

Konfidencialumo išsaugojimo trukdžiai socialinio darbo procese

Indrė Dirgėlienė

Docentė socialinių mokslų (edukologijos) daktarė
Klaipėdos universiteto
Sveikatos mokslų fakulteto
Socialinio darbo katedra
H. Manto g. 84, LT-92294 Klaipėda
Tel. (8 46) 39 85 63
El. paštas: indre.dirgeliene@gmail.com

Straipsnyje aktualinamas socialinio darbuotojo profesinės kompetencijos elementas – vertybės – ir sąlygos joms reikštis. Problema atskleidžiama socialinio darbuotojo profesinės patirties kontekste, išryškinant aplinkos veiksnius bei kliento ir socialinio darbuotojo sąveikos procesą. Numatoma profesinio konsultavimo metodo taikymo perspektyva.

Pagrindiniai žodžiai: socialinis darbas, profesinė kompetencija, konfidencialumas, sąveika, refleksija, konsultacija.

Įvadas

Socialinis darbas – viena iš naujausių pagalbos žmogui profesijų Lietuvoje. Socialinis darbas, kaip mokslas ir kaip praktika, formuojasi sąveikaudami ir papildydami vienas kitą. Socialinių darbuotojų profesinės patirties studijos teikia galimybę praturtinti socialinio darbo teoriją, numatyti konsultacijos, kaip profesinės pagalbos, metodo taikymo perspektyvas.

Darbų ir pareigybių vertinimo metodinėje studijoje profesinė patirtis pristatoma kaip „veiksny, apibūdinantis, kokia profesinė patirtis būtina ir pakankama konkrečiam darbui efektyviai atlikti“ (Šileika, Blažienė, Grikiienė, 2004).

Kvalifikacijos samprata nusako žmogaus tinkamumą, pasirengimą tam tikram

darbui. R. Laužackas, E. Stasiūnaitienė, M. Teresevičienė (2005), analizuodami kompetencijos ir kvalifikacijos sampratų skirtumus, pažymi, jog kvalifikacijos sąvoka vartotina kalbant apie tai, ką žmogus rengiasi įgyti arba įgyja švietimo sistemoje, kas yra švietimo procesų tikslai (Laužackas ir kt., 2005). Kompetencijos sąvoka vartojama, kai reikia pabrėžti žmogaus profesines galias praktinėje veikloje. P. Jucevičienės teigimu, „kompetencija – asmens žinios, įgūdžiai, gebėjimai, požiūriai, vertybės, glūdinčios žmogaus viduje ir pasireiškiančios sėkmingais žmogaus konkrečios srities veiklos, darbo rezultatais“ (Jucevičienė, 2007, p. 138). L. Jovaiša (1996), R. Laužackas (1996) pažymi, kad

kompetencija įgyjama tobulėjant kvalifikacijai, praktinė patirtis yra būtina sąlyga kompetencijai plėtotis. P. Jucevičienė ir D. Lepaitė tyrinėjo kompetencijos ir kvalifikacijos santykio esmę, kompetencijos termino raidą (2000).

Ypač dideli kompetencijos reikalavimai keliami asmenims, tiesiogiai turintiems įtakos žmonių dvasinei, psichinei, emocinei savijautai, jų asmenybės raidai ir jos sutrikimų prevencijai bei korekcijai (Kučinskas, Kučinskienė, 2000). Tyrinėjant socialinių darbuotojų profesinę patirtį, orientuojamasi į profesinės kompetencijos plėtotę (M. Eraut, 1990; R. Barnett, 1993; L. M. Spencer ir S. M. Spencer, 1993; P. McLagan, 1989; W. Estera, 2001 ir kt.).

Mokslinėje literatūroje pateikiami socialinio darbo procesą aprašantys sąveikos modeliai (A. Bagdonas, 2001), šio proceso etapai (Sutton, 1999; Johnson, 2001), leidžiantys išskirti pagrindinius socialinio darbo komponentus ir numatyti veiksmus, sąlygojančius socialinių darbuotojų veiklą bei profesinę patirtį.

Pažymima, kad socialinis darbuotojas sąveikos su klientu metu integruoja, reflektuoja žinias, igūdžius ir vertybes. Šiame procese kyla įtampa tarp asmeninio ir profesinio tapatumo, sąveikauja asmeninė, profesinė, socialinė patirtis, sudaranti socialinio darbuotojo kompetencijos, kilus intervencijos krizei, pagrindą (Liobikienė, 2006). Socialinis darbuotojas, veikdamas krizės intervencijos sąlygomis, pasitelkia įvairius socialinio darbo metodus – individualius, grupinius, bendruomeninius, socialinio tinklo, atvejo vadybos, konsultavimo, komandinio darbo. Įvairių socialinio

darbo metodų taikymo problematiką, metodų klasifikaciją tyrinėjo Lietuvos ir užsienio autoriai – L. Gvaldaitė, B. Švedaitė (2005), K. K. Kirst-Ashman, G. H. Hull (1993), I. Lukoševičienė (1996), K. E. Reid (1990), V. Baršauskienė, I. Leliūgienė (2001), A. A. Kozlov ir kt. (2006).

Socialinio darbo procesas vyksta įvairių veiksnių bei aplinkybių aplinkoje, kurioje išryškėja ir vienas svarbiausių profesinės kompetencijos elementų – vertybės. Pasaulio praktikoje (pavyzdžiui, Mančesterio universitete (Jungtinė Karalystė)) vertybėms skiriamas ypatingas vaidmuo – priėmimą į socialinio darbo studijas lemia ne pažymių vidurkis, bet vertybinių nuostatų tyrimo testas (priėmimo sistemoje vieno pretendento nuostatomis tirti naudojami keletu rūšių testai). Lietuvos aukštosiose mokyklose į socialinio darbo studijas priimama bendra tvarka, nesudarant sąlygų iširti pretendento vertybines nuostatas. Kita vertus, socialinio darbuotojo elgesį reglamentuoja socialinių darbuotojų etikos kodeksas (1998), kuriame konfidencialumo principas, pabrėžiantis socialinio darbuotojo veiklos specifiką, yra vienas iš svarbiausių. Šis principas aprėpia įvairias socialinio darbo aplinkybių sritis.

Kaip žinoma, socialinio darbuotojo profesinės veiklos problema tyrinėta įvairiais aspektais – socialinio darbo, kaip pagalbos žmogui profesijos, raida (Kavaliauskienė, 2005), streso rizika ir paramos lūkesčiai, teorijos ir praktikos ryšio plėtotė (Dirgėlienė, 2008 a, 2008 b; Dirgėlienė, Večkienė, 2009), pokyčiai bei konfliktų sprendimo strategijos (Kiaunytė, 2008 a, 2008 b), socialinio darbo kaitos tendencijos (Večkienė, Povilaikaitė, 2005), kon-

sultacijos taikymo perspektyva profesinėje veikloje ir studijose (Dirgėlienė, Kiaunytė, 2005, 2008; Naujanienė, 2008). Tačiau vertybinis aspektas socialinio darbuotojo profesinėje veikloje mažai tirtas. Todėl aktualu tyrinėti etikos kodekso nuostatų raišką socialinio darbuotojo profesinėje veikloje. Vertybinių nuostatų atsivėrimas ir tapsmas savastimi – ilgas procesas, kuriam ypatingą poveikį turi visuomenė. Socialinis darbuotojas savo nuostatomis dažnai pralenkia visuomenės požiūrį, vylujančius stereotipus. Kita vertus, socialinis darbuotojas – tos pačios visuomenės narys ir „produktas“. Jis gali būti perėmęs stereotipines, žeidžiančias visuomenės nuostatas dėl socialinės rizikos grupių ar asmenų. Šio nuolatinio kaitos proceso tyrimas teikia galimybę išsiaiškinti ir vertybinių nuostatų raiškos trukdžius, kuriuos sąlygoja socialinė aplinka.

Tyrimo objektas: konfidencialumo išsaugojimo trukdžiai sąveika grįstame socialinio darbo procese.

Tyrimo tikslas: atskleisti ryškesnius konfidencialumo išsaugojimo trukdžius sąveika grįstame socialinio darbo procese, remiantis socialinių darbuotojų profesine patirtimi.

Remiamasi tyrimo „Supervizijos taikymo, plėtojant socialinių darbuotojų profesines kompetencijas, modelio parengimas“ ataskaita. Tyrimas remtas Valstybinio mokslo ir studijų fondo (surtarties Nr. T 07/07, projekto registracijos Nr. T-07347. 2007). Tyrėjai: N. P. Večkienė, J. Ruškus, I. Dirgėlienė, A. Kiaunytė, V. Kanišauskaitė.

Tyrimo metodika. Tyrimas atliktas taikant kiekybinius duomenų rinkimo ir ap-

dorojimo metodus. Duomenys buvo rinkti apklausos raštu metodu. Klausimynui sukurti buvo atlikta tyrimo objekto operacionalizacija, remiantis sąveika grįsto socialinio darbo proceso ir konsultacijos sampratomis (Bagdonas, 2001; Harkness, 1997; Kadushin, Harkness, 2002; Van Kessel, Haan, 1993; Tsui, Ho, 2003).

Socialinio darbuotojo vertybės siejamos su konfidencialumo išsaugojimo problema, klausiant: „*Kas Jums trukdo išsaugoti konfidencialumą?*“ Šiame klausimyno bloke remtasi vienu iš socialinio darbo proceso sąveikos modelio (Bagdonas, 2001) komponentų – socialinio darbo aplinkybėmis. Išskiriamos šios socialinio darbo aplinkybės: išorinės aplinkybės ir šią sritį atitinkantys teiginiai – „*fizinė aplinka (kabinete dirba keli darbuotojai)*“, „*žema konfidencialumo kultūra visuomenėje*“, „*visuomenėje trūksta pagarbos žmogaus orumui*“, „*žema konfidencialumo kultūra institucijoje*“, „*vadovo autoritarizmas*“, „*kliento orumo nepaisymas*“, „*nepagarba asmens privatumui*“; vidinės aplinkybės: socialinio darbuotojo savybės ir šią sritį atitinkantys teiginiai – „*sunkus konfidencialumo ribų pajautimas*“, „*asmeninės savybės*“, „*pasitikėjimo kolegomis stoka*“, „*nepakankamas pasitikėjimas vadovu*“, „*sudėtinga apginti nuomonę konfidencialumo klausimu*“; paini kliento problema ir šią sritį atitinkantys teiginiai „*paini kliento problema*“.

Visi respondentų atsakymai buvo suvesti į tipinę SPSS-11 (*Statistical Package for Social Sciences*) duomenų matricą. Duomenys buvo apdoroti taikant aprašomąją statistiką (vidurkius ir procentus) reitingams sudaryti, be to, buvo taikytas

parametrinis ANOVA testas tikrinant socialinių demografinių duomenų ir nagrinėjamų konstrukto ryšius (visur taikytas reikšmingumo lygmuo $p \leq 0,05$). Atlikta Spearmano koreliacijos analizė tikrinant nagrinėjamų konstrukto statistinius sąryšius.

Tyrimas atliktas socialines paslaugas teikiančiose įstaigose 2007 metų birželį–rugpjūtį. Tyrime, taikant tipinį atrankos būdą, dalyvavo 81 įstaiga. Duomenis (įstaigų sąrašas, adresai, telefonų numeriai) apie socialinių paslaugų įstaigas, jose dirbančių socialinių darbuotojų skaičių tyrėjams suteikė Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Lygių galimybių ir integracijos departamento Socialinio darbo ir socialinių paslaugų skyrius. Iš viso išsiųsta 585 anketos. Tyrėjams sugrįžo 433 anketos; iš jų 35 nevisiškai užpildytos. Anketų grįžtamumas – 74 proc.

Tyrimo duomenų interpretacija grindžiama autorės profesionalia konsultantės patirtimi (nuolat teikiamos grupės, komandos konsultacijos būsimesiems socialiniams darbuotojams ir socialiniams darbuotojams profesionalams).

Ryškesni konfidencialumo išsaugojimo trukdžiai

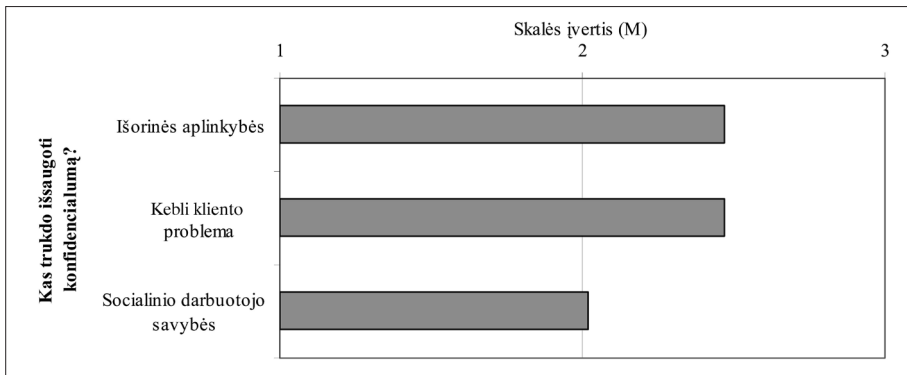
Konfidencialumo išsaugojimas priklauso nuo daugelio išorinių ir vidinių aplinkybių. A. Bagdonas (2001), pateikdamas socialinio darbo proceso sąveikos modelį, išskiria: išorines aplinkybes (teisinis socialinio darbo pagrindas, kultūros tradicijos, socioekonominė situacija); kliento savybes (biologiniai, psichologiniai, elgesio ir prisitaikymo ypatumai); socialinio darbuotojo savybes (profesinė kompetencija,

amžius, lytis, išsimokslinimas, nuostatos dėl rizikos grupių). Atsakydami į klausimą „*Kas trukdo išsaugoti konfidencialumą?*“, dauguma respondentų įvardija išorines ir vidines aplinkybes (žr. pav.).

Išorinės aplinkybės – tai teisinis socialinio darbo pagrindas, kultūros tradicijos, socioekonominė situacija, politinio gyvenimo pokyčiai. Jos suteikia savitą stilių ir galimybes profesionalui, siekiančiam kliento įgalinimo. Lietuvoje greitai kinta įstatymai, neretai jie disonuoja su praktine socialinio darbo tikrove. Padėtį sunkina tai, kad ši nauja pagalbos žmogui profesija kuriasi intensyviai kintant visuomenei. Čia svarbu būtų socialinio darbuotojo išpareigojimas savo profesijai, vykdant švietėjišką veiklą visuomenėje. Respondentai pripažįsta menką visuomenės konfidencialumo kultūrą. Padėtį sunkina ir neigiamas, stereotipinis, ir žeidžiantis visuomenės požiūris į socialinės rizikos grupių žmones – neigaliuosius, mažumas, grįžusius iš laisvės atėmimo vietų, sergančius AIDS, prekybos žmonėmis ir prostitucijos aukas, net į suicidinės rizikos asmenis.

Įgalinimo procesas vyksta sudėtingomis aplinkybėmis. Neretai socialinis darbuotojas savo vertybinėmis nuostatomis pralengkia viešąją visuomenės nuomonę. Darosi sunku bendradarbiauti su įvairiomis ne socialines paslaugas teikiančiomis institucijomis ir organizacijomis. Šioje situacijoje socialinis darbuotojas dažnai jaučiasi bejėgis, jam būtina diskusija, situacijos refleksija. Šią galimybę gali suteikti dalyvavimas profesinių asociacijų veikloje, konsultacijos.

Respondentų atsakymuose išorinės aplinkybės, trukdančios išsaugoti konfidencialumą,



Pav. **Konfidencialumo išsaugojimo trukdžiai (respondentų nuomone)**

alumą, teigiamai koreliuoja su socialinio darbuotojo savybėmis ($r = -0,28$). Galima teigti, kad šioje painioje situacijoje, kai profesijos tapsmas sutampa su intensyviais pokyčiais visuomenėje, darosi svarbi socialinio darbuotojo asmenybė, jo vidiniai ištekliai. Neretai tai per daug sunku ir sukelia „perdegimo sindromą“, kai reikalavimai neatitinka galimybių. Tai rodo ir tyrimo rezultatai, išorinės aplinkybės teigiamai koreliuoja su „perdegimo sindromo“ požymiais ($r = 0,27$). Išskiriami trukdžiai planavimo etape ($r = 0,27$), kai susiduriama su konkrečiais įstatymais, nuostatomis, neretai neparemiančiomis pagalbos proceso ir net jam prieštaraujančiomis. Išorinės aplinkybės gali daryti įtaką ir konfidencialumo išsaugojimo problemai, dirbant su rizikos grupių žmonėmis, kurie patiria žeidžiantį, diskriminuojantį visuomenės požiūrį (pavyzdžiui, seksualinės mažumos). Įvardijant kaip trukdį išorines aplinkybes ($r = -0,10$) ar socialinio darbuotojo savybes ($r = -0,19$), įtakos turi pasitikėjimas savimi. Išorinės aplinkybės neigiamai koreliuoja su materialiniais konsultavimo ištekliais ($r = -0,13$) ir nuostatomis dėl pagalbos, in-

formuotumo ($r = -0,19$). Išorines aplinkybes kaip trukdį išsaugoti konfidencialumą sustiprina nepakankama vadovo parama: įgalinanti ($r = -0,17$); emocinė ($r = -0,19$); informacinė ($r = -0,22$). Socialinis darbuotojas veikia sudėtingomis kintančios visuomenės, besikuriančios sistemos sąlygomis, tad bendradarbiavimas su vadovu sustiprina darbuotojo pasitikėjimą savimi, apsaugo nuo bejėgiškumo jausmo. Svarbu ir kolegų parama. Išorines aplinkybes kaip trukdį išsaugoti konfidencialumą sustiprina ir nepakankama kolegų parama: emocinė ($r = -0,11$); informacinė ($r = -0,15$). Kliento įgalinimo procese svarbu darbas komandoje. Kompleksinis problemos pobūdis dažnai sąlygoja būtinybę bendradarbiauti, tad akivaizdu, kad kolegų parama ir atvirumas bendradarbiaujant labai svarbu. Profesinių santykių srityje išryškėja, kad galios neturėjimas ($r = -0,33$), vienpusis santykis ($r = -0,22$), vengiantis konflikto ($r = -0,23$), – tai veiksniai, sustiprinantys išorinių aplinkybių, kaip trukdžio išsaugoti konfidencialumą, poveikį. Ir atvirkščiai – abipusis supratimas ($r = 0,15$) susilpnina išorinių aplinkybių, kaip trukdžio išsaugoti kon-

fidencialumą, raišką. Šia prasme aktuali tampa konfliktų sprendimo metodika, socialinio darbuotojo pozicija kilus konfliktui ir gebėjimai komunikuoti, leidžiantys užsimegzti bendradarbiauti skatinančiam santykiui.

Išorines aplinkybes, kaip trukdį išsaugoti konfidencialumą, įvardija 39–47 metų socialiniai darbuotojai. O 19–29 metų tarpsnyje tai išreikšta menčiau. Įtaką gali daryti patirtis, kai atsiranda ne tik didesnė atsakomybė, bet ir nusivylimas, bejėgiškumas. Kita vertus, jaunesni žmonės gali pasižymėti didesniu lankstumu, tolerancija. Tai karta, kurios studijos labiau grįstos „savivaldžiu“ mokymosi stiliumi, skatinančiu kritinį mąstymą. Trečia, 39–47 metų amžiaus grupėje jau dažniau pastebimi ir „perdegimo sindromo“ požymiai (labiausiai jie išreikšti 48–62 metų tarpsnyje). Išorines aplinkybes, kaip trukdį išsaugoti konfidencialumą, įvardija seniūnijų socialiniai darbuotojai. Šių darbuotojų didesnė ir „perdegimo sindromo“ rizika. Atsakymai labai skiriasi nuo Vilniaus, Klaipėdos, Kauno, Šiaulių miestų socialinių darbuotojų įvertinimo. Tikėtina, didžiųjų miestų socialiniams darbuotojams labiau pasiekama visokeriopa parama, informacija. Ypatingą įtaką šiuo aspektu gali turėti ir vietinė kultūra, tradicijos bei darbo krūvis. Antroje vietoje pagal svarbumą respondentai įvardija kliento savybes – tai jo biologiniai, psichologiniai, elgesio ir prisitaikymo ypatumai (asmenybės savybės, sveikata, lytis, gyvenimo stilius ir kt.), nes dirbama su įvairių socialinės rizikos grupių klientais.

Kyla įvairių probleminių situacijų, tenka bendradarbiauti ne tik su Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo

ministerija, bet ir su Sveikatos apsaugos, Teisingumo, Švietimo ministerijomis, kitomis institucijomis ir organizacijomis. Iškyla dilema – kaip nustatyti ribą tarp konfidencialumo principo pažeidimo ir kliento gerovės. Išryškėja skirtingi konfidencialumo kultūros lygmenys. Kyla įvairių grėsmių dėl kliento ir jo aplinkos reakcijų, teisinės bazės, kuri kartais nėra tokia lanksti, kaip reikalautų susiklosčiusi situacija. Tokiu atveju labai svarbi tampa bendravimo ir bendradarbiavimo kultūra, socialinio darbuotojo gebėjimas pažinti situaciją, ją analizuoti ir apmąstyti. Tai konsultacijos – individualios, komandos, grupės – paskirtis.

Socialinis darbuotojas, veikdamas krizės intervencijos sąlygomis, turi būti išsiugdęs asmeninę, profesinę, socialinę kompetenciją, gebėjimą matyti problemą iš daugelio perspektyvų. Socialinis darbuotojas – visuomenės narys, perimantis nuostatas, vyraujančias visuomenėje, tad konfidencialumo išsaugojimo sunkumų neretai gali kilti dėl socialinio darbuotojo asmeninių savybių, nesugebėjimo įsijausti į kliento problemos painumą, trūkstant pagarbos bei gebėjimo pripažinti žmogiškąjį kliento orumą, taip pat ir reflektavimo trūkumą. Socialinio darbo procese sąveikauja socialinis darbuotojas ir klientas, vyksta susitarimo, sąveikos procesas; vykstant krizės intervencijai, išryškėja gynybiniai mechanizmai, kuriuos svarbu atpažinti ir įvardyti. Tai pasiekti įmanoma reflektuojant savo patirtį.

Socialinio darbuotojo savybės, kaip trukdis išsaugoti konfidencialumą, teigiamai koreliuoja su kliento problema ($r = 0,32$). Taigi kliento ir socialinio darbuo-

tojo sąveika, kliento problemos painumas įdaro įtaką ir socialinio darbo proceso ypatumams. Socialiniai darbuotojai, siejantys konfidencialumo išsaugojimą su socialinio darbuotojo savybėmis, neretai patiria „perdegimo sindromą“ ($r = 0,34$). Tai gali būti požymis, kad darbuotojas labai daug iš savęs reikalauja, stengiasi prisiimti atsakomybę už kliento gyvenimą, susitapatina su kliento problema. Tokiu atveju daugelis socialinio darbo proceso etapų – įvertinimas ($r = -0,28$); planavimas ($r = -0,34$) – tampa sunkiau įveikiami. Respondentai, pripažįstantys šį trukdį, pasižymi menkesniais savireguliacijos įgūdžiais ($r = 0,34$), sunkius įvykius darbo aplinkoje suvokia kaip grėsmę ($r = -0,25$). Nesulaukiama (o gal net ir nesistengiama ja pasinaudoti) pakankamos paramos, patyrus sunkius įvykius darbe ($r = -0,25$). Šios nesėkmių grandinės priežastis arba padarinys – „perdegimo sindromas“, kai galima pasiekti net ir paskutinę fazę – visišką abejingumą, išsekimą, cinizmą. Šios išraiškos stiprumui turi įtakos socialinio darbuotojo vidiniai ir išoriniai konsultavimosi ištekliai, pasitikėjimas savimi ($r = -0,19$), nuostatos dėl pagalbos, informuotumas ($r = -0,22$). Įtakos turi vadovo emocinė ($r = -0,25$), įgalinanti ($r = -0,21$) bei informacinė ($r = -0,26$) parama. Šios paramos nebuvimas silpnina darbuotojo savivertę, pasitikėjimą savimi, darbuotojas gali pasijusti izoliuotas. Profesinių santykių srityje išryškėja, kad socialinio darbuotojo savybės, kaip trukdis išsaugoti konfidencialumą, pripažįstamos, kai nėra galių ($r = 0,42$); vyrauja vienpusis santykis ($r = 0,20$); darbuotojas kontroliuoja padėtį kilus konfliktui ($r = 0,27$). Ir atvirkščiai – abipusis supratimas ($r = -0,23$), bendradarbiavimas

kilus konfliktui ($r = -0,24$), kontaktavimas ($r = -0,17$) sumažina socialinio darbuotojo savybių, kaip konfidencialumo išsaugojimo rizikos veiksnio, įtaką.

Socialinio darbuotojo savybes, kaip trukdį išsaugoti konfidencialumą, įvardija socialiniai darbuotojai, dirbantys su turinčiais skurdo, priklausomybių, negalios problemų. Tai taip pat „sudėtingos“ rizikos grupės, kurių įgalinimas ne visada teikia galimybę pamatyti greitą ir ryškų rezultatą. Šių grupių problemos, jeigu darbuotojas neieško relaksacijos, refleksijos skatinimo būdų, kelia „perdegimo sindromo“ grėsmę. Skiriasi didžiųjų Lietuvos miestų ir seniūnijų darbuotojų įvardyti trukdžiai konfidencialumui išsaugoti. Kur kas didesnis seniūnijos darbuotojų skaičius įvardija socialinio darbuotojo savybes, kaip trukdį išsaugoti konfidencialumą. Tai būtų galima paaiškinti informacijos apie paramą, naujas metodikas ir technologijas trūkumu. Skiriasi ir išsilavinimo lygmuo. Respondentų demografiniai duomenys rodo, kad miestuose, rajonų centruose dirbančių socialinių darbuotojų išsilavinimas aukštesnis (demografinių duomenų analizė).

Tyrimo duomenys atskleidė, kad respondentai, kurie mano, kad išsaugoti konfidencialumą trukdo socialinio darbuotojo savybės, mažiau sieja teorines žinias ir praktiką. Prieš tai pateikti duomenys parodė, kad gebėjimas teorines žinias taikyti praktikoje laiduoja geresnius savireguliacijos įgūdžius. Respondentams, įgijusiems aukštąjį išsilavinimą (magistrams, bakalaurams), būdingas gebėjimas sieti teoriją su praktika, jie pasižymi ir geresniais savireguliacijos įgūdžiais. Šie respondentai

geba reflektuoti ir yra pasirengę priimti konsultacijos paslauga, su kuria susipažįsta studijuodami, atlikdami praktiką. Konsultacija, kaip socialinio darbuotojo profesinių kompetencijų plėtotės galimybė, svarbi tiems respondentams, kurie jau pasirengę ją priimti, ir tiems, kuriems ji padėtų formuoti ir lavinti gebėjimus mąstyti kaip profilaktinę „perdegimo sindromo“ priemonę. Tyrimo duomenimis, įvertindami trukdžius išsaugoti konfidencialumą, dienos globos, stacionarios globos ir slaugos institucijų socialiniai darbuotojai pažymi visas socialinio darbo aplinkybes: išorines aplinkybes, socialinio darbuotojo savybes, kliento problemos keblumą. Šiose įstaigose išryškėja ir bendrųjų profesinių, humanitarinių, socialinių ir ekonominių žinių poreikis. Kyla įtampa tarp socialinio darbuotojo (įgijusio socialinio darbuotojo išsilavinimą demokratiškoje sistemoje) ir socialinės aplinkos. Neretai socialiniam darbuotojui vienam sunku keisti situaciją. Šiuo atveju vertinga grupės, komandos (komandinio darbo tradicija stiprėja ir plečiasi įvairiose socialinio darbo srityse) konsultacija, paremianti ir leidžianti daryti pokyčius sistemoje.

Išvados

1. Nauja pagalbos žmogui profesija kuriasi intensyvių socialinių, ekonominių, demografinių, demokratinių pokyčių kontekste, tad ir trukdžiai išsaugoti konfidencialumą socialinio darbuotojo profesinėje veikloje yra kompleksinio pobūdžio: svarbūs visi aspektai – išorinės aplinkybės (teisinis socialinio darbo pagrindas, kultūros tradicijos, socioekonominė situacija), kliento problemos painumas ir socialinio darbuotojo savybės.
2. Socialinio darbuotojo savybes kaip trukdį išsaugoti konfidencialumą įvardija socialiniai darbuotojai, dirbantys su turinčiais skurdo, priklausomybių ligų, negalios problemų; dirbant su tokiais žmonėmis, rezultatas nėra ryškiai matomas, galimi atkryčiai ir kt. Šį trukdį įvardija ir seniūnijų darbuotojai, kurių išsilavinimas menkesnis, galimybė gauti profesinę paramą, tyrimo duomenimis, ribota. Šių grupių didesnė ir perdegimo sindromo rizika. Tai rodo konsultacijos, kaip profesinio konsultavimo priemonės, skatinančios refleksiją, poreikį.
3. Socialiniai darbuotojai, dirbantys globos namuose, įvardija visus trukdžius – išorines aplinkybes, socialinio darbuotojo savybes, kliento problemos painumą. Tai sritis, kai profesinė kultūra gali „prasilenkti“ su socialinės aplinkos kultūra, patiriamas egzistencinis nerimas, darbuotojas neretai gali pasijusti bejėgis prieš sistemą. Šiuo atveju konsultacija gali padėti atkurti darną, apmąstant profesinę patirtį, įvardijant ir permaštant proceso etapus, išreiškiant patirtus ir patiriamus jausmus, apibūdinant įtampą, atsirandančią tarp asmeninio ir profesinio tapatumo, kilus intervencijos krizei.
4. Vadovo, kolegų įgalinanti, emocinė, informacinė parama svarbi įvardijant

trukdžius išsaugoti konfidencialumą (išorinės aplinkybės, socialinio darbuotojo savybės). Profesinių santykių srityje konfidencialumo išsaugojimo trukdžiai (išorinės aplinkybės, socialinio darbuotojo savybės) teigiamai koreliuoja su galios trūkumu, vienusiū santykiu, vengiančiojo pozicija kilus

konfliktui. Pokyčių darbe srityje konfidencialumo trukdžiai išryškėja kaip paramos, palaikymo trūkumas pabaišos, naujos pradžios, persiorientavimo etapuose. Tad prasminga komandos, organizacijos konsultacija, skatinanti bendradarbiavimą ir pokyčius organizacijoje.

LITERATŪRA

Bagdonas A. Socialinis darbas Lietuvoje: raidos, praktikos ir akademinis aspektai. STEPP: Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. Vilnius: VU specialiosios psichologijos laboratorija, 2001.

Barnet R. The limits of competence. London: SRHE & Open University Press, 1993.

Baršauskienė V., Leliūgienė I. Sociokultūrinis darbas bendruomenėje. Kaunas: Technologija, 2001.

Dirgėlienė I., Kiaunytė A. Supervizija Lietuvos socialinio darbo kontekste // Acta Paedagogica Vilnensia. 2005, t. 15.

Dirgėlienė I., Kiaunytė A. Praktika rengiant socialinius darbuotojus: Klaipėdos universiteto patirtis. Studijų knyga. Antras papildytas leidimas. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla, 2008.

Dirgėlienė I. Teorijos ir praktikos ryšio plėtotė socialinio darbuotojo profesinėje veikloje // Acta Paedagogica Vilnensia. 2008 a, t. 20.

Dirgėlienė I. Streso rizika ir įveikos strategijos socialinio darbuotojo profesinėje veikloje // Mokslinės konferencijos „Vydūno skaitymai“ straipsnių rinkinys. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla, 2008 b.

Dirgėlienė I., Večkienė N. P. Streso rizika ir paramos lūkesčiai: socialinių darbuotojų profesinės patirties analizė // Tiltai. 2009, t. 1 (46).

Eraut M. Developing Professional knowledge and competence. New York: Basic Books, 1990.

Gvaldaitė L., Švedaitė B. Socialinio darbo metodai. Vilnius: Socialinių darbuotojų rengimo centras, 2005.

Harkness D. Testing interactional social work theory: A panel analysis of supervised practice and outcomes // The Clinical Supervisor. 1997, 15 (1).

Johnson L. C. Socialinio darbo praktika. Bendra-

sis požiūris. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 2001.

Jovaiša L. Pedagogikos terminai. Kaunas: Šviesa, 1993.

Jucevičienė P., Lepaitė D. Kompetencijos sampratos erdvė // Socialiniai mokslai. Kaunas: Kauno technologijos universitetas, 2000.

Jucevičienė P. Besimokantis miestas. Kaunas: Technologija, 2007.

Kadushin A., Harkness D. Supervision in social work (4th ed.). New York: Columbia University Press, 2002.

Kavaliauskienė V. Socialinio darbo, kaip pagalbos žmogui profesijos, raidos aspektai // Acta Paedagogica Vilnensia. 2005, t. 15

Kiaunytė A. Socialinių darbuotojų konfliktų sprendimo strategijos ir supervizija // Specialusis ugdymas. 2008 a, Nr. 1 (18).

Kiaunytė A. Pokyčius patiriantys socialiniai darbuotojai: supervizijos taikymo galimybės // Socialinis darbas. 2008 b, Nr. 7 (2).

Kirst-Ashman K. K., Hull G. H., Jr. Understanding generalist practice. Chicago: Nelson-Hall Publisher, 1993.

Kučinskas V., Kučinskienė R. Socialinis darbas švietimo sistemoje: teoriniai aspektai. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla, 2000.

Laužackas R. Svarbiausios profesinės edukologijos sąvokos: žodynas. Vilnius: Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija, 1996.

Laužackas R. Profesinio rengimo terminų aiškinamasis žodynas. Kaunas: Vytauto Didžiojo universiteto leidykla, 2005.

Laužackas R., Stasiūnaitienė E., Teresevičienė M. Kompetencijų vertinimas neformaliame ir savaiminiame mokymesi. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas, 2005.

LeCroy C. W. Case studies in social work practice. Belmont, California: Wadsworth Publishing Company, 1992.

Lietuvos socialinio darbuotojo etikos kodeksas. Vilnius: Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija, 1998.

Liobikienė N. T. Krizių intervencija. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas, 2006.

Lukoševičienė I. Profesinio socialinio darbo pagrindai. Kaunas: Caritas leidykla, 1996.

McLagan P. Models for HRD practice // Training and Development Journal. 1989, vol. 43, no. 9, p. 49–59.

Naujaniėnė R. Supervizija socialiniame darbe. Socialinio darbuotojo vaidmuo šiuolaikinėje visuomenėje. Socialinio darbo patirtis. Lietuvos darbo rinkos mokymo tarnyba. Vilnius, 2007.

Naujovės socialiniame darbe. Vilnius: Socialinių darbuotojų rengimo centras prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, 2003.

Reid K. E. Social work practice with groups: A clinical perspective. Pacific Grove, California: Brooks/Cole Publishing Company, 1990.

Socialinis darbas. Profesinės veiklos įvadas: tarptautinis įvadas. A. A. Kozlov ir kt. Iš rusų kalbos vertė A. Bagdonas. Vilnius: Vilniaus universiteto Specialiosios psichologijos laboratorija, 2007.

Spencer L. M., Spencer S. M. Competence at work: Models for superior performance. London: John Wiley&Sons. Inc., 1993.

Sutton C. Socialinis darbas, bendruomenės veikla ir psichologija. Vilnius: Vilniaus universiteto Specialiosios psichologijos laboratorija, 1999.

Šileika A., Blažienė I., Griekienė V. Aktualūs socialinės politikos klausimai. Darbų ir pareigybių vertinimo metodika. Vilnius: Lietuvos Respublikos trišalė taryba, 2004.

Tyrimo „Supervizijos taikymo, plėtojant socialinių darbuotojų profesines kompetencijas, modelio parengimas“ ataskaita. Tyrimas remtas Valstybinio mokslo ir studijų fondo. Sutarties Nr. T 07/07, projekto registracijos Nr. T-07347. 2007. Tyrėjai: N. P. Večkienė, J. Ruškus, I. Dirgėlienė, A. Kiaunytė, V. Kanišauskaitė.

Tsui M. S., Ho W. S. Social work supervision: Theory, practice, and reflection (in Chinese). Hong Kong. Hong Kong Christian Service, 2003.

Van Kessel L., Haan D. The dutch concept of supervision: Its essential characteristics as a conceptual framework // The Clinical Supervisor. 1993, vol. 11 (1) by The Haworth Press, p. 15.

Večkienė N., Povilaikaitė S. Socialinio darbo kaita // Profesinis rengimas. Tyrimai ir realijos. 2005, t. 9, p. 130–139.

CONFIDENTIALITY OBLIGATION OBSTACLES IN THE PROCESS OF SOCIAL WORK

Indrė Dirgėlienė

S u m m a r y

The goal of the article was to reveal confidentiality obligation obstacles in the process of social work based on interaction. *The article is based on the report of the research project* “Designing of a Model of Applying Supervision for the Enhancement of Social Workers’ Professional Competences”. *The project was funded by the Lithuanian State Science and Studies Foundation. Researchers: N. Večkienė, J. Ruškus, I. Dirgėlienė, A. Kiaunytė, V. Kanišauskaitė, 2007.*

The research was conducted in institutions providing social services in June–August, 2007. Respondents from 81 institutions were selected to fill questionnaires.

Characteristics of a social worker as an obstacle to maintaining confidentiality are identified by social workers dealing with problems of poverty, addiction and disability. As well as “complicated” risk groups where empowerment does not always provide a possibility to see a rapid and striking result. These are problems resulting into a threat of “burn out syndrome” in case a social worker does not look for ways of relaxation and reflection inducement. Confidentiality obligation obstacles identified by employees of the biggest Lithuanian towns and sub-divisions are different.

A substantially higher percentage of employees of sub-divisions identify characteristics of a social

worker as an obstacle to confidentiality maintaining. It might be explained by lack of information about support, new methods and technologies. The level of education is different as well. Demographic data of the respondents demonstrate that education of social workers working in towns and regional centres is higher (analysis of demographic data).

Research data revealed that the respondents relating confidentiality obligation obstacles to characteristics of a social worker link theoretical knowledge and practice less. Theory and practice relation, i.e. competence to apply theoretical knowledge in practice assures better self-regulation skills. Ability to relate

theory and practice is characteristic of the respondents with university education (masters and bachelors), they have better self-regulation skills. They have formed reflection skills and are ready to accept a supervision service they get familiar with in the process of studies and during their practice. Supervision as the possibility to develop professional competences of a social worker is important to those respondents that are already ready to accept it and supervision should help them to form and develop reflection skills as a preventive measure of a “burn out syndrome”.

Keywords: social work, confidentiality, interaction, reflection, supervision.

Īteikta: 2009 03 15

Priimta: 2009 06 30