
- Problēmu risināšana un grūtību pārvarēšana kopīgi ar klientu
- Reflektīva prakse

Turpmāk nedaudz par katru no šiem darba alianses veidošanas un uzturēšanas aspektiem.

Drošas vides veidošana. Jēdziens droša vide ietver vismaz divus aspektus:

1. **Fizisko vidi** (telpas iekārtojums, skaņas izolācija, “redzamība”, piem., stikla durvis, pirmā stāva logs; pasargāšana no ārējiem traucēkļiem, piemēram, telefona zvani, citu cilvēku ienākšana telpā sarunas laikā u.c.). Sadarbības pašā sākumā, kamēr cilvēki viens otru nepazīst, nozīmīgāki var būt tieši drošas vides fiziskie aspekti. Fiziskā vide sadarbības sākumā var kalpot kā drošais ietvars, ko cilvēks uztver gan apzināti, gan neapzināti. Bieži vien, ieejot kādā telpā, mēs nedomājam par telpas detaļām vai izkārtojumu, bet uztveram to sajūtu, intuīcijas līmenī – te ir labi, droši un omulīgi.



Jautājumi pašrefleksijai

Pārdomājiet un uzrakstiet, kas Jums rada drošības sajūtu telpā? Kādam tur būtu jābūt iekārtojumam, priekšmetiem, apgaismojumam? Novērtējiet savu pieņemšanas kabinetu, iekāpjot “klienta kurpēs”. Apsēdieties vietā, kur parasti sēž klients, paskatieties apkārt, sajūti, cik te ir ērti un kā ir te būt. Kas Jums patīk, rada patīkamu un drošu sajūtu? Vai kaut kas būtu maināms, uzlabojams? Vai ir kaut kas tāds telpā, kas rada vai varētu radīt sasprindzinājumu, nedrošību?

2. **Emocionālo un attiecību vidi** (piem., uzklausišana, nenosodīšana un nemoralizēšana, pašnoteikšanās ievērošana, “dot telpu klientam”, godīgums, konsekvence u.c.).

Droša emocionālā un attiecību vide veidojas lēnām un pakāpeniski, bet tieši tā būs labas darba alianses pamatā. Cilvēkiem, kuru pieredzē ir trauma, kā arī cilvēkiem ar garīgās attīstības traucējumiem vai psihiskās veselības traucējumiem var būt nepieciešams ilgāks laiks, lai sajostos droši attiecībās ar sociālo darbinieku. Dažkārt tam ir nepieciešami vairāki mēneši vai pat gadi. Dažkārt tas notiek tikai daļēji un drošība attiecībās ienāk tikai kādos atsevišķos aspektos, piemēram, klients jūtas drošāk sociālā darbinieka mājas vizītes laikā; klients drošāk stāsta par to, kas viņam nav izdevies; ko viņš gribētu, lai sociālais darbinieks dara citādi u.c. Drošas emocionālās vides veidošanai un uzturēšanai ir jāpievērš īpaša uzmanība, tāpēc sociālajiem darbiniekiem ir svarīgi būt empātiskiem un pacietīgiem.



Jautājumi pašrefleksijai

Pārdomājiet savu pieredzi, esot kontaktā ar speciālistiem (psihologu, psihoterapeitu, ārstu). Kāda uzvedība, reakcijas, vārdi, izpausmes, attieksmes Jums palielina drošības sajūtu? Kādas ir jūsu attiecības, kurās jūtaties nedaudz droši un pavisam droši? Kāda ir starpība starp šīm attiecībām un kas nosaka jūsu atšķirīgo drošības sajūtu? Ko jums nozīmē nedrošība attiecībās? Kā jūs šādas attiecības raksturotu?

Jāatceras, ka emocionālās drošības jautājumi ir tikai daļēji apzināti. Nedrošības sajūta var izraisīt trauksmi un aktivizēt psihi aizsardzības mehānismus, kas savukārt var nelabvēlīgi ietekmēt saskarsmi un darba alianses veidošanos. Tādēļ šajā darba burtnīcā būs atsevišķa sadaļa arī par psihi aizsardzības mehānismiem.

Jāatceras, ka sociālā darbinieka un klienta pirmais kontakts un sadarbības sākums nesākas no “balta lapas”, tāpat ir vairāki faktori, kas var ietekmēt klienta drošības sajūtu un vēlmi sadarboties, kā, piemēram, vispārīgais priekšstats par sociālo dienestu, stereotipi un pat baumas iedzīvotāju vidū; sociālā dienesta atrašanās vieta, vide un, protams, arī priekšstats par pašu sociālo darbinieku. Tāpat saskarsmē darbojas daudzi uztveres faktori, līdz vēl esam iepazinušies. Līdz ar to sociālajam darbiniekam ir svarīgi pielietot tās saskarsmes prasmes, kas veicina drošības sajūtu.

PIRMAIS KONTAKTS NESĀKAS NO «BALTAS LAPAS»

SOCIĀLĀ DIENESTA – SOCIĀLĀ DARBINIEKA «TĒLS»

Cilvēkiem ir iepriekš izveidojies vispārīgs priekšstats par to, kāds ir sociālais dienests un kādi ir sociālie darbinieki. Tas var ietekmēt to, ar kādām domām, attieksmi, jūtām cilvēks uzsāk sadarbību ar sociālo darbinieku. Dažkārt ir svarīgi to pārrunāt.

Kāds ir jūsu sociālā dienesta tēls vietējā kopienā?

SOCIĀLĀ DIENESTA «IEEJA»



Pirmā saskare ar sociālo dienestu un sociālo darbinieku sākas pie ieejas un dienesta telpās. Paskatieties uz to ar klienta acīm – ar ko cilvēki saskaras ieejot, cik labvēlīga, aicinoša un draudzīga ir ieeja un telpas dienestā? Kādu vēstījumu telpu iekārtojums un informācija nes cilvēkiem? Kādas sajūtas rodas te uzturoties? Kurš sagaida cilvēku, ieejot dienestā?

SOCIĀLĀ DARBINIEKA SASKARSMES VEIDOŠANAS STILS

Nekad nav zināms, vai šī būs pirmā un pēdējā tikšanās, vai arī tas ir sākums īstermiņa vai ilgtermiņa sadarbībai. Neskatoties uz iespējamo sadarbības ilgumu, ir jāveido sadarbības attiecības, kas būs pamats darba aliansei:

- precīzē iemeslus, kādēļ jāuzsāk sadarbība;
- precīzē pirmreizējā informācijā zināmos faktus un datus. Tas palīdz saprast situācijas kontekstu un izvirzīt pirmos pieņēmumus par nepieciešamo palīdzību. Bet, iespējams, noskaidrojas, ka cilvēkam būtu labāk sadarboties ar citu speciālistu;
- iekārto vidi, kurā klients jūtas droši un saruna var notikt netraucēti;
- pielieto atvērtos un slēgtos jautājumus, kā arī citas aktīvās klausīšanās metodes un labvēlīgu attiecību veidošanas principus.



► Uzticības veidošana.

Uzticēšanās sajūta līdzīgi kā drošības sajūta ir, tā saucamās, bāzes jūtas jeb jūtas, kas veidojas jau no agras bērnības. Pie pietiekoši labvēlīgiem attīstības apstākļiem cilvēkam tā attīstās kā kopsajūta par pasauli kā drošu vietu un sajūta, ka kopumā cilvēkiem var uzticēties. Taču, ja cilvēks piedzīvojis traumu un nelabvēlīgus apstākļus bērnībā (kumulatīvu traumu, pamešanu novārtā, vardarbību u.c.), tad bāzes drošības un uzticēšanās sajūtas tiek ietekmētas negatīvi. Cilvēks kopumā nejūtas droši un uzticēšanos ar citiem cilvēkiem veido caur aizsardzībām. Uzticēšanās ir ļoti cieši saistīta ar drošības sajūtu.

Uzticēšanās otram cilvēkam būtu jāpieņem kā ļoti sarežģīts fenomens, ko nosaka daudzi cilvēka psihes darbības aspekti. Turklāt tas ir fenomens, ko nevar piespiest iedarboties tikai ar vārdiem: “Uzticies man!” Uzticēšanos sociālajam darbiniekam veido un ietekmē ne tikai cilvēka bāzes sajūta, piesaistes modelis, personības struktūra, bet arī cilvēka apzinātā pieredze (piem., ar citām institūcijām, speciālistiem) un arī priekšstati vai iepriekš dzirdētais par konkrēto sociālo darbinieku, sociālo darbu kopumā.

Dažkārt ir novērojama cilvēku vēlme absolutizēt vai idealizēt uzticēšanās jautājumus. Piemēram, atsevišķos jautājumos cilvēks otram var uzticēties, bet kādos citos nē. Pastāv arī savā ziņā “piespiedu brīvprātīgā” uzticēšanās, kad klientam ir vienkārši jāpieņem sociālā darbinieka viedoklis, jāpaļaujas uz viņa teikto vai plānoto, jo sociālais darbinieks konkrētajā situācijā vai jautājumos ir speciālists. Līdz ar to šeit būtisku lomu spēlē arī attieksme pret personu ar varas pozīciju vai uzticēšanas pakāpe cilvēkam, kam ir jebkāda vara. Uzticēšanās autoritātei ir specifisks uzticēšanās veids un tas saskarsmē var kalpot gan kā pozitīvs faktors, gan negatīvs – piemēram, pārāk idealizēts un nekritisks vai caur Glābēja-Upura lomas pozīcijām.

Uzticēšanās sociālajā darbā ir saistīta arī ar vairākām vērtībām un principiem. Pieņemšanas jeb akceptēšanas principu, klienta pašnoteikšanās un “klients eksperts” principiem. Uzticēties otram šajā kontekstā nozīmēt akceptēt otra pasauli, pieredzi un domu gājienu. Akceptēt savas šaubas par otru, uzticēties sev un izprast, ka otrs cilvēks (tāpat kā es) var kļūdīties, var rīkoties pavisam citādi iepretim maniem pieņēmumiem par gaidāmo rīcību. Šo principu ievērošana būtiski atvieglo arī atbildību, sadarbības robežu noteikšanu darba aliansē un mazina sociālā darbinieka riskus uzņemties pārlieku lielu atbildību plānošanā, mērķu sasniegšanā un uzdevumu īstenošanā.

Tikai nedaudz aptverot uzticēšanās tēmu, ir redzams, cik tā ir neviennozīmīga un komplicēta. Tas nozīmē, ka universālu atbilžu nav un sociālajam darbiniekam ir jāreflektē, jāpievērš tam uzmanība katrā individuālā gadījumā par katru klientu atsevišķi. Šāda veida refleksijas attīstīšanai piemērotākā telpa ir dažādu formu supervīzija.

Visi uzticēšanās jautājumi, ko vēlamies attiecināt uz klientu, protams, ir uzdodami arī sociālajam darbiniekam. Sociālajiem darbiniekiem būtu svarīgi reflektēt par savām attiecībām ar cilvēkiem, konkrētiem klientiem, par uzticēšanos pasaulei kopumā, kā arī par savu piesaistes veidu.



Jautājumi pašrefleksijai

Ko Jums nozīmē uzticēšanās? Vai Jums ir klientu grupas vai klienti, ar kuriem ir grūtāk veidot uzticēšanās attiecības? Kas šī grupām, klientiem ir kopīgs? Kā tas saistās ar Jūsu personisko pieredzi, attiecībām ar cilvēkiem ārpus profesionālās dzīves? Kā Jūs reaģējat, rīkojaties, ja jūtat neuzticēšanos klientam? Kas Jūsu rīcībā ir atšķirīgs no sadarbības, kur pastāv “savstarpēja uzticēšanās”? Kā jūs, veidojot attiecības, sevi raksturojat piesaistes kontekstā?

Daži paņēmieni, kas var palīdzēt veidot uzticēšanos un drošības sajūtu.

- ▶ Atcerēties, ka klientam, pirmo reizi tiekoties ar sociālo **darbinieku, nav iemesla uzticēties**. Klientam var būt gaidas vai cerības, ka sociālais darbinieks palīdzēs atrisināt grūto ģimenes situāciju, var būt arī kāds “uzticības kredīts”, kas saistīts ar viņa pieredzi vai attieksmi pret sociālo darbinieku kā autoritāti vai cilvēku ar varu, bet uzticības sajūtai ir vēl tikai jāizveidojas. Dažkārt sociālie darbinieki pieņem, ka klienta sākotnējā uzticēšanās vai paļaušanās ir augsta un tai vairs nav jāpievērš uzmanība. Gluži otrādi – jāpieņem, ka sākotnējā uzticēšanās var būt zema un sociālajam darbiniekam tā ir mērķtiecīgi un pakāpeniski jāpaaugstina.
- ▶ **Veidot labvēlīgu attiecību atmosfēru**, it īpaši svarīgi to veidot jau pašā sadarbības sākumā, jau pirmajās tikšanās reizēs. Izrādiet cieņu, interesi un uzmanību klienta stāstam. Pielietojiet labvēlīgu attiecību veidošanas principus – godīgums, atbildība, sadarbība, cieņa un empātija, atbalsts, drošība.¹⁶ Pielietojiet novērošanas metodi, lai izvērtētu klienta saskarsmes veidu, stiprās un vājās puses sadarbības attiecību veidošanā.

¹⁶ Ozola, I., Viša, K., Goldmane, R. (2020). Metodiskais materiāls sociālajam darbam ģimenēm ar bērniem. Autoru kolektīvs. LR Labklājības ministrija, 88. lpp.

- ▶ **Aktīvi klausīties**, izmantojot atspoguļošanu un pārfrāzēšanu, lai klients justos saprasts un uzklauts. Aktīvā klausīšanās ir viena no centrālajām metodēm un caurviju prasmēm psiho-sociālajā konsultēšanā. Aktīvās klausīšanās tehnikas ir palīdzošas, lai cilvēks sajostos sadzirdēts. Sociālajam darbiniekam tās palīdz būt uzmanīgākam saskarsmes veidošanā, “salasīt starp rindām”, sadzirdēt klientu un būt sarunas laikā “šeit un tagad”.
- ▶ **Izvairīties no spriedumiem, vērtējumiem, kritikas un konfrontācijas**, īpaši sadarbības sākumā. Katrs sociālais darbinieks pateiks, ka “Jā! Spriedumi, vērtējumi, kritika un konfrontācija negatīvi ietekmē vai apgrūtina turpmāku saskarsmi ar klientu.” Klienta nosodīšana ir ārpus sociālā darba vērtībām un principiem. Vērtējums un kritika nav sociālā darba metožu sarakstā. Tomēr ikdienas darbā tā ienāk. Kādēļ?



Jautājumi pašrefleksijai

Atcerieties kādu pēdējo sarunu ar klientu, kurā devāt spriedumus un vērtējumus, paudāt kritiku vai konfrontējāt klientu. Uzdodiet katrs sev šo jautājumu – kāds tam bija mērķis? Kāds tam bija rezultāts? Vai klientam šis mans viedoklis bija vietā un laikā, vai tas bija lietderīgs? Kam šī viedokļa paušana bija svarīgāka – klientam vai man pašam? Kāds bija mana viedokļa emocionālais fons – dusmas, skumjas, trauksme, bažas? Ja man ir būtisks vēstījums, kas jānodod klientam, un es zinu, ka tas būs konfrontējošs, tad kādi varētu būt šīs informācijas pasniegšanas veidi? Kā man sagatavot klientu, kā pateikt šo informāciju, lai tā būtu pēc iespējas lietderīga klientam un neradītu lieku frustrāciju vai neietekmētu mūsu sadarbību?

- ▶ **Izrādīt empātiju**. Izvairoties no spriedumiem un kritikas, tā vietā varam būt empātiski. Piemēram, sociālais darbinieks, sarunājoties ar māti, kuras bērnam ir izteiktas uzvedības grūtības, var paust empātiju, sakot: “Es saprotu, ka šī situācija jums ir ļoti grūta un redzu, cik rūpes par Pētera nākotni jums ir svarīgas.” Kā redzat, sociālais darbinieks nesniedz vērtējumu par Pētera uzvedību, par kuru Pētera māte jau tā jūtas vainīga un bezspēcīga, bet sniedz saprotošu vēstījumu. Empātijas izrādīšana nenozīmē, ka sociālais darbinieks dod pozitīvu vērtējumu nepieņemamai uzvedībai. Tas vairāk nozīmē paust izpratni par to, kā varētu justies otrs cilvēks šādā situācijā un saskatīt situācijas sarežģītību. Empātijas paušana ir cieši saistīta ar sistēmisko principu: klients nav problēma!



Pārdomājiet, kas Jums ir palīdzējis veidot uzticēšanos ar kādu no speciālistiem (sociālais darbinieks, psihologs, psihoterapeits, ārsts)? Kā uzticēšanās mainījās laika gaitā? Kas palīdzēja tai veidoties, kas mazināja uzticēšanos? Kādas metodes, tehnikas Jūs izmantojat praksē, lai veicinātu klienta uzticēšanos? Ko jūs noteikti neieteiktu darīt? Kas, Jūsprāt, mazina uzticēšanos?

- ▶ **Nesteigties un nesteidzināt klientu.** Drošības sajūta un uzticēšanās sajūta prasa laiku, kā arī attiecību pieredzi. Cilvēkam ir jāpieredz attiecības, lai varētu otram lielākā vai mazākā mērā uzticēties. Latvijā esam uzkrājuši jau 30 gadu pieredzi sociālajā darbā ģimenēm ar bērniem un varam mācīties no tās, ka steiga un klienta steidzināšana nepalīdz veidot to attiecību vidi, kurā klients varētu mainīties. Turklāt nesteigties nenozīmē vilkt garumā. Drīzāk – izvēlēties atbilstošāko tempu. Multiplas problēmas vai vajadzības ģimenē, vecāku grūtības bērnu aprūpē, kas saistītas ar bērnu pamatvajadzību nodrošināšanu, ir veidojušās daudzu gadu garumā un bieži ir saistītas ar problēmām paaudzēs, sāpīgām ģimenes traumām. Tātad ir nepieciešams arī ilgāks laiks izprast sevi un savas grūtības, sākt tās risināt, kļūdoties risinājumos, pakāpeniski iemācīties uzņemties atbildību par saviem lēmumiem un pieaugt kā vecākiem.

Nesteigšanās nozīmē būt kontaktā ar klientu un viņa situāciju “šeit un tagad”, nestumt klientu uz pārmaiņām, neskriet klientam pa priekšu. Nesteigties nozīmē sociālajam darbiniekam būt kontaktā arī ar sevi konsultēšanas laikā.

NESTEIGTIES NOZĪMĒ



2. attēls Procesa vadīšanas principi



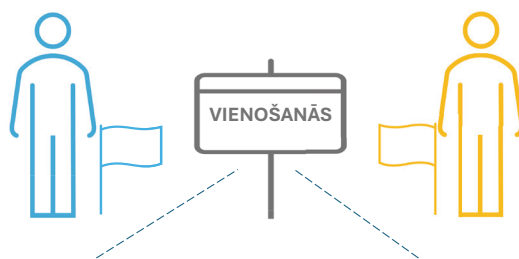
Jautājumi pašrefleksijai

Pārdomājiet, kādu gadījumu no prakses, kurā jūs varat raksturot savu kā sociālā darbinieka praksi kā sasteigtu. Kādi apstākļi vai faktori jums liek steigties? Vai konsultācijas laikā domās dažkārt esat “citur”? Padomājiet par ārējiem faktoriem (piem., klients, klienta situācija Jūs steidzina, kādi institūcijas priekšraksti vai sadarbības partneri, noslodze) un par iekšējiem faktoriem (piem., nogurums, izdegšanas ietekme, nepatika pret klientu), kas varētu ietekmēt šo sasteigtību. Kas ir tas, ko jūs mēģināt apiet, samazināt, nedarīt, sasteigt? Kā jūs jūtaties par savu padarīto darbu, ja tas tiek veikts sasteigti?

► Skaidru robežu noteikšana.

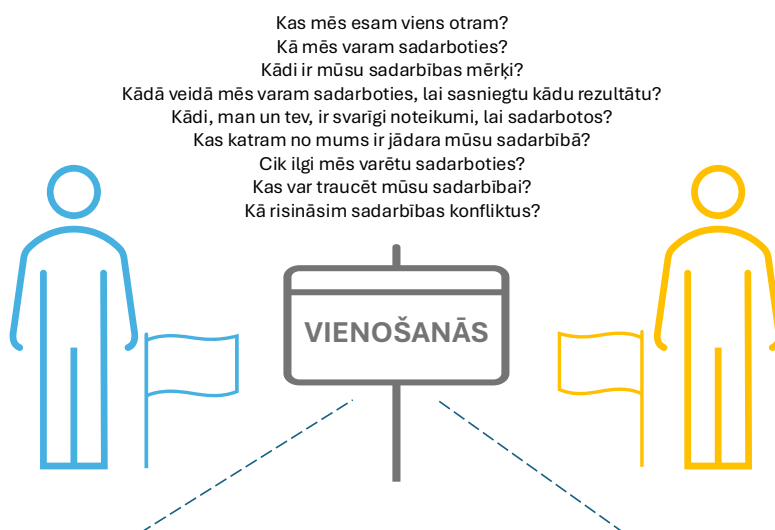
Viens no darba alianses “atslēgas elementiem” sociālajā darbā ģimenēm ar bērniem ir skaidru robežu noteikšana. Robežu noteikšana un uzturēšana sociālajā darbā ir viens no aktuālākajiem jautājumiem, kas skar plašu profesionālo jautājumu loku, kā, piemēram, atbildību un uzdevumu skaidru sadalījumu, sociālā darbinieka izvēles par labu reaktivitātei vai proaktivitātei, elastīgumam vai konsekventumam, lēmumu pieņemšanā, iesaistes intensitātē, lomu dalījumā u.c. Visi šie robežu jautājumi skar ne tikai sadarbību ar vecākiem un bērnu vai paplašināto ģimeni, bet arī starpinstitucionālo un starpprofesionālo sadarbību. Pats vārds “robeža” atspoguļo kādu robežšķirtni, dalījumu vismaz divās daļās, divu daļu redzamību. Robeža starp mani un tevi, maniem pienākumiem un taviem, manām un tavām atbildībām. Fiziski šīs robežas neeksistē, tās nav iespējams redzēt un vienīgais veids, kā tās var iezīmēt vai noteikt, ir par tām sarunāties, pierakstot, vienojoties un turpmāk tam sekojot.

Uzsākot iespējamo sadarbību, pirmajā tikšanās reizē ar klientu, sociālajam darbiniekam ir pienākums uzsākt sarunu par klienta vajadzību sadarboties, viņa gaidām, iespējamajiem mērķiem u.c. Tātad jau pašā sadarbības sākumā tiek runāts par sadarbības robežām. Darba alianses veidošanas un uzturēšanas galvenais instruments ir vispārīgā **vienošanās par sadarbību**. Vienošanās par sadarbību īsumā ir raksturojama kā vienošanās par sadarbības noteikumiem.



Par vispārīgās vienošanās nozīmi, galvenajiem elementiem un procesu sociālajā darbā ir diezgan detalizēti aprakstīts Metodiskajā materiālā sociālajam darbam ģimenēm ar bērniem.¹⁷ Papildus varētu minēt vairākus vispārīgās vienošanās aspektus, kuri sociālajiem darbiniekiem ikdienā rada grūtības un papildus jautājumus.

- SDĢB vispārīgā vienošanās par sadarbību vienmēr būs rakstiska. Tomēr atkal un atkal jāatgādina, ka **vienošanās par sadarbību rakstiskais dokuments ir tikai kopsavilkums, kas tiek apkopots uz noteiktas formas veidlapas**. Darba alianses veidošanas kontekstā būtiskākā ir pati saruna, vienošanās par sadarbības noteikumiem pēc būtības jeb nonākšana pie abpusējas vienošanās.



¹⁷ Ozola, I., Viša, K., Goldmane, R. (2020). Metodiskais materiāls sociālajam darbam ģimenēm ar bērniem. Autoru kolektīvs. LR Labklājības ministrija, 109. lpp.

Slēdzot vispārīgo vienošanos par sadarbību ar klientu, kā minimums ir jāpārrunā sekojošas tēmas:

- ▶ Kādas ir klienta vajadzības, gaidas un kādas grūtības šobrīd ir jārisina? Sociālā darbinieka ģimenēm ar bērniem pirmā tikšanās visbiežāk sākas ar jautājumiem par **sadarbības uzsākšanas iemesliem**. Bieži tā ir kāda krīzes situācija vai kādas institūcijas vēstule par ģimeni ar lūgumu uzsākt sadarbību, dažkārt kāds no ģimenes locekļiem vēršas pēc palīdzības. Pat tad, ja sociālajam darbiniekam ir pieejama pirmreizējā informācija, ir svarīgi, lai klients pats varētu izstāstīt savu stāstu, savu versiju vai redzējumu. Sadarbības uzsākšanas iemeslu nosaukšana nenožīmē, ka tās ir tās problēmas, kas uzreiz jāatrisina vai par kurām ir jādod vērtējums.
- ▶ **Kādu atbalsta veidu sociālais darbinieks var piedāvāt** un kāda ir sociālā darbinieka loma sociālajā darbā ar ģimeni? Sociālajam darbiniekam ir jāizstāsta, kāds būs sociālā darbinieka darbs, kāds ir darba mērķis un kā parasti notiek sadarbība – sākumā sociālais darbinieks iepazīsies ar ģimenes situāciju, izvērtēs to, tiekoties ar ģimenes locekļiem, tostarp mājas vizītēs, pēc izvērtēšanas kopā ar ģimeni tiks sastādīts plāns, kā risināt konkrētas grūtības u.c.

Katra iepazīšanās ar ģimenes situāciju un sadarbības sākuma konteksts būs atšķirīgs. Tomēr katrā reizē ir būtiski noskaidrot klienta priekšstatus, iepriekšējo pieredzi un bažas par sadarbību ar sociālo darbinieku. Svarīgi pielietot “pastāvīgās vienošanās” (*on-going contracting*) principu, jautājot – vai tik tālu, cik mēs esam izrunājuši, viss ir saprotams? Vai ir kādi precizējoši jautājumi? Vai mēs runājam par to, ko jārunā, vai varbūt ir kāds cits svarīgs jautājums, uztraukums? Vai un kāds manis piedāvātais atbalsts, izklausās, varētu būt noderīgs?

Ja saruna notiek ar diviem vai vairākiem ģimenes locekļiem, tad sociālajam darbiniekam saruna jāveda tā, lai varētu izteikties katrs ģimenes loceklis.

Ja pirmajā tikšanās reizē klients sociālajam darbiniekam ir, tā sauktais, “obligātais klients”, tad viņam ir svarīgi izstāstīt, ka nepieciešams izvērtēt ģimenes situāciju un sniegt savus izvērtēšanas secinājumus, ja pat, klientaprāt, viņam tas nav nepieciešams.

- ▶ Kad ir pārrunāti gan klienta iemesli uzsākt sadarbību, gan sociālais darbinieks ir izstāstījis par sadarbības procesu, sociālajam darbiniekam ir jājautā, **vai klients vēlas sadarbīties** un vai iespējams apspriest vienošanos par sadarbību? No vienas puses, var šķist, ka šis jautājums ir lieks, jo sociālajā darbā ģimenēm ar bērniem lielākoties ģimenes nonāk ne brīvprātīgi (piem., policijas vai bāriņtiesas ziņojums) vai arī tik sarežģītās situācijās, ka bez ārēja atbalsta neiztikt. Tomēr, atceroties klienta pašnoteikšanās principu, robežu un atbildību sadalīšanu, nevajadzētu pieņemt klienta vēlmi sadarbīties kā automātisku vajadzību. Ir būtiski dot iespēju cilvēkam pašam paust savu viedokli un vēlmi. Dažkārt tā ir pārliecinoša atbilde, ka, jā, viņš vēlas sadarbīties! Citreiz, ka nevēlas, bet viņam nav citu variantu. Atbildes var būt visdažādākās un tās ir svarīga vienošanās sastāvdaļa.

Klients vienmēr var atteikties no sadarbības un var neļaut sociālajam darbiniekam izvērtēt situāciju. Šādas situācijas nav retas un sociālajam darbiniekam ir jābūt gatavam izstāstīt vairākkārt par sociālā darba mērķi, par sadarbības procesu, pielietojot psihosociālās konsultēšanas metodes. Par pretestībām sadarbībā skatiet turpmākajā nodaļā. Atsevišķos gadījumos jārunā arī par to, kā sociālais darbinieks rīkojas, ja klients atsakās sadarbīties, piem., ir situācijas, kad sociālajam darbiniekam atzinumā pārskata veidā ir jāinformē bāriņtiesa, ka vecāki vai viens no viņiem atsakās no sadarbības. Vairākas stratēģijas sociālā darbinieka sarunai, ja klients atsakās no sadarbības, varat lasīt Metodiskajā materiālā sociālajam darbam ģimenēm ar bērniem.¹⁸

- ▶ Kad ir panākta konceptuāla vienošanās par sadarbību, tad jāsāk runāt sīkāk par sadarbības detaļām un viens no pirmajiem aspektiem, par ko sociālajam darbiniekam ir jārunā, ir **konfidencialitātes nosacījumi** un izņēmuma situācijas, kad sociālais darbinieks var pārkāpt

¹⁸ Ozola, I., Viša, K., Goldmane, R. (2020). Metodiskais materiāls sociālajam darbam ģimenēm ar bērniem. Autoru kolektīvs. LR Labklājības ministrija, 109. lpp.

konfidencialitāti. SDGB ir jāizstāsta, ka viņa darba saturs ir saistīts ar sadarbību un informācijas apmaiņu ar citiem speciālistiem. Ja ģimenes sociālajā situācijā ir iesaistīta bāriņtiesa, tad ar klientu ir jāpārrunā, kā notiks informācijas apmaiņa starp sociālo darbinieku un bāriņtiesu. Bieži klientiem ir papildus jāizstāsta, kādas lomas ir bāriņtiesai un kādas – sociālajam darbiniekam. Tāpat jājautā klientam, vai viņam ir kādas bažas un satraukums par informācijas apmaiņu starp speciālistiem un jāpārrunā veidi, kas varētu kļiedēt šīs bažas un paaugstināt klienta drošības sajūtu. Dažkārt sociālajam darbiniekam ir jāklieidē mīti par bāriņtiesas un sociālā darbinieka sadarbību un darbības mērķiem. Svarīgi šos jautājumus pārrunāt jau pašā sadarbības sākumā.

- ▶ Pēc sarunas par konfidencialitāti, informācijas apriti starp ģimenes locekļiem un institūcijām vai speciālistiem klients bieži tiek informēts arī **par ierakstiem datubāzēs** un ar parakstu apliecina savu piekrišanu pieejai datubāzes informācijai. Kopumā to bieži uzskata par formālu prasību, jo sociālā darbinieka mandāts paredz pieeju datubāzēm sociālajā darbā ar gadījumu arī bez klienta piekrišanas. Tomēr ir būtiska klienta informētā piekrišana, kas dod klientam jaunu informāciju un zināšanas par tādiem informācijas uzglabāšanas aspektiem, kurus visbiežāk cilvēki nezina. Dažkārt klienti ieinteresējas paskatīties, kā izskatās par viņu rakstītā informācija, citus tas pavisam neuztrauc un neinteresē. Cilvēku reakcijas ir dažādas, bet būtiski, lai cilvēks apzinās, kāda informācija par viņu ir pieejama, kāda tiek uzglabāta un fiksēta.
- ▶ Nākamā vienošanās tēma ir par **savstarpējo komunikāciju** sadarbības laikā. Sociālais darbinieks sniedz informāciju par saviem pieņemšanas laikiem, sniedz savu kontaktinformāciju. Izstāsta, kādos laikos ar viņu var sazināties un kur klients var vērsties, ja palīdzība ir nepieciešama laikos, kad sociālais darbinieks nepieņem (piem., piefiksē krīzes tālruņa numuru). Ja tikšanās ir ar vairākiem ģimenes locekļiem, tad sociālais darbinieks vienojas, kurš būs “ģimenes koordinators” un caur kuru personu notiks galvenā komunikācija (piem., vienošanās par ģimenei piemērotu laiku ģimenes sapulcei), kā arī kādos jautājumos sociālais darbinieks var vērsties individuāli pie katra ģimenes locekļa un katrs ģimenes loceklis pēc nepieciešamības var vērsties pie sociālā darbinieka. Sociālais darbinieks var izmantot jau iekopētu kontaktinformāciju “Vienošanās par sadarbību” veidlapā, bet tikšanās reizē papildus var izmantot gan pierakstu lapas, vizītkartes vai apmainīties ar tālruņu numuriem.

Sociālajam darbiniekam ir jāizstāsta, kādi ir **tikšanās reižu nosacījumi, piemēram:**

- ierašanās *savlaicīgums un punktualitāte*;
- savlaicīga paziņošana, ja attaisnotu iemeslu dēļ klients nevar tikt uz plānoto tikšanos (cik savlaicīgi (dienu iepriekš, tajā pat dienā) sociālais darbinieks nosaka pats). Sociālais darbinieks var pārrunāt, kādi ir attaisnoti iemesli atcelt tikšanos;
- tikšanās jeb sarunu *vidējais ilgums*;
- *tikšanās vieta*. Sociālā darba specifika paredz, ka tikšanās ar klientu var būt gan klātienē, gan attālināti, gan konsultāciju kabinetā, gan pie klienta mājās. Sociālais darbinieks un klients var vieneties, ka par katru reizi par tikšanos vietu vienosies pirms tās. Sociālā darbinieka elastīgums attiecībā uz konsultācijas vietu ir labs resurss, īpaši tām klientu grupām, kam var būt apgrūtināši regulāri apmeklēt sociālo darbinieku, piemēram, vientuļa māte ar zīdaini.
- *Specifiskas vienošanās*, ko nosaka klienta sociālās situācijas specifika, piemēram, dažkārt ir jāpārrunā ar klientu noteikums neierasties uz tikšanos alkohola reibumā.
- *Jāvienojas par konkrētiem tikšanās datumiem*. Sociālais darbinieks izstāsta par tikšanās mērķiem, vai tas būtu iepazīties vai iegūt pamatinformāciju par ģimenes locekļiem un bērniem, kas varētu aizņemt vienu vai divas tikšanās reizes. Sociālais darbinieks var nedaudz izstāstīt, ka ir iepriekš sagatavoti jautājumi, kurus sociālais darbinieks uzdos un kopīgi ar klientu pārrunās. Sociālais darbinieks un klients vienojas, kad varētu būt vizīte mājās un izstāsta par tās mērķi.
- ▶ Vienmēr *labs papildus jautājums* pie vispārīgās vienošanās – kā Jums šķiet, vai mums ir būtiski vēl par kaut ko vieneties? Vai vēl kas būtu jāņem vērā?

Vienošanas par sadarbību – pirmās tikšanās piemērs.

Pie sociālā darbinieka uz pirmo tikšanos ir atnākusi Anna (36) un Jānis (38), jo sociālais darbinieks bija saņēmis informāciju no pirmsskolas izglītības iestādes, ka viņu meita Aija (4) neregulāri to apmeklē, ierodas netīrās drēbēs, bieži ir izsalkusi un izskatās novārgusi, ar citiem bērniem nespēlējas, vecāki ar audzinātājiem nesadarbojas, un tēvs komunikācijā ir agresīvs. Pirmsskolas izglītības iestāde lūdz sociālo dienestu izvērtēt, vai ģimenei ir nepieciešams atbalsts bērna aprūpē.

Anna un Jānis pie sociālā darbinieka ierodas laicīgi, abi izskatās satraukti. Jānis, jau ienākot kabinetā, ir aktīvs un pauž dusmas, kādēļ bērnudārzs iejaucas viņu dzīvē un ka viņiem nekāda palīdzība nav nepieciešama. Anna izskatās apjukusi, neko nesaka un valda asaras.

Sociālais darbinieks sasveicinās, ieaicina kabinetā, piedāvā apsēsties konsultēšanai paredzētās vietās, iepazīstina ar sevi un lūdz iepazīstināt vecākus ar sevi.

Sociālais darbinieks izstāsta, ka ir saņēmis vēstuli no bērnudārza un jautā, vai vecāki ar to arī ir iepazinušies? Vecāki nav redzējuši šo vēstuli, tikai zina, ka tāda ir nosūtīta. Sociālais darbinieks iedod iepazīties ar vēstuli. Tēvs ir sašutis un dusmīgs, uzskata, ka tā ir viņu nomelnošana.

Sociālais darbinieks izrāda empātiju un saka, ka saprot tēva sašutumu un redz, ka Jāni un Annu satrauc šī situācija. Turpinot izstāsta, ka šodienas tikšanās mērķis ir pārrunāt, kā šo situāciju varēs risināt un vienoties par sadarbību. Tāpat izstāsta, ka šodienas tikšanās ilgs aptuveni 45 min. un ka viņu saruna ir konfidenciāla.

Sociālais darbinieks izstāsta, ka šādos gadījumos, kad pirmsskolas izglītības iestāde atsūta informāciju par bērnu, sociālā darbinieka atbildība ir izvērtēt situāciju ģimenē un sniegt vecākiem nepieciešamo atbalstu. Tāpat izstāsta, ka sociālā darbinieka mērķis ir palīdzēt vecākiem sniegt atbalstu bērna aprūpē un risināt radušos situāciju.

Jānis satrauktā un dusmīgā balsī saka, ka viņiem nav vajadzīga nekāda palīdzība un viņi paši tiks galā. Sociālais darbinieks jautā: “Ar ko, viņuprāt, šobrīd viņiem būtu jātiek galā?” Tēvs un māte klusē, ir jūtams saspringtums, spriedze. Sociālais darbinieks nepārtrauc klusumu un gaida, kamēr kāds no vecākiem sāks runāt. Jāni jūtama spriedze un redzams, ka dusmas nomaina skumjas, viņš valda asaras. Anna sāk runāt un stāsta, ka iet ļoti grūti, jo pirms pusgada dzemdībās zaudējusi bērnu, nevar to pieņemt. Sociālais darbinieks uzklausa, izrāda empātiju un izjautā par esošo atbalstu. Tā kā sociālā darbinieka ģimenēm ar bērniem galvenais fokuss ir vecāku spējas bērna aprūpē, tad sociālais darbinieks uzdod precizējušus jautājumus arī par Aiju.

Sarunas laikā sociālais darbinieks uzzina, ka Jānis pirms pusgada ir zaudējis darbu un ir grūtības atrast jaunu, līdz ar to ir lielas naudas grūtības un iekrājušies parādi arī par dzīvokli. Anna nestrādā, lielāko dienas daļu pavada guļot, neizrāda interesi Aijas aprūpē. Šobrīd lielākais atbildības slogs ir uz Jāni, cik vien var, tik viņš aizved Aiju uz bērnudārzu, bet, ja ir kāda “haltūra”, tad atstāj mājās, jo Anna nevar aizvest Aiju uz bērnudārzu. Ģimene nav vērsusies pēc palīdzības, nesaņem ne materiālu, ne psiholoģisku atbalstu, jo cer, ka paši varēs tikt galā.

Sociālais darbinieks izstāsta, kādu viņš var piedāvāt atbalstu un sadarbības procesu, un paskaidro, ka viņam ir vairāk jāiepazīstas ar ģimeni, lai izvērtētu labāko iespējamo atbalstu. Lai to izdarītu, sociālajam darbiniekam ir jāveic mājas vizīte un tikšanās ar vecākiem un Aiju. Sociālais darbinieks pielieto sistēmisko principu “nepārtraukto vienošanos” (angl.val. *on-going contracting*), pārjautājot vecākiem, vai ir saprotams viņa stāstītais, ko vecāki domā par to, ko sociālais darbinieks stāstījis u.c.

Sociālais darbinieks vecākiem jautā par praktiskās un neatliekamās palīdzības vajadzībām. Īsumā izstāsta par to, kas interesē ģimeni – sociālās palīdzības nokārtošanas iespējām, valsts nodarbinātības dienesta iespējām, psihologa konsultāciju pieejamību, nevalstisko organizāciju palīdzību apģērbam un ēdienam. Jānis ieinteresējas par sociālās palīdzības saņemšanas

iespējām, bet par citām praktiskās palīdzības iespējām solās padomāt. Anna ir satraukta un saka, ka ir par daudz informācijas. Sociālais darbinieks piedāvā viņai pārdomāt pārrunāto līdz nākamai tikšanās reizei. Tomēr sarunas laikā precizējas, ka abi vēlētos sazināties ar nevalstisko organizāciju, jo šobrīd ir grūtības ar ēdiena iegādi, un viņi atzīst, ka Aijai un arī sev šobrīd nevar nodrošināt regulāru un labu pārtiku.

Vecāki piekrīt vienoties par sadarbību ar sociālo darbinieku.

Sociālais darbinieks izstāsta par konfidencialitātes nosacījumiem, kā notiek informācijas apmaiņa starp speciālistiem un informāciju datu bāzēs, kas tiek ievadīta. Vecākus uztrauc, ko sociālais darbinieks atstāstīs bērnudārzā. Sociālais darbinieks pārrunā vecāku bažas un izstāsta, kā notiks komunikācija ar pirmsskolas izglītības iestādi, pieminot, ka sociālajam darbiniekam būs jāsazinās ar bērnudārza speciālistiem un jāievāc sīkāka informācija, taču tiks ieturēta konfidencialitāte par to, ko vecāki nevēlas, lai stāstītu.

Sociālais darbinieks vecākiem piedāvā, kāds varētu būt tikšanos biežums un vienojas ar vecākiem par tuvāko tikšanās reižu laikiem, kā arī mājas vizīti. Sociālais darbinieks izstāsta arī par nosacījumu, ka iepriekš jāpaziņo, ja Jānim vai Aijai nav iespējas apmeklēt tikšanos, par kuru ir vienojušies. Tāpat abas puses pārrunā situācijas, kas varētu būt šķērslis sadarbībai.

Sociālais darbinieks pievērš uzmanību, ka atlikušajā laikā būtu svarīgi aizpildīt Vienošanās par sadarbību veidlapu, ja vecāki tam piekrīt. Sociālais darbinieks aizpilda veidlapu, nosaucot skaļi punktus, kurus aizpilda un vecāki dažus vēlas precizēt.

Sociālais darbinieks piemin, ka konsultācijai atvēlētais laiks drīz beigsies. Un jautā, kā vecāki šobrīd jūtas un vai šobrīd ir vēl kādi jautājumi par sadarbību? Jānis saka, ka sākumā bija ļoti satraukts un domāja, ka Sociālais dienests atņems viņiem meitu, bet tagad viņš to redz citādi un jūtas mierīgs. Anna joprojām ir mazrunīga, bet atvadoties izskatās mierīgāka, saka, ka gaida sociālās darbinieces zvanu pirms mājas vizītes.

Iepriekš jau tika aplūkotas trīs darba alianses komponentes – drošas vides veidošana, uzticības veidošana un vienošanās par sadarbību. Papildus vēl dažas, kuras akcentē Pamela Trevitika (*Pamela Trevithick*)¹⁹

Klienta iesaistīšana lēmumu pieņemšanā un problēmu pārvarēšana kopīgi ar klientu.

Aktīvi iesaistiet klientu jebkurā ar viņu saistītā jautājumā, lai klients justos līdzatbildīgs un iesaistīts. Daudziem klientiem ir raksturīga t.s. iemācītā bezpalīdzība vai izteikta upura loma. Šādās situācijās sociālais darbinieks klientam ne tikai māca jaunus uzvedības modeļus, bet arī pasargā sevi no neatbildīgas atbildības uzņemšanās. Sociālā darba ģimenēm ar bērniem viens no principiem skan: “Nevienu lēmumu, kas skar ģimeni, nevar pieņemt bez ģimenes!”

Pielietojiet uz risinājumu vērsto pieeju, koncentrējoties uz pozitīvām izmaiņām. Atbalstiet klientu nelielu, sasniedzamu mērķu noteikšanā. Piemēram, “ja mēs šo lielo problēmu sadalīsim mazākos soļos, ar ko jūs vēlētos sākt?”. Tātad, sociālajam darbiniekam ir jānotur un jāaktivizē atbalstošā loma, nepaliekot kontrolējošu lomu.

Kultūrjūtīga pieeja (*culture sensitive approach*) jeb cilvēka kultūras, tradīciju un individuālo īpatnību cienišana.

Darba alianses veidošanai un uzturēšanai ir būtiski izzināt klienta kultūras un reliģiskos uzskatus un ģimenes tradīcijas. Kultūra šī jēdziena plašākajā nozīmē ietver gan tradīcijas, gan etniskās īpatnības un ticību vai reliģisko pārliecību. Jebkuru jautājumu, ko apspriežat ar klientu, var pārjautāt kultūras kontekstā – kāda Jūsu ģimenē ir šādu grūtību risināšanas pieredze? Vai jums ir tuva baznīcas kopiena un vai jums tur ir atbalsta persona? Kā valstī, kurā jūs piedzimāt, šāda veida grūtības tika risinātas? Kāds būtu Jūsu reliģiskās autoritātes skatījums uz šīm grūtībām?

¹⁹ Trevithick, P. (2012). Social work Skills and Knowledge, 3rd ed. – London, Open University Press, 253.-287.

Sociālais darbinieks var pārdomāt, kāda uzvedība, pieejas viņam būtu jāņem vērā un jāpielieto komunikācijā ar klientu ar atšķirīgu kultūras pieredzi.

Pastāvīga komunikācija un atgriezeniskās saites sniegšana.

Komunikācijas uzturēšanas un atgriezeniskās saites sniegšanas nozīme ir uzsvērtā vairākkārtīgi. Darba alianses uzturēšanai tā ir ārkārtīgi nozīmīga, īpaši sadarbības sākumā, kad attiecības un sadarbība vēl tikai veidojas. Atgriezeniskās saites sniegšanā nozīmīgas ir sociālā darbinieka prasmes konceptualizēt savus novērojumus, atpazīt savas reakcijas, nosaukt vārdos, pārfrāzēt un atspoguļot klienta norises vai uzvedību, apkopot un izdarīt secinājumus u.c., kas kopumā nozīmē spējas reflektēt par savu praksi.

Vēlams ir pastāvīga progresa, izmaiņu pārrunāšana ar klientu, lai pārliecinātos, ka klientam ir skaidrs process un mērķi, nepieciešamības gadījumā tos precizējot.

Būtiska ir pozitīvās atgriezeniskās saites sniegšana par sasniegumiem un progresu, lai veicinātu klienta motivāciju. Piemēram, *“es esmu ievērojusi, ka pēdējās tikšanās reizēs Jūs esat aktīvi iesaistīties un daudz izdarījis tikšanās reižu starplaikos. Tas ir liels solis uz priekšu!”*

Reflektīva prakse

Reflektīva prakse darba alianses kontekstā nozīmē pastāvīgu savu pieeju pārskatīšanu, analīzi, refleksiju par savu sadarbību un sadarbības attiecībām ar klientu.

Sociālais darbinieks var veikt regulārus pierakstus, pārdomāt, kādas pieejas šim klientam būtu atbilstošākas, ar ko pašam sociālajam darbiniekam un klientam varētu būt saistītas sadarbības grūtības u.c. Vēlams supervīzijās pārrunāt savas pārdomas un radušos jautājumus.

2.

Personības organizācijas līmeņu ietekme uz darba aliansi



Šajā nodaļā aplūkosim vairākus aspektus, ko ir nozīmīgi ņemt vērā, veidojot darba aliansi. Sadarbības attiecības veidošanas stilu lielā mērā ietekmē personības briedums, cilvēka adaptācijas spējas un prasme sadarboties, īstenojot dažādas sociālās lomas. Uzskaitītie faktori ir tie, kas cilvēkiem ar sociālās funkcionēšanas grūtībām ir ievainoti, traucēti vai nepietiekami attīstīti. Sociālo darbinieku ikdienas darba fokusā ir traucēta cilvēku sociālās funkcionēšanas spēja. Tātad arī traucētas sadarbības un adaptācijas spējas. Psihoterapijā un sociālajā darbā šos traucējumus galvenokārt skaidro no Ego psiholoģijas un psihodinamiskās psiholoģijas aspekta. Tādēļ šajā nodaļā tiks detalizētāk apskatīts pretestību un aizsardzības mehānismu jēdziens, kā arī personības organizācijas traucējumu līmeņi.

2.1. PERSONĪBAS BRIEDUMS, SPĒJA ADAPTĒTIES UN SPĒJA SADARBOTIES

Personība ir unikāls, neatkārtojams un noturīgs indivīda raksturojumu kopums, kas ietver īpašības, vajadzības, vērtības, paštēlu, emocionālo reakciju modeļus un intereses.²⁰ Cilvēka personība veidojas un attīstās lēnām, pakāpeniski un mijiedarbībā gan ar iekšējās, gan ar ārējās pasaules notikumiem un ietekmēm. Personības veidošanos ietekmē iedzimtība, vide, fiziskā nobriešana, audzināšana, identitāte, vērtības un dzīves pieredze. Cilvēka personības attīstību var iztēloties kā sarežģītu, daudzslāņainu un daudzšķautņainu organisma attīstību, kura daļas dažu brīdi attīstās paralēli vai mijiedarbojoties savā starpā, bet citkārt šīs daļas attīstās atšķirīgā tempā, mainoties un diferencējoties. Personības attīstības komplicētību palīdz skaidrot bio-psiho-sociālā pieeja, aplūkojot cilvēka fiziskos, psiholoģiskos un sociālos aspektus atdalīti. Katrs no šiem aspektiem cilvēkam var attīstīties atšķirīgā ritmā.

Bioloģisko jeb fizisko briedumu visbiežāk asociējam ar hronoloģisko vecumu jeb cik ir pilni gadi. Tiesa gan, mūsdienu veselības aprūpē dažkārt nodala hronoloģisko vecumu un ķermeņa vecumu. Respektīvi, mans ķermenis var atbilst vidēji statistiskajam jaunākam vai vecākam hronoloģiskā vecuma ķermenim. Piemēram, 45 gadus vecam vīrietim ārsts pasaka, ka viņa ķermenis atbilst 50 gadu vecumam. Vai arī otrādi, analīžu un ārstu izmeklējumu dati liecina, ka 60 gadīgas sievietes fiziskais stāvoklis atbilst cilvēkam 50 gadu vecumā. Ar šiem piemēriem tiek akcentēts, ka bioloģiskajam jeb fiziskajam vecumam nav tikai viens atskaites punkts – hronoloģiskais. Jebkurā gadījumā ir kāds nosacītais atskaites punkts, kādu fizisko briedumu sagaidām noteiktā vecumposmā.

²⁰ Bela, B., Rasnača, L. (zin. red.), (2023). *Sociālā darba vārdnīca*. Rīga: LU Akadēmiskais apgāds. 305. lpp.

Psihologiskais briedums – to var attiecināt uz cilvēka spējām regulēt emocijas un impulsus, uzņemties atbildību, pieņemt lēmumus, rūpes par sevi, empātiju, spēju rīkoties konsekventi, veidot un uzturēt labvēlīgas attiecības, risināt konfliktus u.c. Psihologiskais briedums var raksturot cilvēka psiholoģiskās un emocionālās attīstības līmeni. Tas ir cieši saistīts arī ar psiholoģisko aizsardzības mehānismu nobriešanu, kas savukārt veicina cilvēka adaptācijas spēju attīstību sociālajā vidē un dažādās sociālās situācijās. Psiholoģiskā brieduma noteikšanai kā viens no kritērijiem arī var tikt izmantots “atbilstība vecumposmam”, tas ir, cilvēkiem pastāv konkrētas gaidas kādā konkrētā vecumā attiecībā uz spējām tikt galā ar sevi, savām emocijām, jūtām un problēmsituācijām. Ja pieaudzis cilvēks apraudāsies veikalā, jo nevar iegādāties kādu sev tīkamu lietu, mēs, visticamāk, to uzskatīsim par psiholoģiski nenobriedušu uzvedību. Savukārt, ja tā rīkosies 4-gadīgs bērns, šādu uzvedību varam uztvert kā atbilstošu vecumam. Bioloģiskais jeb fiziskais briedums un psiholoģiskais briedums neattīstās vienmērīgi un līdzās. Drīzāk tie ir salīdzināmi ar sportistiem, kas cenšas viens otru noķert. Īpaši to var novērot attiecībā uz pusaudžiem, kad viņu fiziskais ķermenis strauji nobriest, bet psiholoģiskās attīstības procesi vēl iepaliek. No otras puses, straujās izmaiņas pusaudža ķermenī aktivizē arī psihi attīstības procesus. Dažkārt starp fizisko un psiholoģisko nobriešanu veidojas lielākas vai mazākas plaisas. Izteiktākās tās ir cilvēkiem ar garīgās attīstības traucējumiem, jo, ņemot vērā viņu, visbiežāk iedzimtās, kognitīvās attīstības problēmas, psiholoģiskā attīstība ir ierobežota un bremzēta. Plaisu starp fizisko un psiholoģisko nobriešanu var pastiprināt traumas, personības traucējumi, krīzes.

Sociālo briedumu varētu attiecināt uz cilvēka spēju īstenot sociālās lomas dažādās sociālās funkcionēšanas sfērās – darbs un nodarbinātība, ģimene, labvēlīgu attiecību veidošana un iekļaušanās dažādās sociālajās grupās, materiālā drošība, izglītība un personiskā attīstība, atbalsta sistēma, iesaiste sociālās un pilsoniskās aktivitātēs. Sociālo briedumu būtiski ietekmē gan fiziskā, gan psiholoģiskā attīstība (šajā kontekstā var teikt – fiziskā un psiholoģiskā veselība). Arī sociālā brieduma noteikšanai var izmantot kritēriju “atbilstība vecumposmam”, jo katrā vecumposmā mums būs atšķirīgas gaidas par sociālo briedumu, tas ir, kādām tieši sociālās funkcionēšanas spējām noteiktā vecumposmā personai būtu jābūt pietiekami attīstītām un kādu sociālo lomu īstenošana ir atbilstoša.

Jēdzienu “personības briedums” varam pielietot plašāk kā tikai “psiholoģiskais briedums”, jo tas lielā mērā ietver iepriekš minētos bio-psiho-sociālos aspektus. Jāatceras, ka jēdziena “briedums” nozīme var ietvert gan attīstības procesu (briedums, attīstība, nobriešana), gan attīstības rezultātu (briedums, nobriedis). Jēdzienu “personības briedums” nevajadzētu lietot bipolāri jeb nobriedis-nenobriedis, jo kā jau iepriekš aplūkojām, – personības briedumu veido daudzas tās daļas, kas attīstās atšķirīgos ritmos un noteiktā dzīves posmā, līdz ar to cilvēks kādos aspektos var būt vairāk nobriedis, attīstītāks un spēcīgāks, bet kādos mazāk.

2.2. PSIHES AIZSARDZĪBAS MEHĀNISMI



Psihes aizsardzības mehānismi (PAM) ir neapzināti psihi procesi, kas pasargā Ego no iekšējiem konfliktiem un mazina negatīvu, nepanesamu impulsu radītos trauksmes draudus.²¹ Jēdziens “aizsardzības” attiecas uz raksturīgākajiem aizsardzības veidiem pret psiholoģiskajiem draudiem un nepatīkamiem afektīvajiem stāvokļiem, kā arī kā mēģinājums saglabāt psiholoģisko līdzsvaru un homeostāzi izaicinājumam, grūtību priekšā.²² Centrālais PAM mērķis ir aizsargāt no psiholoģiskās dezorientācijas un trauksmes. Kopumā var izdalīt divus veidus, kā mazināt trausmi²³:

- 1) *koncentrēt uzmanību tieši uz situāciju*, reālo vai iespējamo trausmes vai konfliktu avotu;
- 2) *izmantot PAM*, tādējādi pielāgojot, izkropļojot, noliedzot, minimizējot vai citādā veidā mainot savu attieksmi pret realitāti un mazinot trausmi.

²¹ Bela, B., Rasnača, L. (zin. red.), (2023). *Sociālā darba vārdnīca*. Rīga: LU Akadēmiskais apgāds. 335. lpp.

²² Lingiardi, V, McWilliams, N. (2017). *Psychodynamic Diagnostic Manual* (2nd ed.) – The Guilford Press, 106. p.

²³ Sudraba, V. (2016). *Psihoanalītiskā terapija*. No Konsultēšanas un psihoterapijas prakse. Zin. red. I. Bite, K. Martinsone, V. Sudraba – R.: Apgāds Zvaigzne ABC, 88. lpp.

Abi trauksmes mazināšanas veidi var darboties vienlaicīgi, dažādās pakāpēs un nav iespējams precīzi novilkt līniju starp abiem, jo PAM aktivizējas automātiski un darbojas neapzināti. Psihes aizsardzības mehānismi piemīt visiem cilvēkiem, tie attīstās un mainās visā cilvēka dzīves laikā un tiem ir būtiska adaptīvā funkcija, lai regulētu psihi darbību. PAM attīstību ietekmē vairāki faktori:

1. Iedzimtais temperaments.
2. Bērnībā piedzīvoto stresu un traumu raksturs, dziļums.
3. Nozīmīgo pieaugušo aizsardzības veidi.
4. Pieredzē apgūtās un īpaši pozitīvajā pastiprinājumā apgūtās aizsardzības.

PAM sākotnējās idejas izvirzīja Z. Freids 19. gs. beigās un 20 g.s. sākumā, bet būtiskākais ieguldījums teorijas turpmākai attīstībai ir Annas Freidas (*Anna Freud*) darbam. Kopš Z. Freida idejām līdz mūsdienām pastāv vairākas PAM klasifikācijas un to uzskaitījums ir diezgan plašs, kā arī pastāv diskusija par jēdziena “aizsardzības veids” lietošanu. Piemēram, kā alternatīva tiek lietots arī jēdziens “adaptācijas veids”²⁴, tādā veidā mēģinot nodalīt dabiskas, veselīgas un adaptīvās cilvēka reakcijas no mazadaptīvām aizsardzības reakcijām ar negatīvām ietekmēm uz cilvēka sociālo funkcionēšanu. Turpmāk vadīsimies pēc psihoanalītiķes N. MakViljamsas (*Nancy McWilliams*) izstrādātās PAM klasifikācijas un PMD_2 (angļu val. *Psychodynamic Diagnostic Manual, 2nd ed.*) izmantotā apraksta.²⁵

Psihes aizsardzības mehānismu klasifikācija un raksturojums.

► Primitīvie psihi aizsardzības mehānismi

Primitīvās jeb nobriedušās aizsardzības darbojas vispārīgā, nediffrēncētā veidā visā cilvēka psihiskajā un sensorajā telpā, sapludinot kognitīvās, afektīvās, kā arī sajūtu un uzvedības reakcijas. Primitīvās aizsardzības sāk veidoties agrīnajā jeb preverbālajā vecumposmā. Tātad tās var raksturot kā arhaiskas un dziļi neapzinātas, kas attīstās kā dabisks bērna izzināšanas veids, iepazīstot pasauli. Primitīvās aizsardzības pielieto katrs cilvēks izteiktākā vai mazāk izteiktā veidā – visi kādā mērā kaut ko noliedz, izolē, sašķēl, mitoloģizē, idealizē utt., bet sociālās funkcionēšanas grūtības vai personības traucējumi, cilvēkam pieaugot, rodas tad, ja neattīstās nobriedušie PAM.

Lai kādu PAM klasificētu kā primitīvu, cilvēkam var novērot gan traucētu saiti ar realitātes principu, gan traucētu autentiskuma un patstāvīguma uztveri objektam ārpus personiskā “Es”. Piemēram, nolieguma gadījumā šīs divas pazīmes izpaužas, ja cilvēks noliedz notikušo “*Tas nav bijis!*” Šajā gadījumā ir traucēta saite ar realitāti un tiek noliegta lieta, parādības eksistence, kā to var dažkārt novērot maziem bērniem: “Ja es domāju, ka tas neeksistē, tad tas nepastāv!”

PAM klasifikācija ir diezgan plaša. Tādēļ piedāvāsim N. MakViljamsas klasifikāciju. Pie primitīvajām aizsardzībām pieder: primitīvā izolācija, noliegums, visvarenā kontrole, primitīvā idealizācija, primitīvā devalvācija, projekcija, introjekcija, projektīvā identifikācija, sašķēšana (*splitting*), disociācija.

N. MakViljamsa uzsver, ka tā kā primitīvo aizsardzību avots ir preverbālais posms un ļoti agrīna cilvēka psihi attīstības stadija, tad tās ir daudz grūtāk aprakstīt kā nobriedušās aizsardzības.²⁶ Tomēr mēģināsim tās aprakstīt un papildināt ar piemēriem no prakses.

²⁴ Мак-Вильямс, Н. (2011). *Психоаналитическая диагностика. Понимание структуры личности в клиническом процессе*. – М.: Независимая фирма “Класс”, 130. с.

²⁵ McWilliams, N. (2020). *Psychoanalytic Diagnosis (2nd Ed.). Understanding Personality Structure in the Clinical Process*. – USA, The Guilford Press, (426) 102 p.

Lingiardi, V, McWilliams, N. (2017). *Psychodynamic Diagnostic Manual (2nd ed.)* – The Guilford Press, 1078 p.

²⁶ Мак-Вильямс, Н. (2011). *Психоаналитическая диагностика. Понимание структуры личности в клиническом процессе*. – М.: Независимая фирма “Класс”, 134. с.

Primitīvā izolācija

Kad mazs bērns jūtas pāruzbudināts, pārlietu ilgi ir satraukts vai atstāts raudam, viņš aizmieg. Tas ir viens no ļoti agrīnajiem psihiķa aizsardzības mehānismiem – pārslēgšanās citā psihiķa stāvoklī vai “cita apziņas stāvokļa radīšana, lai izvairītos no (nepanesami sāpīgas) realitātes”²⁷. Tātad “pārslēgšanās” vai “atslēgšanās” ir viens no arhaiskākajiem veidiem, kā bērna psihe sevi aizsargā un kā izpaužas primitīvās izolācijas aizsardzība. Atcerieties pasaku par “Meitenīti ar sērkokiem”! Nosalusi, vientuļa, neatbilstoši aukstajai ziemai apģērbta, izsalkusi meitenīte, kura baidās iet mājās, jo nav pārdevusi nevienu sērkoku kastīti, izmisumā uzšķīl sērkokus un ierauga siltu istabu ar kamīnu, galdu ar ēdienu un ar katru sērkoku uzšķīlienu pasakas stāsts attīstās. Jā, aiziešana fantāzijās arī ir viens no veidiem, kā sevi pasargāt no emocionālām ciešanām un no realitātes! Primitīvā izolācija var arī izpausties kā tendence fiziski un/vai emocionāli izolēties. Psihodinamiskajā pieejā to saista ar šizoīdā rakstura iezīmēm. Kā uzsver N. MakViljamsa, galvenā primitīvās izolācijas priekšrocība ir tā, ka nav tik izteikta nepieciešamība kropļot realitāti. Cilvēks it kā vienkārši no tās aizbēg vai izvairās. No vienas puses pieaugušie ar izteiktu primitīvās izolācijas PAM var likties emocionāli un fiziski distancēti, nekomunikabli, pasīvi, izvairīgi, aizņemti ar savu pasauli vai pat dīvaini, no otras puses – tie var būt ļoti jūtīgi, radoši cilvēki, mākslinieki, rakstnieki, filozofi un cilvēki, kuri nes jaunu skatījumu ārpus sabiedrības ierastajiem stereotipiem un priekšstatiem. Jānodala divi izolācijas veidi – 1) primitīvā izolācija un 2) izolācija kā nobriedušāks aizsardzības veids.

Pieaugušā vecumā primitīvo izolāciju var novērot kā:

- ▶ **Aizmigšana.** Izteiktākā formā var izpausties kā pēkšņa aizmigšana, “atslēgšanās”. Viegākā formā – kā izteikts miegainums, kas nav saistīts ar objektīvu nepieciešamību pēc miega. Piemēram, sociālo darbinieku supervīzijas grupā tika izskatīts komplikēts seksuālās vardarbības gadījums ģimenē. Gadījuma izskatīšana sociālajos darbiniekos radīja daudz emocionālo reakciju un diskusiju. Viena no darbiniecēm emocionālas diskusijas laikā distancējās no sarunas un pēkšņi aizmiga. Pēc kāda laika kļuva zināms, ka viņas personiskajā pieredzē ir bijusi seksuālā vardarbība.
- ▶ **Fantazēšana un/vai ieiešana “savā pasaulē”.** Piemēram, konsultācijas laikā, kamēr sociālajam darbiniekam norit vienošanās ar klientu par sadarbību (klientam ir izteikta sociālā izolēšanās, pašaprūpes grūtības, apģērbs ož pēc kaķiem, ir netīrs, nespēja nodrošināt pamatvajadzības, nav līdzekļu pārtikai, parāds par dzīvokli), viņš ilgstoši klusē. Sociālais darbinieks jautā klientam, par ko viņš šobrīd domā. Pēc ilgstošas pauzes klients atbild, ka viņš šobrīd domā par saviem trīs kaķiem un iztēlojas, ka viņi būtu klātesoši šajā sarunā. Klients aktīvi un ieinteresēti stāsta savu fantāziju sociālajam darbiniekam. Primitīvās izolācijas PAM ir raksturīgi distancēties no situācijas “šeit un tagad”, ieejot kādās fantāzijās, domu pasaulē. Kopumā nobriedušāku PAM gadījumā cilvēks spēj atšķirt, kas ir fantāzija, kas realitāte. Dziļāku personības vai psihiskās veselības traucējumu gadījumā, ja PAM funkcionēšanas spēja ir zema, cilvēks var to neatšķirt un neapzināties.
- ▶ **Fiziska un emocionāla izolēšanās.** Cilvēks izvairās no kontakta gan fiziski, gan emocionāli. Var tikt izrādīts vienaldzīgums, neieinteresētība vai pat agresija par attiecību veidošanu vai palīdzības un atbalsta piedāvāšanu.
- ▶ **Psihoaktīvu vielu lietošana.** Viens no primitīvās izolācijas izpausmes veidiem ir arī psihoaktīvu vielu lietošana. Tātad vielu lietošana PAM kontekstā var darboties kā viens no veidiem, kā aizbēgt no realitātes, sāpīgām jūtām, ciešanām vai trauksmes.

²⁷ Sudraba, V. (2016). *Psihoanalītiskā terapija*. No Konsultēšanas un psihoterapijas prakse. Zin. red. I. Bite, K. Martinsone, V. Sudraba – R.: Apgāds Zvaigzne ABC, 90. lpp.

Noliegums

Primitīvais PAM, kas veidojas agrā bērnībā, lai tiktu galā ar trauksmi, ir realitātes un trauksmes avota noliegšana. Noliegums ir atsacīšanās pieņemt kaut kā eksistenci. Tas īpaši aktivizējas krīzes situācijās, ko var atpazīt ar cilvēku pirmo reakciju uz kādu ārkārtas notikumu: “Nē! Tas nevar būt!” Krīzes situācijās noliegums apvienojumā ar disociāciju var palīdzēt rīkoties racionālāk un izdzīvot. Taču savā ziņā noliegums var pavadīt visu cilvēka dzīvi, aizsargājot no dzīves ambivalences un pretrunām, kā arī “aizplīvurojot” nepatīkamos aspektus, lai nepadarītu dzīvi tik trauksmainu. Cilvēki, kuriem noliegums ir viens no vadošajiem PAM, var uzvesties pārlietu nekritiski pozitīvi un optimistiski, noliedzot ārējās realitātes vai personiskās negatīvās iezīmes, problēmas. Tā, piemēram, dažkārt var novērot nekritisku attieksmi vai pat ignorēšanu pret kādām izteiktām veselības problēmām: “Gan jau pāries!” Noliegums kā primitīvais aizsardzības mehānisms ir neapzināts un cilvēks tiešām tic tam, ko uzskata par neeksistējošu (problēma, situācija, jūtas). Tā, piemēram, šāds noliegums ir izteikts atkarību gadījumos. Atkarība ir cilvēka nepārvarama tieksme lietot kādas vielas vai uzvedības modeļus, neskatoties uz to radītajām negatīvajām biopsihosociālajām sekām. Atkarības jēdziena skaidrojums norāda uz nolieguma pastāvēšanu. Cilvēks noliedz, ka ir atkarīgs un ka tieši atkarība negatīvi ietekmē viņa dzīves kvalitāti un veselību. Tādēļ atkarīgiem cilvēkiem aktivizējas daudzi citi PAM, kā, piemēram, projekcija, minimizēšana, racionalizācija, kas pastiprina un uztur noliegumu. Primitīvā nolieguma aizsardzības spēku var novērot ģimenēs, kur ir vardarbība, piemēram, sieviete, kura gadiem noliedz un attaisno vīra fizisko vardarbību, vai māte, kura “nav ievērojusi”, ka viņas bērnu seksuāli izmanto tēvs. Noliegumu var novērot ģimenēs, kurās piedzimst bērns ar kādiem intelektuālās attīstības traucējumiem un dažkārt var paiet gadi, līdz vecāki to pieņem. Noliegums ir arī viena no sērošanas stadijām. Noliegums var izpausties arī māniju gadījumos, kad tiek noliegta paša spējas vai gluži pretēji – savi ierobežojumi, kā arī var tikt noliegta savas vajadzības kādas idejas, mērķa labā. Šajā gadījumā to saista ar maniākāli-depresīvo personību traucējumu dinamiku.

Visvarenā kontrole

Bērns agrīnā, pirmsverbālā vecumā piedzīvo visvarenās kontroles sajūtu – viss, kas notiek šajā pasaulē, ir kontrolējams. To bieži saista ar agrīno jeb primāro narcismu. Bērnam ir jāpiedzīvo “pasaules nabas”, grandiozitātes, varēšanas un kontroles sajūta, kas vēlāk būs pamats veselīgai pašapziņai, gribas spēkam un sajūtai, ka vari kaut ko ietekmēt. Apzināšanās, ka kontrole pieder arī apkārtējai pasaulei un citiem cilvēkiem, dabiski transformējas, bērnam pieaugot, līdz pakāpeniski cilvēks nonāk pie atziņām par diezgan daudz personiskajiem ierobežojumiem un dzīves aspektiem, ko nespēj kontrolēt. Tātad veselīgā formā pieaugušā vecumā primitīvais PAM “visvarenā kontrole” var izpausties dzīves “virsotnes”, sasniegumu brīžos vai, piemēram, vinnējot loterijā. Dažkārt visvarenā kontrole var tikt projicēta uz citiem cilvēkiem, autoritātēm, piešķirot tiem neierobežotas spējas un visvarenību. Šajā gadījumā blakus darbojas arī tāds PAM kā idealizācija. Patoloģiskā veidā visvarenā kontroli var novērot sociopātiskām jeb antisociālām personībām, kurām mērķu sasniegšanai ētiskie un morāles aspekti ir sekundāri. Visvarenā kontrole izpaužas savas ietekmes un varas pastiprināšanā, manipulējošā uzvedībā komunicējot ar citiem cilvēkiem, kā arī empātijas trūkumā. Sociālā darba praksē ar šāda tipa cilvēkiem nākas saskarties ģimenēs, kurās ir vardarbība. Gadījuma piemērs: ilgstoša fiziska un emocionāla vīra vardarbība pret sievu, beidzās ar viņas nāvi. Viņiem bija meita (10 gadi), kuru adoptēt vēlējās viņas vecmāte, arī meitene pauda vēlmi dzīvot ar vedomāti, kas arī iepriekš daudz bija iesaistījusies mazmeitas aprūpē. Tiesāšanās ilga vairākus gadus. Speciālistu (sociālo darbinieku, psihologu, bāriņtiesas, psihiatru) viedokļi, kuri bija iesaistīti šajā gadījumā, izteikti polarizējās – vieni meitenes tēvu vērtēja izteikti pozitīvi kā atbalstošu, rūpīgu, gādīgu, atsaucīgu un uz sadarbību vērstu. Savukārt otru vērtējums bija pavisam pretējs, piemēram, psihologa atzinums par meitas attiecībām ar tēvu bija brīdinājumu pilns, atzīmējot, ka meitene baidās un izvairās no tēva, tēva klātbūtnē maina uzvedību, vēlas dzīvot kopā ar vecmammu, izpēte uzrādīja aizdomas par tēva seksualizētu uzvedību pret meitu. Tēvs terorizēja speciālistus, draudot telefoniski, īsziņās, klātienē, un iebiedēja tos, kuriem nebija pozitīvs vērtējums par viņu. Savukārt pret cilvēkiem, kuriem lemsanā bija lielāka vara, tēvs izturējās pavisam pretēji – bija pieklājīgs, laipns, atsaucīgs, pat šarmants. Tas tiešām izskatījās ļoti patiesi, ja nebūtu zināma pretējā realitāte. Šis gadījums labi raksturo situāciju, kurā spilgti izpaužas visvarenās kontroles aizsardzība patoloģiskā veidā pieaugušā vecumā. Izteiktu šī PAM izpausmi saista ar sociopātiskas, antisociālas personības traucējumiem.

Primitīvā idealizācija

Kā visi primitīvie aizsardzības mehānismi, arī primitīvā idealizācija attīstās ļoti agrīnā vecumā. Bērns to piedzīvo caur vecāku idealizēšanu, piešķirot viņiem visvarenas spējas un varu. Mazam bērnam vecāki ir kā supervaroņi, kuri spēj pasargāt no visa un atrisināt visu. Atskārsme, ka vecāki ir reāli cilvēki ar diezgan ierobežotām spējām un varbūt pat ne tik gudri kā likās bērnībā, raisās pakāpeniski, pieaugot. Idealizācija kā aizsardzība palīdz bērnam samazināt trauksmi un bailes, jo ir kāds cilvēks, kas spēj pasargāt. Tā pastāv arī pieaugušā vecumā, tikai transformējas. Cilvēki idealizē savas autoritātes, kas ir dabiski, lai vēlāk varētu internalizēt autoritātei piemītošās (projicētās) īpašības un tiekties tām līdzināties. To izteikti var novērot pusaudžu vecumā, kad pusaudzis sāk ģērbties, sarunāties un uzvesties kā viņa elks. Dabiska idealizācijas komponente ir arī mīlestības fenomenā. Vērtību un ideju pasaulē, kā arī reliģijā, dažādās ideoloģijās var novērot idealizāciju, jo vērtību un ētikas, “labāko” dzīves modeļu jautājumi paši par sevi ir mēģinājumi pārākā, vēlāmā, “idealizētā” veidā formulēt kādus dzīves aspektus vai standartus.

Primitīvās idealizācijas PAM ir cieši saistīts ar citu aizsardzības mehānismu – sašķelšanu (*splitting*), kas neļauj cilvēkam integrēt pretrunīgas jūtas, kā, piemēram, mīlestību un dusmas. Būtībā sašķelšana ir idealizācijas un devalvācijas (skat. nākamo PAM aprakstu par primitīvo devalvāciju) pamatā.

Idealizācija var izpausties nereālistiskās gaidās un sevis, otra cilvēka vai grupas spēju, iespēju un varēšanas pārspīlēšanā jeb idealizēšanā. Tā rezultātā cilvēks vai nu pārspīlē savas īpašības vai arī pretēji – paļaujas uz ārējiem idealizētajiem objektiem, pats ieņemot nekritisku, pakļāvīgu pozīciju, noņemot no sevis atbildību pieņemt lēmumus un rīkoties. Pēdējā variantā cilvēks visu varu (varēšanu) it kā nodod otram – tam, kurš/kas tiek idealizēts. Šādā kontekstā iemācītajā bezpalīdzībā arī ir idealizācijas PAM komponente.

Sociālie darbinieki nereti saskaras ar klientiem, kuri no pirmās tikšanās brīža idealizē sociālo darbinieku. Tas var izpausties gan ļoti izteikti, piemēram, nekritiski paužot, cik sociālais darbinieks ir izcils profesionālis, kurš visu zina un visu spēj atrisināt, gan arī netiešākā, slāpētākā veidā, – piekristot visam, ko saka sociālais darbinieks, vai arī apliecinot, ka “es jau tik labi nezinu, kā jūs”, uzvedībā paužot pakļaušanos. No otras puses, idealizācijas aizsardzība var izpausties kā sociālā darbinieka noniecināšana un devalvācija – “Ko tad Jūs zināt par dzīvi!”, “Jūs man nederat pat kurpes slaucīt!”. Cilvēkus ar dominējošu idealizācijas un devalvācijas PAM saista ar narcistiskajiem un robežpersonības traucējumiem (DSM-5)²⁸.

Primitīvā devalvācija

Visbiežāk idealizācija un devalvācija ir cieši saistīti PAM un mijiedarbojas savā starpā. Agri vai vēl arhaiskā idealizācija pāriet pretējā procesā – devalvācijā. Pretēji idealizācijai devalvācijas gadījumā cilvēks neapzināti samazina savu, citu cilvēku, grupas vai objekta nozīmi un vērtību jeb to devalvē, piešķirot izteikti negatīvu vērtējumu. Samazinot kaut kā nozīmi, cilvēks atvieglo negatīvo emociju sāpīgo pārdzīvojumu. Piemēram, šķiršanās gadījumā var notikt izteikta partnera nomelnošana, stāstot, cik nelietīgs, garlaicīgs, nekompetents ir bijis partneris un nekā laba viņā nav nekad bijis. Devalvāciju (arī idealizāciju) var atpazīt, kad cilvēks lieto polarizētus, pārspīlētus vērtējumus, kas ir raksturīgi arī melnbaltajai domāšanai – Ideāli – Šausmīgi! Viss labs! – Viss slikts! Darba vidē tas var izpausties kā, piemēram, darbinieka, kurš saņēmis paaugstinājumu, vērtības pazemināšana – “Viņam paveicās!”, “Viņa to vietu dabūja ne jau tādēļ, ka kaut ko prot, bet tādēļ, ka valkā īsus bruncīšus!” Devalvācija var ne tikai projicēties uz citiem, bet arī tikt vērsta uz sevi. To dažkārt sauc arī par pašdevalvāciju un tā izpaužas savu sasniegumu un savas vērtības mazināšanā.

Devalvācija kā aizsardzības mehānisms, kas seko iepriekšējai idealizācijai, visbiežāk izpaužas kā ārkārtīgi sakāpinātas dusmas par to, ka neesi atbildis idealizētajām gaidām un fantāzijām.

²⁸ American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (5th ed.).

Projekcija un introjekcija

Pats aizsardzības mehānisms nosaukums “projekcija”, “introjekcija” norāda uz to būtību – cilvēka neapzinātais saturs tiek projicēts (uz ārū vērsts) vai nu uz ārējo objektu vai arī ārējais saturs tiek introicēts (uz iekšu vērsts) kā savējais. Abi šie PAM ir cieši saistīti un kopā veido vēl vienu PAM – projektīvo identifikāciju, bet to aprakstīsim atsevišķi.

Projekcija kā aizsardzības mehānisms ir process, kā rezultātā cilvēks kādus iekšējos procesus neapzināti uzskata par ārējiem vai piedēvē ārējiem objektiem.²⁹ Projekcijas un introjekcijas process ir empātijas pamatā. Tā ļauj iekļūties “otra ādā” caur paša pārdzīvojumu ar šo jūtu pārnēs uz otru. Projekcija ir animisma pamatā, piešķirot dzīvniekiem vai dabas objektiem garīgumu un cilvēkam piemītošas īpašības. Projekcijai arī ir liela nozīme radošajā procesā.

Nenobriedušā formā projekcija būtiski ietekmē realitātes uztveri un kropļo to, piedēvējot otram tās negatīvās īpašības vai uzvedību, ko pats sevī noliedz. Piemēram, cilvēks noliedz savu vēlmi zagt vai krāpties, bet apkārtējos cilvēkus apvairo par zagļiem. Kā redzat, šis projekcijas piemērs labi parāda, kā dažādi PAM savā starpā mijiedarbojas. Sākotnēji darbojas primitīvais PAM noliegums, bet nākamajā solī šī izstumtā, noliegtā daļa tiek projicēta uz citu cilvēku. Ikdienā šis process notiek sekundes simtdaļās un neapzināti. Ja jūs mēģināsi cilvēkam jautāt kādus faktus, pierādījumus vai norādīt uz viņa paša uzvedības konsekvencēm, tad varat saņemt atpakaļ dusmu vilni. Tātad aizsardzības mehānismos ir sava iekšējā, neapzinātā un aizsardzības loģika, nevis faktu un saprāta loģika. Dažkārt var paiet ļoti ilgs laiks, līdz cilvēks sāk apzināties un “pieņemt atpakaļ” savas negatīvās projekcijas, ko raidījis uz ārpusi. Galējās, patoloģiskās formās projekcija var izpausties kā paranoja vai paranoīdālie personības traucējumi.

Introjekcija ir projekcijai pretējs process, kā rezultātā cilvēks ārējā realitātē notiekošo neapzināti uztver kā iekšējās pasaules procesus. Viens no veidiem, kā dabiski bērnībā izpaužas primitīvās introjekcijas process, ir identificēšanās ar nozīmīgajiem pieaugušajiem. Sērošanas procesā arī var just introjekcijas ietekmes spēku, kad kāda tuva cilvēka zaudējums tiek izjuts kā “Es” daļas zaudējums un tas tiek piedzīvots kā “tukšuma” sajūta, it kā līdz ar tuvo cilvēku mūsos ir mirusi kāda daļa. Arī identificēšanās procesā ar agresoru ir iesaistīts primitīvās introjekcijas PAM. Sociālajā darbā ģimenēm ar bērniem bieži nākas saskarties ar situācijām, kurās vardarbības upuris vai nu aizstāv varmāku, vai arī pats kļūst vardarbīgs un neapzinās savu agresīvo uzvedību pret citiem. Tas ir veids, kā tikt galā ar bailēm, ciešanām un bezpalīdzības jūtām caur introjekciju, it kā pārņemot varmākas uzvedību.

Projektīvā identifikācija

Atšķirībā no iepriekš minētajiem aizsardzības mehānismiem, kuri var transformēties un izpausties nobriedušākās formās, projektīvā identifikācija (PI) lielākoties tiek aplūkota tās nenobriedušajās, primitīvajās formās. PI ir neapzinātu, kompleksu aizsardzību process, kas vērsts uz noteiktu reakciju izraisīšanu otrā cilvēkā. PI rezultātā cilvēks apstiprina savas negatīvās domas, jūtas (projekcijas) par cilvēkiem – “es jau zināju, ka cilvēki/viņš/viņa ir agresīvs, traks, netaisnīgs, cietsirdīgs, nevēlas palīdzēt” utt. Mēģinot skaidrot sarežģīto PI procesu, var izdalīt noteiktu posmus:

1. **Cilvēks neapzināti projicē** uz otru cilvēku kādu negatīvu attieksmi, uzvedību, piemēram, ka “cilvēki ir vardarbīgi!” Projekcijas ir neapzinātas, spēcīgas un, kā jau iepriekš tika minēts, tās nav saistītas ar realitātes faktiem, reālo cilvēku un kropļo realitāti. Pašam cilvēkam šīs jūtas un ap to radītās domas ir reālas. Cilvēks jūt spēcīgas bailes, dusmas, bezpalīdzību, projicējot uz otru agresora lomu. Jūtu radītā projekcija ietekmē to, kā cilvēks sāk uzvesties.
2. **Cilvēks pret otru cilvēku sāk uzvesties atbilstoši savai neapzinātajai projekcijai.** Sekojot piemēram par vardarbības projekciju, sāk uzvesties kā pret agresoru. Dažkārt tā var būt kaitinoša, provokatīva darbība, izteikumi, vai arī manipulatīva, pasīvi agresīva upura pozīcija. Tātad tiek īstenots kompleksu, neapzinātu rīcību, reakciju kopums, kas ietekmē otra cilvēka emocionālo stāvokli.

²⁹ Мак-Вильямс, Н. (2011). *Психоаналитическая диагностика. Понимание структуры личности в клиническом процессе*. – М.: Независимая фирма “Класс”, 144. с.

3. **Otrs cilvēks neapzināti reaģē līdzīgā veidā, kā pieprasa projekcija.** Otrs cilvēks, jūtot noteiktu uzvedības modeli, sāk justies apjucis, aizstāvēties vai uzbrukt pretī, līdz noreagē neapzināti pieprasītajā veidā un intensitātē.
4. **Cilvēks saņem apstiprinājumu savai projekcijai.** Sekojot iepriekšējam piemēram, – jā, cilvēki ir vardarbīgi! Šajā posmā, kad cilvēks saņem apstiprinājumu savai projekcijai, cilvēka uzvedība, kas bija novērojama 2. solī, var strauji mainīties, pat pavisam pretēji.

PI process notiek neapzināti, ļoti ātri un parasti saistīts ar spēcīgu emociju, afektu izlādi. Esot iesaistītam otra projektīvās identifikācijas procesā, tas var radīt spēcīgas jūtas, t.sk. vainas sajūtu, apmulsumu un apjukumu, jo ir sanācis reaģēt tā, kā neesat vēlējušies, kā nav ierasts, kas nav atbilstoši situācijai un nav tipiski jūsu rīcībai.

Sašķelšana (*splitting*)

Sašķelšana jau tika pieminēta iepriekš, kas iesaistīta tādu PAM pamatā kā, piemēram, idealizācija un devalvācija. Sašķelšana veido arī t.s. “melnbalto domāšanu”. Kā visi primitīvie PAM, arī sašķelšana attīstās agrīnā bērnībā, preverbālajā posmā. Cilvēkam nobriestot, sašķelšana dabiski, pakāpeniski transformējas daudz elastīgākā skatījumā uz pasauli, kurā labais un ļaunais jau var integrēties un izpausties ārkārtīgi dažādās toņu gammās. Protams, arī nobriedušu cilvēku dzīvē sašķelšana var izpausties tās primitīvajās formās, īpaši kara un ārkārtas krīžu situācijās, ja ir izteikts apdraudējums. Uzbrucējam, agresoram var tikt piešķirtas pat dēmoniskas īpašības, savukārt aizstāvim – idealizētas, supercilvēka īpašības. Sašķelšanas izraisīto “sašķelšanos” krīzes situācijās, indivīda un grupas līmenī varējām novērot gan Covid-19 laikā, gan agresijas pret Ukrainu laikā. Sašķelšana individuālā līmenī palīdz samazināt trauksmi. Savukārt grupai tā palīdz apvienoties. Tomēr sliktākais, ko rada sašķelšana, ir realitātes kropļošana. Sašķelšanas rezultātā cilvēks spēj apzināties, akceptēt tikai daļu no realitātes, otra daļa paliek izstumta, neapzināta. Sašķelšana ir arī projektīvās identifikācijas sastāvdaļa.

N. MakViljamsa min piemēru, kā pacienti psihiatrijas klīnikā ar izteiktu sašķelšanu ietekmē arī personāla sašķelšanos, kas savukārt izpaužas personāla savstarpējos strīdos par konkrēto pacientu, viņa vēlmēm. Vieni jūt dziļas simpātijas, vēlas glābt viņus, bet otri jūt izteiktas dusmas, cenšas nospraust robežas.³⁰ Sociālajā darbā ģimenēm ar bērniem dažkārt var novērot līdzīgu situāciju, kad speciālisti savā starpā sāk karsti strīdēties, konfliktēt, nostājoties pavisam pretējās pozīcijās – vieni aizstāv, saskata resursus, idealizē klientu, otri devalvē, uzskata par manipulatoriem. Šādi konflikti, kuros atspoguļojas izteikta polaritāte, norāda uz sašķelšanu. Tādēļ sociālajā darbā ir vairāki konstruktīvi starpprofesionālās un starpinstitucionālās sadarbības vadīšanas instrumenti, lai neiekristu neapzināto aizsardzības mehānismu lamatās. Jāpiemin arī supervīzija kā nozīmīgs atbalsts, lai maksimāli paaugstinātu reflektivitāti, kritisko domāšanu, apzinātāk izprastu ar klientu notiekošos procesus un atrastu konstruktīvus risinājumus.

Disociācija

Pēc N. MakViljamsas klasifikācijas disociācija atrodas pie primitīvajiem PAM, bet ar autores atrunu, ka disociācija, pirmkārt, ir normāla reakcija uz spēcīgu traumu.³¹ Jebkurš cilvēks, kas piedzīvo traumatisku notikumu, izteiktākā vai mazāk izteiktā veidā disociējas. Disociēties nozīmē nejust jūtas, ķermeni vai pat depersonalizēties – nesaprast, kas es esmu. Disociācijas gadījumā cilvēks it kā “atslēdzas” no reālām sajūtām un jūtām – ķermeņa, jūtām, domām. Var būt sajūta, ka cilvēks sevi redz no malas. Bieži pēc traumatiskā notikuma cilvēks neko neatceras. Patoloģiskā formā disociācija var izpausties kā disociatīvie personas traucējumi jeb multiplās personības sindroms.

Noslēdzot nelielu ieskatu par primitīvajiem jeb nenobriedušajiem psihes aizsardzības mehānismiem, apkoposim iepriekš minētos PAM 1. tabulā (41. lpp.)

³⁰ Мак-Вильямс, Н. (2011). *Психоаналитическая диагностика. Понимание структуры личности в клиническом процессе*. – М.: Независимая фирма “Класс”, 152. с.

³¹ Turpat.

1. tabula Primitīvo jeb nobriedušo psihs aizsardzības mehānismu saraksts

Primitīvie jeb nobriedušie psihs aizsardzības mehānismi	PAM vēstījumu piemēri
primitīvā izolācija	<i>Es varu patverties no ciešanām savā fantāzijā! Es varu patverties no savām ciešanām, lietojot vielas! Mana pasaule ir drošākā patvēruma vieta!</i>
noliegums	<i>Mans ciešanu avots neeksistē! Ja es domāju, ka tas neeksistē, tad tas neeksistē!</i>
visvarenā kontrole	<i>Es visu varu un man nav ierobežojumu! Ja vien es par to pareizi domāšu, tad tas piepildīsies!</i>
primitīvā idealizācija	<i>Viņam piemīt maģiskas spējas! Es pilnībā paļaujos, jo tā ir taisnība! Dabā viss ir labs!</i>
primitīvā devalvācija	<i>Viņš vispār neko nespēj un ir niecība! Kā vispār zeme nes tādus cilvēkus! Es esmu visnevērtīgākais cilvēks uz zemes!</i>
projekcija	<i>Cilvēki ir cietsirdīgi! Es zinu, ka viņi par mani domā!</i>
introjekcija	<i>Mēs ar tevi esam tik līdzīgi, gandrīz vienādi! Man piemīt visas kaites no medicīnas enciklopēdijas, izņemot ūdeni celī!</i>
projektīvā identifikācija	<i>Es taču teicu, es taču zināju, ka cilvēki ir agresīvi un redzi, arī viņš to pierāda!</i>
sašķelšana	<i>Šeit nav nekādu pustoņu, ir tikai balts vai melns!</i>
disociācija	<i>Es skatos uz sevi no malas. Es nejūtu un nepiedalos šajās šausmās!</i>

► Nobriedušie psihs aizsardzības mehānismi.

Pēc N. MacViljamsas klasifikācijas pie nobriedušajiem (sekundārajiem) PAM pieder³²: represija (izstumšana), regresija, izolācija, intelektualizācija, racionalizācija, moralizācija, kompartmentalizācija, anulēšana (*undoing*), pārvirze, reakcijas formēšana, reversija, identifikācija, izlāde darbībā, seksualizācija, sublimācija. Turpmāk nedaudz par katru no šiem PAM.

Represija un supresija

Represija jeb izstumšana kā PAM izpaužas kā aizmiršana vai ignorēšana. Piemēram, atšķirībā no primitīvā PAM noliegums, kuru aprakstījām iepriekš, ir daudz fundamentālāks, neapzināts un grūtāk pieejams apziņai. Represija kā nobriedušāks aizsardzības mehānisms arī notiek neapzināti, bet ir tuvāk pieejams apziņai. Ja cilvēks vairākkārtīgi kaut ko aizmirst, neievēro vai ignorē un sāk tam pievērst uzmanību, ir iespēja apzināties aizmiršanas iemeslus. Represijas process notiek, kad kādi iekšējās vai ārējās realitātes satraucošie aspekti tiek "izstumti" bezapziņā. Jāuzsver, ka kopumā izstumšana ir dabiska. Cilvēks nevarētu ikdienā dzīvot, ja apziņā nemitīgi būtu atvērta visa informācija, ko cilvēks uztver apzināti un neapzināti caur fiziskajām sajūtām un savām emocionālajām reakcijām. Tātad represijas PAM galvenā loma ir lielākā vai mazākā mērā atbrīvojot apziņu no trauksmainajām domām, dziņām vai aktuālajiem konfliktiem, lai pievērstos ikdienas rutīnai. Tādēļ konsultēšanā ir svarīgi pievērst uzmanību tam, ko klients aizmirst, piemēram, vairākas reizes aizmirst konsultācijas laiku, kādu svarīgu dokumentu vai uzdevumu. Dažkārt klienti izvairās, ignorē kādu būtisku savas dzīves aspektu, lai arī tas ir it kā skaidri pamanāms no malas. Tās ir tās situācijas, kad mēs sakām: "Zilonis ir istabā, bet mēs to ignorējam!"

Vēl ar PAM nobriedušo aizsardzības mehānismu klasifikācijā ir supresija. Supresija ir apzināts process, ja salīdzina ar represiju. Represija, lai arī pieejama apziņai, bet notiek neapzināti. Supresija ir impulsu, jūtu un domu apzināta aizliegšana un apspiešana, kad kaut ko gribas atlikt, negribas par to domāt: "Par to es domāšu rīt!" Supresija nenoliedz konfliktu, neizstumj to, bet apzināti mazina.³³

³² Мак-Вильямс, Н. (2011). *Психоаналитическая диагностика. Понимание структуры личности в клиническом процессе*. – М.: Независимая фирма "Класс", 155. с.

³³ Sudraba, V. (2016). *Psihoanalītiskā terapija*. No Konsultēšanas un psihoterapijas prakse. Zin. red. I. Bite, K. Martinsone, V. Sudraba – R.: Apgāds Zvaigzne ABC, 91. lpp.

Regresija

Regresija ir labi atpazīstams aizsardzības mehānisms, piem., noguruma, slimošanas laikā, kad jūtamies savārguši, gribas pačīkstēt un vēlamies, lai kāds par mums parūpējas. Ja pavērojam cilvēka attīstības posmus, pirms pārejas nākamajā attīstības posmā, ir vērojams zināms regress jeb “atpakaļ kritiens” iepriekšējā attīstības fāzē. Tā, piemēram, 7 gadus vecs bērns pirms skolas uzsākšanas var sākt uzvesties kā mazāks, paniķoties, vēlēties ierāpties mammai klēpī, teikt, ka kaut ko vairs nemāk un mammai ir jāpalīdz. Konsultēšanā klientiem regresu dažkārt var novērot, veismīgai sadarbībai virzoties uz beigām un tuvojoties šķiršanās brīdim. Tās ir situācijas, kad šķietami gandrīz visas problēmas, ar kurām sākām sadarbību, atkal atgriežas un klients pauž bezpalīdzību, trauksmi un bailes, ka netiks galā. Regresija kā aizsardzība var izpausties arī kā diezgan noturīga rakstura iezīme, kas izpaužas bērnišķīgā, infantilā uzvedībā un grūtībās uzņemties atbildību, grūtībās pieaugt. Viens no regresijas aizsardzības veidiem ir stresa un trauksmes situācijās saslimt. To sauc arī par somatizēšanos.

Izolācija

Viens no veidiem, kā pārvarēt afektus un trauksmi, ir jūtu izolācija no prāta. Mēs iepriekš aplūkojām primitīvo izolāciju kā agrīno PAM, kas darbojas dziļi neapzināti un arhaiskā formā, radot cilvēkam it kā alternatīvo iekšējo fantāziju telpu. Cilvēkam pieaugot, izolācija transformējas nobriedušā formā. Ikdienas dzīvē to var novērot ārkārtas situācijās un var labi raksturot ar atsevišķu profesiju piemēriem, ķirurgiem, ugunsdzēsējiem, ātrās palīdzības ārstiem, ārkārtas dienestu darbiniekiem. Tātad, profesijās, kurās ir nepieciešams rīkoties, pieņemt lēmumus, “izslēdzot” emocionālās reakcijas, nejust, neempatizēt. Izolācija tiek uzskatīta par primitīvāko no “intelektuālajām aizsardzībām” un tā kalpo par pamatu nobriedušākiem PAM – intelektualizācijai, racionalizācijai, moralizācijai,³⁴ ko aplūkosim kā nākamos PAM.

Intelektualizācija, racionalizācija, moralizācija

Kā jau minēts iepriekš, intelektualizācija, racionalizācija un moralizācija ir augstāk organizētie jeb nobriedušākie PAM. Ja, piemēram, cilvēks, izmantojot izolāciju, var teikt, ka viņam nav jūtu, tad cilvēks, kurš intelektualizē, var runāt par jūtām, bet ir sajūta, ka viņš nav emocionāls. Piemēram, konsultācijā klients daudz stāsta, cik viņš ir neapmierināts ar sava dēla uzvedību. Viņa balss tonis, vārdi un neverbālā valoda skaidri norāda uz dusmām. Jautājot par to, vai viņš dusmojas uz dēlu, klients saka, ka viņš varētu būt dusmīgs, bet vispār nekad nedusmojas. Intelektualizācija kā aizsardzība palīdz cilvēkam noturēt jūtu plūsmu. Savukārt racionalizācijas gadījumā cilvēks var paust jūtas, būt emocionāls, bet viņš it kā racionāli un saprātīgi tiek galā ar jūtām – “Varēja būt sliktāk! Šajā bezcerīgajā situācijā ir arī daudz pozitīvu aspektu!”, “Emocionēt šajā situācijā nav nozīmes!”. Ja jautāsim cilvēkam, kā viņš jūtas, tad intelektualizācijas un racionalizācijas gadījumā visbiežākā atbilde varētu sākties ar “Es domāju, ka...”. Moralizācija ir ļoti tuvs PAM racionalizācijai. Moralizācijas gadījumā cilvēks arī skaidro savu rīcību, bet izteikti caur vērtību prizmu. Piemēram, tēvs kurš māca dēlu peldēt, iemetot viņu ūdenī saka: “Dzīvē ir jāmacās izpeldēt! Tas norūda raksturu!” Politikā bieži tiek izmantota moralizēšana, atsaucoties uz augstām vērtībām. Diemžēl arī cilvēktiesību pārkāpumi tiek attaisnoti ar kādām augstākām vērtībām.

Kompartimentalizācija

Lai labāk izprastu šo PAM, kompartmentalizēšanu (no angļu valodas vārda “*compartmentalization*”, atvasināts no latīņu vārda “*compartmentum*” (sadaliījums, nodaliījums),) var latviski tulkot kā “sadalīto domāšanu”. Arī šis aizsardzības mehānisms pieder pie t.s. intelektuālajām aizsardzībām, bet ir tuvāka nenobriedušajām, kā, piemēram, izolācija un ir disociācijas nobriedušāka versija, kā arī saistīta ar sašķelšanu.

Kompartimentalizēšana izpaužas cilvēka uzvedībā, ko tautas valodā sauc par liekulīgu un pret-runīgu rīcību – tas ir cilvēks, kurš pieturas pie divām pretējām idejām jeb runā vienu, bet dara citu, nodarbojas ar diviem savstarpēji nesavienojamiem darbiem un tajā pat laikā par to neapzinās pretrunas

³⁴ Мак-Вильямс, Н. (2011). *Психоаналитическая диагностика. Понимание структуры личности в клиническом процессе*. – М.: Независимая фирма “Класс”, 162. с.

savā rīcībā, nejūt vainas vai neērtības sajūtu, kā arī intelektualizē, racionalizē pretrunas vai moralizē. Ikdienas dzīvē ir daudzi sadalītās domāšanas piemēri – cilvēks aktīvi popularizē dabai draudzīgu dzīvesveidu, bet ikdienā nešķiro atkritumus; strādā bērnu tiesību aizsardzībā un iestājas par bērnu tiesībām, bet mājās fiziski soda savus bērnus; idejisks veģetārietis, kas ēd zivis, jo “zivīm, atšķirībā no dzīvniekiem nav dvēseles” utt.

Anulēšana

Anulēšana ir nobriedušāka sašķelšanas un visvarenās kontroles aizsardzību versija. Anulēšana izpaužas neapzinātas attieksmes vai uzvedības radīšanā, kas it kā “maģiskā” veidā palīdz tik galā ar satraucošām jūtām, afektiem un trauksmi. Piemēram, māņticība ir izteikts anulēšanas izpausmes veids, – ja melns kaķis pārskrien pār ceļu, trīs reizes ir jāpārsplauj pār plecu. Ja es paņēmu līdzīgu savu talismanu ceļojumā, tad man viss būs labi! Anulēšana var izpausties kā, piemēram, situācijā, kurā klients pēc konsultācijas, kurā uzvedies agresīvi un blāvis uz sociālo darbinieku, uz nākamo konsultāciju sociālajam darbiniekam atnes dāvanu, saka: “Viss būs labi!” un uzvedas tā, it kā iepriekšējā saruna nebūtu bijusi. Anulēšana izpaužas arī dažādās ritualizētās darbībās, piemēram, pirms izešanas no mājas trīs reizes piesitot pie stenderes. Anulēšanas komponenti ietver arī rituāli, kā, piemēram, grēku atlaišana, iepriekšējā gada vainagu dedzināšana utt.

Pārvirze

Pārvirze ir dziļu emociju, dziņu, rūpju vai uzvedības pārvirzīšana no primārā objekta uz citu, jo sākotnējais virziens kaut kādu iemeslu dēļ tiek slēpts.³⁵ Izteikti pārvirzi var atpazīt dusmu pārvirzīšanā, piem., situācijās, kad bērns pārvirza savas dusmas uz vecākiem, sitot lelli. Vīrs dusmojas uz sievu, bet dusmas atreaģē uz bērniem vai padotajiem darbā. Māte nedusmojas uz saviem bērniem, bet gan uz bērnu draugiem. Konsultēšanā daudzas jūtas var būt pārvirzītas uz sociālo darbinieku – gan dusmas, gan vainošana. Šo jūtu pārvirzīšana var būt izteiktāka ģimenēs, kurās kāds no vecākiem ir atkarīgs, kā arī ģimenēs ar līdzatkarīgu uzvedību. Pārvirzītas var tikt arī seksuālas, romantiskas jūtas.

Reakcijas formēšana

Reakcijas formēšana nozīmē negatīva afekta pārveidošanu par pozitīvu vai otrādi, lai iespējamais draudus samazinātu līdz minimumam.³⁶ Reakcijas formēšana jeb pārveide var izpausties kā, piemēram, naida pārvēršana mīlestībā, pozitīvu piesaisti par nicinājumu, naidīgumu pārvērst draudzīgumā utt. Kā aizsardzību to var novērot, ja no malas tas izskatās vai nu pārspīlēti, vai nedaudz liekulīgi. Minimizēšana vērojama, piemēram, ja sociālais darbinieks klientu, pret kuru jūt dusmas, sauc par “klientiņu”, un tā var būt saistīta ar reakcijas formēšanu – minimizēt negatīvās jūtas. Vai, piemēram, vecākais brālis savu jaunāko māsu tik cieši saspiež “aiz mīlestības”, ka dara viņai sāpes. Māte savu bērnu mierina pārāk ātri, skaļi, ka var novērot viņas dusmas.

Reversija

Vēl viens veids, kā tikt galā ar pretrunīgām un “Es” identitātei bīstamām jūtām, ir reversija. Šo PAM var raksturot doma: “Ko gribi pats, to dari citiem!” Piemēram, cilvēks jūt vajadzību pēc tuvības un rūpēm, bet neapzinātu psiholoģisko konfliktu dēļ to nespēj īstenot, tāpēc apmierina šo savu vajadzību izteiktās rūpēs par citiem cilvēkiem, identificējoties ar otra cilvēka apmierinātajām vajadzībām un tādējādi pats izjūtot gandarījumu. Sociālo darbinieku pašterapijā bieži aktualizējas jautājumi, kas saistīti ar reversiju – kādēļ es strādāju šajā profesijā? Kādēļ man ir sajūta, ka es kaut ko upurēju, palīdzot citiem? Kādēļ man ir svarīgi palīdzēt citiem? Kā es palīdzu un rūpējos pats par sevi?

³⁵ Sudraba, V. (2016). *Psihoanalītiskā terapija*. No Konsultēšanas un psihoterapijas prakse. Zin. red. I. Bite, K. Martinsons, V. Sudraba – R.: Apgāds Zvaigzne ABC, 91. lpp.

³⁶ Turpat.

Identifikācija

Identifikācija kopumā ir dabisks un neitrāls psihs process, kam ir gan pozitīvi, gan negatīvi aspekti. Dzīves laikā identifikācijas mainās, īpaši vecumposmu krīzēs. Kā aizsardzību to pielieto emocionālā stresa brīžos, šī aizsardzība tiek pielietota, identificējoties ar agresoru, varmāku. Zināmais "Stokholmas sindroms" arī veidojas saistībā ar identifikācijas PAM. Dažkārt klients var identificēties ar speciālistu – psihologu, psihoterapeitu, sociālo darbinieku, atdarinot viņa uzvedību, runas veidu.

Izlāde darbībā (*acting out*)

Izlāde darbībā ir neapzinātu, vārdos neizteiktu jūtu izlādēšana ārpus attiecībām ar konkrēto objektu.³⁷ Šis PAM ir nedaudz saistīts arī ar pārvirzi. Piemēram, pusaudzis dusmojas uz speciālistu, bet to nevar paust un, mājās ejot, izsit mašīnai logu. Cilvēki ar tendenci uz psihoaktīvu vielu lietošanu izteikti pielieto izlādi darbībā, neapzinoties savus emocionālos impulsus un jūtas, atreaģējot tās, lietojot vielas.

Seksualizācija

Seksualizāciju var uzskatīt kā vienu no izlādes darbībā PAM paveidu. Kā aizsardzība tā tiek izmantota, lai mazinātu trauksmi un nepatīkamās jūtas. Seksualizēt var trauksmi, agresiju, atkarību, skumjas un citas jūtas. Seksuālo atkarību pamatā seksualizācijas PAM ir izteikts. Seksualizācija vai erotizācija var būt kā aizsardzības mehānisms arī konsultēšanā. Tas izpaužas, kad klients ar sociālo darbinieku flirtē, koķetē, dod seksualizētus mājienus vai piedāvājumus, tādā veidā neapzināti mazinot piemēram, savu trauksmi, bailes un grūtības attiecību veidošanā.

Sublimācija

Sublimācija ir veids, kā cilvēks meklē un rod pieeju savu psiholoģisko grūtību vai konfliktu risināšanā, pielietojot kādus veselīgus, sociāli akceptējamus, radošus un konstruktīvus risinājumus un aktivitātes. Sublimācijas rezultātā var tikt radītas kādas jaunas sociālās aktivitātes, nozīmīgu problēmu aktualizēšana sabiedrībā, grāmatas uzrakstīšana vai kāda mākslas darba radīšana – tātad sevis dziedināšana caur kādu radošu pieeju.

Apkopojot nobriedušo aizsardzības mehānismu izklāstu un uzskaitījumu, palūkosimies uz to darbības mehānismiem vēstījumos, kas demonstrēti 2. tabulā.

2. tabula Nobriedušo psihs aizsardzības mehānismu saraksts un piemēri

Nobriedušie psihs aizsardzības mehānismi	Piemēri psihs aizsardzības mehānismu vēstījumiem
represija (izstumšana)	"Tas man ir tiešām svarīgi, bet es atkal to aizmirsu!"
regresija	"Parūpējieties par mani!"
izolācija	"Es vienkārši daru savu darbu morgā, viņi ir miruši, kas tur ko just!"
intelektualizācija	"Es domāju, ka skumjas te būtu liekas!"
racionalizācija	"Tas ir loģiski šādā situācijā dusmoties!"
moralizācija	"Tev ir jāpacieš, jo tas ir augstāku vērtību labā!"
kompartmentalizācija	Es kā pedagogs ļoti stingri audzinu savus bērnus!
anulēšana (<i>undoing</i>)	Ja trīs reizes piesit pie stenderes, tad diena būs laba!
pārvirze	"Manu bērnu draugi ir nepaklausīgi un slikti ietekmē manu bērnu!"
reakcijas formēšana	"Es mīlu tevi tik stipri, ka varētu apēst"
reversija	"Man jau neko nevajag, galvenais ir ziedot sevi citiem!"
identifikācija	"Mēs esam kā viena molekula!"
izlāde darbībā	"Stulbā miskaste!"
seksualizācija	"Cik tas pasniedzējs ir seksīgs, kad dusmojas!"
sublimācija	"Man ir nepieciešams un es varu savu pieredzi aprakstīt grāmatā!", "Šīs grūtības nav tikai man vienam, mēs varam apvienoties!"

³⁷ Sudraba, V. (2016). *Psihoanalītiskā terapija*. No Konsultēšanas un psihoterapijas prakse. Zin. red. I. Bite, K. Martinsone, V. Sudraba – R.: Apgāds Zvaigzne ABC, 91. lpp.

Svarīgi ņemt vērā, ka psihe aizsardzības funkcionēšanas spēja atspoguļo tos veidus, kā cilvēks cenšas tik galā ar saviem motīviem, afektiem, impulsiem, konfliktiem, atmiņām, domām un citiem ar trauksmi saistītiem iekšējiem pārdzīvojumiem, kā arī cilvēka reakciju uz trauksmi, ko izsauc ārēji apdraudējumi. Tas nozīmē, ka aizsardzības spējas var aplūkot noteiktos funkcionēšanas līmeņos, piemēram, augsts funkcionēšanas līmenis nozīmē, ka cilvēks aizsardzības izmanto pietiekoši efektīvi, minimāli ietekmējot realitātes testēšanu. Savukārt zems funkcionēšanas līmenis nozīmē mazāk adaptīvu, primitīvu aizsardzības mehānismu izmantošanu un ar izteiktu realitātes izkropļošanu.³⁸

V. Lindžiardi (*Vittorio Lingiardi*) un N. MakViljamsa (*Nancy McWilliams*) piedāvā sekojošu augsta, vidēja un zema aizsardzību funkcionēšanas līmeņus gradācijā no 5 līdz 1, raksturojot 5., 2. un 1. līmeni. skatīt 1. tabulu.

3. tabula V. Lindžiardi un N. MakViljamsa augsta, vidēja un zema aizsardzību funkcionēšanas līmeņu gradācijas raksturojums

Augsts līmenis	Pārsvarā tiek izmantotas nobriedušās jeb adaptīvās aizsardzības un iespējamās arī atsevišķu primitīvo PAM pielietošana, kas palīdz cilvēkam pārdzīvot plašu spektru afektus, apzināties būtiskas idejas un motīvus, kā arī mijiedarboties ar citiem un pasauli adaptīvā, pat radošā veidā. Ja cilvēks šajā līmenī izmanto nenobriedušās, primitīvās aizsardzības (piem., izolācija, izstumšana), tad tās būtiski neietekmē cilvēka funkcionēšanu, jo cilvēks ātri atgriežas pie nobriedušajām aizsardzībām (piem., racionalizācija, altruisms, humors, pašnoteikšanās, apspiešana, sublimācija), kad trauksme, konflikts un stress samazinās.
Vidējs līmenis	Šajā līmenī, atrodoties stresā, cilvēks bieži izjūt iekšējo konfliktu un ir tendēts problēmas redzēt kā ārējas, minimizējot vai ignorējot iekšējos, intrapsihiskos iemeslus. Tā rezultātā, tiek ietekmēta realitātes uztvere, īpaši jūtot apdraudējumu, trauksmi. Cilvēks var ieņemt aizsardzības pozīciju un var neatzīt iekšējos pārdzīvojumus, pielietojot tādas primitīvas jeb nenobriedušās aizsardzības mehānismus, kā, piem., noliegumu, racionalizāciju, projekciju. Var arī maskēt negatīvos pārdzīvojumus (piem., bezpalīdzība, vilšanās, kauna sajūta), kā arī devalvējot vai idealizējot sevi vai citus. Iespējama arī visvarenības sajūtas aktualizēšanās. Kopumā var izmantot nobriedušās aizsardzības, bet izteikta stresa apstākļos pielieto nenobriedušos PAM.
Zems līmenis	Cilvēkam ir izteikta anihilācija (bailes no “ES” sabrukšanas, identitātes zaudēšanas), psiholoģiskās sabrukšanas jeb fragmentācijas vai nāves bailes, kurām nav objektīva pamata. Primitīvo PAM ietekmē ārējā realitāte tiek izteikti kropļota, cilvēks nespēj tikt galā ar iekšējo trauksmi, cilvēks to izjūt kā uzbrūkošu spiedienu, kas rada bailes, iekšējā haosa sajūtu. Tipiskie primitīvie aizsardzības mehānismi var būt murgaina projekcija, izteikta realitātes kropļošana, psihotiskais noliegums, fragmentācija, apātiska distancēšanās. Šāda uzvedība vai nu biedē un atstumj apkārtējos, vai arī liek uzņemties kontroli un palīdzēt cilvēkam tikt galā ar afektu un trauksmi. Ikdienu apstākļos bez stresa cilvēks var izmantot vidējā līmeņa aizsardzības (piem., intelektualizāciju, noliegumu), bet atgriezties pie zemā līmeņa aizsardzībām stresa un konfliktu apstākļos.

³⁸ Lingiardi, V., McWilliams, N. (2017). *Psychodynamic Diagnostic Manual* (2nd ed.) – The Guilford Press, 144. p.

2.3. PERSONĪBAS TRAUCĒJUMI UN PERSONĪBAS ORGANIZĀCIJAS LĪMEŅI



Personības attīstība dažādu iemeslu dēļ var tikt traucēta, piem., kumulatīvās traumas, vardarbības pieredzes, agrīnās traumas, krīzes ietekmē. Dažkārt tas rada t.s. personības traucējumus. Personības traucējumu grupas tiek aprakstītas vairākās klasifikācijās, ko pielieto sociālie darbinieki:

- ▶ PVO Starptautiskā slimību klasifikācija (SSK) – normatīvs dokuments, kas nodrošina metodisko pieeju un materiālu starptautisku standartizāciju (SSK-10, angļu: ICD-10, ICD-11).³⁹ Klasifikācijas sadaļā F00-F99 tiek aprakstīti daudzveidīgi personības traucējumi un to pazīmes, piem., Psihiski un uzvedības traucējumi psihoaktīvo vielu lietošanas dēļ (F10-F19); Garastāvokļa [afektīvie] traucējumi (F30-F39); Neirotiski, ar stresu saistīti un somatoformi traucējumi (F40-F48); Uzvedības sindromi, kas saistīti ar fizioloģiskiem traucējumiem un somatiskiem faktoriem (F50-F59); Pieaugušo personības un uzvedības traucējumi (F60-F69); Garīga atpalcība (F70-F79); Psihiskās attīstības traucējumi (F80-F89); Uzvedības un emocionāli traucējumi, kas parasti sākušies bērnībā un pusaudža vecumā (F90-F98).
- ▶ *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders – DSM* (Garīgo traucējumu diagnostiskā un statistiskā rokasgrāmata). Šo klasifikatoru ir veidojusi ASV Psihiatrijas asociācija, balstoties ekspertu vērtējumos un pētījumos. Šobrīd ir pieejama DSM-V papildinātā versija un tiek veikts darbs pie DSM-VI izveides. Aizvien vairāk ir novērojama tendence satuvināt ICD un DSM klasifikatorus. DSM klasifikatorā ir pieejami arī saistītie ICD kodi. Šajā klasifikatorā, attiecībā uz personības traucējumiem, jāpievērš uzmanība Personības traucējumu grupai 301.01 – 301.09 (atbilstoši pēc ICD F60.0-F60.9), kurā aprakstīti tādi personības traucējumu veidi kā paranoidālās, šizoīdās, šizotipiskās, depresīvās, narcistiskās, obsesīvi-kompulsīvās, histrioniskās, izvairīgās, atkarīgās antisociālās personības traucējumu apraksts un pazīmes.⁴⁰
- ▶ *Psychodynamic Diagnostic Manual – PDM-2* (Psihodinamiskā Diagnostiskā rokasgrāmata, PDM, 2 izdevums)⁴¹ ir jaunākā izveidotā klasifikācija, kas aptver personības traucējumu aprakstu. Atšķirībā no ICD un DSM klasifikācijām, šajā ir atsevišķi izdalītas traucējumu grupas, aprakstītas to pazīmes pēc vecumgrupām – bērniem, pusaudžiem, pieaugušajiem un senioriem, kā arī apkopoti aktuālie pētījumi. PDM ir izdots jau otrajā, papildinātajā versijā. Ārkārtīgi vērtīgs materiāls, lai labāk izprastu personības traucējumu cēloņus un to izpausmes darba aliansē. Vēl šis klasifikators ir īpašs ar to, ka apvieno ICD, DSM un psihodinamisko teoriju par personības organizācijas līmeņiem, tādā veidā attīstot pavisam jaunu pieeju personības traucējumu diagnosticēšanā.

Personības organizācijas traucējumi parasti tiek aplūkoti kādā noteiktā diapazonā jeb līmeņos, kas palīdz noteikt un apzīmēt, cik lielā mērā, kādā līmenī personības organizācija ir traucēta. Šis jēdziens ir attīstījies psihodinamiskajā pieejā un psihoanalītiskajā psihoterapijā. Īpaši ir jāpiemin psihoanalītiķa, psihiatrijas profesora Otto Krenberga (*Otto F. Krenberg*) un psihoanalītiķes N. MakViljamsas loma personības traucējumu klasifikācijas attīstīšanā. Sociālajā darbā personības organizācijas līmeņa atpazīšana palīdz izprast iemeslus, kādēļ cilvēkam ir apgrūtinātas kādas sociālās funkcionēšanas jomas, sociālo lomu īstenošana un attiecības ar citiem cilvēkiem, lai veidotu un uzturētu ne vienkāršo darba aliansi ar cilvēkiem ar personības traucējumiem. Jāuzsver, ka sociālais darbinieks nediagnosticē, bet gan, atpazīstot personības traucējuma veidu vai personības organizācijas līmeni jeb izprotot sava klienta grūtību dabu, var sekmīgāk veidot un uzturēt darba aliansi, līdz ar to palīdzēt klientam sasniegt uzstādītos mērķus un uzlabot sociālo funkcionēšanu kādā noteiktā jomā.

³⁹ Aktuālā starptautiskā statistiskā slimību un veselības problēmu klasifikācija latviešu valodā, 10. redakcija. Pieejama Slimību profilakses un kontroles mājas lapā <https://ssk10.spkc.gov.lv/ssk>, skatīta 2025. gada 16. janvārī.

Aktuālā SSK-11 versija angļu valodā. International Classification of Diseases 11th Revision The global standard for diagnostic health information. Pieejama WHO mājas lapā ICD-11

⁴⁰ Diagnostic and Statistical manual of Mental Disorders-DSM-5 (5th ed.) (2013) – USA, Library of Congress Cataloging-In-Publication Data, American Psychiatric Association – 947 p.

⁴¹ Lingiardi, V., McWilliams, N. (2017). *Psychodynamic Diagnostic Manual* (2nd ed.) – The Guilford Press, 1078 p.

Personības organizācijas līmeņa noteikšanai psihodinamiskajā pieejā pamatā ņem vērā sekojošus faktorus:

- 1) personības identitātes integrētību;
- 2) ierastos psihi aizsardzības mehānismus;
- 3) realitātes testēšanu;
- 4) spēju novērot savas grūtības, problēmas;
- 5) pamata konfliktu dabu;
- 6) pārnese un pretpārnese reakcijas.⁴²

PDM-2 klasifikators personības organizācijas līmeņa izvērtēšanai papildus piedāvā tādas personības spējas kā:

Kognitīvie un afektīvie procesi.

1. Pašregulēšanas, uzmanības un mācīšanās spēja (*Capacity for regulation, attention and learning*).
2. Afektu diapazona, komunikācijas un izpratnes spēja (*Capacity for affective range, communication and understanding*).
3. Mentalizācijas un reflektīvas funkcionēšanas spēja (*Capacity for mentalization and reflective functioning*).

Identitāte un attiecības.

4. Diferenciācijas un integrācijas spēja (identitātes jautājumi) (*Capacity for differentiation and integration*).
5. Attiecību un tuvības spēja (*Capacity for relationships and intimacy*).
6. Pašvērtējuma regulācijas un personiskās pieredzes kvalitātes spēja (*Capacity for self-esteem regulation and quality of internal experience*).

Aizsardzības un regulācija (*copping*).

7. Spēja kontrolēt un regulēt impulsus. (*Capacity for impulse control and regulation*).
8. Aizsardzību funkcionēšanas spējas (*Capacity for defensive functioning*).
9. Adaptācijas, resilience un stabilitātes spējas (*Capacity for adaptation, resiliency, and strength*).

Pašapzināšanās un vērtību sistēma.

10. Pašnovērošanas spēja (psiholoģiskais saprātīgums) (*Self-observing capacities (psychological mindedness)*).
11. Spēja radīt un pielietot iekšējos standartus un ideālus (*Capacity to construct and use internal standards and ideals*).
12. Jēgpilnības un mērķtiecības spējas (*Capacity for meaning and purpose*).

Izvērstu katras spējas raksturojumu, kas ietver arī plašu empīrisko pamatojumu, skaidrojumu un izvērtēšanas metodes, varat lasīt PDM-2.⁴³

Lielākoties tiek izdalīti **trīs personības organizācijas līmeņi**: 1) neirotiskais; 2) robežstāvokļa un 3) psihotiskais. Jaunākajā PDM-2 klasifikācijā tiek izdalīts arī Veselais personības organizācijas līmenis, ko raksturo ar augstu funkcionēšanas līmeni un elastīgiem adaptēšanās un aizsardzības mehānismiem. Personības organizācijas līmenis var tikt ietekmēts augsta stresa, krīzes situācijās, kas ir dabiska cilvēka reakcija uz šādiem apstākļiem, bet šī līmeņa personības organizācijai ir raksturīgs pietiekams elastīgums, lai salīdzinoši īsā laikā adaptētos sarežģītajai realitātei. Detalizētāk aplūkosim augstāk pieminētos trīs personības organizācijas līmeņus.

⁴² McWilliams, N. (2020). *Psychoanalytic Diagnosis (2nd Ed.)*. Understanding Personality Structure in the Clinical Process. – USA, The Guilford Press, (426) 102 p.

Sudraba, V. Psihoanalīze un psihodinamiskā pieeja. No Bite, I., Mārtinsons, K., Sudraba, V. (2016). *Konsultēšanas un Psihoterapijas teorija un prakse*. – R.: Apgāds Zvaigzne ABC, 126.-133.lpp.

⁴³ Lingiardi, V., McWilliams, N. (2017). *Psychodynamic Diagnostic Manual (2nd ed.)* – The Guilford Press, 80.-133. p. Pieejams pdf formātā *Psychodynamic Diagnostic Manual: PDM-2, Second Edition*

► **Neirotiskais personības organizācijas līmenis.**

Kopumā neirotiskajā personības līmenī cilvēkam ir augsts funkcionēšanas līmenis un visbiežāk tiek pielietots plašs psihe aizsardzības mehānismu diapazons. Primitīvo aizsardzības mehānismu pielietošana drīzāk izpaužas augsta stresa apstākļos un lielākoties darbojas nobriedušie psiholoģiskie aizsardzības mehānismi. Piemēram, izmanto vairāk izstumšanu, nevis noliegumus, retāk šķelšanu un projektīvo identifikāciju.⁴⁴ Cilvēka ikdienas dzīvē, darbībā un vērtējumā par sevi un pasauli ir vērojama kongruence, sava Es nepārtrauktības sajūta, nav izteiktu pretrunu uzvedībā. Raksturojot sevi un citus, viņu viedoklis var būt daudzšķautņains, atspoguļojot spēju saredzēt cilvēkos dažādus aspektus, saprast sarežģītību. Šajā personības organizācijas līmenī cilvēku var raksturot kā esošu kontaktā ar realitāti. Ja šis cilvēks lūdz palīdzību, tad visticamāk tas ir kaut kas, ko viņš pats ir novērojis sevi kā neparastu, traucējošu vai kaut ko tādu, ar ko pats netiek galā. Neirotiskā personības organizācijas līmenī nebūs tipiski, ka cilvēks pats noliedz savas grūtības un kāds cits viņam ir ieteicis vērsties vai atvedis pie speciālista. Visbiežāk šie cilvēki paši vērsīsies pēc palīdzības un adekvāti novērtēs palīdzības iespējas.

Ar neirotiskā personības organizācijas līmeņa cilvēkiem darba alianse veidojas salīdzinoši viegli. Darba aliansē nebūs izteiktas emocionālās svārstības, piemēram, krasas jūtu vai attieksmju maiņas, lielas dusmas, dramatisēšana, kategoriskums vērtējumos. Lielākoties sociālā darbinieka un klienta vienošanās tiks ievērotas. Kopumā būs sajūta par konstruktīvu sadarbību, pat tad, ja jārisina ļoti sarežģītas dzīves situācijas.

► **Robežstāvokļa personības organizācijas līmenis.**

Cilvēki robežstāvokļa personības organizācijas līmenī kopumā spēj saprast un pārdomāt savu uzvedību un reakcijas emocionālo stāvokļu izteiksmē (piemēram, vajadzības, vēlmes, jūtas). Kopumā spēj arī fiksēt citu iekšējo pieredzi pēc uzvedības vai konteksta. Tomēr robežstāvokļa personības organizācijas līmenī konflikta vai emocionālās intensitātes situācijās notiek ievērojams psiholoģiskā līdzsvara zudums. Viņiem var būt ierobežotas spējas raksturot savas jūtas, pašsajūtu un var būt tieksme meklēt ārējus attaisnojumus (projekcija), var somatizēties; jūtas var tikt izspēlētas (izspēle darbībā).⁴⁵ Tātad tiek pielietoti primitīvie aizsardzības mehānismi – noliegums, šķelšana, projektīvā identifikācija, idealizācija un devalvācija. Paša “Es” sajūta var būt fragmentēta, pilna pretrunu. Var būt grūtības aprakstīt sevi. Aprakstot citus cilvēkus, mēdz atbildēt ar globāliem, vienpusīgiem vai minimāliem aprakstiem. Nosliece uz agresīvu aizsardzību, piemēram, var būt nikni par testa jautājumiem, kuros ir jāpabeidz teikumi.⁴⁶

Darba alianse var veidoties ļoti pretrunīga un emociju pilna. Sadarbība var aizsākties kā ļoti cieša un uzticības pilna, bet tad strauji mainīties uz agresīvu, pārmetumu pilnu. Speciālists var tikt idealizēts un pēc tam devalvēts. Vienā konsultācijā speciālistu var nolaist un atteikties no sadarbības, pēc tam nākamajā – teikt, lai nepamet un palīdz. Sociālajā darbā klienti ir diezgan bieži ar robežstāvokļa personības organizācijas līmeni, un tas ir dabiski, jo šiem cilvēkiem attīstās daudzas sociālās funkcionēšanas grūtības tieši viņu zemi organizētā uzvedības, komunikācijas un adaptēšanās veida dēļ. Neskatoties uz hronoloģisko vecumu, speciālistam var būt sajūta, ka viņš strādā ar pusaudzi. Tātad robežstāvokļa personības organizācijas līmenim ir raksturīga nenobriedusi, pat bērnišķīga uzvedība.

► **Psihotiskais personības organizācijas līmenis.**

Cilvēkiem šajā personības organizācijas līmenī ir izteikti traucētas spējas secināt, saprast vai pārdomāt savu emocionālo pieredzi vai simbolizēt citu cilvēku psiholoģiskos stāvokļus. Viņiem ir nopietnas grūtības atšķirt iekšējo un ārējo realitāti, kā arī garīgos un emocionālos procesus un reālās pasaules mijiedarbības; šķiet, ka tam, kas pastāv prātā, ir jāpastāv “tur ārā” un otrādi. Viņi bieži pārprot, nepareizi interpretē vai ir apmulsuši citu cilvēku darbībās un reakcijās, un parasti nespēj attēlot emocijas, kā

⁴⁴ Sudraba, V. Psihoanalīze un psihodinamiskā pieeja. No Bite, I., Mārtinsone, K., Sudraba, V. (2016). *Konsultēšanas un Psihoterapijas teorija un prakse*. -R.: Apgāds Zvaigzne ABC, 129. lpp.

⁴⁵ Lingiardi, V, McWilliams, N. (2017). *Psychodynamic Diagnostic Manual* (2nd ed.) – The Guilford Press, 80.-133. p. Pieejams pdf formātā *Psychodynamic Diagnostic Manual: PDM-2, Second Edition*

⁴⁶ Sudraba, V. (2016) Psihoanalīze un psihodinamiskā pieeja. No *Konsultēšanas un Psihoterapijas teorija un prakse*. Zin. red. Bite, I., Mārtinsone, K., Sudraba, V. -R.: Apgāds Zvaigzne ABC, 129. lpp.

tās tiek piedzīvotas. Viņi paliek afektā, nespējot izteikt savu pieredzi vārdos vai efektīvi regulēt savus emocionālos stāvokļus. Sevi var izjust kā nesakarīgu, haotisku vai vispār neesošu.⁴⁷ Kopumā jūtas iztukšoti un dezorganizēti. Psihozes stāvokļi ir murgi, halucinācijas, alogiskas domas. Daudzi savu iekšējo haosu var neatpazīt. Galvenie PAM ir tādas primitīvās aizsardzības kā bēgšana fantāzijās jeb primitīvā izolācija, noliegšana, visvarenā kontrole, primitīvā idealizācija un devalvācija, primitīvā projekcija un introjekcija, šķelšana, disociācija. Personības identitātes integritātes līmenis ir ārkārtīgi zems. Tas nozīmē, ka psihotiskā personības organizācijas līmeņa cilvēki nav pilnībā pārliecināti par savu eksistenci un risina tādas bāzes jautājumus kā ķermeņa koncepcija, vecums, dzimums, seksuālā orientācija.⁴⁸ Ja, piemēram, robežpersonības organizācijas līmenī cilvēks ar identitātes traucējumiem pieļauj domu, ka tādi vispār var pastāvēt un ar laiku atpazīt to sevi, tad psihotiskā personības organizācijas līmenī cilvēks to noliegs un nespēs attiecināt uz sevi.

Darba aliansē sociālais darbinieks var just dziļu empātiju un kontrapārnēsē var just līdzīgas jūtas kā māte pret ļoti mazu bērnu – gan just vilkmi rūpēties, gan izjust dusmas pret bērnišķīgu prasīgumu.

2.4. PRETESTĪBA DARBA ALIANSEI



Sociālie darbinieki ar klientu pretestību sadarbībai un pārmaiņām sastopas visai bieži. Nereti, nogurstot no sadarbības grūtībām, klienta izvairīšanās, aizmiršanas un citiem pretestības veidiem, sociālajiem darbiniekiem var būt vēlme šīs grupas klientus vispārināti apzīmēt kā “nemotivētos klientus”, kas pēc būtības ļoti sasaucas ar pretestības skaidrojumu un nozīmi. Iespējams šīs grupas klientus korektāk būtu saistīt nevis ar motivācijas, bet gan ar pretestības jēdzienu – “klienti ar pretestībām sadarbībai”. Cilvēkam var būt motivācija kaut ko mainīt, bet tas neizslēdz pretestības pārmaiņām. Jebkuru pārmaiņu process katram cilvēkam var būt saistīts arī ar pretestībām pārmaiņām. Pie sociālā darbinieka klienti nonāk patiesi sarežģītās dzīves situācijās un viņiem nav viegli stāstīt par savām grūtībām, atklāt savas dzīves neveiksmes, problēmas, nespēju tikt galā. Klientiem var būt daudzi iemesli, lai viņiem būtu pretestības sadarbībai. Atcerēsimies iepriekšējās sadaļas par darba alianses veidošanu, sadaļu par psihe aizsardzības mehānismiem un personības organizācijas līmeņiem! Arī šie faktori ietekmē pretestību izpausmes un apzināšanās līmeni.

Pretestība ir jēdziens, kas attīstījies psihoanalīzē un psihoterapijā, bet plaši tiek pielietots arī citās konsultēšanas jomās – psiholoģijā, sociālajā darbā, psihiatrijā. Ar pretestības jēdzienu apzīmē visas tās klienta reakcijas, kas neapzināti ir vērstas pret darba aliansi. Psihoterapijā pretestība nozīmē “reakcijas, kas attiecas uz visiem tiem spēkiem klienta/pacienta psihē, kuri pretojas psihoterapeitiskajam darbam, lai pasargātu no sāpīgiem pārdzīvojumiem.”⁴⁹ Pretestība var būt apzināta, daļēji apzināta vai neapzināta. Pretestība var izpausties visdažādākajās reakcijās un uzvedībā – emocijās, attiecībās, impulsos, domās, fantāzijā, rīcībā.

Pretestību darba aliansei var novērot kā⁵⁰:

- klusēšanu konsultācijas laikā. Cilvēks neiesaistās sarunā, klusē vai arī atbild strupi: “Jā!” vai “Nē!”;
- afektu, emociju neesamību. Stāstījums šķiet it kā formāls, bez jūtām, sauss, garlaicīgs, monotons;
- rigīdu pozu, neverbālo valodu, kas šķiet nekustīga vai pārāk kustīga. Novērojama neatbilstība starp vārdiem un neverbālo valodu;
- fiksāciju laikā. Cilvēks runā tikai par tagadni vai tikai par pagātņi;

⁴⁷ Lingiardi, V, McWilliams, N. (2017). Psychodynamic Diagnostic Manual (2nd ed.) – The Guilford Press, 80.-133. p. Pieejams pdf formātā Psychodynamic Diagnostic Manual: PDM-2, Second Edition

⁴⁸ Sudraba, V. (2016) Psihoanalīze un psihodinamiskā pieeja. No *Konsultēšanas un Psihoterapijas teorija un prakse*. Zin. red. Bite, I., Mārtinsone, K., Sudraba, V. – R.: Apgāds Zvaigzne ABC, 129. lpp.

⁴⁹ Turpat, 108. lpp.

⁵⁰ Pielāgots pēc Sudraba, V. (2016) Psihoanalīze un psihodinamiskā pieeja. No *Konsultēšanas un Psihoterapijas teorija un prakse*. Zin. red. Bite, I., Mārtinsone, K., Sudraba, V. – R.: Apgāds Zvaigzne ABC, 97. lpp.

- runu par sīkumiem, nenozīmīgiem ārējiem notikumiem;
- izvairīšanos runāt par sāpīgām tēmām;
- rigidāti (neelastīgumu) attiecībā uz konsultāciju norisi (piem., vienmēr ierasties agrāk, vienādā veidā uzsākt sarunu);
- kavēšana, tikšanās izlaišana, atcelšana, aizmīšana;
- garlaicības un apnikuma paušana;
- noslēpumu glabāšana;
- izlāde darbībā;
- biežas jautras sesijas;
- biežas saslimšanas tieši konsultāciju laikā;
- neticami ātri uzlabojumi pēc klienta vārdiem, lai arī reālie uzlabojumi nav novērojami.

Dažkārt pretestības var fiksēt arī kontransferences reakcijās. Tās ir situācijas, kad sociālais darbinieks pats izjūt izteiktas izmaiņas attieksmē pret kādu klientu un jūt (vai izspēlē darbībā) kādu no pretestības veidiem. Svarīgi reflektēt šādas reakcijas un izprast, ar ko tās ir saistītas, lai izprastu ne tikai klienta pretestības, bet arī iespējamās savas personiskās pretestības. Sociālajiem darbiniekiem, īpaši strādājot ar lielu klientu skaitu, kuriem ir augsts pretestību līmenis, arī pašiem var rasties nevēlēšanās sniegt profesionālu atbalstu. Ja šādi impulsi sociālajam darbiniekam ir neapzināti, tad tas kopumā var ietekmēt attieksmes maiņu pret klientu (piem., klienta pretestības var radīt dusmas, sašutumu vai bezpalīdzību) un neprofesionālu rīcību (piem., klienta pretestību radītās reakcijas var provocēt sociālo darbinieku gan veicināt iniciēt sadarbības pārtraukšanu vai neobjektīvu izvērtēšanu), kā arī var veicināt t.s. neapzinātās vienošanās, piemēram, “tu spēlē klienta lomu, es spēlēšu sociālā darbinieka lomu, bet mēs abi zinām, ka nekas nemainīsies”.

Tātad, ko darīt, ja sociālais darbinieks sastopas ar klienta pretestību?

Pirmkārt, sociālajam darbiniekam ir jāattīsta spēja reflektēt un mentalizēt, apzināties savas reakcijas pret klientu, īpaši, ja tās izraisa spēcīgas negatīvas jūtas – dusmas, vilšanos, bezspēcību vai skumjas.

Otrkārt, sociālajam darbiniekam ir jāpievērš uzmanība klienta uzvedībai, reakcijām un jāievēro pretestības. Jāanalizē šī uzvedība un jāpārdomā veidi, kā vērst klienta uzmanību uz pretestībām. Atkarībā no personības organizācijas līmeņa, primitīvu vai nobriedušu aizsardzību izmantošanu un pretestību apzināšanās līmeņa, reakcijas no klienta puses var būt atšķirīgas.

Treškārt, sociālais darbinieks, kurš novērojis un analizējis klienta pretestības, var tām pievērst uzmanību un atspoguļot savus novērojumus, piemēram, “Es esmu ievērojusi, ka tu bieži aizmirsti un sajauc mūsu tikšanās laikus, kā tev šķiet, ar ko tas varētu būt saistīts? Cik lielā mērā tas varētu būt saistīts ar to, ka tev ir kādas nepatīkamas jūtas, nākot uz šejieni?” Sociālais darbinieks var vērot un analizēt klienta aizsardzību veidus. Vienā situācijā, ja klienta personības organizācijas līmenis augstāks un aizsardzības nobriedušākas, klienta reakcijas varētu būt adekvāta situācijai un pat pie lielākām emocijām var veidoties konstruktīva saruna. Taču citā situācijā, sociālā darbinieka vārdi var izraisīt dusmas un agresīvu reakciju, kas varētu liecināt par zemāk organizētas personības līmeņa aizsardzībām. Tādēļ iepriekš ir jāanalizē un jāpārrunā ar kolēģiem vai supervīzijā veidi, kā konkrētam klientam labāk atspoguļot pretestības, kas traucē darba aliansei un situācijas uzlabošanās procesam.

Ceturtkārt, novērojot pretestības, sociālais darbinieks var jautāt par klienta vēlēšanos vai nevēlēšanos sadarboties. Var izmantot skalāro metodi, jautājot: “Kā Tu novērtētu no 1 līdz 10, cik lielā mērā tev ir vēlme sadarboties ar mani?” Kā nākamos jau var izmantot atvērtos jautājumus, piemēram, “Kas varētu palielināt vēlmi sadarboties?”, “Kas ir grūtākais sadarbojoties? Kas ir tas, kas ir pieņemami?”, “Par ko ir bailes sadarbībā?” utt.

Jau iepriekš aprakstītie darba alianses elementi un mērķtiecīgi veidota sadarbība ir vēsta uz to, lai mazinātu pretestības. Būtiski par tām runāt un akceptēt. Tā var būt un tā notiek ļoti bieži, kad sociālajam darbiniekam un klientam ir jāsadarbojas, neskatoties uz apzinātu nevēlēšanos vai daļēji apzinātām, neapzinātām pretestībām.

Noslēgumā vēlamies pieminēt sociālās darbinieces, supervizores Evijas Apines vadlīnijas darbā ar nebrīvprātīgajiem klientiem, kurās apkopoti daudzu autoru ieteikumi sociālajiem darbiniekiem.⁵¹

- ▶ Ir svarīgi palīdzēt mazināt ģimenes negatīvās emocijas un attieksmi pret nepieciešamību kontaktēt ar sociālo darbinieku.
- ▶ Akceptējiet, ka sākumā klients, visticamāk, nevēlas neko no tā, ko sociālais darbinieks varētu piedāvāt, un pieņemiet, ka klientiem ir pamatoti iemesli domāt un uzvesties tā, kā viņi uzvedas.
- ▶ Akceptējiet kā vērtīgu un vērā ņemamu klienta mērķi “tikt vaļā” no tiem, kuri izdara ārējo spiedienu un izvirza klientam prasības.
- ▶ Palīdziet ģimenei izprast problēmas, kuras citi saskata ģimenes locekļu uzvedībā vai situācijā, un palīdziet izvērtēt ieguvumus un zaudējumus, ja šīs problēmas tiks risinātas.
- ▶ Izmantojiet attiecību jautājumus (bet ne konfrontējošā vai pamācošā formā), lai izzinātu klienta situāciju, piemēram, “Tu esi jau saticies ar bāriņtiesas speciālistu, kā tu redzi, kādas izmaiņas viņa grib redzēt tavās mājās?”, “Pieņemsim, ka tu to izdarītu, kas priekš tevis tad būtu mainījies?”
- ▶ Nesteidzieties ar vērtējumu un piekrītiem tiem klienta priekšstatiem, kas liek viņam būt piesardzīgam un ieņemt aizsargpozīciju.
- ▶ Centieties saklausīt, vaicājiem un izpētiet, kā klients uztver un izprot savu situāciju, kas viņu interesē un ko viņš vēlas. Tas var mazināt viņa dusmas un neapmierinātību.
- ▶ Vaicājiem, ko klients spēj un grib darīt savā situācijā.
- ▶ Motivējiem risināt tās problēmas, kuras cilvēks atzīst.
- ▶ Vienmēr esiet “nezinošā” pozīcijā – formulējiem jautājumus tā, lai izprovocētu klientu runāt un stāstīt par saviem priekšstatiem, uzskatiem, uztveres veidu.
- ▶ Sarunas ar klientu gaitā pārformulējiem klienta izteikto domu tā, lai radītu lielāku atbilstību starp klienta vēlmēm un ārējo spiedienu, prasībām.
- ▶ Ieklausieties un izprotiet, kurš ir nozīmīgs un kas ir svarīgi klientam pat tad, kad viņš ir dusmīgs. Kad klients ir dusmīgs, vaicājiem, ko vēl varēja vai vajadzēja darīt.
- ▶ Ar cieņas pilnu attieksmi informējiem klientu par prasībām, kas nav apspriežamas, un uzreiz vaicājiem, kā klients tās uztver, ko par to domā.
- ▶ Centies veicināt klientam sajūtu, ka viņam ir izvēle un kontrole pār savu dzīvi. Vienlaikus ar cieņas pilnu attieksmi pret klientu skaidri un tieši paskaidrojiem, par kuriem jautājumiem nevar būt diskusiju, kas ir vienkārši jāievēro, jāpilda.
- ▶ Lai veicinātu neapstrīdamo prasību ievērošanu, apbalvojiem klientu par to ievērošanu.
- ▶ Neizmantojiem savu varu piespiest un pieprasīt!
- ▶ Klienta uzskatu konfrontēšanu izmantojiem reti un nedirektīvā veidā. Atklātu konfrontēšanu izmantojiem tikai tad, kad apspriežat neapstrīdamās prasības.
- ▶ Izmantojiem motivējošo intervēšanu.
- ▶ Pārbaudot savas intervēšanas prasmes, aicinām izmantot Metodiskā materiāla “Sociālais darbs ģimenēm ar bērniem” 89. lpp. intervēšanas prasmju pārbaudi.

⁵¹ Apine, E. (2015) Psihosociālais darbs ar ģimeni vardarbības pret bērnu novēršanai. Metodiskais materiāls. – R.: Nodibinājums “Latvijas Bērnu fonds”, 69. lpp. Pieejams Metodika.pdf, skatīts 2025. gada 1. aprīlī. <http://www.lbf.lv/content/2016/09/Metodika.pdf>

3.

Specifiskas prasmes darba alianses veidošanai saziņā ar vecāku ar garīga rakstura traucējumiem



SDĢB sadarbībā ar vecāku, kam ir garīgās attīstības traucējumi (intelektuālās attīstības) vai psihiska saslimšana, svarīgākais mērķis ir noskaidrot, **kādā veidā un cik lielā mērā garīgās, intelektuālās attīstības traucējumi vai psihiska saslimšanas simptomi ietekmē vecāka spējas un prasmes bērnu aprūpē un audzināšanā**. Veicot pietiekami plašu un objektīvu izvērtēšanu, turpmāk ir iespējams izstrādāt atbilstošāko sadarbības plānu un piesaistīt piemērotus pakalpojumus.

Sadarbības attiecības tiek uzsāktas jau izvērtēšanas posmā. Lai veicinātu vecāka iesaisti ģimenes situācijas uzlabošanā, vecākam jāpalīdz izprast četrus būtiskus jautājumus:

- ▶ kas notiek?
- ▶ kāpēc notiek?
- ▶ kad notiks?
- ▶ kā notiks?

Jāņem vērā, ka sadarbības temps var būt lēnāks, kā arī atbalsta pakalpojumi ģimenei, kurā ir viens vai abi vecāki ar garīgās, intelektuālās attīstības vai psihiskās veselības traucējumiem, var būt nepieciešami pastāvīgi un ilgtermiņā, atbilstoši tos pielāgojot bērna vecumposmiem un vecāka spēju attīstībai. Sadarbībā SDĢB primāri fokusējas uz vecāka spējām un prasmēm bērna aprūpē un audzināšanā. Tātad darba alianses veidošanas kodols ir grūtības attiecībās, aprūpē vai audzināšanā ar bērnu un specifiski, kā vecāka garīgās, intelektuālās vai psihiskās veselības traucējumi to ietekmē. SDĢB var būt vēlme virzīt gadījuma vadīšanu uz daudzām sociālās funkcionēšanas jomām, kas sagādā trauksmi, neizdošanos vai problēmas – darbs un nodarbinātība, materiālie līdzekļi, starppersonu vai partnerattiecības u.c. Taču jāatceras galvenais SDĢB prakses modeļa fokuss darbā ar šo klientu mērķgrupu – vecāka lomas attīstīšana un stiprināšana. Tādēļ, veidojot sadarbību ar klientu, balstoties uz SDĢB praksē ieviesto A. Falkova “ģimenes modeli”, kas plašāk aprakstīts Metodiskajā materiālā sociālajam darbam ar ģimenēm ar bērniem, skat. 3. attēlu, sociālais darbinieks izvērtē (1) vecāka individuālās grūtības un stiprinošos faktorus, ņemot vērā to kā vecāka veselības traucējumi ietekmē vecāka spējas, prasmes bērna aprūpē un audzināšanā, (2) bērna vajadzības un sadarbības laikā sniedz atbalstu un konsultācijas, (3) vecāku un bērnu attiecību stiprināšanā, piesaistot nepieciešamos atbalsta resursus un pakalpojumus.



3. attēls A. Falkova “Ģimenes modeļa” shematisks attēlojums⁵²

Sadarbības laikā ar ģimeni var būt divas dažādas situācijas, **kāds no vecākiem pats atklāj, ka viņam ir GRT**. Šajā gadījumā sociālā darbinieka uzdevums ir noskaidrot, kā klients reaģē uz savu diagnozi, kā tā ietekmē klienta ikdienu, attiecības ģimenē un viņa prasmes bērna aprūpē un audzināšanā. Otra situācija, iespējams biežāka ir sociālā darbinieka novērojumi sadarbības laikā, konstatējot, ka klientam ir uztveres, atmiņas u.c. grūtības, kuras ietekmē mērķu un uzdevumu noformulēšanu, jaunu prasmju apguvi bērnu aprūpē un audzināšanā, kā arī sadarbības attiecības ar sociālo darbinieku, jo klients var nesaprast vai nemācēt noformulēt, izteikt savu viedokli, domas, plānot, kā būtu jārikojas, lai uzlabotu situāciju.

Kā sociālais darbinieks var veicināt kopīgu darba aliansi ar vecāku, kuram ir GRT?

Lai labāk varētu izprast klientu un veidotu darba aliansi saziņā ar klientu (vecāku, kuram ir GRT), sociālajam darbiniekam nepieciešamas papildus zināšanas par to, kas ir garīgās, intelektuālās un psihiskās veselības attīstības traucējumi.

Viens no izaicinājumiem ir terminoloģija, jo veselības aprūpes jomā un sociālajā jomā tiek lietota atšķirīga terminoloģija. Veselības aprūpes speciālisti lieto terminoloģiju no Starptautiskās statistiskās slimību un veselības problēmu klasifikācijas (turpmāk – SSK-10). Sociālajā jomā tiek lietots termins “garīga rakstura traucējums” – psihiska saslimšana vai **garīgās attīstības traucējums**, kas ierobežo personas spējas strādāt un aprūpēt sevi, kā arī apgrūtina tās iekļaušanos sabiedrībā un kas noteikts atbilstoši spēkā esošajai Starptautiskās statistiskās slimību un veselības problēmu klasifikācijas (SSK) redakcijai. (Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums, redakcija uz 02.2025). Minētajā likumā lietotais termins – “garīga rakstura traucējumi” darbā ar klientu ietver vairākas mērķa grupas ar būtiski atšķirīgām atbalsta vajadzībām un grūtībām – gan uzvedībā, gan komunikācijā. Cilvēkam, kam ir psihiska saslimšana, nederēs tāda pat komunikācija, kāda jāpielieto saziņā ar cilvēku ar garīgās (intelektuālās) attīstības traucējumiem. Šajā materiālā tiek lietoti vairāki termini, ņemot vērā ieteikumus, kas pielietojami un attiecināmi gan vispārīgi darbā ar cilvēkiem ar GRT, gan specifiski sadarbībai ar cilvēkiem ar garīgās (intelektuālās) attīstības traucējumiem un/vai psihiskām saslimšanām. Savukārt SSK-10 terminoloģija lietota, lai aprakstītu traucējumu tipiskās pazīmes, jo atšķiras gan garīgās (intelektuālās) attīstības traucējumu pakāpes, gan psihisko saslimšanu traucējumu smagums, gan diagnožu kopumi.

⁵² Ozola, I., Viša, K., Goldmane, R. (2020). Metodiskais materiāls sociālajām darba ģimenēm ar bērniem. Autoru kolektīvs. LR Labklājības ministrija. 31. lpp.

(SSK) klasifikācijā un statistikā garīgās attīstības traucējumi ir ietverti psihisko un uzvedības traucējumu grupā. Vairāk par psihisko un uzvedības traucējumu vispārēju raksturojumu un cēloņiem var lasīt Metodiskajā materiālā sociālajam darbam ar pilngadīgām personām ar garīga rakstura traucējumiem (Labklājības ministrija, 2019)⁵³ un SSK-10 klasifikatorā⁵⁴. Diagnožu klasifikācijā tiek lietoti tādi termini kā garīgā atpalcība, kas ir nervu sistēmas attīstības traucējumu grupa, kas cilvēkam pamatā ir kopš dzimšanas vai pēc neatgriezeniskiem smadzeņu bojājumiem no traumas vai slimības. Nervu sistēmas attīstības traucējumi apgrūtina intelektuālu, akadēmisku, personīgu un sociālu funkcionēšanu. Savukārt, attīstības traucējumu radītie ierobežojumi var variēt no vieglākām, specifiskām grūtībām (piemēram, socializēšanās grūtības, mācīšanās traucējumi) līdz pat dziļam, vispārējam intelektuālam deficītam (atbilstoši diagnožu kodiem – dziļa garīga atpalcība).

Garīgās attīstības traucējumi ir pastāvīgs stāvoklis, kuram raksturīgas zemākas intelektuālās spējas, kognitīvās darbības traucējumi (spriešana, problēmu-risināšana, plānošana, abstraktā domāšana, lēnākas mācīšanās spējas – zināšanu un prasmju apguve) un adaptīvās uzvedības ierobežojumi (komunikācija, sociālā iesaiste, funkcionēšana darbā, mājas vidē, atkarība no citām atbalsta personām), valodas traucējumi – grūtības noformulēt viedokli, izprast dzirdēto, traucētas motorās prasmes un vājas sociālās iemaņas.

Psihisko un uzvedības traucējumu simptomu grupas, kas jāņem vērā sadarbības procesā un komunikācijā:

- ▶ Uztveres traucējumi
- ▶ Domāšanas traucējumi
- ▶ Emociju un garastāvokļa traucējumi
- ▶ Uzmanības traucējumi
- ▶ Aktivitātes (gribas un kustību) un dziņu traucējumi
- ▶ Atmiņas traucējumi

Sociālajam darbiniekam ir jāņem vērā, ka vecākam atkarībā no traucējuma līmeņa var būt izteiktākas vai mazāk izteiktas objektīvas grūtības ar spriešanu, plānošanu, problēmu risināšanu, abstrakto domāšanu un mācīšanās spēju, piem., apgūt jaunus uzvedības modeļus. Sadarbības laikā jāpalīdz vecākam saprast, kādas tieši izmaiņas, uzlabojumi rīcībā, situācijā ir nepieciešamas un kopā ar vecāku jāmeklē viņam un ģimenei atbilstošākie atbalsta pakalpojumi:

- formālie (speciālistu atbalsts, piemēram, ģimenes asistenta, atbalsta personas pakalpojums, klīniskais psihologs u.c.)
- neformālie (paplašinātā ģimene, draugi, brīvprātīgie u.c.)

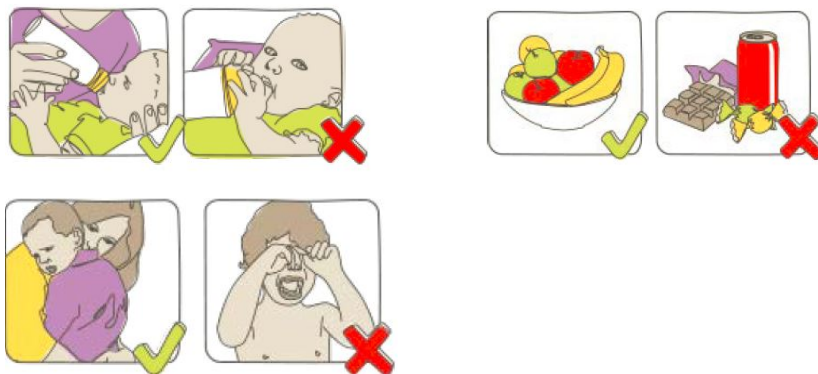
(SSK 10) definēta viegla, vidēja, smaga un dziļa garīga atpalcība:

- Viegla (IQ aptuveni starp 50-69). Pieaugušā garīgais vecums ir starp 9 un 12 gadiem. Var novērot nelielas mācīšanās grūtības. Daudzi pieaugušie spēj strādāt, uzturēt labas sociālās attiecības un patstāvīgi veikt ikdienas darbības.
- Vidēja (IQ aptuveni starp 35 un 49) Pieaugušā garīgais vecums starp 6 un 9 gadiem. Pieaugušiem vajadzīgs dažādas pakāpes atbalsts, lai spētu dzīvot un strādāt sabiedrībā. Spēj mācīties, lai rastos sevis aprūpes iemaņas, adekvāti kontaktēt un gūt sekmes mācībās.
- Smaga (IQ aptuveni starp 24 un 30). Nepieciešams nepārtraukts atbalsts.
- Dziļa (IQ zem 20). Pieaugušā garīgais vecums ir mazāks par 3 gadiem. Ir lielas grūtības ar pašaprūpi, kontaktiem un kustībām u.c.

⁵³ Labklājības ministrija. (2019). Metodiskais materiāls sociālajam darbam ar pilngadīgām personām ar garīga rakstura traucējumiem. Iegūts no <https://www.lm.gov.lv/lv/media/8362/download?attachment>

⁵⁴ Starptautisko statistisko slimību un veselības problēmu klasifikācija SSK-10 iegūts no Slimību profilakses kontroles centra <https://ssk10.spkc.gov.lv/>

Ņemot vērā minēto, saziņā ir jāizmanto vienkārši jēdzieni, ieteicams konkrēti piemēri, bez pārnēstās nozīmes, salīdzinājumiem, jo tas var radīt apjukumu, pārpratumus un apgrūtināt komunikācijas procesu⁵⁵. Klients ar GRT var nesaprast vai pārprast arī humoru. Ieteicams izvairīties no gariem, paplašinātiem teikumiem ar skaidrojumiem. Tā vietā konkrēti raksturojot, kāda rīcība nav atbalstāma un kāda ir. Ja pārvaicājot sociālais darbinieks konstatē, ka klients nav sapratis, tad ieteikums izmantot vizuālos attēlus. Skat vizuālos piemērus:



Komunikācijas un sadarbības process ir vieglāks, ja mēs ņemam vērā vecāka grūtības un komunikāciju pielāgojam tā, lai vecāks labāk saprastu sociālo darbinieku.

Galvenais princips darbā ar vecāku, kam ir garīga rakstura traucējumi, ir noskaidrot vecāka atbalsta vajadzības, lai varētu nodrošināt bērna aprūpi un audzināšanu. Veiksmīgu sadarbības attiecību priekšnosacījums ir izpratne par atbalsta vajadzībām, komunikācija un novērojumi visā sadarbības laikā.

Viens no pirmajiem sociālā darbinieka uzdevumiem ir noskaidrot paša vecāka attieksmi pret savu saslimšanu.

- ▶ Cik lielā mērā to izprot, kā izprot?
- ▶ Kurus traucējumus pieņem un kurus noliedz?
- ▶ Vai ir novērojama pašstigmatizācija, pašdiskriminācija un pašidentificēšanās kā piemēram, slimam, neko nevarošam, neko nesaprotošam, nekompetentam?
- ▶ Sociālais darbinieks var novērot veidu, kā vecāks stāsta par savu saslimšanu, uzvedības īpatnībām, spējām, lai labāk izprastu, kā cilvēks attiecas pret saviem traucējumiem?

Lai iedrošinātu un motivētu vecāku sadarbībai, ieteikums vecāku iedrošināt sniegt atgriezenisko saiti un pozitīvi novērtēt to, ko viņš var veikt patstāvīgi, palīdzēt izprast, kurās jomās bērna aprūpē un audzināšanā nepieciešama palīdzība. Vienlaikus var būt situācijas, kurās sociālais darbinieks var konstatēt, ka vecāks kādas noteiktas darbības bez palīdzības un atbalsta nespēj veikt. Tad kopā ar vecāku jāmeklē piemērotākie atbalsta pakalpojumi.

Jāņem vērā tas, ka klients pats var nespēt paskaidrot, izstāstīt, ko tieši un kāpēc viņam ir grūti uztvert, izprast, atcerēties, tāpēc sadarbības attiecību veidošanā ar klientu būtiska nozīme ir novērojumiem, verbālajai (saziņa ar vārdiem), neverbālajai (žesti, mīmika, stāja, poza) un paraverbālajai (intonācija, temps, skaņa) komunikācijai.

⁵⁵ Parents with Intellectual Disability-Resource Guide Best Practice: Understanding and Supporting Parents with Intellectual Disabilities <https://www.parentingrc.org.au/tools/parents-with-intellectual-disability/>

Jo labāk sociālais darbinieks izprot vecāka individuālās grūtības, spējas un prasmes, jo veiksmīgāka komunikācija arī veidojas visā sadarbības procesā.

1. **Attieksme.** Cienpilna attieksme (cienpilna komunikācija un tonis).

- Runāt lēnām un atstāt pauzes, lai vecāks varētu apstrādāt jūsu izteiktos vārdus un teikumus:
- Runājiet tieši ar vecāku un nodrošiniet, lai vecāks ir galvenais saziņā. Mēdz būt situācijas, kurās ģimenē ir vēl kāds radnieks vai otrs vecāks, kas runā viņa vietā. Var lūgt papildus paskaidrot, bet ir jāsagaida atbilde, ko vecāks ar garīgās attīstības traucējumiem vēlas pateikt vai parādīt. Tas veicina savstarpēju uzticēšanos un vecākam var veicināt drošības sajūtu.

- Runājiet skaidros, īsos teikumos un lietojiet vienkāršus vārdus. Pauzējiet, lai ļautu apstrādāt jūsu teikto. Izvairieties no gariem, sarežģītiem teikumiem, tehniskiem vārdiem vai žargona.
- Uzdodiet vienu jautājumu un atvēliet pietiekami daudz laika, lai vecāks varētu apstrādāt jautājumu un pēc tam formulēt un izteikt savu atbildi.
- Ja vecākam, jums atbildot, vieglāk parādīt kādu vizuālu attēlu, tad palīdzēt viņam ar vizuālo informāciju.
- Papildus izmantojiet acu kontaktu, ķermeņa valodu un/vai pieskārienu, tikai vaicājot tam atļauju.

- Dodiet personai pietiekami daudz laika, lai atbildētu un formulētu savus jautājumus.
- Lūdziet, lai viņi parāda, kā viņi saka “jā” un “nē” (ja tas nav skaidrs) – un pēc tam uzdodiet “jā/nē” jautājumus, lai precizētu, ko viņi saka.
- Pajautājiet, vai viņiem ir saziņas palīgīdzeklis (elektroniska ierīce, grāmata, tāfele), kas varētu palīdzēt jums saprast, – ja tā, jautājiet, vai jūs varētu izmantot, ja kopā, lai palīdzētu jums labāk saprast.
- Izmantojiet vizuālas norādes – objektus, attēlus vai diagrammas, lai noskaidrotu nozīmi. Vērojiet sejas izteiksmi un ķermeņa valodu, lai iegūtu papildu norādes.
- Uzdodiet jautājumus, lai noskaidrotu, par ko viņi uztraucas vai grib jautāt.

56

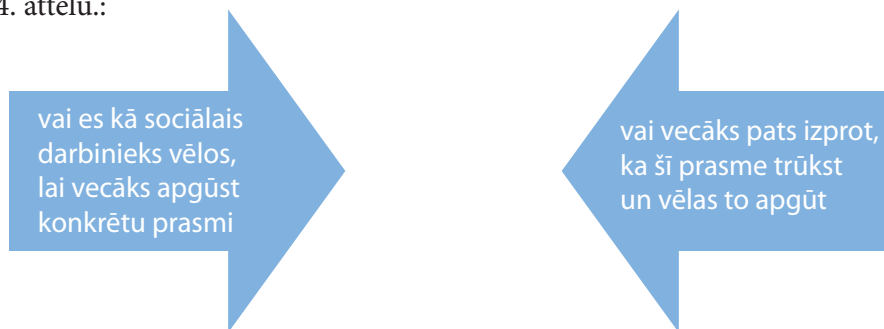
4. **Būs brīži**, kad jūs nesapratīsiet, ko vecāks saka vai vēlas pateikt. Šajā situācijā var būt noderīgi palūgt:

- atkārtot to, ko vecāks tikko teica;
- pateikt to citā veidā (izmantojot dažādus vārdus vai ar vizuālām norādēm, piemēram, zīmējot);
- varat lūgt atbalsta personai/ģimenes loceklim palīdzēt jums saprast; ja joprojām nevarat saprast, izrādiet cieņu pret personu un atzīstiet viņa vēstījuma svarīgumu un atvainojiet, ka nesapratāt. **Nekad neizliecieties, ka saprotat!** Šāda rīcība devalvē saziņu un ir necieņa pret attiecīgo klientu.

Ja nesaprotat – turpiniet mēģināt. Izmēģiniet alternatīvas stratēģijas.

Vai jūs, lūdzu, vēlreiz to varat pateikt? Vai ir kāds cits veids, kā to pateikt? Vai jūs varētu izmantot citu vārdu? Vai jūs varētu man parādīt? Vai ir kāds, kurš varētu mums palīdzēt?

Sadarbības attiecību veidošanā ir ļoti svarīgi atcerēties, ka sociālais darbinieks spējina klientu, ja palīdz viņam izprast, kā noteiktās prasmes, prasmju apguve palīdzēs mainīt viņa ikdienu un uzlabos situāciju. Skat. 4. attēlu.:



4. attēls **Vajadzību un izpratnes mijiedarbība**

Sociālajam darbiniekam jāņem vērā, ka domāšanas traucējumu gadījumā vecākam ar garīgās attīstības traucējumiem var būt satraucoši un viņš var izvairīties no uzdevumiem, kas viņam ir neskaidri vai nepazīstami, vai nesaprotami. Līdzīga sajūta pārņem ikvienu cilvēku, kurš, piemēram, nav lecis ar izpletni, bet kāds viņam apgalvo, ka “tev rīt vajadzēs izlekt ar izpletni”, bet nepaskaidro, kas tas ir, vai tam vajag sagatavoties un kā, kas jāģērbj, cik ilgu laiku tas aizņems, vai man kāds izstāstīs, kā to darīt u.tml.

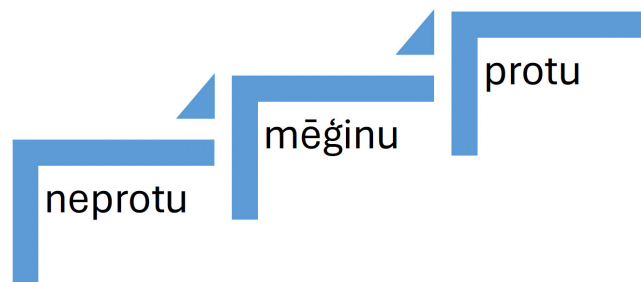
Pie katra jauna uzdevuma vecākam ir svarīgi saprast:

- ▶ **Kas notiks;**
- ▶ **Kur tas notiks;**
- ▶ **Kā tas notiks;**
- ▶ **Ar ko kopā tas notiks;**
- ▶ **Kāds būs ieguvums, ja es to darīšu.**

Piemēram, otrdien jums plkst. 18.00 kopā ar bērnu būs jāiet uz izglītojošu grupu, tur bērnam būs iespēja paspēlēties ar dažādām mantām, kamēr vecākiem psihologs izstāstīs par bērnu vecumposmiem (tas nozīmē, par to, kā bērns uzvedas, piemēram, 3 gadu vecumā) un kā vecāks viņam var palīdzēt. Jūs droši varat nodarbības laikā uzdot jautājumus. Vai jums tagad ir kāds jautājums, kuru es varu Jums palīdzēt sagatavot?

Sadarbības attiecību laikā jāpieņem, ka vecākam ar GRT var būt nepieciešams vairāk laika, lai apgūtu un nostiprinātu jaunas prasmes⁵⁷, tāpēc arī mēģinājumi ir jānovērtē pozitīvi un jāsniedz atgriezeniskā saite. Tomēr sadarbības laikā jāpārlicinās, vai apgūtā prasme ir noturīga, piemēram, regulāras rotaļas vai pastaigas ar bērnu. Jāiedrošina vecāks mēģināt un vienlaikus jāpārlicinās par jaunu prasmju apguvi. Skat. 5. attēlu.

⁵⁷ Hejlskovs-Elvēns, Šelunda A. Rikojies! Izvērtē! Maini! Mieru saglabājoša pieeja un strukturā balstītas metodes. Velku biedrība (2020)

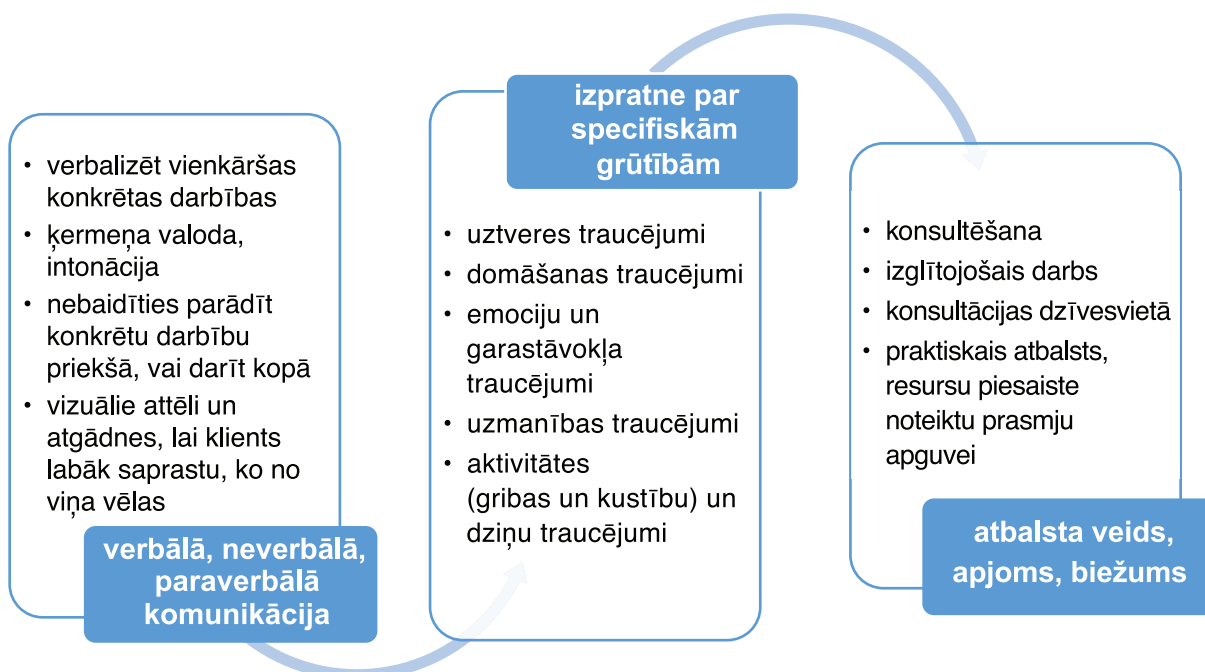


5. attēls Izvērtējuma un iedrošinājuma dinamika

Lai būtu vieglāk veidot ilgtermiņa sadarbības attiecības un darba aliansi ar vecāku ar GRT, nepietiek tikai verbāli pārrunāt, kādas izmaiņas ir izdevies sasniegt, bet arī konsultēšanas laikā ieteikums izmantot vizuālos attēlus vai konkrētus piemērus. Izmantojot mūsdienu tehnoloģijas, var veidot galeriju, ko dara vecāks pats, ja viņš tam piekrīt, piemēram, nobildēt istabu vai virtuvi “pirms”/ “pēc” tas iedrošinās klientu, ka viņš spēj un prot mainīt situāciju. Palīdzēs labāk uztvert un justies arī emocionāli drošāk.



Zemāk skat. 6. attēlu, kurā apkopoti priekšnosacījumi sadarbības procesā ar ģimeni, kurā kāds no vecākiem ir ar GRT:



6. attēls Priekšnosacījumi sadarbības procesā ar ģimeni

Sadarbības laikā jānoskaidro, kāds atbalsta veids un kādā apjomā vecākam būs nepieciešams bērna aprūpes un audzināšanas nodrošināšanā:

- psiholoģiskais atbalsts, uzmundrinājums, pamudinājums, mudināšana, izskaidrošana, atgādināšana, mācīšana, izglītošana, uzslavēšana;
- fiziska palīdzība – pavadīt, demonstrēt vēlamu uzvedību vai rīcību, sociāli stāsti, scenāriji, uzskatāms dienas plāns, darāmo darbu saraksts, vizualizēta darbība;
- pašpārbaudes jautājumi, vai klients saprata kāpēc jādara konkrētā darbība, vai tā ir jēgpilna, īstenojama, reālistiska, vai esam sadalījuši uzdevumu reāli izpildāmos posmos, vai attiecīgo uzdevumu veikšanai nepieciešams atgādinājums, vai klients saprata ar ko kopā viņam jāveic konkrētā darbība, kā rīkoties, ja pašam neizdodas, kur, kad un ar ko var sazināties⁵⁸.

4. tabula. Priekšnosacījumi veiksmīgu sadarbības attiecību veidošanā ar vecākiem ar GRT

Izglītošana	<i>Piemēram, ja sociālais darbinieks konstatē, ka vecākam ir grūti saprast vai vispār nav pieredzes veselīga uztura pagatavošanā. Tad viens no uzdevumiem ir izmantot viegli saprotamus, izglītojošus materiālus – paraugam Slimību profilakses un kontroles centra metodiskie materiāli un video par veselīgu uzturu bērniem dažādos vecumos. https://www.spkc.gov.lv/lv/berni-2-10-gadi Sadarbības attiecībās ieguvums ir tāds, ka klients jūt, ka viņu saprot un atbalsta.</i>
Uzticamība	<i>Ar savu attieksmi un rīcību jāpauž uzticība klientam, arī apliecinot – “es tev uzticos, ticu, ka tu izdarīsi to, par ko mēs vienojāmies”. Ja klients neizdara, tad vaicāt, vai “Jūs man varat pastāstīt, kas notika”, iespējams, klients vienkārši aizmirsas vai bija kāds cits notikums, kas novērsa uzmanību. Protams, mēdz būt situācijas, kad klients neizdara. Tam var būt vairāki cēloņi – gan iekšēji, gan ārēji faktori, vai arī pretestība, kas var liecināt par to, ka klients izrāda vēlmi vairāk kontrolēt pats, vairāk pieņemt lēmumus pats. Šajā gadījumā ir jāsniedz atgriezeniskā saite, ka Jūs kā speciālists esat līdzās un, iespējams, klients ir domājis par alternatīviem risinājumiem, ko varētu darīt citādi.</i>
Jēgpilni uzdevumi	<i>Lai stiprinātu sadarbības attiecības, klientam jādod laiks pastāstīt par to, kādas aktivitātes, uzdevumus viņš pats uzskata par jēgpilniem un būtiskiem savas ģimenes situācijas uzlabošanā. Tādejādi mēs dodam iespēju vecākam, kuram ir garīgās attīstības traucējumi, mācīties pieņemt lēmumus par savu dzīvi pašam, mācīties izprast dažādas situācijas un rīkoties patstāvīgi, saņemot nepieciešamo atbalstu.</i>
Saprotamība	<i>Lai kopā ar ģimeni sadarbības plānā izvirzītos uzdevumus klients varētu izpildīt, tiem jābūt saprotamiem. Piemēram, apgalvojums “veselīgs uzturs atbilstoši bērna vecumposmam” ar vecāku jāpārrunā, kas tieši ir tas, no kā sastāv veselīgs uzturs. Piemēram, vizualizējot attēlu, veselīga uztura piramīdu vai veselīga uztura šķīvi.</i>
Paveicamība	<i>Vai konkrētais uzdevums reāli paveicams, vai vecākam ir spējas un prasmes, lai to paveiktu, vai papildus nepieciešams praktiskais vai izglītojošais atbalsts. “Soli pa solim” metode nozīmē sadalīt detalizētāk uzdevumus (piemēram, sakārtot istabu tā, lai vide būtu droša bērnam – to vecākam ar garīgās attīstības traucējumiem pašam būs grūti saprast, kas tieši jāizdara. Konsultējot dzīvesvietā, pārrunājam, kuri tieši priekšmeti apdraud bērna drošību istabā, ja bērns ir vecumposmā, kurā aktīvi rāpo pa istabu, un vai kaķa kastei, kurā ir izkārnījumi, jāstāv priekšnamā, cik reizes dienā tā jāiztīra, varbūt istabā atrodas asi priekšmeti vai šķiltavas, kas jānovieto augstākā plauktā vai, piemēram, virtuvē u.tml.)</i>

⁵⁸ Hejlskovs-Elvēns, Šelunda A. Rikojies! Izvērtē! Maini! Mieru saglabājoša pieeja un strukturā balstītas metodes. Velku biedrība (2020)

**Jāatceras, ka arī Latvijas sociālo darbinieku ētikas kodekss
nosaka sociālā darbinieka atbildību – sniegt klientam nepieciešamo
informāciju viņam saprotamā veidā.**

Kā jau tika minēts, tas ir viens no priekšnosacījumiem veiksmīgu sadarbības attiecību veidošanā darbā ar vecāku, kam ir garīgās attīstības traucējumi.

Papildu kā resursu vecākam ar GRT var izmantot pakalpojumu – atbalsta persona lēmumu pieņemšanā, kas ir sociālais pakalpojums, kas tiek sniegts pilngadīgai personai ar GRT, lai to atbalstītu lēmumu pieņemšanā. Atbalsta personām ir specifiskas zināšanas par darbu ar cilvēkiem ar GRT.

Ieteikumi situācijās, kur rodas grūtības komunikācijā, un preventīvi pasākumi uzvedības problēmu novēršanai. Aprakstītie ieteikumi uzvedības problēmu novēršanai un rīcībai agresīvas uzvedības gadījumā no metodiskā materiāla Psihisko un uzvedības traucējumu mūsdienīgas terapijas principi stacionārā un ambulatorā praksē. Agresīvās uzvedības nemedikamentozā korekcija.⁵⁹

Uzvedības problēmas, izprotot to cēloņus un izmantojot atbilstošas saskarsmes metodes, lielākoties iespējams novērst vai mazināt. Preventīvas stratēģijas ietver⁶⁰:

- cieņpilnu, laipnu, līdzjūtīgu un iedrošinošu saskarsmi;
- dusmu un stresu izraisošo apstākļu atpazīšanu;
- situācijas izvērtēšanu un de-eskalēšanu.

Situācijās, kad klients ir agresīvs, būtiska nozīme ir sociālā darbinieka spējai atpazīt, regulēt savas emocijas un pielietot atbilstošas komunikācijas prasmes. Labas komunikācijas prasmes nozīmē, ka sociālais darbinieks apzinās savu neverbālo un verbālo uzvedību, piemēram, pozu, acu kontaktu, balss toni, izmanto skaidru un saprotamu valodu. Spēja saglabāt mieru, neitralitāti, būt empātiskam un atbalstošam. Saglabāt cieņpilnu attieksmi, strādājot ar klientiem, kas ir agresīvi vai izaicinoši.

De-eskalācija

Lielbritānijas Nacionālais veselības un aprūpes institūts raksturo de-eskalāciju kā ”runāšanu ar dusmīgu vai satrauktu pakalpojumu saņēmēju tādā veidā, lai novērstu vardarbību un cilvēks atgūtu mieru un paškontroli”. Tā ietver dažādas verbālas un neverbālas saskarsmes prasmes un tehnikas, sniedzot tūlītēju uzlabojumu, bet nerisina problēmu ilgtermiņā. De-eskalācijai nepieciešamas 5-10 minūtes. De-eskalācijas prasmes iespējams apgūt, un šai teknikai nepieciešams:

- spēja paraudzīties uz agresīvu klientu pozitīvā veidā, apzinoties, ka viņš dara labāko, kas viņam tajā brīdī iespējams;
- atpazīt agrīnas satraukuma, aizkaitināmības, dusmu un agresijas pazīmes;
- atklāt agresijas cēloņus;
- atpazīt pazīmes, kad klienta nespēja sadarboties, pieņemt ierobežojumus un efektīvi apmierināt savas vajadzības ir kognitīvu traucējumu (piem., delīrijs, psihoze, intoksikācija, garīgās attīstības traucējumi) vai personības traucējumu dēļ;
- izmantot dažādas stratēģijas, lai palīdzētu nomierināties, atslābināties, pārslēgt uzmanību;
- ievērot personīgo telpu;
- reaģēt uz klienta dusmām piemērotā, līdzsvarotā veidā, izvairoties no provokācijas.

⁵⁹ Psihisko un uzvedības traucējumu mūsdienīgas terapijas principi stacionārā un ambulatorā praksē. Agresīvās uzvedības nemedikamentozā korekcija (2019) Eiropas Sociālā fonda projekta Nr.9.2.6.0/17/1/001 “Ārstniecības un ārstniecības atbalsta personāla kvalifikācijas uzlabošana” iegūts no https://talakizglitiba.lv/sites/default/files/2020_01/134_Psihiskie%20un%20uzved%20traucejumi.pdf

⁶⁰ Turpat.

De-eskalācijas pamatprincipi

- Sadarbības ietvaros novērot klienta garastāvokļa izmaiņas un pamanīt agresijas priekšvēstnešus.
- Piedāvāt drošu, mierīgu vietu, kur nomierināties.
- Izmantot verbālas un neverbālas saskarsmes metodes, izvairīties no provokatīvām situācijām (piemēram, atbildēt ar dusmām, draudēt, provokatīva situācija var būt arī savu pakalpojumu pārtraukšana, lūgt pārtraukt darīt to, ko cilvēks dara) vai apzināti virzīt tās, lai novērstu agresiju.
- Visos de-eskalācijas posmos izturēties ar cieņu un empātiju.

De-eskalācijas tehnikas

Ja klients ir satraukts vai dusmīgs, sociālais darbinieks izvērtē drošību, noskaidro klienta situācijas redzējumu un nekonfrontējošā veidā vienojas par situācijas risinājumu.

Sociālajam darbiniekam jāizmanto emociju pašregulācijas metodes, lai mazinātu savu trauksmi un kontrolētu verbālas un neverbālas tās izpausmes.

De-eskalējoša saruna veido verbālu loku – sociālais darbinieks uzklausa klientu, reaģē pieņemošā, apstiprinošā veidā un tad atkal pauž savas gaidas par klienta uzvedību, piemēram, apsēsties u.tml.

De-eskalācijas baušļi

- Ievērot personīgo telpu
- Atbilstoša, nekonfrontējoša ķermeņa valoda
- Izveidot atbilstošu verbālu kontaktu
- Pielietot skaidru, precīzu un vienkāršu komunikāciju
- Uz klausīt un atzīt cilvēka bažas
- Atklāt vajadzības un jūtas
- Noteikt skaidras robežas
- Būt cieņpilnam
- Paust vēlmi palīdzēt
- Piedāvāt reālistiskas izvēles
- Sadarboties ar ģimenes locekļiem, radniekiem
- Dot laiku un telpu, lai nomierinātos

Uzvedības novērošana.

1. solis. Vērojot un ieklausoties klientā, vērot viņa uzvedību, izvairīties no pāragriem secinājumiem.

2. solis. Izzināt un analizēt iekšējos (somatiski simptomi, domas, emocijas) un ārējos notikumus pirms rīcības.

Piemērs. Nemierīga uzvedība (staigāšana, jautājuma atkārtošana) var būt saistīta ar medicīniskiem iemesliem – kognitīvi traucējumi, urīnceļu iekaisums vai muguras sāpes, galvassāpes, psihoemocionāliem faktoriem – garlaicību, bailēm, uzmanības deficītu. Tā var būt arī reakcija uz vides faktoriem – gaiss, troksnis, neskaidras norādes.

Apātiskai uzvedībai var būt medicīniski cēloņi, piemēram, depresija, psihoemocionāli iemesli – nedrošības sajūta, maz pozitīvu iespaidu un stimulu.

Nozīmīgi faktori izvērtēšanai ir:

- Citu cilvēku teiktais vai rīcība.
- Fiziskais un emocionālais stāvoklis (nogurums, dusmas, apjukums u.tml.).
- Vides faktori (karsts, skaļš, smakas, spilgta gaisma u.tml.).

3. solis. Izvērtēt esošās rīcības sekas. Ja agresīva vai citādi problemātiska uzvedība palīdz apmierināt vajadzības un sasniegt pozitīvu rezultātu, klients, visticamākais, līdzīgi rīkosies arī nākotnē. Rīcība tiek “iekodēta” atmiņā kā efektīva.

Trīs soļu novērošana ir pamats trīs soļu uzvedības izmaiņu plānam, atklājot:

- 1) kādu uzvedību vēlētos sasniegt;
- 2) kā iespējams mainīt apstākļus, kas veicina nepareizo uzvedību;
- 3) apzināt sekas, kas rodas, sasniedzot vēlamo uzvedību.

Uzvedības maiņa situācijās, kad klients kļūst agresīvs.

1. **solis.** Skaidri definēt uzvedības mērķus, – kādu uzvedību vēlamies redzēt nevēlamās uzvedības vietā.
2. **solis.** Noformulēt veidus, kā proaktīvi novērst nevēlamas uzvedības provocējošus faktorus un identificēt apstākļus pozitīvas uzvedības stiprināšanai. Intervenču laikā strādā ar faktoriem, kas uzvedības analīzes posmā identificēti kā ticamākie problēmu uzvedības priekšvēstneši vai pozitīvas sekas.
3. **solis.** Novērst iespējas gūt labumu ar problemātisku uzvedību un radīt pozitīvas sekas vēlamajai uzvedībai.

Piemērs de-eskalācijai konsultācijas laikā

Pie sociālā darbinieka uz norunāto konsultāciju ierodas Ilze (27). Ilzei ir 4 gadus veca meita. Ilze ir mācījusies speciālajā izglītības iestādē un dzīvojusi internātskolā. Viņai ir lielas grūtības nodrošināt drošu un tīru vidi mājās, grūtības nodrošināt bērna higiēnu, atbilstošu un tīru apģērbu, un Ilze ļoti bieži kavē vai neaizved bērnu uz pirmsskolas izglītības iestādi. Sociālais darbinieks ir saņēmis informāciju no iestādes, ka bērna prombūtne nav tikusi pieteikta, kā arī tad, kad bērns atvests, viņš bijis netīrs, netīriem matiem, netīrām un laikapstākļiem neatbilstošām drēbēm. Pirmsskolas izglītības iestāde lūgusi mātei apmeklēt ģimenes ārstu bērna profilaktiskajai veselības pārbaudei un sociālajam darbiniekam veikt apsekošanu dzīvesvietā.

Ilze ienāk kabinetā satraukta un dusmīga, ar tekstu skaļā balsī: “Ko viņiem atkal no manis vajag?” Sociālais darbinieks piedāvā iespēju Ilzei apsēsties, taču Ilze Ilze atcērt, ka nesēdēs, jo negrib. Šādā situācijā viens no de-eskalācijas pamatprincipiem ir pamanīt, ka klients ir emocionāli satraukts, dusmīgs, nav gatavs sarunai, iespējams izjūt bailes par nosodījumu vai sagaida pārmetumus. Tāpēc, kamēr ir pirmā emocionālā reakcija, var turpināt runāt ar klientu un dot viņam iespēju stāvēt, ja viņš tā jūtas nedaudz drošāk. Kā arī var pārfrāzēt klienta teikto: “Es redzu, ka Jūs esat dusmīga par kaut ko, vai tas ir saistīts ar meitu?” Ilze, atbild, ka ar dārziņu. “Vai Jūs varat pastāstīt, par ko tieši, kas notika dārziņā?” Ilze atbild: “Jūs jau droši vien zināt, viņi teica, ka informēs sociālo darbinieku.”

Sociālais darbinieks apstiprina Ilzei, ka ir saņemta informācija no pirmsskolas izglītības iestādes (turpmāk – *pii*), ka bērns neregulāri apmeklē pii un ir laika apstākļiem neatbilstoša apģērbā, bijis netīrs. Ilze, es gribētu ar Jums aprunāties, kā Jums ikdienā veicas ar tiem uzdevumiem, par kuriem vienojāties par bērna higiēnu? Ilze asā un skaļā balsī: “Nu un ko Jūs gribat no manis?” Sociālais darbinieks: “Es vēlos uzklaut Jūsu domas, vai varat man pastāstīt kāds ir iemesls, kāpēc meita varētu būt netīra dārziņā, vai varbūt kā iepriekš nebija siltais ūdens?” (šeit būtiski atcerēties de-eskalācijas un komunikācijas pamatprincipus – uzklaut, paust vēlmi palīdzēt, runāt par reālistiskām konkrētām lietām, viens jautājums vienā reizē nevis vairāki vienlaicīgi, lai virzītu sarunu piedāvāt kādu atbildes variantu). Ilze atbild: “Nē bija siltais ūdens, es nezinu, man likās, ka bērns ir normāli saģērbts un arī nebija netīrs, vispār nesaprotu, kas tam dārziņam ir par problēmu.” Sociālais darbinieks novēro, ka Ilze nevis speciāli un apzināti nerūpējas, bet, iespējams, patiešām viņai ir grūtības saprast, kas ir atbilstoša un regulāra higiēna un apģērbs, šajā situācijā var piedāvāt vairākus risinājumus ar jautājumiem. “Lai mēs kopā varētu labāk saprast, vai Jūs man varat izstāstīt par pagājušo nedēļu, cik dienas meita bija *pii*?”

Es atnesīšu ūdeni, vai vēlaties padzerties? (viens no ieteikumiem, lai mazinātu klienta satraukumu, ir novērst uzmanību, dod laiku nelielai pauzei, piemēram, piedāvāt glāzi ūdens

pirms turpināt sarunu un dot nedaudz laika, lai nomierinātos) “Ilze, labi, paldies, atnesiet, es labāk apsēdīšos, ja jau mums jārunā”. Tālāk sarunu strukturē, pēc iespējas konkretizējot sarunas gaitu, cik dienas, kuros datumos, kāds bija laiks, vai nedēļas laikā izdevās izmantot dušu vai vannu, kāds ir mazgāšanās rituāls mājās, vai ir vispār drēbes (var piedāvāt, kur var saņemt ziedoto apģērbu bērniem), kā arī, ja ir pieejams tāds pakalpojums kā ģimenes asistents, iespējams, ne uzreiz vienā konsultācijā, bet izskaidrot, ko tieši ģimenes asistents mājas vidē varētu palīdzēt un kādi varētu būt ieguvumi. Un lūgt Ilzei nedēļas laikā līdz nākamajai konsultācijai apdomāt, vai viņa būtu gatava sadarboties ar ģimenes asistentu. Tikmēr ar Ilzi kopā sastādīt nedēļas plānu bērna higiēnai. Atgādnēs Ilze var novietot mājās, piemēram, pie ledusskapja.

Bet var būt arī tāda situācija, ka klients tomēr nespēj nomierināties un nav gatavs ne uz vienu jautājumu atbildēt, jo ir pārāk satraukts, kļūst arvien dusmīgāks, tad vislabāk ir iespējams vienoties par citu dienu konsultācijai, jo šajā situācijā atbildes un rīcība var būt nekonstruktīva. “Jūs šodien esat ļoti satraukta un dusmīga, tāpēc es gribētu piedāvāt, ka Jūs apdomājat mierīgi to informāciju par pii, vai ir nepieciešams atbalsts Jums kā vecākam. Tad mēs varam aprunāties, piemēram, es varu piedāvāt, ceturtdien plkst. 12.00, vai varēsiet atnākt?”

Tas, ka sociālais darbinieks dod vairāk laika un pauž savu attieksmi, ka būs līdzās gan šajā konsultācijā, kad klients ir dusmīgs, gan dod iespēju nomierināties, apdomāt un nākt citā laikā, arī ir attiecību veidošanas pamats, tā ir profesionālā rīcība, kas dod iespēju klientam pieņemt izvēles. Tomēr papildus tam, ja pastāv apdraudējuma riski, ir jāinformē vecāks, ka sadarbības ietvaros Jūs dosieties arī pie viņa dzīvesvietā. Vislabāk, ja klientam pavaicājam: “Mēs vēlētos pie Jums ceturtdien plkst. 16.00 aizbraukt uz dzīvesvietu, vai būsiet mājās? Mājās mēs papildus varētu izrunāt dažādus praktiskos jautājumus par bērna aprūpi un to, kā varam palīdzēt.”

Papildus piemērs par ģimenes ārstu. Kad pēdējo reizi bijāt ar meitu pie ģimenes ārsta? Ilzei, kurai ir viegli garīgās attīstības traucējumi, ir nepieciešams atbalsts, lai pierakstītos pie ģimenes ārsta un izsekotu bērna profilaktiskajām pārbaudēm pie ārstiem. Lai palīdzētu Ilzei mazināt satraukumu par ārstu apmeklējumiem un labāk izprast situāciju, var izmantot vizuālos materiālus no Nacionālā veselības dienesta. Bērnu profilaktisko apskatu kalendārs paredz noteiktus izmeklējumus konkrētā vecumposmā ar mērķi laikus pamanīt izmaiņas bērna veselības stāvoklī⁶¹.



⁶¹ Nacionālais veselības dienests <https://www.vmnvd.gov.lv/lv/berniem>

Apkopojot sarunas piemēru ar Ilzi:

- Novērojiet uzvedību un uzklausiet, dodiet laiku atbildēt, novērsiet uzmanību, piemēram, piedāvājiēt ūdeni.
- Runājiēt lēnām un izmantojiēt pauzes, lai klients varētu apstrādāt jūsu vārdus.
- Pārfrāzējiēt klienta teikto, lai noskaidrotu, vai pareizi esat sapratis klienta sacīto, izmantojiēt piemērus par to, ko vienojiēties iepriekšējiē konsultācijā.
- Ja novērotā uzvedība tomēr liecina, ka klients kļūst uzbudinātāks un var sekot agresīva uzvedība, tad piedāvāt iespēju pārlīkt konsultācijas laiku uz un atcerēties piedāvāt nevis citu reizi, bet tieši konkrēti, piemēram, kur datumu, kuru dienu, cikos.
- Izvairieties no gariem, sarežģītiem teikumiem, tehniskiem vārdiem vai žargona. Runājiēt skaidros, īsos teikumos un lietojiēt vienkāršus vārdus. Pauzējiēt, lai ļautu apstrādāt teikto.
- Uzdodiet vienu jautājumu un atvēliet pietiekami daudz laika, lai klients var noformulēt savu atbildi.
- Izmantojiēt vizuālos attēlus, struktūrētas atgādnēs, lai klientam būtu saprotams labāk, kāda rīcība no viņa kā vecāka tiek sagaidīta, un kādi ir ieguvumi vecākam un bērnam.

Vairāk par to, kā vadīt komunikācijas procesu ar cilvēkiem ar GRT, lasiet metodiskajā materiālā sociālajam darbam ar personām ar garīga rakstura traucējumiem (Labklājības ministrija, 2019) un (Psihisko un uzvedības traucējumu mūsdienīgas terapijas principi stacionārā un ambulatorā praksē. Agresīvās uzvedības nemedikamentozā korekcija (2019).

Ņemot vērā, ka vecākam var būt uztveres grūtības, komunikācijā ieteicams izmantot vienkāršas diagrammas un žestus, attēlus vai norādīt uz objektiem.

Papildus var pielietot **alternatīvo komunikāciju** vai **vieglo valodu**.

Visbiežāk sastopamie alternatīvās komunikācijas līdzekļi, ko var pielietot, konsultējoties ar audio-logopēdiem:

- atbalsta zīmes;
- individuālās atvieglotās zīmes;
- priekšmeti;
- attēli vai fotogrāfijas, zīmējumi;
- piktogrammas, Bliss simboli, PECS (attēlu sistēmas);
- komunikāciju tāfeles;
- attēlu grāmatiņas;
- ne tikai attēli, bet arī žesti, izteiksme, ķermeņa valoda un pieskārieni var būt kā alternatīvā komunikācija.

Šeit vizuāls piemērs, kā var izmantot piktogrammas darbā ar vecāku, kuram ir garīgās attīstības traucējumi⁶²:



Vieglā valoda (*easy to read* – angļu val.) tiek pielietota, lai cilvēkiem ar uztveres grūtībām, arī cilvēkiem ar garīgās attīstības traucējumiem būtu vieglāk uztvert tekstu. Tas nozīmē klausītājam pielāgotu runas tempu, toni, žestus un izvairīšanos no liekvārdības, žargonismiem un sarežģītām teikuma konstrukcijām. Daudzās valstīs vienkāršās valodas lietošana ir obligāta valsts pārvaldes iestāžu rakstītajās vēstulēs un dokumentos. Arī Latvijā valsts iestāžu mājas lapās ir obligāta prasība sadaļai *viegli lasīt*. Cilvēkiem, kas izmanto *vieglo valodu*, var būt grūti vienlaikus uztvert vairākas vienlīdz svarīgas domas, un šādos gadījumos pastāv risks, ka netiks uztverta neviena no domām. Tāpēc katra doma, ko ir svarīgi nodot, jāiekļauj atsevišķā teikumā.

Vieglās valodas pamatprincipi⁶³:

- izvairīties no gariem teikumiem, sarežģītām teikuma konstrukcijām (viens teikums = viena doma);
- izvairīties no liekvārdības;
- izvairīties no svešvārdiem, kā arī nesaprotamiem latviskojumiem, profesionālās terminoloģijas (jālieto sabiedrībā plaši zināmi termini);
- izvairīties no nolieguma teikumiem, darbības vārdiem ciešamajā kārtā (netiek nosaukts darbības veicējs); (piemēram, nevis piektdienās apmeklētājus nepieņemam, bet apmeklētājus pieņemam no pirmdienas līdz ceturtdienai laikā no plkst. 10.00 – 12.00);
- izvairīties no frazeoloģismiem, ne visi spēj izprast;
- izvairīties no procentiem, lieliem skaitļiem (ieteicams lietot ‘daži’, ‘daudzi’ u. tml.);
- informāciju drīkst atkārtot, ir pat ļoti ieteicams sarežģītus vārdus skaidrot vairākkārt.

Papildu ieteikumi saziņā - novērst informācijas pārslodzi:

- nerunāt caur “puķēm” – saki, ko domā, ko sagaidi un to arī saki;
- nesaki “es nākšu drīz”. Saki, cikos tu būsi, vai parādi;
- runā tieši, skaidri, saprotami, vienkārši, izmanto vizuālos materiālus;
- neuztveriet klienta dusmas personiski;
- atcerieties, ka bieži vien klienti dusmojas uz apstākļiem, situāciju, noteikumiem, citiem cilvēkiem vai par to, ka kaut ko nesaprot utt., nevis tieši uz Jums, tāpēc, zinot to, saglabāiet mieru;
- palieciet profesionāla lomā, komunicējiet tikai informācijas līmenī. Sniedziet cilvēkiem nepieciešamo informāciju, skaidrojiet situāciju;
- nekad neizmantojiet pavēles, biedēšanu, kritizēšanu;
- runājiet pārliecinoši, skaidri un mierīgi.

⁶² Vizuālā atbalsta materiālu darbnīcas pozitīvai uzvedībai bērniem un jauniešiem ar uzvedības traucējumiem. Iegūts no <https://www.autisms.lv/materiali/piktogrammas-pozitivai-uzvedibai/>

⁶³ Viegla valoda. (2020). Rokasgrāmata. LU akadēmiskais apgāds. Iegūts no https://www.apgads.lu.lv/fileadmin/user_upload/lu_portal/apgads/PDF/Viegla_valoda/Viegla_valoda-rokasgramata.pdf

Noslēgumā:

- Mēs nespējam mazināt cilvēka funkcionālo traucējumu, bet varam mazināt tā izraisītos šķēršļus.
- Neviens risinājums nevar būt universāls, jo katra situācija ir unikāla.
- Apkārtējās vides faktorus iespējams mainīt neatkarīgi no cilvēka kognitīvo spēju līmeņa.
- Radīt mierīgu vidi, mazināt stresorus.
- Fiziskais un emocionālais stāvoklis var mainīties katru dienu, jāspēj pielāgot gan prasības, gan atbalsts.
- Lai sadarbība būtu veiksmīgāka, nesteigties, kopā ar ģimeni meklēt labākos iespējamus risinājumus.

IZMANTOTĀ LITERATŪRA



- Allen, G., Langford, D. (2008). *Effective Interviewing in Social Work and Social Care. Practical Guide*. – UK, Palgrave McMillian, 15.p.
- American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (5th ed.). <https://doi.org/10.1176/appi.books.9780890425596>
- Apine, E. (2021). Saskarsmes un attiecību veidošana sociālajā darbā ar gadījumu. No V. Roga-Vailza, I. Ozola, & E. Apine (Red.), *Sociālais darbs ar gadījumu: Prakse teorijā* (lpp. 271-356). Rīga: Latvijas Republikas Labklājības ministrija, AC Konsultācijas.
- Apine, E. (2021). Vērtības sociālajā darbā ar gadījumu. No Roga-Vailza, V., Ozola, I., Apine, E. (Red.). (Red.). *Sociālais darbs ar gadījumu. Prakse teorijā* (lpp.165.-166.). R.: Latvijas Republikas Labklājības ministrija, AC Konsultācijas.
- Apine, E. (2015). *Psihosociālais darbs ar ģimeni vardarbības pret bērnu novēršanai: Metodiskais materiāls*. Rīga: Nodibinājums “Latvijas Bērnu fonds”. Pieejams www.lbf.lv/content/2016/09/Metodika.pdf
- Bela, B., Rasnača, L. (zin. red.), (2023). *Sociālā darba vārdnīca*. Rīga: LU Akadēmiskais apgāds.
- Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 16(3), pp. 252. Iegūts no The Generalizability of the Psychoanalytic Concept of the Working Alliance
- Centre for Developmental Disability Health Victoria. (2017). *Working with people with intellectual disabilities in healthcare* [Fact sheet]. Better Health Better Lives. <https://cddh.monashhealth.org/>
- Child Protection Committee Glasgow. (2015). *Working with neglect: Practice toolkit*. Glasgow, UK: Action for Children. Iegūts no <https://blogs.glowscotland.org.uk/fa/public/GirfecFalkirk/uploads/sites/2017/2018/02/Working-with-Neglect-Practice-Toolkit-Jan-2017.pdf>
- Hejlskovs-Elvēns, B., Šēlunda, A. (2020). *Rīkojies! Izvērtē! Maini! Mieru saglabājoša pieeja un struktūrā balstītas metodes*. Rīga: Velku biedrība.
- Labklājības ministrija. (2019). *Metodiskais materiāls sociālajam darbam ar pilngadīgām personām ar garīga rakstura traucējumiem*. Pieejams: <https://www.lm.gov.lv/lv/media/8362/download?attachment>
- Lāss, I. (2016). Tiesības uz sadarbības attiecībām. *Sociālais darbs Latvijā*, 34-37.
- Lingiardi, V., & McWilliams, N. (2017). *Psychodynamic Diagnostic Manual* (2nd ed.). New York, NY: The Guilford Press
- McWilliams, N. (2020). *Psychoanalytic Diagnosis: Understanding Personality Structure in the Clinical Process* (2nd ed.). New York, NY: The Guilford Press.
- Nacionālais veselības dienests. (2020). *Profilaktiskās pārbaudes bērniem*. Iegūts no <https://www.vmnvd.gov.lv/lv/berniem>
- Ozola, I., Viša, K., Goldmane, R. (2020). Metodiskais materiāls sociālajam darbam ģimenēm ar bērniem. Autoru kolektīvs. LR Labklājības ministrija.
- Rīgas domes Labklājības departaments. (2019). *Vizuālā atbalsta materiālu darbnīcas pozitīvai uzvedībai bērniem un jauniešiem ar uzvedības traucējumiem*. Iegūts no <https://www.autisms.lv/materiali/pikto-grammas-pozitivai-uzvedibai/>
- Roga-Vailza, V., Ozola, I., & Apine, E. (Red.). (2021). *Sociālais darbs ar gadījumu: Prakse teorijā*. Rīga: Latvijas Republikas Labklājības ministrija, AC Konsultācijas.

- Roga-Vailza, V., Ozola, I., & Apine, E. (Red.). (2021). *Sociālais darbs ar gadījumu: Teorija praksē*. Rīga: Latvijas Republikas Labklājības ministrija, AC Konsultācijas.
- Slimību profilakses un kontroles centrs. (2020). *Metodiskie ieteikumi bērnu traumatisma novēršanai*. Iegūts no <https://www.spkc.gov.lv/lv/traumatisms>
- Slimību profilakses un kontroles centrs. (2023). *Metodiskie ieteikumi veselīgs uzturs*. Iegūts no <https://www.spkc.gov.lv/lv/veseligs-uzturs>
- Saeima. (2002). *Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums*. Iegūts no <https://likumi.lv/ta/id/68488-socialo-pakalpojumu-un-socialas-palidzibas-likums>
- Slimību profilakses un kontroles centrs. (2019). *Starptautisko statistisko slimību un veselības problēmu klasifikācija/ SSK-10*. Iegūts no <https://ssk10.spkc.gov.lv/ssk>
- Sudraba, V. (2016). Psihoanalīze un psihodinamiskā pieeja. No I. Bite, K. Mārtinsone, & V. Sudraba (Red.), *Konsultēšanas un psihoterapijas teorija un prakse* (108. lpp.). Rīga: Apgāds Zvaigzne ABC.
- Trevithick, P. (2012). *Social work skills and knowledge* (3rd ed.). Glasgow, UK: Open University Press.
- Turner, F. J. (2000). *Adult Psychopathology: A Social Work Perspective* (2nd ed.). New York, NY: The Free Press.
- Veselības ministrija. (2019). *Psihisko un uzvedības traucējumu mūsdienīgas terapijas principi stacionārā un ambulatorā praksē: Agresīvās uzvedības nemedikamentozā korekcija*. Eiropas Sociālā fonda projekta Nr. 9.2.6.0/17/1/001 "Ārstniecības un ārstniecības atbalsta personāla kvalifikācijas uzlabošana". Iegūts no https://www.talakizglitiba.lv/sites/default/files/2020-01/134_Psihiskie%20un%20uzved%20traucejumi.pdf
- Vieglā valoda. (2020). Rokasgrāmata. LU akadēmiskais apgāds. Iegūts no https://www.apgads.lu.lv/fileadmin/user_upload/lu_portal/apgads/PDF/Viegla_valoda/Viegla_valoda-rokasgramata.pdf
- Мак-Вильямс, Н. (2011). *Психоаналитическая диагностика: Понимание структуры личности в клиническом процессе*. Москва: Независимая фирма "Класс"