

LATVIJAS UNIVERSITĀTE

DIPLOMDARBS

RĪGA 2010

LATVIJAS UNIVERSITĀTE
SOCIĀLO ZINĀTŅU FAKULTĀTE
SOCIOLOĢIJAS NODAĻA
SOCIĀLĀ DARBA PROFESIONĀLĀ STUDIJU PROGRAMMA

SPĒKA PERSPEKTĪVA KLIENTA SOCIĀLĀ GADĪJUMA VADĪŠANĀ

DIPLOMDARBS

Autores:
Jolanta Audare
Stud.apl.ja06025
Laima Valpētere
Stud.apl.lv06012

Darba vadītājs:
lektore Mg.soc.d. E. Apine

Rīga 2010

ANOTĀCIJA

Diplomdarba temats ir „Spēka perspektīva klienta sociālā gadījuma vadīšanā”. Šī darba mērķis ir pētīt spēka perspektīvu klienta sociālā gadījuma vadīšanā.

Diplomdarbs sastāv no piecām nodaļām. Pirmajā nodaļā tiek teorētiski pētīta sociālā gadījuma vadīšana. Otrajā nodaļā tiek veikts spēka perspektīvas sociālajā darbā raksturojums. Trešajā nodaļā teorētiski tiek pētīta spēka perspektīva sociālā gadījuma vadīšanā, raksturojot spēka perspektīvas principus un stratēģijas, klienta spēku novērtēšanu, Aiovas gadījuma vadīšanas modeli kā piemēru un spēka perspektīvas iespējas. Ceturtajā nodaļā tiek pētīta spēka perspektīvas pielietošana klienta sociālā gadījuma vadīšanā. Piektā nodaļā tiek noskaidroti sociālo darbinieku viedokļi par spēka perspektīvas nozīmi klienta sociālā gadījuma vadīšanā.

Galvenie secinājumi un ieteikumi ir: sociālā gadījuma vadīšanas praksē tiek izmantota spēka perspektīva, tā ir balstīta uz klienta pašnoteikšanās veicināšanu un nepieciešamo pakalpojumu koordinēšanu. Sociālā gadījuma vadīšana lielākoties notiek, balstoties uz klienta ārējiem resursiem, tomēr tieši iekšējo spēku attīstīšana var veicināt klienta patstāvību un neatkarību no sociālajiem pakalpojumiem. Sociālie darbinieki saskata nepieciešamību ieviest spēka perspektīvu sociālā gadījuma vadīšanā plašākā mērogā, lai to realizētu, nepieciešams izstrādāt rokasgrāmatu par spēka perspektīvu sociālā darba speciālistiem un organizēt izglītojošus seminārus.

Atslēgvārdi :

sociālā gadījuma vadīšana, spēka perspektīva, sociālais darbs, spēku novērtēšana.

ANNOTATION

The subject diploma paper is „The strengths perspective in client’s social case management.” The aim of the diploma paper is to research the strengths perspective in client’s social case management.

Diploma paper consists of five chapters. In the first chapter the case management was theoretically researched. In the second chapter was done description of the strengths perspective in the social work. In the third chapter by describing principles and strategies of strengths perspective, client’s strengths assessment, the Iowa case management model as an example and opportunities of strengths perspective, the strengths perspective in client’s social case managements was theoretically researched. In the fourth chapter the using of the strengths perspective in client’s social case management was empirically researched. In the fifth chapter social worker’s point of view about the strengths perspective’s meaning in client’s social management was funded out.

The main conclusions and recommendations are: in the practice of social case management is used strengths perspective by workers, it is based on the promotion of client’s self determination and the coordination of social services. The social case management mostly is performed based on the client’s external resources, however exactly the developing of internal strengths may contribute client’s independence of social services. Social workers sees a need to implant the strengths perspective in client’s social case management wider, to realize it, is necessary to work out the handbook about strengths perspective to social work specialists and to organize educational seminars.

Keywords:

social case management, strengths perspective, social work, strengths assessment.

SATURA RĀDĪTĀJS

<u>Ievads.....</u>	<u>1</u>
<u>1. Sociālā gadījuma vadīšanas RAKSTUROJUMS.....</u>	<u>4</u>
<u>2. Spēka perspektīvas sociālajā darbā raksturojums.....</u>	<u>11</u>
<u>3. Spēka perspektīvas atspoguļojums klienta sociālā gadījuma vadīšanā.....</u>	<u>18</u>
<u>3.1. Spēka perspektīvas principu un stratēģiju raksturojums.....</u>	<u>21</u>
<u>3.2. Klienta spēku novērtēšana</u>	<u>28</u>
<u>3.3. Aiovas gadījuma vadīšanas modelis kā piemērs spēka perspektīvas pielietošanā.....</u>	<u>32</u>
<u>3.4. Spēka perspektīvas iespējas</u>	<u>34</u>
<u>4. SPĒKA PERSPEKTĪVAS PIELIETOJUMS KLIENTA SOCIĀLĀ GADĪJUMA VADĪŠANĀ.....</u>	<u>38</u>
<u>4.1. Empīriskā pētījuma metodoloģija.....</u>	<u>40</u>
<u>4.2. Novērojumu analīze.....</u>	<u>42</u>
<u>4.3. Interviju ar sociālo gadījumu vadītājiem analīze.....</u>	<u>44</u>
<u>5. SOCIĀLO DARBINIEKU VIEDOKLI PAR SPĒKA PERSPEKTĪVAS NEPIECIEŠAMĪBU KLIENTA SOCIĀLĀ GADĪJUMA VADĪŠANĀ.....</u>	<u>50</u>
<u>5.1. Empīriskā pētījuma metodoloģija.....</u>	<u>52</u>
<u>5.2. Strukturētas ekspertintervijas analīze.....</u>	<u>54</u>
<u>5.3. Strukturētu interviju ar sociāliem darbiniekiem, izmantojot elektronisko pastu, analīze.....</u>	<u>56</u>
<u>5.4. Fokusgrupu interviju analīze</u>	<u>59</u>
<u>REZULTĀTI UN DISKUSIJA.....</u>	<u>64</u>
<u>SECINĀJUMI.....</u>	<u>68</u>
<u>PATEICĪBAS.....</u>	<u>71</u>
<u>Izmantotā literatūra un izziņas avoti.....</u>	<u>72</u>
<u>PIELIKUMI.....</u>	<u>74</u>
<u>1.pielikums.....</u>	<u>75</u>
<u>Tradicionālās un spēka perspektīvas pieeju salīdzinājums.....</u>	<u>75</u>
<u>2.pielikums.....</u>	<u>77</u>
<u>Klienta spēku novērtēšana.....</u>	<u>77</u>
<u>3. pielikums.....</u>	<u>84</u>

Novērtēšanas ietvars.....	84
Klienta psiholoģisko spēku novērtēšana.....	85
Novērošanas vadlīnijas.....	87
Strukturētas intervijas jautājumi sociālajiem darbiniekiem.....	88
Novērošanas Nr.1.transkripcija.....	89
Novērošanā Nr.1. iegūtā informācija.....	91
Novērošanas Nr.2.transkripcija.....	93
Novērošanā Nr.2. iegūtā informācija.....	97
Novērošanas Nr.3.transkripcija.....	99
Novērošanā Nr.3. iegūtā informācija.....	101
Novērošanas Nr.4.transkripcija.....	102
Novērošanā Nr.4. iegūtā informācija.....	105
Strukturētu interviju sociālajiem darbiniekiem transkripcija Nr.1.....	107
Strukturētu interviju sociālajiem darbiniekiem transkripcija Nr.2.....	109
Strukturētu interviju sociālajiem darbiniekiem transkripcija Nr.3.....	111
Strukturētu interviju sociālajiem darbiniekiem transkripcija Nr.4.....	112
Strukturētu interviju sociālajiem darbiniekiem transkripcija Nr.5.....	114
Strukturētu interviju sociālajiem darbiniekiem transkripcija Nr.6.....	116
Strukturētu interviju sociālajiem darbiniekiem transkripcija Nr.7.....	117
Strukturētu interviju sociālajiem darbiniekiem transkripcija Nr.8.....	119
Strukturētu interviju sociālajiem darbiniekiem transkripcija Nr.9.....	121
Strukturētu interviju sociālajiem darbiniekiem transkripcija Nr.10.....	124
Strukturētu interviju sociālajiem darbiniekiem transkripcija Nr.11.....	126
Strukturētu interviju sociālajiem darbiniekiem transkripcija Nr.12.....	128
Strukturētas intervijas ar ekspertu jautājumi.....	130
Strukturētas intervijas jautājumi sociālajiem darbiniekiem, izmantojot elektronisko pastu.....	131
Fokusgrupas jautājumu gids.....	132
Strukturētas ekspertintervijas ar sociālo darbinieci transkripcija.....	134
Ielūgums uz fokusgrupu.....	137

<u>Elektronisks ielūgums.....</u>	<u>138</u>
<u>Diplomdarba autoru izveidots Spēka perspektīvas sociālā gadījuma vadīšanā raksturojums.....</u>	<u>139</u>
<u>Strukturētas intervijas sociālajiem darbiniekiem, izmantojot elektronisko pastu, transkripcija Nr.1</u> <u>_____</u>	<u>143</u>
<u>Strukturētas intervijas sociālajiem darbiniekiem, izmantojot elektronisko pastu, transkripcija Nr.2</u> <u>_____</u>	<u>145</u>
<u>Strukturētas intervijas sociālajiem darbiniekiem, izmantojot elektronisko pastu, transkripcija Nr.3</u> <u>_____</u>	<u>147</u>
<u>Strukturētas intervijas sociālajiem darbiniekiem, izmantojot elektronisko pastu, transkripcija Nr.4</u> <u>_____</u>	<u>149</u>
<u>Strukturētas intervijas sociālajiem darbiniekiem, izmantojot elektronisko pastu, transkripcija Nr.5</u> <u>_____</u>	<u>151</u>
<u>Strukturētas intervijas sociālajiem darbiniekiem, izmantojot elektronisko pastu, transkripcija Nr.6</u> <u>_____</u>	<u>153</u>
<u>Strukturētas intervijas sociālajiem darbiniekiem, izmantojot elektronisko pastu, transkripcija Nr.7</u> <u>_____</u>	<u>155</u>
<u>1. Fokusgrupas diskusijas transkripcija.....</u>	<u>157</u>
<u>2. Fokusgrupas diskusijas transkripcija.....</u>	<u>164</u>

IEVADS

Ikvienam cilvēkam pastāv varbūtība nonākt krīzes situācijā, kas cilvēku var gan demobilizēt, gan arī attīstīt. Traumatiskās un eksistenciālās krīzes sabiedrībā rada dažāda rakstura problēmas. Sociālā darba speciālisti ir vieni no tiem profesionāļiem, kas sniedz palīdzību sabiedrības locekļiem, kuri ir nonākuši krīzes situācijās.

Iespējams, arvien vairāk cilvēku ir uztraukušies par nākotni un jūtas nepārliecināti par sevi. Ir svarīgi, ka valsts likumdošana paredz sociālo dienestu veidošanu pašvaldībās, kas nodrošina pakalpojumus dažādām klientu grupām. Sociālajos dienestos notiek individuāla, plānveida un mērķtiecīga resursu un pakalpojumu piesaistīšana un koordinēšana – sociālā gadījuma vadīšana – tādējādi sniedzot palīdzību klientam sociāli funkcionēt.

Gadījuma vadīšanas pamata nosacījums ir klientus saistīt ar būtiskiem resursiem un pakalpojumiem. Gadījuma vadīšanu, kas sevī ietver organizēšanu, koordinēšanu un monitoringu, realizē praktiķi, kuriem piemīt zināšanas par kopienas resursiem, komunikācijas un aizstāvēšanas prasmes.¹ Nozīmīga ir sociālā gadījuma vadītāja pieeja klientam, kas ir viens no faktoriem, kas ietekmē gadījuma atrisinājumu. Sarunā ar klientu ir svarīgi uzsvērt viņa spēkus, intereses, prasmes, zināšanas un iespējas, nevis akcentēt viņa trūkumus. Tādējādi ir iespējams panākt labāku savstarpējo sadarbību. Klients, iespējams, var kļūt motivētāks, jo jūtas novērtēts un spējīgs mainīt savu situāciju.

Lai vadītu sociālo gadījumu, profesionāls sociālais darbinieks izmanto tādus resursus kā zināšanas, prasmes un unikālu pieeju klientam. Tādam sociālajam darbiniekam kā sociālā gadījuma vadītājam praksē šie resursi ir jāpilnveido, lai efektīvi vadītu sociālo gadījumu. Ārzemju literatūrā spēka perspektīva tiek raksturota kā spēja saskatīt klienta potenciālu, akcentējot viņa iekšējos spēkus un radošumu. Sociālajam darbiniekam jāveicina klienta pašapziņas izaugsme. Tā ir pieeja klientam, izmantojot dialogu un sadarbošanos, analizējot viņa attiecības ar cilvēkiem, veicinot apņemšanos pieņemt grūtības un spēju saņemties par spīti smagiem pārbaudījumiem.² Nacionālā Institūta narkotiku lietotājiem (*National Institute on Drug Abuse - angl*) pētījumā tika attīstīts Aiovas gadījuma vadīšanas modelis, kas bija balstīts spēka perspektīvā, rezultātā tika atklāts, ka koncentrēšanās uz klienta spēkiem un risinājumiem maina klienta uzvedību, sajūtas un domāšanu un veicina attiecības, kas balstītas līdzdarbošanos.³ Diplomdarba autores uzskata, ka būtu lietderīgi pielietot spēka perspektīvu klienta sociālā

¹ Hepworth, D.H, Larsen, J.A, Rooney, R.H. *Direct social work practice : theory and skills*. 6th ed. Pacific Grove [etc.] : Brooks/Cole Thomson Learning, 2002. p471.

² Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 3rd ed. Boston [etc.]: Allyn and Bacon, 2002., p9.-11.

³ Carswell, C., Hall, J.A., Huber, D.L., Janpolder, J.S., Walsh, E. *Iowa Case Management: Innovative Social Casework*. Social Work., 2002. 47(2)

gadījuma vadīšanā, tāpēc vēlas noskaidrot, vai spēka perspektīva tiek pielietota Latvijas praksē un kā šo pieeju vērtē sociālā gadījuma vadītāji.

Pētījuma problēma: ārzemju zinātniskā literatūra atspoguļo spēka perspektīvas izmantošanu sociālajā darbā, uzsverot tās priekšrocības, tomēr Latvijā spēka perspektīvas pielietošana sociālā gadījuma vadīšanā sociālā darba praksē nav apzināta.

Pētījuma mērķis: pētīt spēka perspektīvu klienta sociālā gadījuma vadīšanā.

Pētījuma uzdevumi:

1. teorētiski analizēt sociālā gadījuma vadīšanu;
2. teorētiski analizēt spēka perspektīvu;
3. teorētiski analizēt spēka perspektīvas atspoguļojumu klienta sociālā gadījuma vadīšanā;
4. pētīt spēka perspektīvas pielietojumu klienta sociālā gadījuma vadīšanā;
5. pētīt spēka perspektīvas nozīmi sociālā gadījuma vadīšanā sociālo darbinieku skatījumā.

Pētījuma metodes:

1. teorētiskās literatūras analīze;
2. strukturētas intervijas ar sociālā gadījuma vadītājiem (divpadsmit sociālie darbinieki klātienē, septiņi sociālie darbinieki, izmantojot elektronisko pastu);
3. novērošana (piedalīšanās četrās konsultācijās klienta sociālā gadījuma vadīšanas procesā novērotāja lomā);
4. fokusgrupas intervijas (13 sociālie darbinieki);
5. strukturēta intervija ar ekspertu.

Darba struktūras īss izklāsts:

Kopumā diplomdarbs sastāv no piecām nodaļām. Pirmajā nodaļā, salīdzinot dažādu autoru viedokļus, teorētiski tiek raksturota sociālā gadījuma vadīšana. Otrajā nodaļā tiek veikts spēka perspektīvas sociālajā darbā raksturojums, balstoties uz D. Seilībeja, šīs pieejas pamatlicēja, skatījumu. Trešajā nodaļā teorētiski tiek atspoguļota spēka perspektīva sociālā gadījuma vadīšanā, apakšnodaļās uzsverot spēka perspektīvas principus un stratēģijas, klienta spēku novērtēšanu, kā piemēru minot Aiovas gadījuma vadīšanas modeli un raksturojot spēka perspektīvas iespējas. Ceturtajā nodaļā tiek analizēts pētījums par spēka perspektīvas

pielietošanu klienta sociālā gadījuma vadīšanā. Piektā nodaļa tiek veltīta analīzei, kas pēta sociālo darbinieku viedokļus par spēka perspektīvu klienta sociālā gadījuma vadīšanā.

Darbā izmantoto terminu skaidrojums:

spēks – „psihes spēja virzīt, koncentrēt psihisko enerģiju noteikta uzdevuma veikšanai”;⁴

perspektīva – „attīstība, virzība, izredzes un iespējas nākotnē”;⁵

modelis – „vienkāršots (objekta) atveidojums (piemēram, shēma, attēls vai jēdzienu sistēma), kas atspoguļo (objekta) īpašības un struktūru”;⁶

elements – „viena no (kāda) veseluma sastāvdaļām”;⁷

koncentrēt – „vērst, virzīt(parasti uzmanību, domas) uz kaut ko noteiktu”;⁸

pozitīvs – „apstiprinošs, tāds, kurā izpaužas labvēlība, piekrišana, atzinība”;⁹

stiprināt – „panākt, būt par cēloni, ka (kaut kas) kļūst stiprāks, izturīgāks”.¹⁰

⁴ Bāliņa, R. *Latviešu valodas vārdnīca :30 000 pamatvārdu un to skaidrojumu*. Rīga : Avots, 2006. 1027.lpp.

⁵ Andersone, I. *Svešvārdu vārdnīca :25 000 vārdu un terminu*. Rīga : Avots, 2008. 647.lpp.

⁶ Bāliņa, R. *Latviešu valodas vārdnīca :30 000 pamatvārdu un to skaidrojumu* Rīga : Avots, 2006. 656.lpp.

⁷ Andersone, I. *Svešvārdu vārdnīca :25 000 vārdu un terminu*. Rīga : Avots, 2008. 224.lpp.

⁸ Andersone, I. *Svešvārdu vārdnīca :25 000 vārdu un terminu*. Rīga : Avots, 2008. 428.lpp.

⁹ Andersone, I. *Svešvārdu vārdnīca :25 000 vārdu un terminu*. Rīga : Avots, 2008. 680.lpp.

¹⁰ Bāliņa, R. *Latviešu valodas vārdnīca :30 000 pamatvārdu un to skaidrojumu*. Rīga : Avots, 2006. 1047.lpp.

1. SOCIĀLĀ GADĪJUMA VADĪŠANAS RAKSTUROJUMS

Deviņpadsmitā gadsimta sākumā gadījuma vadīšana iezīmējās sociālā darba aizsācējas Mērijas Ričmondas (*Mary Richmond*) aktivitātēs, tomēr tāds termins kā „gadījuma vadīšana” netika izmantots. Tādas aktivitātes tika sauktas par darbu ar individuālu gadījumu (*casework-angl.*) un tika izmantotas, lai iesaistītu kopienas palīdzības sniegšanā personām, kurām ir problēmas ikdienas dzīvē.¹¹ Lai sniegtu palīdzību un atrisinātu cilvēku problēmas, M. Ričmonda piesaistīja un attīstīja kopienas resursus. Laika gaitā attīstījās darbs ar individuālu gadījumu, kurā vērojami gadījuma vadīšanas pamati.

Arī tādi autori kā R. Šilings (*R. Schilling*), S. Šinke (*S. Schinke.*), R. Vetherlijs (*R. Weatherly*), M. Veils (*M. Weil*), J. M. Karls (*J. M. Karls*) apstiprina – „pastāv viedoklis, ka gadījuma vadīšana izveidojusies no darba ar individuālu sociālo gadījumu, tradicionālās sociālā darba intervences, kas koncentrējās uz nabadzīgajiem un cilvēkiem no nelabvēlīgām ģimenēm, kuri cīnījās par pamatvajadzībām izdzīvošanai”. Saskaņā ar M. Veilu un J. M. Karlu gadījumu vadīšanas saknes ASV iezīmējas jau 1863.gadā. Agrīnā vēsturē Apmešanās mājas (*Settlement Houses-angl.*) un Labdarības Organizācijas Biedrības bija iesaistītas gadījuma koordinēšanā (gadījuma koordinēšana bija agrīnā gadījuma vadīšanas pamatā).¹² Izteikta pakalpojumu koordinēšana tika īstenota labdarības organizācijās, kad brīvprātīgie darbinieki apmeklēja ģimenes, izvērtējot, kāda palīdzība katram nepieciešama. Tātad – gadījuma vadīšana no sociālā darba lauka ir attīstījusies kā patstāvīga metode, ko izmanto arī citās profesijās. Šajā darbā vairāk tiks aplūkota gadījuma vadīšana sociālajā darbā.

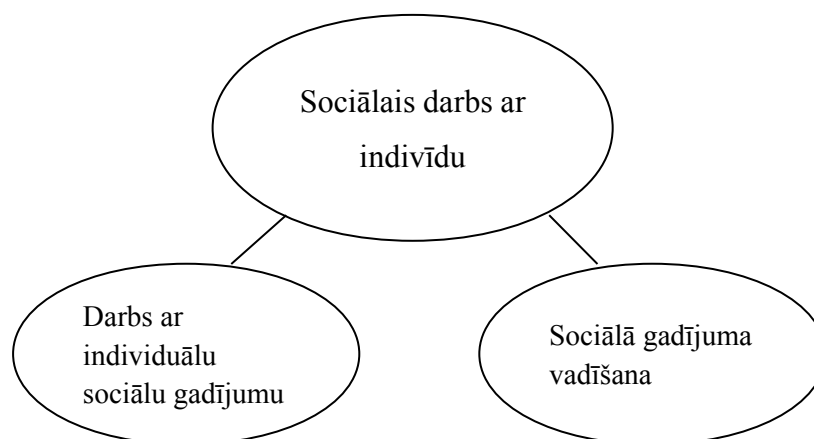
Sociālā darba vārdnīcā darbs ar individuālu sociālu gadījumu (*social casework-angl.*), no kā pēc iepriekšminētajiem apgalvojumiem izveidojusies gadījuma vadīšana, tiek definēts kā „sociālā darba virziens un prakses veids, ko izmanto profesionāli sociālie darbinieki, kur psihosociāli, uzvedības un sistēmu koncepti tiek īstenoti palīdzības sniegšanā indivīdiem un ģimenēm, lai risinātu psiholoģiskās, starppersoniskās, sociālekonomiskās un vides problēmas caur tiešām „viens pret vienu” attiecībām”.¹³ Diplomdarba autores uzskata, ka sociālajā darbā nav vēlams risināt problēmas klientu vietā, jo tādējādi problēma netiks likvidēta vai mazināta, bet gan uz laiku atlikta, jo klients nebūs iemācījies ar to tikt galā. Katrs ir atbildīgs par sevi un katram jārisina savas problēmas. Problēmrisināšanas procesā nozīmīga ir profesionāļa un klienta sadarbība un tas, kā darbinieks, izmantojot savas zināšanas, spēs attīstīt klienta problēmas risināšanas prasmes.

¹¹Turner, F. J. *Adult psychopathology: a social work perspective*. 2nd ed, New York (NY) : The Free Press, 2000. p39.

¹² Carswell, C., Hall, J.A., Huber, D.L., Janpoler, J.S., Walsh, E. *Iowa Case Management: Innovative Social Casework. Social Work.*, 2002. 47(2).p132-133.

¹³ Barker, R L. *The social work dictionary* /5th ed. by the NASW Press, 2003. p402.

Diplomdarba autores secina, ka sociālais darbs ar indivīdu sastāv no darba ar individuālu gadījumu, kur sociālais darbinieks palīdz cilvēkiem attīstīt problēmu risināšanas prasmes, izmantojot personīgos un ārējos resursus, un gadījuma vadīšanas, kur notiek šo resursu apzināšana un koordinēšana, lai klientu vadītu uz viņam vēlamu risinājumu. Šis iedalījums tiek attēlots 1. attēlā.



1. **Attēls: Sociālā darba ar indivīdu iedalījums**

Avots: autoru veidots

Cilvēku ikdiena sastāv no plānošanas vai pārdomām par to, kā šī diena tiks pavadīta, ko nepieciešams paveikt šīs nedēļas vai mēneša laikā, kādas problēmas nepieciešams pārvarēt un ko indivīds vēlas iegūt. Cilvēki mēdz plānot, kas nepieciešams, lai izpildītu pienākumus un sasniegtu sev vēlamus mērķus un rezultātus. Kad cilvēks ir sarežģītā situācijā, viņš ne vienmēr pieņem sev labvēlīgu lēmumu. Ne visi cilvēki pārvar grūtības, līdz ar to viņi var iestrēgt un neizvirzīt sev mērķus tādu iemeslu dēļ kā neticība sev, dominējošu šķēršļu saredzēšana, informācijas un atbalsta trūkums. Šādi apgrūtinājoši faktori var būt raksturīgi cilvēkiem, to skaitā arī sociālo gadījumu vadītāju klientiem.

Pastāv vairākas konceptualizācijas par gadījuma vadīšanu, to pamata nosacījums ir nodrošināt klientus ar būtiskiem resursiem un pakalpojumiem. Gadījuma vadīšanu, kas ietver sevī organizēšanu, koordinēšanu un monitoringu, realizē praktiķi, kuriem ir zināšanas par kopienas resursiem, komunikācijas un aizstāvēšanas prasmes.¹⁴ Katrā kopienā pastāv tādi specifiski resursi kā profesionāļu pakalpojumi, nevalstiskās organizācijas, pabalstu sistēmas u.c. Cilvēki var iegūt informāciju par pakalpojumiem, kas apmierinātu viņu vajadzības, gan televīzijā, gan internetā, gan drukātajos medijos un arī izvietotos paziņojumos dažādās institūcijās, tomēr šī informācija nereti nenonāk pie cilvēkiem, kuriem nepieciešami konkrētie

¹⁴ Hepworth, D.H, Larsen, J.A, Rooney, R.H. *Direct social work practice : theory and skills*. 6th ed. Pacific Grove [etc.] : Brooks/Cole Thomson Learning, 2002. p471.

pakalpojumi. Gadījuma vadītājs ir potenciālais resurss cilvēkiem, kuriem nav informācijas par specifiskiem pakalpojumiem.

Roberts Barkers (*Robert Barker*) gadījuma vadīšanu raksturo kā „procesu, kurā plāno, meklē un pārtrauga pakalpojumus klientam. (...) Gadījuma vadīšana var ietvert progresu pārraudzīšanu klientam, kuram nepieciešami profesionāļu un aģentūru pakalpojumi, veselības aprūpe un sociālo (*human services-angl.*) programmu pakalpojumi. Gadījuma vadīšana sevī ietver gadījuma atklāšanu (*case finding-angl.*), visaptverošu multidimensionālu novērtēšanu un pastāvīgi atkārtotu novērtēšanu”¹⁵. Šajā definīcijā gadījuma vadīšanā tiek uzsvērti pakalpojumu koordinēšana, svarīga ir arī klienta novērtēšana un pārraudzīšana. Lai plānotu pakalpojumus, nepieciešama informācija par klientu, viņa problēmām un iespējām. Tāpēc, lai sniegtā palīdzība būtu efektīva, darbā jāiesaista klients.

Gadījuma vadītājs primāri ir atbildīgs par piedāvātās palīdzības koordinēšanu un klienta iesaistīšanu lēmuma pieņemšanā. Gadījuma vadīšana ietver pakalpojuma nepārtrauktību, racionālu lēmumu pieņemšanu, plānu formulēšanu, pakalpojumu nodrošinātāju saskaņošanu, efektīvu klienta līdzdalību, klienta informēšanu par procesa virzību un pierakstu veikšanu. Sociālā gadījuma vadītājam svarīgi ir spēt apkopot informāciju par katra klienta unikālajām, viņam raksturīgajām pazīmēm un apstākļiem. Balstoties uz iegūtiem un sistemātiski apkopotiem faktiem, tiek pieņemts lēmums turpināt, mainīt vai pārtraukt problēmas risināšanu. Gadījuma vadīšanā jāievēro ētiskās prasības, lai tajā iekļautu klientus kā informētus dalībniekus un lai veicinātu klientu pašnoteikšanos.¹⁶ Diplomdarba autore uzskata, ka sociālajā darbā gadījuma vadītājs ir atbildīgs par klientiem, kuri ir viņa redzeslokā, līdz ar to viņam jāpieņem profesionāli lēmumi par to, kā virzīt palīdzības procesu, lai klients gūtu maksimālu labumu. Lai klients iegūtu adekvātu palīdzību, izmantojot savu pieredzi un zināšanas, gadījuma vadītājs apkopo informāciju par klientu, viņa vēlmēm un vajadzībām.

Galvenās iezīmes sociālā gadījuma vadīšanā:

- process ir balstīts uz uzticēšanos, kā arī uz klienta un sociālā darbinieka attiecību veicināšanu;
- strādājot ar riska grupām un balstoties uz sociālā darba vērtībām, tiek palielināta koncentrēšanās uz personas un vides mijiedarbību;
- mērķis ir nodrošināt rūpes par klientiem ar komplikētām, atšķirīgām problēmām un trūkumiem;

¹⁵ Barker, R.L. *The social work dictionary* /5th ed. by the NASW Press, 2003. p58.

¹⁶ Roberts-DeGennaro, M. Case management. In: *Encyclopedia of social work*. New York : NASW Press; Oxford : Oxford University Press, 2008.(20th ed.) p223.

- tiek izmantotas gadījuma vadītāja brokera un advokāta prasmes darbam ar pakalpojumu sistēmu;
- tā sevī ietver klienta funkcionālo spēju un atbalsta tīkla novērtēšanu, nosakot pārraudzības līmeni;
- tā sevī ietver tradicionālās sociālā darba vērtības par indivīda pašnoteikšanos un konceptu par savstarpēju atbildību lēmumu pieņemšanā.¹⁷

Sociālā gadījuma vadīšana ietver sociālā darbinieka un klienta sadarbību un nepieciešamo pakalpojumu koordinēšanu. Sociālā gadījuma vadīšanā klients tiek iesaistīts sistēmā, kas nodrošina nepieciešamos pakalpojumus, resursus un iespējas. Uzticībā balstītas sociālo darbinieku un klientu attiecības ir būtiskas, jo tas veicina pakalpojumu efektivitāti, nodrošinot aprūpes nepārtrauktību, atjaunojot un saglabājot klienta patstāvīgu funkcionēšanu.

Diplomdarba autore secina, ka būtiska atziņa ir tā, ka sociālajā darbā pastāv saistība starp gadījuma vadīšanu un darbu ar individuālu sociālu gadījumu. Lai gan šī saistība pastāv, tomēr gadījuma vadīšanas centrālais punkts ir resursu piesaiste un pārraudzīšana, bet darbā ar individuālu sociālu gadījumu notiek izteiktāks problēmas risināšanas process.

Diplomdarba autore izvirza apgalvojumu, ka sociālā gadījuma vadīšana ir process, kura rezultātā tiek uzlabota klienta sociālā funkcionēšana, attīstot un koordinējot nepieciešamos resursus, piesaistot formālus un neformālus palīdzības pakalpojumu tīklus. Tā sevī ietver sistēmu iesaistīšanu un personīgo resursu pilnveidošanu.

Ikvienam profesijas pārstāvim, arī sociālajam darbiniekam, ir svarīgi izprast sava darba specifiku un to, ko tā sevī ietver. Gadījuma vadītāju darba apraksti atšķiras – darbinieki rīkosies pēc saviem uzskatiem un arī pēc institūciju noteiktiem normatīviem. Kā jau iepriekš minēts, sociālā gadījuma vadītājs attīsta un koordinē formālos un neformālos resursus, lai sniegtu palīdzību klientam.

Marija Robertsa – Degenaro (*Maria Roberts–DeGennaro*) ir apkopojusi funkcijas, ko izpilda gadījuma vadītāji:

- „resursu tīkla attīstīšana;
- piekļūšana klientam;
- klienta vajadzību un spēku novērtēšana;
- darbības plāna izstrāde;
- pakalpojuma tīkla plānošana;
- rakstveida vienošanās slēgšana;
- darbības plāna realizēšana;

¹⁷ Farley, O. W. *Introduction to social work* 9th ed. Boston [etc.]: Pearson Education, Inc. 2003, p338.

- pakalpojumu monitorings;
- novērtēšana;
- lietas slēgšana;
- turpmākā sazināšanās ar klientu”.¹⁸

Apzinot šīs funkcijas, diplomdarba autores uzskata, ka sociālā gadījuma vadīšanas procesā būtiska nozīme ir klienta līdzdalībai, jo pakalpojumi tiek piesaistīti viņam. Gadījuma vadītājiem jāveicina klienta izpratne par resursiem, kas var būt pieejami, klientam jāzina, kādi ir viņa pienākumi un iespējas. Dažu pakalpojumu nozīmi klienti var neapzināties, piemēram, nezināt, kas ir pašpalīdzības grupas, kāpēc viņiem tās jāapmeklē un kāds varētu būt rezultāts. Gadījuma vadītājiem vajadzētu izvairīties no automātiskas nosūtījumu rakstīšanas, piemēram, lai izmēģinātu jaunu programmu, darbiniekiem arī jāizvairās no manipulēšanas, izmantojot zināšanu pārākumu, vēlams veicināt klienta pašnoteikšanos. Jābūt apsvērtiem arī tādiem faktoriem kā profesionālās un ētiskās vērtības, gadījuma vadītāja praktiskā pieredze, klienta vērtības un apstākļi.

Betsija Vourlekis (*Betsy Vourlekis*) un Roberta Grīna (*Roberta Green*) definējušas gadījuma vadīšanu, aprakstot šādas funkcijas:

- klienta identificēšana un sasniegšana;
- individuālā un ģimenes novērtēšana un diagnoze;
- plānošana un resursu identificēšana;
- nepieciešamo resursu piesaiste;
- pakalpojumu izmantošana un koordinēšana;
- pakalpojuma monitorings;
- klienta interešu aizstāvēšana, lai iegūtu pakalpojumus;
- novērtēšana.¹⁹

Sociālā gadījuma vadīšanā svarīgas ir datu vākšanas prasmes, lai noskaidrotu, kādi pakalpojumi personai ir piemēroti. Tas ietver sevī ne tikai klientu novērtēšanu, bet arī resursu apgūšanu un veidošanu. Atkarībā no savām vērtībām un darba kolektīva, kurā gadījuma vadītājs strādā, vērojams atšķirīgs darbinieku iniciatīvas līmenis, lai sniegtu palīdzību klientam. Piemēram, kādā institūcijā darbinieki spēs izdomāt un pielietot jaunus līdzekļus, lai atrisinātu kādu situāciju, bet kādā citā institūcijā darbinieks var justies ierobežots un nepieņemts, jo citi neizprot, kāpēc viņš „lec pāri saviem spēkiem”, līdz ar to viņš var nerealizēt savas idejas un laika gaitā tās pat neizvirzīt. Sociālā gadījuma vadītāji mēdz būt

¹⁸ Roberts-DeGennaro, M. Case management. In: *Encyclopedia of social work*. New York : NASW Press; Oxford : Oxford University Press, 2008.(20th ed.) p223.

¹⁹ Farley, O. W. *Introduction to social work* 9th ed. Boston [etc.]: Pearson Education, Inc. 2003,p338.-339.

noslogoti, tādēļ katram klientam sniegt maksimālu ieguldījumu, lai virzītu procesu, var būt grūti.

R. A. Keins (*R.A. Kane*), J. D. Pernrods (*J.D. Pernrod*), G. Deividsons (*G. Davidson*), I. Moskoviče (*I. Moscovice*) un E. Ričs (*E. Rich*) ir vienprātīgi par to, ka gadījuma vadīšana sevī ietver:

- „izvērtēšanu;
- multidimensionālu novērtēšanu;
- palīdzības plānošanu;
- intervenci;
- procesu un pakalpojumu adekvātuma monitoringu;
- atkārtotu novērtēšanu noteiktos intervālos”.²⁰

Kad klients saņem vai jau ir saņēmis pakalpojumu, gadījuma vadītājs, klients un citas nozīmīgas personas var kopīgi izvērtēt pakalpojumu ietekmi un novērtēt, vai klienta gaidas ir sasniegtas. Gadījuma vadītājs var informēt pakalpojuma nodrošinātājus par to, vai ir vērojams progress, līdz ar to apsvērt, vai programmā būtu pieciešami uzlabojumi.

Diplomdarba autores, analizējot iepriekš minētās procesa funkcijas, secina, ka sociālie darbinieki sociālā gadījuma vadīšanā veic šādas darbības:

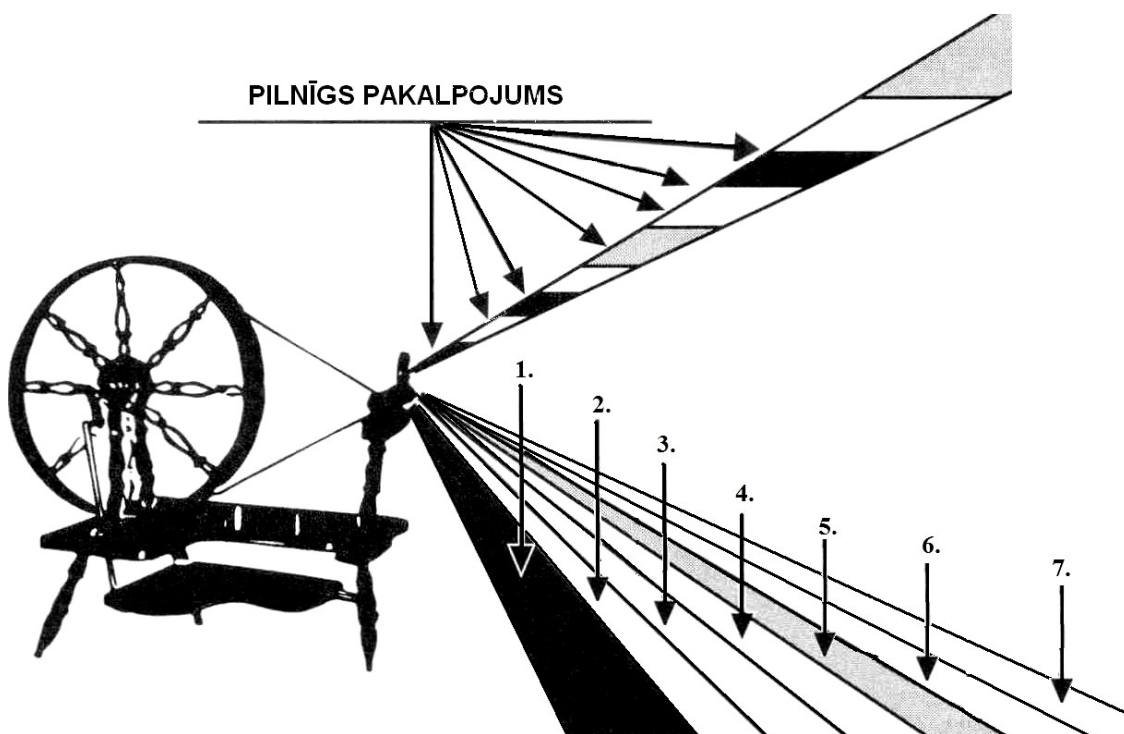
- atvieglo klientu piekļuvi pakalpojumu sistēmai;
- novērtē klientu vajadzības, nosakot, kādi pakalpojumi un finansiāli resursi viņiem nepieciešami;
- piedāvā reālu un izpildāmu mērķi klientam, uzzinot viņa viedokli par nepieciešamību uzlabot situāciju;
- plāno intervenci, identificē un piesaista resursus;
- periodiski novērtē klienta dzīves situāciju un to, kā tiek pildīta vienošanās.

Diplomdarba autores izdala kopīgās funkcijas sociālā gadījuma vadīšanas procesā, kas kopīgi veido pilnīgu pakalpojumu. To vizualizē izveidotais 2. attēls:

1. klienta identificēšana;
2. klienta vajadzību un spēku novērtēšana;
3. palīdzības plānošana un resursu identificēšana;
4. intervence;
5. pakalpojumu un procesu monitorings;
6. novērtēšana;

²⁰ Hepworth, D.H, Larsen, J.A, Rooney, R.H. *Direct social work practice : theory and skills*. 6th ed. Pacific Grove [etc.] : Brooks/Cole Thomson Learning, 2002. p471.

7. turpmākā kontakta uzturēšana.



2. Attēls. Sociālā gadījuma vadīšanas process

Avots: autoru veidots, ideja no Farley, O. W. *Introduction to social work* 9th ed. Boston [etc.]: Pearson Education, Inc. 2003, p69 Figure 5.1

Sociālais darbinieks kā gadījuma vadītājs, realizējot savas lomas, dara daudz vairāk nekā tikai izpilda starpnieka lomu, saistot klientu ar resursiem. Sociālais darbinieks gadījuma vadīšanas procesā klientam sniedz atbalstu un palīdz meklēt risinājumu viņa problēmsituācijā. Dažus klientus nepieciešams atbalstīt un motivēt, lai viņi, izmantojot pakalpojumu, sasniegtu vēlamās mērķus. Klientam var būt nepieciešama arī praktiska palīdzība no gadījuma vadītāja.

Sociālajam darbiniekam kā palīdzības sniedzējam jāspēj pielāgot dažāda rakstura darba metodes, kas sekmē klienta situācijas risinājuma gaitu vai piepilda vēlamās gaidas, tāpat arī jārod īstā pieeja klientam, nepieciešams panākt arī klienta vēlmi sadarboties. Gadījuma vadīšanas procesā nozīmīgas ir klienta un darbinieka attiecības un klienta pašnoteikšanās veicināšana. Šo mērķi var realizēt, izmantojot spēka perspektīvu.

2. SPĒKA PERSPEKTĪVAS SOCIĀLAJĀ DARBĀ RAKSTUROJUMS

Ikviens cilvēks var nonākt sarežģītā situācijā, un, lai to atrisinātu, viņš izmanto savas prasmes, pieredzi un atbalsta sistēmu. Sociālā darbinieka lokā pārsvarā nonāk klienti, kas paši nav spējuši tikt galā ar kādu problēmu, tomēr tas nenozīmē, ka viņi nav spējīgi to izdarīt. Klienti ar sociālā darbinieka palīdzību, iepazīstot sevi no cita skatu punkta, atklāj, ka viņiem ir individuāli spēki, un tas viņiem palīdz rast risinājumus konkrētajās problēmsituācijām.

Kad profesionālis uzsver klienta pozitīvās spējas, ir lielāka varbūtība, ka turpināsies klienta problēmas risinājuma attīstība klienta spēku ietvaros. „Lai gan sociālā darba profesijā klienta spēku atpazīšanai ir sena vēsture, lielākā daļa sociālo darbinieku sliecas orientēties uz klienta problēmām un viņu disfunkciju. Tomēr 1982. gadā aizsākās spēka perspektīvas kustība Kanzasas Sociālās Labklājības Skolas Universitātē (*University of Kansas School of Social Welfare-angl.*). (..) Tolaik skolai tika piešķirta maza dotācija, lai nodrošinātu gadījuma vadīšanas pakalpojumus cilvēkiem ar psihiatriskiem traucējumiem, projektu vadīja fakultātes loceklis Čārlzs Rapps (*Charles Rapp-angl.*) un doktorantūras studente Ronna Čamberlaina (*Ronna Chamberlain-angl.*), viņi kopā nolēma izmantot atšķirīgu pieeju gadījuma vadīšanas pakalpojumiem, gadījuma vadītājam koncentrējoties uz klientu spēkiem un spējām, lai veiksmīgi funkcionētu kopienā.”²¹ Pēc šī projekta panākumiem uz spēkiem balstītā pieeja sāka attīstīties, un citi Kanzasas Sociālās Labklājības Skolas Universitātes fakultātes dalībnieki sāka to pielietot sociālā darba praksē ar dažādām klientu grupām. Dennis Seilībjijs (*Dennis Saleebey*), Dīns Veiks (*Dean Ann Weick*) un citi skolā sāka attīstīt un raksturot konceptuālu izpratni par spēka perspektīvu.²²

Sociālā darba praksē spēka perspektīvas izpēti un pielietošanu raksturojis D. Seilībjijs, tādējādi notiek virzīšanās prom no problēmrisināšanas (*problem-solving-angl.*) pieejas. D. Seilībjijs izveidoja alternatīvus ieteikumus sadarbībai starp darbinieku un intervējamo, kas sniedz iespēju strādāt spēcinošā veidā, attīstot potenciālu, nevis pastiprinot ierobežojumus, koncentrējoties uz trūkumiem, padarot tos par pataloģiju. Spēka perspektīva nav vienkāršota pozitīvās domāšanas versija, tajā ir koncentrēšanās uz personu iesaistīšanu kognitīvajā procesā, saskatot, ko viņi var darīt un ir izdarījuši, lai izdzīvotu, mainītos, kontrolētu un pārvaldītu savu uzvedību un apstākļus.²³ Saredzot un izceļot stiprās puses, sociālais

²¹ Kim, J.S. Strengths perspective. In: *Encyclopedia of social work*. New York : NASW Press; Oxford : Oxford University Press, 2008.(20th ed.) p177.

²² Kim, J.S. Strengths perspective. In: *Encyclopedia of social work*. New York : NASW Press; Oxford : Oxford University Press, 2008.(20th ed.) p177.

²³ Pease B., Fook, J. *Transforming social work practice : postmodern critical perspectives*. London; New York: Routledge, 1999. p170.

darbinieks, izzinot pagātņi un apjaušot, kā klients līdz šim ticis galā ar grūtībām, var gūt atbildi risinājumam tagadnē.

Tātad, attīstot spēka perspektīvu, sociālajā darbā notika pāreja no problēmrisināšanas uz risinājumiem centrētu pieeju. „Problēmrisināšanas pieejas piekritēji uzskatīja, ja cilvēkiem ir problēmas vai problemātiska uzvedība, tad intervences mērķis, pirmkārt, ir identificēt problēmu un to novērst, izmantojot biheiviorālās, sociālās vai vides koncepcijas.”²⁴ Spēka perspektīva iekļaujas uz risinājumu centrētās pieejas teorētiskajā kategorijā. „Šīs teorijas proponenti apgalvo, ka risinājumi cilvēku problēmām atrodas nevis tajā, kas ir slikts, bet visticamāk tajā, kādi ir cilvēku spēki un kā šie spēki var tikt izmantoti intervences procesā, lai uzlabotu klienta situāciju, veicinot viņa funkcionēšanu.”²⁵

Lai labāk izprastu spēka perspektīvu, diplomdarba autore atspoguļo šīs pieejas raksturojumu. „Spēka perspektīva koncentrējas nevis uz nepilnībām klienta sistēmā, mēģinot likvidēt šīs problēmas, bet gan uz raksturīgajiem spēkiem, zināšanām un elastību, kas ir „celtniecības bloks” labākai nākotnei. Tā neignorē sāpes un ciešanas, bet jautā, kā cilvēkiem izdodas izdzīvot grūtajos brīžos. Tā pieņem klienta kompetenci un spēju izmantot savas zināšanas.”²⁶ Neskatoties uz to, ka pagātnē nācies saskarties ar problēmsituācijām, ikvienam klientam piemīt spēki, kas palīdz rast risinājumu tagadnē. Pagātnes grūtie brīži nav izdzēšami, bet no tiem ir iespēja mācīties. Izmantojot klienta stiprās puses un neliekot izteiktu akcentu uz problēmas risināšanu, bet gan uz nākotnes modelēšanu, sociālais darbinieks var palīdzēt klientam veiksmīgi funkcionēt un uzlabot savu turpmāko dzīvi.

D. Seilībijs atklāj trīs pieņēmumus par spēka perspektīvu: „1. katrai personai ir iedzimts (*inherent – angļu val.*) spēks; 2. iedzimtais spēks ir svarīga zināšanu forma, kas spēj pārveidoties par potenciālu; 3. kad cilvēku pozitīvās spējas tiek atbalstītas, viņi rīkojas, izmantojot šos spēkus”.²⁷ Ikvienam piemīt kāds spēks. Piedzimstot cilvēks to manto no saviem vecākiem – tas ir jāapzinās un jāpizmanto. Spēka perspektīva liek uzsvaru uz klienta progresīvu virzību nākotnē, un šo virzību var ietekmēt, atbalstot un izceļot pozitīvo cilvēkā.

Kā jau iepriekš minēts, spēka perspektīvas teorētiskā koncepcija tika attīstīta Kanzasas Universitātē, un tā izplatījās arī plašākā mērogā ASV. D. Seilībijs konstatējis – „apzināšanās, ka Savienoto Valstu kultūra un palīdzošās profesijas pārstāvji ir piesātināti ar

²⁴ Hardy-Desmond, S. *Social work practice innovation : the adaptive process*. Peosta, Iowa : Eddie Bowers Publ., 2003. p10.

²⁵ Hardy-Desmond, S. *Social work practice innovation : the adaptive process*. Peosta, Iowa : Eddie Bowers Publ., 2003. p13.

²⁶ Blundo, R. Strengths-based framework. In: *Encyclopedia of social work*. New York : NASW Press; Oxford : Oxford University Press, 2008. (20th ed.) p173.

²⁷ Hardy-Desmond, S. *Social work practice innovation : the adaptive process*. Peosta, Iowa : Eddie Bowers Publ., 2003. p13.

psihosociālām pieejām, kas balstītas uz indivīdu, ģimeņu un kopienas pataloģijām, trūkumiem, problēmām, novirzēm, traucējumiem un būšanu par upuriem, zināmā mērā deva impulsu tam, lai sociālā darba praksē biežāk izmantotu spēka perspektīvu.”²⁸ Lai teorētiska koncepcija spētu pastāvēt un tiktu pielietota, nepieciešams apjaust tās nozīmīgumu un faktorus, kas jāmaina konkrētā praksē. Diplomdarba autores uzskata, ka svarīgs solis, lai ieviestu spēka perspektīvu, bija apzināšanās, ka profesionāļi, pielietojot iepriekš izmantotās pieejas, nesniedz klientiem tik efektīvus pakalpojumus, kā varētu, balstoties uz klienta stīprajām pusēm.

D. Seilībijs apgalvo, ka spēka perspektīvas pielietošana nozīmē to, ka viss, ko dara palīdzības sniedzējs, ir balstīts uz to, lai klientā atklātu, piemeklētu, pētītu un izmantotu viņa stīprās puses un resursus, sniedzot palīdzību mērķu sasniegšanā un sapņu realizēšanā.²⁹ Sociālā darba praksē iespējami gadījumi, kad profesionālis pēc pārrunām ar klientu saskata, ka viņam nav konkrētu mērķu vai vēlmju, piemēram, uzlabot esošo situāciju. Diplomdarba autores uzskata, ka cilvēks bieži neizvirza dzīvē mērķus, jo viņam nav ticības sev un viņš iepriekš nav sasniedzis vēlamo. Līdz ar to izveidojas tāds dzīves modelis, ka indivīds neapzināti no dzīves neko negaida, netic, ka pats spēš paveikt nozīmīgas lietas vai kāds cits viņa labā veiks kādu pakalpojumu. Dažādu faktoru dēļ cilvēkam var būt zema pašapziņa, tas ir šķērslis, lai gūtu panākumus un uzlabotu savu funkcionēšanu. Ir vēl arī citi faktori, kādēļ indivīds nerasniedz mērķus, tomēr spēka perspektīva liek uzsvāru uz klienta progresīvu virzību nākotnē, un šo virzību var ietekmēt, atbalstot un izceļot pozitīvo cilvēkā.

Diplomdarba autores sociālā darba praksē novērojušas, ka reizēm profesionāļi vairākus sociālos gadījumus uztver kā bezcerīgus, uzskatot, ka klienti nevēlas un nav spējīgi mainīt savu situāciju. Profesionāļi izmanto reālu skatījumu uz situāciju, indivīdu, viņa vīdi, iespējams, tas viņiem palīdz pasargāt sevi no profesionālās izdegšanas, tomēr šis skatījums ietekmē palīdzības sniegšanu. „Spēka perspektīva nav tik lielā mērā teorija, cik veids, kā klients tiek uztverts, tas ietekmē sociālo darbinieku pieeju, sniedzot palīdzību. Tā ir principu un ideju kopums, kas pieprasa sociālajiem darbiniekiem palīdzēt klientiem identificēt un uzsvērt talantus, prasmes, iespējas un cerības. Kultūras un personiskie stāstījumi kopā ar ģimenes un kopienas resursiem tiek izpētīti un pielietoti, lai sniegtu palīdzību klientiem.”³⁰ Sākotnēji klients, kas ir sociālā darbinieka redzeslokā, ir svešinieks. Pirmais, kas tiek

²⁸ Saleebey, D. *The Strengths Perspective in Social Work Practice: Extensions and Cautions*. Social Work, 1996, 41 (3). p296.

²⁹ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 3rd ed. Boston [etc.]: Allyn and Bacon, 2002. p1.

³⁰ Blundo, R. Strengths-based framework. In: *Encyclopedia of social work*. New York : NASW Press; Oxford : Oxford University Press, 2008. (20th ed.) p173.

identificēts, ir klienta problēmas, līdz ar to tiek iepazītas viņa negatīvās puses. Bieži sadarbības procesā atklājas vēl dziļākas problēmas, tādējādi klienta trūkumi dominē vēl vairāk, tomēr katrā cilvēkā ir arī kādas stiprās puses, tās atklājot un akcentējot iespējams veiksmīgāks sadarbības process.

Sadarbības procesā starp klientu un sociālo darbinieku spēka perspektīva tiek pielietota mērķtiecīgi, akcentējot gan klienta, gan sociālā darbinieka potenciālu, iekšējos spēkus un radošumu. Kad sociālais darbinieks izmanto šo pieeju, viņš var sagaidīt pārmaiņas savā darbā un uzlabot attiecības ar klientiem.³¹ Šis raksturojums atklāj, ka, izmantojot spēka perspektīvas pieeju, tiek uzsvērtas ne tikai klientu, bet arī sociālo darbinieku stiprās puses. Profesionālim arī ir neskaitāmi resursi, ko izmantot gan ikdienā, gan darbā. Sociālie darbinieki, apzinoties, cik svarīgi ir saredzēt savu potenciālu un to izmantot, gūs stimulu pielietot spēka perspektīvu darbā ar klientu.

Raksturojot spēka perspektīvas pielietošanu praksē, tiek minēts, ka „šī perspektīva ir nepieciešama visa palīdzības procesa laikā darbā ar ikvienu klientu. Bieži pakalpojumu sistēmās tiek uzsvērtas klienta problēmas, pataloģijas un trūkumi, bet spēka perspektīva darbojas kā līdzsvara mehānisms” .³² Izteikta koncentrēšanās uz problēmām var radīt nepārlicinātību par sevi vai attīstīt pesimismu klienta domāšanā. Izmantojot spēka perspektīvu, sociālais darbinieks līdzsvaro klienta skatījumu uz savu dzīvi. Sociālajam darbiniekam klientā jāveicina apņemšanās pieņemt grūtības un spēju saņemties par spīti smagiem pārbaudījumiem. Cilvēka pašcieņa mēdz būt ievainota, līdz ar to tas viņu demobilizē, bet, izmantojot spēka perspektīvu, to var mainīt.

Diplomdarba autores piedāvā apskatīt, kā tiek salīdzināta spēka perspektīva un tradicionālā, uz trūkumiem vai pataloģijām balstītā pieeja (*skat. 1.pielikumu*). Šis salīdzinājums parāda abu pieeju nostāju atšķirības attiecībā pret attiecīgo jautājumu. Lai gan abas pieejas atspoguļo, ka tām ir līdzīgi mērķi, un abas tiek centrētas uz jūtību un cilvēku attiecībām, tomēr to pasaules skatījums atšķiras. Sociālajā darbā spēka perspektīva ir balstīta ticībā, ka klienti ir visveiksmīgākie problēmas risināšanas procesā un pārmaiņu veidošanā tad, kad viņi koncentrējas uz saviem spēkiem. Rīkojoties tādā veidā, viņi kļūst būtiski iesaistīti savā rehabilitācijā vai gadījuma vadīšanā. Pirmajā pielikumā attēlotā tabula neparāda, kura no pieejām ir vislabākā – sociālais darbinieks izvēlas sev piemērotāko.

³¹ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 3rd ed. Boston [etc.]: Allyn and Bacon, 2002. p1.

³² Sheafor, B. W., Horejsi, C. R. *Techniques and guidelines for social work practice*. 7th ed. Boston [etc.] : Pearson/Allyn and Bacon, 2006. p93.

Lai efektīvi pielietotu spēka perspektīvu, sociālā darba speciālistiem jāzina, uz ko tiek balstīta šī pieeja. To ļoti labi raksturo spēka perspektīvas elementi (iespējas, piederība, enerģija/elastīgums, atveseļošanās un pilnīgums, dialogs un sadarbšanās), kas tiks aprakstīti turpmāk.

- *Iespējas (Empowerment-angl.)*

Tas nozīmē sniegt palīdzību indivīdiem, ģimenēm un sabiedrībām, atklājot un izmantojot tos resursus, kas atrodami viņos pašos un viņus aptverošajā vidē. Iespēju jēdziens tāpat pieprasa to, lai sociālais darbinieks palīdzētu klientam izvairīties no saspīlējumiem un konfliktiem, kas viņus apspiež un ierobežo, un palīdzētu klientam no tiem atbrīvoties.³³ Reizēm klients neapjauš, kādas iespējas viņam ir pieejamas, tāpēc sociālais darbinieks var būt tas, kurš palīdz šīs iespējas apzināt.

B. L. Simona (*Barbara Levy Simon*) raksturo, ko iespēju koncepcija sevī ietver:

1. sadarbības attiecības ar klientu;
2. vērot gan personu, gan ģimeni, gan tās dzīves vidi;
3. pieņemt, ka klienti ir aktīvi dalībnieki un aģenti;
4. attīstīt klientā spēku un spējas,
5. ļaut cilvēkam paskatīties uz savām spējām.³⁴

Šī koncepcija atspoguļo, ka spēka perspektīvā nozīme tiek piešķirta klienta un sociālā darbinieka attiecībām, kas vērstas uz abpusēju sadarbību. Sociālais darbinieks ir tas, kurš vēro klienta ģimeni, viņam apkārt esošo vidi, jo tikai tādā veidā ir iespējams saskatīt iespējas, ko akcentēt klientam.

- *Piederība (Membership-angl.)*

Šis jēdziens atspoguļo to, ka ikvienam indivīdam ir jābūt piederīgam kādai sabiedrības daļai. Dodot savu ieguldījumu sabiedrībā, indivīds saņem atgriezenisko saiti (atbalstu un citus resursus)³⁵, esot piederīgam kādai noteiktai sistēmai (sabiedrībai, ģimenei), nepieciešamības gadījumā klientam ir iespēja vērsties pēc atbalsta pie tās. Mudinot klientam atklāt savu piederību, sociālais darbinieks šo elementu var izmantot kā līdzekli klienta spēcīnāšanā.

- *Enerģija/elastīgums (Resilience-angl.)*

³³ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 3rd ed. Boston [etc.]: Allyn and Bacon, 2002. p9.

³⁴ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 3rd ed. Boston [etc.]: Allyn and Bacon, 2002 p9-10.

³⁵ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 3rd ed. Boston [etc.]: Allyn and Bacon, 2002 p10.

Tā ir spēja pieņemt grūtības un saņemt par spīti smagajiem pārbaudījumiem. Tas ir process – augšanas un izteiksmes veids, zināšanas, izaicinājums.³⁶ Cilvēks dzīves laikā saskaras ar dažādiem šķēršļiem un pārbaudījumiem, tomēr ikviens meklē iespēju, kā tikt tiem pāri – kāds izmanto uzkrātās zināšanas, spējas vai atklāsmes; katram ir sev zināmi veidi, kā tikt pāri grūtībām. Tiekot pāri sarežģījumiem, cilvēkā parādās enerģija, viņš iemācās pielāgoties dzīves pārbaudījumiem. Šie pārbaudījumi cilvēku dara stiprāku un dod viņam ticību nākotnē rast spēkus sevī, lai atkal pārvarētu grūtības.

- *Atveseļošanās un pilnīgums (Healing&Wholeness-angl.)*

Tas ietver sevī kā prāta, tā arī ķermeņa atjaunošanos un noturību pret problēmām, slimībām un sabrukumu, arī attiecības ar personām un lielāku sociālu un fizisku telpu. Organismam ir tendence uz atveseļošanos, galvenais ir noskaņoties un pareizi domāt.³⁷ Atkārtoti saskaroties ar grūtībām, cilvēks spēj uztvert tās vieglāk, nekā tas nācies pirmajā reizē. Zinot klienta dzīvē pārvarētās grūtības, sociālais darbinieks var uzsvērt, ka klients ir kļuvis stiprāks. Virzot klienta domāšanu uz to, ka grūtības ir dabiska dzīves sastāvdaļa, cilvēks turpmāk var vieglāk tikt ar tām galā.

- *Dialogs un sadarbšanās (Dialogue&Collaboration-angl.)*

Dialogam nepieciešama empātija, spēja iejusties otra vietā, tas palīdz veidot uzticību caur vienkāršu un atbalsta pilnu valodu.³⁸ Sociālais darbinieks ir tas, kurš veicina sadarbību ar klientu. To var veikt, izmantojot sarunas, klientam norādot uz iespējām, izrādot interesi par viņu, uzturot kontaktu, sniedzot pozitīvu novērtējumu un atbalstu un nodrošinot „atvērto durvju principu”, kad nepieciešamības gadījumā klients var vērsties pie sociālā darbinieka.

Visi iepriekš aprakstītie elementi atspoguļo, ko sevī ietver spēka perspektīva. Diplomdarba autore secina, ka sociālajā darbā, pielietojot spēka perspektīvu, nozīme jāpiešķir tam, kā tiek uztverts klients un cik liela ir sociālā darbinieka ticība viņam. Ikvienam ir iespēja dzīvē tikt pāri grūtībām, radīt izmaiņas sevī vai apkārtējā vidē. Katram indivīdam ir jājūtas piederīgam un vajadzīgam. Enerģija atrodama klienta spējās, talantos, pieredzē un spēkos.

Spēka perspektīva vēl nav teorija, lai gan tā tiek attīstīta. Tas ir domāšanas veids par to, ko tu dari un kam tu to dari, tas nodrošina atšķirīgu pārbaudes veidu praksē. Jebkura pietuvošanās praksei ir balstīta uz pieredzes interpretācijām un klienta pieņēmumiem,

³⁶ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 3rd ed. Boston [etc.]: Allyn and Bacon, 2002. p11.

³⁷ t Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 3rd ed. Boston [etc.]: Allyn and Bacon, 2002 p11.

³⁸ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 3rd ed. Boston [etc.]: Allyn and Bacon, 2002 p12.

retoriku, ētiku un metodēm, šī prakse ir balstīta uz to, kā strādāt ar cilvēkiem, kā nostiprināt vērtības, radīt iespējas klientam viņa vidē un mainīt viņa skatienu uz cerībām un centieniem.³⁹

Diplomdarba autore pieņem, ka visi sociālie darbinieki nav gatavi izmantot spēka perspektīvu savā darbā, jo tam ir nepieciešama drosmē un centība, lai spētu uz klientu skatīties atšķirīgi. Lai to veiktu, jāatsakās no neticības klientam, kas vērojama tradicionālajā pieejā. Bieži praktizējošie sociālie darbinieki nav gatavi dzirdēt un ticēt klientu stāstiem vai saredzēt klienta stāsta neatkārtojamību.

Diplomdarba autore secina, ka spēka perspektīva sociālajā darbā īsteno pāreju no problēmrisināšanas pieejas, kuras mērķis ir identificēt un novērst problēmu, uz risinājumu centrēto pieeju, kur izmanto klienta spēkus, lai uzlabotu klienta sociālo funkcionēšanu. Izmantojot klienta stiprās puses un tās izceļot, nevis koncentrējoties uz trūkumiem, ir iespējams klientu motivēt turpmākai sadarbībai un iesaistīties situācijas uzlabošanā. Spēka perspektīva ir veids, kādā sociālais darbinieks uztver klientu, atspoguļo ticību un atbalstu, lai sadarbojoties attīstītu klienta pašnoteikšanos. Izmantojot šo pieeju, ieguvēji var būt gan profesionāļi, gan klienti – darbinieks var veiksmīgi sasniegt sev izvirzīto mērķi darbā un gūt gandarījumu par paveikto un klients var tikt spēcīnāts (var uzlaboties viņa pašvērtējums un prasmes un spējas risināt problēmas).

Spēka perspektīva pieņem, ka katram indivīdam ir iespēja saskatīt un pielietot esošos resursus. Kā jau pirmajā nodaļā minēts, sociālā gadījuma vadītāji piesaista, attīsta un koordinē klientam pieejamos resursus. Apzinoties, ka klientiem pastāv gan iekšējie, gan ārējie resursi, sociālais darbinieks var ietekmēt gadījuma vadīšanas procesu. Lai šis process notiktu veiksmīgi un klients būtu motivēts tajā iesaistīties, gadījuma vadītājs var izmantot spēka perspektīvu. Turpmāk šī pieeja tiks raksturota sociālajā gadījuma vadīšanā.

³⁹ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 3rd ed. Boston [etc.]: Allyn and Bacon, 2002. p18.

3. SPĒKA PERSPEKTĪVAS ATSPUGUĻOJUMS KLIENTA SOCIĀLĀ GADĪJUMA VADĪŠANĀ

Sociālajam darbiniekam tāpat kā ikvienam profesionālim ir savas vērtības, uz kuru pamata tiek veiktas konkrētas darbības. Iespējams, ne visu darbinieku vērtības saskan ar kādu vispārpieņemtu pieeju, līdz ar to, ja pastāv šādas pretrunas, tad darbā tiek izvēlēta sev atbilstoša pieeja. Ja profesionāļa vērtības saskan ar spēka perspektīvas principiem, tad, pildot gadījuma vadītāja lomu, sociālais darbinieks var pielietot spēka perspektīvu, lai klientu vadītu uz vēlamo risinājumu.

Kā jau minēts otrajā nodaļā, uz spēkiem balstītā pieeja tika attīstīta, izveidojot programmu, lai nodrošinātu gadījuma vadīšanas pakalpojumus cilvēkiem ar psihiatriskiem traucējumiem. „Spēka perspektīva gadījuma vadīšanā tika īstenota 90. gadu sākumā garīgo slimību centros un pat valsts mēroga psihiatriskajās institūcijās, uzsākot jaunu sistemātisku pieeju darbā ar klientiem. Iejaukšanās tika izveidota, lai palīdzētu cilvēkiem noteikt viņu spēkus un spējas, lai uzlabotu funkcionēšanu sabiedrībā. Kopš tā laika spēka perspektīva gadījuma vadīšanā ir ieviesta citās praksēs nozarēs: aprūpes iestādēs veciem ļaudīm, sociālo pakalpojumu aģentūrās un dažādu atkarību ārstēšanas programmās.”⁴⁰ Spēka perspektīva ir jauna pieeja, kas tiek pielietota darbā ar klientiem, tomēr tai nav attīstītas specifiskas tehnikas un prasmes tādā līmenī kā citās praksē izmantotajās teorētiskajās pieejās. Lai gan tā nav plaši attīstīta, D. Seilībijs identificē dažus elementus uz spēkiem balstītajā praksē (*strengths-based practice-angl.*), proti:

- „censties saklausīt klienta spēkus un tos atspoguļot;
- sniegt īstos vārdus un tēlus, kas palīdz identificēt klientam spēkus;
- sadarbojoties ar klientu, atklāt resursus viņa apkārtējā vidē”⁴¹.

Diplomdarba autore uzsver, ka sociālā gadījuma vadīšana ietver sociālā darbinieka un klienta sadarbību un nepieciešamo resursu koordinēšanu. Gadījuma vadīšanā pastāv individuāla pieeja klientam, izmantojot spēka perspektīvu, tiek apzināti klienta iekšējie un ārējie spēki, ko iespējams pielietot, lai apmierinātu klienta specifiskās vajadzības.

M. Staudts (*M. Staudt*), M.O. Hovards (*M.O. Howard*) un B.Dreiki (*B. Drake*) identificē un raksturo uz spēkiem balstīto sociālā gadījuma vadīšanu (*strengths-based case management-angl.*) un to, ko tā ietver:

- „koncentrēšanās uz klienta spēkiem;

⁴⁰ Brun, C., Rapp, R. C. *Strengths-Based Case Management: Individuals' Perspectives on Strengths and the Case Manager Relationship*. Social Work, Jul2001, Vol. 46 Issue 3, p279.-280.lpp

⁴¹ Kim, J. S. Strengths perspective. In: *Encyclopedia of social work*. New York: NASW Press; Oxford : Oxford University Press, 2008.(20th ed.) p178.

- palīdzēšanu klientiem apzināt resursus;
- ļaushanu klientiem noteikt mērķus un intervenci”⁴².

Veicot sociālā gadījuma vadīšanu, klients jāuztver kā unikāla personība, kura pati spēj noteikt savus mērķus, lai veidotu labāku nākotni. To atklāj arī spēka modelis (*strengths model*-angl.) sociālā gadījuma vadīšanā – tas balstās uz spēka perspektīvu, ietver ticību indivīdam un sniedz viņam pozitīvu skatījumu uz apkārt esošajām lietām.⁴³ Klients, pieņemot šo skatījumu, spēj attīstīt ticību sev un tiekties pēc risinājuma. Izmantojot konkrētu kopīgi noteiktu pakalpojumu, ne vienmēr vērojams klienta progress, tādēļ noderīgs mēdz būt gadījuma vadītāja atbalsts un iedrošinājums. Piesaistīto pakalpojumu uztverot kā derīgu un pozitīvu, tiek veicināta vēlāmā rezultāta sasniegšana.

Ir divi aspekti klienta vēlmēm, kas nodrošina struktūru klienta – darbinieka kontraktam: pirmkārt, ko klients sagaida no pakalpojuma, un, otrkārt, ko klients vēlas saistībā ar viņa konkrēto problēmsituāciju, kas sevī ietver klienta mērķus un vēlamo risinājumu. Kaut gan notiek apzināšanās, ko klients vēlas un ko aģentūras un darbinieki ir spējīgi un gatavi piedāvāt, novērtēšana ir pakļauta klienta motivācijai. Motivācija ir uzturēta no visu iesaistīto gaidām, ka klients var sasniegt savus mērķus. Praktizēt spēka perspektīvu, nozīmē ticēt, ka spēki un resursi, lai atrisinātu sarežģītu situāciju, atrodas klienta interpersonālās prasmēs, motivācijā, emocionālos spēkos un spējā domāt skaidri. Klienta ārējie spēki nāk no ģimenes tīkla, kā arī brīvprātīgo organizācijām, kopienas grupām un publiskām institūcijām, kas atbalsta un nodrošina iespējas klientiem rīkoties savās interesēs, un institūcijas, kas nodrošina potenciālos resursus.⁴⁴ Lai kaut ko sasniegtu, indivīds parasti virzās pa sev pieņemtiem, iepriekš izvirzītiem soļiem. Sociālā gadījuma vadītājs kopā ar klientu veido kontraktu (rakstisku vai mutisku), lai sasniegtu mērķi, ko, iespējams, klients viens nebūtu spējīgs izdarīt, jo viņam trūkst zināšanas, prasmes vai pārliecība sasniegt pozitīvu rezultātu. Svarīgi ir ņemt vērā klienta vēlmes un izmantot klienta iekšējos un ārējos spēkus, kas motivē klientu un virza uz problēmsituācijas atrisināšanu.

Č.A. Rapps (*C.A. Rapp*) un R.J. Goša (*R.J. Goscha*) identificē spēka modeļa funkcijas:

- „attiecību veidošana;
- klienta spēku novērtēšana;
- klienta mērķu plānošana;
- apkārtējās vides resursu apgūšana;

⁴²Kim, J. S. Strengths perspective. In: *Encyclopedia of social work*. New York: NASW Press; Oxford : Oxford University Press, 2008.(20th ed.) p178.-179.

⁴³ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed.New York [etc.]: Longman, 1997. p97.

⁴⁴ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 3rd ed. Boston [etc.]: Allyn and Bacon, 2002. p113.

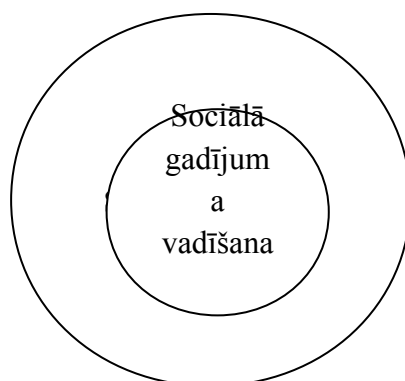
- nepārtraukta sadarbība ar klientu”⁴⁵.

C. Bruns (*C. Brun*) un R.C. Rapps (*R.C. Rapp*) izvirza apgalvojumu, ka „uz spēkiem balstītā gadījuma vadīšana ir specifiska spēka perspektīvas īstenošana, kurā koncentrēšanās uz klienta spēkiem un pašnoteikšanos ir apvienota ar šādu vadlīniju ievērošanu:

- veicināt neformālo drošības tīklu izmantošanu;
- piedāvāt kopienas iesaistīšanos no gadījuma vadītāju puses;
- veidot attiecības starp klientu un gadījuma vadītāju”⁴⁶.

Pielietojot spēka perspektīvu sociālā gadījuma vadīšanā, tiek veidotas attiecības starp darbinieku un klientu, kur tiek ņemta vērā klienta pašnoteikšanās un spēku novērtēšana, lai sniegtu palīdzību klienta mērķu realizēšanā un lai izvērtētu, kā iespējams klientam piesaistīt resursus.

Spēka modeļa septiņas primārās palīgfunkcijas: (1) klienta iesaistīšana, (2) spēku novērtēšana, (3) plānošana, (4) plānu īstenošana, atbalstot un piesaistot resursus, (5) monitorings, (6) apspriešanās un (7) pakāpeniska sociālā darbinieka palīdzības mazināšana.⁴⁷ Šīm palīgfunkcijām saskatāma līdzība ar iepriekš raksturotām sociālā gadījuma vadīšanas funkcijām (skatīt 1. attēlu). Tādi jēdzieni kā spēka modelis un uz spēkiem balstītā gadījuma vadīšana ir sinonīmi. Diplomdarba autore secina, ka spēka modelis ietver sevī sociālā gadījuma vadīšanu, ievērojot spēka perspektīvas elementus; tas tiek atspoguļots 3. attēlā.



3. Attēls: Spēku modelis/ uz spēkiem balstītā sociālā gadījuma vadīšana

Avots: autoru veidots

⁴⁵ Kim, J. S. Strengths perspective. In: *Encyclopedia of social work*. New York: NASW Press; Oxford : Oxford University Press, 2008.(20th ed.) p178.

⁴⁶ Brun, C., Rapp, R. C. *Strengths-Based Case Management: Individuals' Perspectives on Strengths and the Case Manager Relationship*. *Social Work*, 2001, 46(3), p279.

⁴⁷ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed.New York [etc.]: Longman, 1997. p97.

No intervijām ar ASV gadījuma vadītājiem un supervizoriem M. Modrcins (M.Modrcin), Č.A. Rapps, un R. Čamberlaina izveidojuši piecu jautājumu kopumu, kas balstās uz spēka modeli:

1. Kādi pakalpojumi, kas varētu apmierināt specifisku klienta mērķi, ir pieejami kopienā?
2. Kādas barjeras (attieksme, politika, vieta) eksistē, kas mazina piekļūšanas iespēju šim resursam?
3. Ko nepieciešams nokārtot, lai klients spētu veiksmīgi izmantot šo resursu?
4. Cik adekvāts ir resurss?
5. Cik pieņemams ir šis resurss no klienta skatu punkta?⁴⁸

Sociālā gadījuma vadīšanā liela nozīme tiek piešķirta resursu, pakalpojumu koordinēšanai. Iespējams, gadījuma vadītājam var šķist nepieņemamas klienta domas par kāda pakalpojuma piemērotību viņam, un līdz ar to darbinieks centīsies klientu pierunāt mainīt domas. Gadījuma vadītājs nedrīkst klientam kaut ko uzspiest un savu viedokli uzskatīt par pareizāku. Klientam ir savas vērtības un vēlmes, un, ja, tās īstenojot, viņš nenodara kaitējumu citiem, piemēram, bērniem vai tuviniekiem, tad gala vārds par pakalpojuma nepieciešamību pieder klientam. Diplomdarba autore secina, ka šis jautājumu kopums raksturo, kā sociālā gadījuma vadīšanā, praktizējot spēka perspektīvu, iespējams atklāt un piesaistīt klienta ārējos spēkus – resursus.

Sociālā gadījuma vadīšanā spēka perspektīva uzsver indivīda pašnoteikšanās veicināšanu, liekot uzsvāru uz klienta ārējo un iekšējo spēku apzināšanu un atspoguļošanu. Ne visiem klientiem spēcīgāšana ir vienlīdz nepieciešama – ar kādu indivīdu jāstrādā intensīvāk, lai paaugstinātu viņa pašvērtējumu, savukārt citam var būt negatīva attieksme pret apkārtējiem cilvēkiem un notikumiem. Vairāki sociālie darbinieki praksē izmanto norādīšanu uz pozitīvo, lai uzlabotu savstarpējo saskarsmi, izceļot tieši klienta spēkus – viņi izmanto spēka perspektīvu. Studiju un prakses laikā profesionāļi mēdz apgūt un ievērot, ka nepieciešama koncentrēšanās uz klienta spēkiem konkrētos gadījumos, to pielietojot viņi sniedz atbalstu klientam.

3.1. Spēka perspektīvas principu un stratēģiju raksturojums

Gadījuma vadīšanā liela nozīme ir darbinieka un klienta savstarpējām attiecībām. To, kādas būs šīs attiecības, nosaka saskarsme. Saskarsme tiek definēta kā „tiešs vai netiešs kontaktēšanās process, kura mērķis ir ietekmēt partnera uzvedību, emocijas, dispozīcijas,

⁴⁸ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed. New York [etc.]: Longman, 1997. p108-110.

aktivitātes pakāpi un darbību”.⁴⁹ Lai ietekmētu klienta mērķu sasniegšanu un veicinātu pozitīvu rezultātu, sociālais darbinieks saskarsmē ar klientu var sniegt atbalstu. „Uzsverot klienta spēkus, klients tiek mudināts sasniegt izvirzīto mērķi. Lielāka atbalsta iedarbība ir klienta spēku uzsvēršanai, nevis uzmanības koncentrēšanai uz pataloģiju. (..) Liekot uzsvāru uz klienta personīgajiem spēkiem, tiek izteikta ticība, ka klientam ir iekšējie resursi, kas nepieciešami, lai realizētu pozitīvas pārmaiņas.”⁵⁰ Izrādot atbalstu, ir iespējams klientu stiprināt un veicināt pozitīvu pašvērtējumu. Atkarībā no situācijas atbalsta sniegšana var būt gan emocionāla, gan praktiska. Lai persona spētu brīvi izpētīt pasauli, tai skaitā, iepazīties ar citiem cilvēkiem, iesaistīties pasākumos, pieņemt nozīmīgus lēmumus, kas ietekmēs dzīvi, viņam ir nepieciešams drošs pamats – ticība, ka viņu kāds atbalstīs. Vairākums cilvēkiem jaunu darbību uzsākšanā ir nepieciešams atbalsts, jo viņi vēlas būt droši par to, ka viņiem viss izdosies. Atbalsta saņemšana rosina uzticēties sev un apkārtējai pasaulei, neskatoties uz šķēršļiem. Iespējams, dažādu iemeslu dēļ persona nav saņēmusi atbalstu no apkārtējiem cilvēkiem vai arī tas trūkst tieši konkrētā situācijā, tāpēc sociālā gadījuma vadītājs, izrādot atbalstu, var sniegt klientam pamatu un drošības sajūtu patstāvīgu lēmumu pieņemšanā.

Sociālā gadījuma vadītāji, pielietojot uz spēkiem balstīto praksi, attiecībās ar klientu uzsver spēku potenciālu. Profesionālim mijiedarbībā ar klientu jāuzsver spēki visa procesa garumā, īpaši, mērķa noteikšanas aktivitātēs. Visefektīvākais līdzeklis, lai saglabātu koncentrēšanos uz spēkiem, balstās sociālā darbinieka personiskajā un profesionālajā ticībā indivīdiem.⁵¹ Diplomdarba autore ir novērojušas, ka ne visi sociālie darbinieki tic klientiem, ir darbinieki, kas vairākus klientus definē kā „bezcerīgus gadījumus”, viņi netic, ka šie indivīdi spēs mainīties un dzīvē kaut ko sasniegt. Iespējams, šo neticību, profesionālās tikšanās reizēs var neizrādīt, tomēr pastāv varbūtība, ka klients sajūtīs negatīvu attieksmi pret sevi, un tas var mazināt viņa vēlmi sadarboties. Kāds darbinieks, iespējams, uzskata, ka klients grūtības dzīvē ir pelnījis, jo, piemēram, ir bijis bezatbildīgs.

Iespējams, sociālais darbinieks vēlas palīdzēt, bet ne visi klienti ir gatavi būt par palīdzības saņēmējiem. „Gadījuma vadītājam jāiemanto klienta cieņa un uzticēšanās ar sadarbības pilnu attiecību veidošanu, nevis jābūt palīdzības sniedzēja lomā. Attiecības ir atslēga veiksmīgai gadījuma vadīšanai.”⁵² Klienti var nevēlēties būt palīdzības prasītāja lomā, jo apziņa, ka paši nespēj tikt galā ar kādu problēmsituāciju, pazemina viņu pašvērtējumu. Vairāki

⁴⁹ Omārova, S. *Cilvēks runā ar cilvēku: saskarsmes psiholoģija*. Rīga : Kamene, 2006. 11.lpp

⁵⁰ Rothman, J., Sager, J. S. *Case Management: Integrating Individual and Community Practice*. 2nd ed. Boston [etc.]: Allyn and Bacon, 1998. p105.

⁵¹ Brun, C., Rapp, R. C. *Strengths-Based Case Management: Individuals' Perspectives on Strengths and the Case Manager Relationship*. Social Work, 2001, 46 (3.) p287.

⁵² Turner, F. J. *Adult psychopathology: a social work perspective*. 2nd ed, New York (NY) : The Free Press, 2000. p42.

klienti var apgalvot, ka viņiem palīdzība un atbalsts nav nepieciešams, tomēr tā var būt tikai aizsargreakcija un neticība tam, ka ir kāds, kurš vēlas un var sniegt palīdzību. Ir sastopami arī klienti, kas vēlas tikt glābti un intensīvi meklē palīdzību, šādā gadījumā darbiniekam jākonstatē, ka glābēja loma nav vēlama sadarbības procesā, sociālā gadījuma vadīšanā. Tāpēc sociālais darbinieks, iemantojot klienta cieņu, pieņemot viņa uzskatus un vēlmes, bet ne vienmēr piekrītot, var būt klienta sadarbības partneris. Saskarsmē ar klientu spēka perspektīvas izmantošana gadījuma vadīšanā sevī ietver noteiktus principus un stratēģijas.

Lai gadījuma vadīšanas procesā sniegtu atbalstu un pozitīvu skatījumu klientam, ieteicams vadīties pēc noteiktiem principiem. Turpmāk tiks raksturoti seši principi, kas balstīti uz spēka modeli.

1., Palīdzības process tiek koncentrēts uz katras personas stiprajām pusēm, interesēm, spējām, zināšanām un iespējām, nevis uz šo personu diagnozēm, vājībām vai trūkumiem.”⁵³

Spēka perspektīva aicina gadījuma vadītājus uzņemties cieņas un apbrīnas pilnu nostāju attiecībā pret klientiem, pieņemot studenta, nevis eksperta lomu. Gadījuma vadītājs izzina katru personu kā unikālu un vērtīgu indivīdu, kā arī to, kas ir tas, ko klients savā dzīvē vēlas, kam ir nozīme un ko uzskata par svarīgu.⁵⁴ Akcentējot klienta stiprās puses, labākās rakstura īpašības vai spējas, sociālais darbinieks liek klientam justies pieņemtam un novērtētam. Darbinieka uzdevums ir jautāt, klausīties un atbalstīt klientu, atklāt, noskaidrot un skaidri formulēt. Parasti vainošana nekur nenoved, un klientam tā var veicināt zemu pašapziņu. Ja to dara citi, tad tas var izraisīt iemācīto bezpalīdzību vai mazināt motivāciju risināt problēmsituāciju.

2. „Attiecības starp klientiem kā pakalpojumu saņēmējiem un gadījuma vadītājiem kļūst par palīdzības procesa pamatkomponentu, un tās raksturo abpusīgums, sadarbība un līdzdalība.”⁵⁵

Gan speciālists, gan klients izmanto savas stiprās puses, zināšanas, pieredzi un cilvēcīgās emocijas. Veltot laiku palīdzošu attiecību attīstīšanai, ir iespējams sekmēt un pilnveidot attiecības ar citiem sabiedrības locekļiem.⁵⁶ Katram cilvēkam ir kaut kas, ko dot otram. Ja sociālais darbinieks sociālā gadījuma vadīšanas procesā izmanto savas stiprās puses, tad viņš sniedz ieguldījumu klienta spēku attīstīšanā. Arī klientiem piemīt īpašības, ar kurām viņi var dalīties un sniegt labumu citiem, attīstot profesionāļa un klienta attiecības, kā arī izceļot klienta spēku potenciālu, ir iespējams veicināt personas attiecības ar apkārtējiem cilvēkiem, kas var būt arī kā turpmākie ārējie spēki.

⁵³ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed. New York [etc.]: Longman, 1997. p98.

⁵⁴ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed. New York [etc.]: Longman, 1997. p98.

⁵⁵ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed. New York [etc.]: Longman, 1997. p98.

⁵⁶ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed. New York [etc.]: Longman, 1997. p98.

3. *„Klienti ir uzskatāmi par palīdzības procesa vadītājiem.”⁵⁷*

Lai arī klientam bieži ir noteikti obligāti sadarbības uzdevumi, viņš patstāvīgi pieņem lēmumu, vai tos pildīt, piemēram, vai ierasties uz konsultācijām, vai apmeklēt nodarbības. Spēka perspektīva iesaka izteikt atzinību šo individuālo lēmumu pieņemšanā, izprotot klienta motivāciju.⁵⁸ Klienti var noslēgties, ja jūt, ka viņiem kaut ko uzspiež un cenšas viņus mainīt. Tomēr, ja klienti jūt, ka ir vadītāji, līdz ar to – noteicēji – un spēj paši mainīt situāciju, tad, iespējams, viņi aktīvāk iesaistīsies problēmsituācijas risināšanā.

4. *„Visiem cilvēkiem ir raksturīga spēja mācīties, augt un mainīties.”⁵⁹*

Gadījuma vadītājiem tiek ieteikts izmantot spēku, ko bieži sniedz kāda cita cilvēka ticība un cerība. Sociālā gadījuma vadītājs var atbalstīt klientu uzņemties riskus, kā arī apzināties, ka ciest neveiksmi, pieļaut kļūdas, pieņemt nepareizus lēmumus ir cilvēcīgi un no tā var mācīties.⁶⁰ Gadās, ka sociālā gadījuma vadītāji nav pietiekami optimistiski, lai atbalstītu kādu, kurš pēc pašu profesionāļu domām gatavojas ciest neveiksmi.

Gadījuma vadītājs var būt viena no personām klientu dzīvē, kas tic viņu spēkiem attīstīties un uzlabot savas dzīves, turklāt klienti var paļauties uz gadījuma vadītāju, šķērsojot iestādes, aģentūras un kopienas robežas. Individīdiem, kuru vērtību devalvējusi sabiedrība, šīs attiecības piedāvā atkārtotu apliecinājumu, stabilitāti un cerību un var stiprināt klientu motivāciju un spēju izmantot pieejamos atbalstus.⁶¹ Ikvienam cilvēkam savas dzīves laikā ir nācies pieļaut kļūdas, šādos brīžos svarīgi ir līdzcilvēki. Ne vienmēr kāds var būt līdzās, teikt pareizos vārdus, kas spētu sniegt uzmundrinājumu, lai tiktu pāri konkrētajai problēmsituācijai, tāpēc sociālā gadījuma vadītājs var būt tā persona, kura saskarsmē ar klientu pauž savu ticību viņa spēkiem.

5. *„Palīdzība, izmantojot spēka perspektīvu, ir jāsniedz arī klienta vidē, ne tikai darba telpas ietvaros.”⁶²*

Pastāv trīs iespējamie rezultāti tam, ja sociālā gadījuma vadītājs lielāko daļu laika pavada darba telpās:

- „sociālā gadījuma vadītāji iegūst daudz plašāku informāciju gan par formālajiem, gan neformālajiem viņu sabiedrībā pieejamajiem resursiem;

⁵⁷ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed. New York [etc.]: Longman, 1997. p99.

⁵⁸ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed. New York [etc.]: Longman, 1997. p99.

⁵⁹ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed. New York [etc.]: Longman, 1997. p99.

⁶⁰ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed. New York [etc.]: Longman, 1997. p100.

⁶¹ Turner, F. J. *Adult psychopathology: a social work perspective*. 2nd ed, New York (NY) : The Free Press, 2000. p43.

⁶² Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed. New York [etc.]: Longman, 1997. p100.

- sociālā gadījuma vadītājiem ir iespēja nodibināt sadarbības attiecības ar tādiem potenciāliem „resurscilvēkiem” kā saimniekiem (mājas, viesnīcas), nekustamā īpašuma speciālistiem, potenciālajiem darba devējiem, radniekiem un citiem;
- sociālā gadījuma vadītājiem ir iespēja novērot tās klientu uzvedības īpatnības un iemaņas, kas bieži netiek atklātas tad, kad šie cilvēki ir klienta lomā”.⁶³

Ir būtiski redzēt klientus viņu kopienā, lai gūtu precīzu izpratni par viņu prasmēm un uzvedību. Vides maiņas ietekmē, paplašinot savu darbības lauku, sociālais darbinieks ir spējīgs atklāt jaunus resursus un iegūt svarīgu informāciju par klientu. Esot klienta vidē, var attīstīt sadarbības attiecības ar klienta resursiem (ģimenes locekļiem, kaimiņiem, darba devējiem), ir iespēja noskaidrot, ko tie spēj sniegt klientam, cik pieejami tie ir un kā tos attīstīt.

6. „*Visa kopiena tiek uzskatīta par potenciālu klientu resursu oāzi.*”⁶⁴

Šis princips iesaka gadījuma vadītājiem respektēt klientu vēlmes, radoši pārvarēt barjeras un sniegt atbalstu personai, lai tā varētu dzīvot tur, kur tā vēlas.⁶⁵ Iespējas pastāv vienmēr, gadījuma vadītājam tās ir jāmeklē. Viņš var noteikt, novērtēt un rast iespēju palīdzēt klienta vēlmju piepildīšanā. Tā vietā, lai koncentrētos uz kopienas resursu ierobežojumiem, gadījuma vadītājs meklē sadarbību ar klienta resursiem.

Iepriekš aprakstītie principi atspoguļo, ka gadījuma vadīšanas procesā liela nozīme ir klientu spēku un spēju izcelšanā, kā arī profesionālu attiecību attīstīšanā starp klientiem un gadījuma vadītājiem. Gadījuma vadīšana ir plānveidīgs un uz mērķi virzīts process, kurā, pielietojot spēka perspektīvu, tiek ievērotas noteiktas stratēģijas, kas veicina efektīvu sadarbību ar klientu.

Veicot etnogrāfisku, kvalitatīvu pētījumu, kas balstīts uz sarunām ar gadījuma vadītājiem un speciālistiem no Baltimoras, Ņūorleānas, Losandželosas, kuriem izdevies veiksmīgi atrast kopīgu valodu ar klientiem, konstatēts, ka veiksmīgu sadarbošanos sekmē sekojošas specifiskas darbības:

- *Runāt ar cilvēkiem, nevis intervēt viņus.*

Cilvēkiem ir vieglāk atbildēt uz jautājumiem, ja otra persona nespēlē palīdzētāja lomu. Uzsākot sarunu ar klientu, jāpieņem, ka viņam ir pamatots iemesls neuzticēties.⁶⁶ Ja klients dzīves laikā nav iemācījies uzticēties, viņam var sagādāt grūtības uzticēties arī sociālajam darbiniekam. Gadījuma vadītājiem ir jāiegūst klienta cieņa, uzticēšanās un vēlēšanās ielaist darbinieku savā dzīvē. Tas var nenotikt uzreiz vai arī nē – katra situācija ir individuāla.

⁶³ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed. New York [etc.]: Longman, 1997. p100.

⁶⁴ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed. New York [etc.]: Longman, 1997. p100.

⁶⁵ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed. New York [etc.]: Longman, 1997. p100.

⁶⁶ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed. New York [etc.]: Longman, 1997. p102.

Klientam jāļauj pašam pieņemt lēmumus, bet šo lēmumu pieņemšanu var ietekmēt, sarunājoties ar klientu, noskaidrojot, kas ir tas, ko viņš vēlas.

- *Censties cilvēkiem parādīt to, ka viņus negrasās tiesāt vai mainīt, bet gan pieņemt un novērtēt.*

Šajā gadījumā ir svarīgi mudināt cilvēkus apzināt to, ko viņi vēlas savā dzīvē, vēl pirms tam, kad sociālais darbinieks identificē to, kas klientam ir nepieciešams.⁶⁷ Praksē var būt situācijas, kad sociālajam darbiniekam ir nepieņemams klienta viedoklis, bet, ja viņš mēģina šo viedokli ietekmēt vai mainīt, klients var noslēgties. Pieņemot klienta viedokli, sociālais darbinieks var veidot uzticību un pamatus ilglaicīgai sadarbībai.

- *Runāt par kopīgām lietām.*

Jāapzinās to, ka, tāpat kā darbinieks mēģina ievākt datus par klientu un veikt viņa novērtēšanu, tajā pašā laikā arī klienti veic viņa vērtēšanu. Sociālajam darbiniekam jāstāsta par sevi, jo spēja dalīties ar klientu savas dzīves faktos spēlē lielu lomu savstarpējo attiecību uzsākšanas fāzē.⁶⁸ Runājot par kopīgām lietām, sociālais darbinieks atklāj sevi klientam, tādejādi veidojot uzticēšanos kopējā sadarbībā. Ja klients redz, ka arī viņam ir kas kopīgs ar gadījuma vadītāju un viņam uzticas, tad var rasties vēlme dalīties savos pārdzīvojumos.

- *Iesaistīt klientu kopīgās un patīkamās darbībās.*

Gadījuma vadītājam, ievācot informāciju un cenšoties iepazīt katru klientu, ieteicams to darīt kādas abpusēji apmierinošas nodarbošanās laikā. Tas var izpausties dažādi, piemēram, dodoties kopīgā pastaigā, braucot automašīnā, klausoties mūziku, kopā dzerot kafiju, smēķējot – jebkādā veidā, ko cilvēki mēdz darīt, lai justos komfortabli viens otra sabiedrībā.⁶⁹ Ikvienam cilvēkam ir patīkami sadarboties ar cilvēku, kura sabiedrībā var justies brīvi un nepiespiesti. Darot šīs kopīgās lietas ar sociālo darbinieku, klientam var mazināties nedrošība un viņš kļūst atbrīvotāks, līdz ar to arī saruna var būt nepiespiesta. Šādā veidā klientu ir iespējams novērot un atklāt jaunus spēkus viņā. Iespējams, šī pieredze var palīdzēt nākotnē, kad būs nepieciešama šo spēku akcentēšana. Tomēr praksē novērots, ka sociālā gadījuma vadītājs ir noslogots ar vairākām klientu lietām vienlaicīgi un bieži nespēj katrai veltīt pietiekami daudz laika, līdz ar to klienta iepazīšana, veicot kopīgas patīkamas darbības, nav viegli iekļaujama sociālā gadījuma vadītāja laika grafikā, ja vienīgi profesionālis ir apzinājis un sev izvirzījis mērķi ar konkrētu klientu iesaistīties patīkamās aktivitātēs. Ja tas nav iespējams, pastāv variants iesaistīt klientu personīgi kādās aktivitātēs, kas saskanētu ar viņa vēlmēm un vajadzībām un klientu stiprinātu.

⁶⁷ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed. New York [etc.]: Longman, 1997. p102.

⁶⁸ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed. New York [etc.]: Longman, 1997. p102.

⁶⁹ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed. New York [etc.]: Longman, 1997. p102.

- *Meklēt iespēju palīdzēt cilvēkiem ar neatliekamām vēlmēm un vajadzībām.*

Palīdzēšana cilvēkiem ar transportu, pārtiku, apģērbu, patvērumu, dokumentiem vai citiem situāciju uzlabojošiem resursiem palīdz uzskatāmi parādīt gadījuma vadītāja rūpes un kompetenci.⁷⁰ Iespējams, ja klients redz, ka no sadarbības ar gadījuma vadītāju gūst labumu, viņš vēlas šo sadarbību turpināt. „Nodrošinot konkrētu pakalpojumu, klientam tiek parādīts, ka gadījuma vadītājs ir uzticams un uz viņu var paļauties, lai ļautu palīdzēt. Daudziem klientiem var būt iepriekšēji sarežģījumi ar pakalpojumu sistēmu, jo viņi ir pieredzējuši vienaldzību vai zaudējuši kontroli pār savu dzīvi, viņi var baidīties to zaudēt atkal.”⁷¹ Sociālais darbinieks, nodrošinot iespēju klientam saņemt konkrētu palīdzību, apmierina viņa vajadzības un, kopīgi nosakot mērķus un uzdevumus, sniedz kontroles iespējas pār dzīvi. Bieži, lai kopā ar klientu veiktu pārrunas, vispirms nepieciešams apmierināt klienta primārās vajadzības, jo personai, kas nespēj iegādāties izdzīvošanai nepieciešamās lietas, konkrētajā brīdī neinteresēs runāšana par tādām augstākām lietām kā ticību sev.

- *Pieņemt un izrādīt iejūtību pret klienta kultūru, dzimumu, vecumu vai citiem viņu atšķirošiem faktoriem.*

Saskarsmē ar klientiem, it īpaši palīdzības procesa sākumposmā, ieteicams atspoguļot gadījuma vadītāja sapratni par cilvēku dažādību un spēju to pieņemt. Ieteicams demonstrēt cilvēkiem to, ka viņi tiek novērtēti tādi, kādi viņi ir un kam viņi tic. Kontaktējoties ar kādu no atšķirīgas kultūras vai ar citādāku etnisko mantojumu, jāieņem pētnieka loma. Šajā posmā primārais uzdevums ir virzīties klienta noteiktajā tempā, pieņemt un izprast viņu, nevis piespiest viņu darīt ko tādu, kas pēc sociālā gadījuma vadītāja domām viņam būtu jādara. Katra persona, kura nonākusi kontaktā ar sociālo darbinieku, uzskatāma par motivējamu. Izaicinājums ir atklāt to, kas tieši motivē katru personu.⁷² Saskaņā ar sociālā darba vērtībām gadījuma vadītājs nedrīkst diskriminēt klientu. Pielāgojoties katram klientam, var veicināt sadarbību. Tomēr arī sociālā gadījuma vadītājs ir personība, un viņš var nevēlēties pielāgoties. Piemēram, pensionārs var vēlēties vairākas reizes izlasīt līgumu pirms parakstīšanas un vairākas reizes pārbaudīt katras darbības nepieciešamību – tas var kaitināt kādu darbinieku. Izrādot neapmierinātību un steidzinot šo klientu, iespējams, tiks mazināta klienta motivācija sadarboties. Ir saprotams, ka ne katrs cilvēks spēj pieņemt otru personu, kas atšķiras ar savu rīcību vai īpašību kopumu, jo katram dzīves laikā ir izveidojušies konkrēti uzskati vai aizspriedumi, tomēr, ja šie uzskati traucē darbā, tad gadījuma vadītājam

⁷⁰ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed. New York [etc.]: Longman, 1997. p103.

⁷¹ Turner, F. J. *Adult psychopathology: a social work perspective*. 2nd ed, New York (NY) : The Free Press, 2000. p42-43

⁷² Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed. New York [etc.]: Longman, 1997. p103.

nepieciešams tikt tiem pāri vai arī klienta lieta jānodod citam profesionālim.

Diplomdarba autores secina, ka šīs stratēģijas raksturo saskarsmes īpatnības, ko ieteicams ievērot sociālajā darbā ar indivīdu. Šajā nodaļā tās tiek piemērotas tieši sociālā gadījuma vadīšanā, kad, runājot ar personu, viņu uztver kā unikālu, nevis kārtējo cilvēku, kam, ievērojot formalitātes, jāuzdod konkrēti jautājumi, lai noskaidrotu, kas viņam nepieciešams. Ja gadījuma vadītājs rosina klientu uzticēties, atveroties viņam un izrādot interesi, iespējams iegūt efektīvāku risinājumu klientam un būt vairāk pārliecinātam par paveiktā darba produktivitāti.

3.2. Klienta spēku novērtēšana

Sociālā gadījuma vadītājs, uzsākot darbu ar klientu, izvērtē situāciju, analizē, vai nepieciešams piesaistīt resursus. Klientiem mēdz būt līdzīgas problēmas vai vēlmes, tomēr katrs gadījums ir unikāls, un darbinieks pieņem lēmumu par turpmākajām darbībām individuālas novērtēšanas rezultātā. Analizējot klienta vēlmes un pieejamās iespējas, ir iespējams virzīt palīdzības procesu.

Gadījuma vadīšanā novērtēšana ir process, kas nosaka klienta daudzveidīgās vajadzības, grūtības un spēkus vides kontekstā. Tajā tiek ņemti vērā tādi pozitīvi faktori kā klienta iespējas un spēki. Novērtēšanai ir četras kategorijas:

1. klienta vajadzības;
2. klienta spēja tās sasniegt;
3. informatīvais atbalsts;
4. institūciju atbalsts.⁷³

Sociālā gadījuma vadītājam ir zināšanas, prasmes un iespējas iegūt kontaktu ar institūcijām, kas var palīdzēt klienta vajadzību apmierināšanai, tādējādi viņš ir resurss konkrētajam klientam. Klients parasti uzticas darbinieka profesionālajām zināšanām, iespējams, daži klienti var pārnest atbildību darbiniekam, nostādot viņu glābēja lomā. Iemesls tam var būt neticība saviem spēkiem, informācijas trūkums vai izdevīguma saskatīšana. Tomēr prasmīgs sociālā gadījuma vadītājs uzsvērs, ka lielākā atbildība un darba daļa ir jāveic klientam, piemēram, jāiesniedz dokumenti, lai saņemtu palīdzību.

C. Bruns un R. C. Rapps apgalvo, ka uz spēkiem balstītā gadījuma vadīšanā sākumpunkts ir novērtēšana. Tā ir veidota, lai stimulētu indivīdu un darbinieku noteikt iespējas, ar kurām personu var mobilizēt, lai adekvāti reaģētu uz noteiktu dzīves situāciju. Mērķu identificēšana un rehabilitācijas plāna izveide, ko nosaka indivīda izpratne par savām

⁷³Rothman, J., Sager, J. S. *Case Management: Integrating Individual and Community Practice*. 2nd ed. Boston [etc.]: Allyn and Bacon, 1998. p51.-52.

vajadzībām, ir plāns darbam, kas sekos pēc tam.⁷⁴ Spēka perspektīva novērtēšanā nodrošina vadlīnijas iespējamo resursu identificēšanai, zināšanu mobilizēšanai, un tā var celt klienta pašapziņu un stimulēt cerību. Klientam ir iespēja noteikt mērķus un uzdevumus, kā arī pašam censties tos sasniegt, un gadījuma vadītājs, izmantojot spēka perspektīvu, var būt atbalsts šajā procesā.

Gadījuma vadītājs sadarbojas ar klientu, lai novērtētu ierobežojumu, kā arī spēku avotus, kas klientu rosina atrisināt situāciju. Jākoncentrējas uz klienta spēju funkcionēt efektīvāk dzīves situācijas uzlabošanā. Gadījuma vadīšanas prakse vairāk pievēršas klienta spēkiem un vajadzībām, nevis sīku problēmu sarakstam.⁷⁵ Veicot novērtēšanu, netiek ignorētas grūtības un šķēršļi, tomēr tie nav iemesli, lai neturpinātu sadarbības procesu. Klienti var nesaredzēt iespējas, kā atrisināt problēmsituāciju, neticēt, ka viņu dzīvē kaut kas var nozīmīgi mainīties. Arī gadījuma vadītāju var pārņemt bezcerība par risinājuma iespējamību – neadekvāti būtu noliegt šķēršļus un iedomāties, ka konkrēta situācija tiks atrisināta. Sadarbību virza spēku identificēšana, lai konkrētos šķēršļus pārvarētu.

Č. A. Rapps, R. J. Gosča un D. Veiks raksta: „uz spēkiem balstītajā gadījuma vadīšanā pamatus nodrošina tas, ka novērtēšanā pilnībā jākoncentrējas uz klienta prasmēm un vērtībām – gan personiskām, gan vides. Informācija var tikt ievākta par:

- klienta vēlmēm;
- klienta konkrēto situāciju;
- klientam pieejamajiem resursiem un prasmēm”.⁷⁶

Tātad uz spēkiem balstītajā gadījuma vadīšanas praksē centrālā loma ir novērtēšanai. Sociālā darbinieka un klienta sadarbību nosaka tas, kā klients definē situāciju, kādu nozīmi tai piešķir. Novērtējot klienta ārējos un iekšējos spēkus, iespējams identificēt resursus, ko pielietot sociālā gadījuma vadīšanā. Ja novērtēšana centrējas uz trūkumiem, ir iespējams, ka trūkumi paliks kā galvenais punkts gan klientam, gan darbiniekam viņu sadarbībā. Novērtēšana pastāv visa gadījuma vadīšanas procesa laikā – sociālais darbinieks regulāri novērtē klienta problēmsituāciju un palīdzības procesa efektivitāti, kā arī svarīgi ir apzināt klienta viedokli.

Novērtēšanas procesā svarīgi ir palīdzēt klientiem definēt viņu situācijas un izvērtēt tos faktorus, kas ietekmē viņu situācijas. Sevišķi svarīgi ir novērtēt klientus, kad viņi stāsta savus

⁷⁴ Brun, C., Rapp, R. C. *Strengths-Based Case Management: Individuals' Perspectives on Strengths and the Case Manager Relationship*. Social Work, 2001, 46 (3), p279.

⁷⁵ Roberts-DeGennaro, M. Case management. In: *Encyclopedia of social work*. New York : NASW Press; Oxford : Oxford University Press, 2008.(20th ed.) p224.

⁷⁶ Kim, J. S. Strengths perspective. In: *Encyclopedia of social work*. New York: NASW Press; Oxford : Oxford University Press, 2008.(20th ed.) p179.

stāstus. Ja sociālais darbinieks respektē klientu, viņš būs spējīgs atklātāk dalīties. Novērtēšanas rezultāts ir vienošanās.⁷⁷ Gadījuma vadītājs novērtēšanas gaitā noskaidro iemeslus, kāpēc klienti meklē palīdzību un vienojas, kādas ir klienta un darbinieka gaidas šajā procesā. Kāds klients, iespējams, vēlas tikai iegūt informāciju par konkrētu pabalstu vai uzzināt par iespējām iegūt finansiālos resursus, bet gadījuma vadītāja uzdevums ir novērot, ka indivīds var kļūt atkarīgs no pabalstiem un nevēlēties meklēt citus risinājumus, jo var izdzīvot, saņemot sociālu palīdzību no pašvaldības. Līdz ar to gadījuma vadītājs var noskaidrot, vai klientam ir vēlme dzīvot patstāvīgi un finansiāli neatkarīgi vai tomēr ērtāk ir saņemt palīdzību. Ar klientu var vienoties par līdzdarbības pienākumiem un sadarbojoties veicināt ticību sev.

Čārlzs Kovgers (*Charles Cowger*) un Kerola Snivelija (*Carol Snively*) raksturo šādas vadlīnijas spēku novērtēšanā:

1. ņemt vērā klienta izpratni par faktiem;
2. ticēt klientam;
3. atklāt, ko klients vēlas;
4. virzīt novērtēšanu uz klienta un vides spēkiem;
5. veidot spēku novērtēšanu multidimensionālu;
6. izmantot novērtēšanu, lai atklātu klienta unikalitāti;
7. klienta vārdu izmantošana;
8. veikt novērtēšanu, apvienojot darbinieka un klienta aktivitātes;
9. panākt mutisku vienošanos par novērtēšanu;
10. izvairīties no cēloņa un sekas (*Cause-and-Effect -angl.*) domāšanas;
11. izvairīties no pārmetumiem un vainošanas;
12. novērtēt, neveidot diagnozi.⁷⁸

Lai virzītu sociālā gadījuma vadītāja un klienta saskarsmi, atklātu klienta unikalitāti un motivāciju, var izmantot novērtēšanas rīku (*skat. 2. pielikumu*). Tas ir izstrādāts gadījuma vadītājiem, lai apkopotu informāciju, kas attiecas uz konkrētiem klientu apstākļiem. Tā mērķis ir savākt informāciju, kas attiecas uz sociālajiem apstākļiem, uz to, ko cilvēks vēlas katrā no šīm jomām, un kādus resursus vai sekmes viņi ir īstenojuši pagātnē katrā dzīves jomā.⁷⁹ Darbs ar konkrētu klientu sociālā gadījuma vadīšanā mēdz būt atšķirīgs, iespējams, kādam klientam vajadzēs tikai nosūtījumu, kādam būs nepieciešama papildus informācija, bet var būt arī klienti, ar kuriem būs intensīvāks darbs. Klienta problēma var būt sarežģītāka vai

⁷⁷ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 3rd ed. Boston [etc.]: Allyn and Bacon, 2002. p112.

⁷⁸ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 3rd ed. Boston [etc.]: Allyn and Bacon, 2002. p112-115.

⁷⁹ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed. New York [etc.]: Longman, 1997. p103.

arī klients var būt atvērtāks un atklāti vēlēties atbalstu no sociālā gadījuma vadītāja – šādās situācijās sociālais darbinieks var izmantot iepriekš aprakstīto novērtēšanas rīku, analizējot, ko klients vēlas un kā to iepriekš ir sasniedzis. Tādējādi tiek noskaidroti klienta spēki jeb resursi. Arī gadījuma vadītāja zināšanas par kopienas resursiem, likumdošanu un spēja ietekmēt cilvēkus ir spēks, ko var izmantot gadījuma vadīšanā.

Sociālā gadījuma novērtēšana ietver analizēšanu, izvērtēšanu un nozīmes došanu tiem faktoriem, kas ietekmē problēmsituāciju. Tie ir apkārtējās vides un klienta faktori, kā arī spēki un trūkumi. Šie faktori veido nozīmīgu novērtēšanas saturu un tiek attēloti četros kvadrantos (*skat. 3. pielikumu*). Pirmais un otrais kvadrants tiek uzsvērti tad, kad tiek praktizēta spēka perspektīva.⁸⁰ Novērtējot tieši klienta psiholoģiskos spēkus, tiek ierosināts šāds instruments (*skat. 4.pielikumu*). Šīs vadlīnijas tiek ierosinātas kā resurss darbiniekiem un klientiem, lai apsvērtu, kādi ir klienta spēki, lai tiktu galā ar problēmsituāciju. Sākuma kontaktā darbiniekam jāspēj sākt identificēt klienta spēkus. Darbiniekam var būt saraksta viegli pieejama kopija intervijas laikā. Citi darbinieki šo sarakstu var izmantot gadījuma atspoguļošanā, pierakstu veikšanā vai plānošanā. Darbinieki var izmantot šo sarakstu, lai:

1. stimulētu domāt par spēkiem un viņu svarīgumu prakses laikā;
2. identificētu un izvēlētos pozitīvu un atbalstošu saturu, ar ko dalīties ar klientu;
3. nodrošinātu pamatus gadījuma plānam, kas ir balstīts uz klienta kompetenci un spējām, nevis neatbilstību;
4. stiprinātu darbinieka uzticēšanos un ticību klientam.⁸¹

Gadījuma vadītājs izmanto datu vākšanas prasmes, lai atbildētu uz svarīgiem jautājumiem par nepieciešamiem uzlabojumiem un to piemērotību personai. Tajā pašā laikā gadījuma vadītājs novērtē arī pakalpojumu sistēmas resursus un trūkumus.

Novērtēšana sociālā gadījuma vadīšanā tiek izmantota, lai identificētu klienta spēkus vai atpazītu šķēršļus un sasniegtu mērķi. Katrs sociālā gadījuma vadītājs klienta novērtēšanā izmanto specifiskas pieejas, kas viņam šķiet piemērotas un realizējamas konkrētā situācijā. Ja darbinieks apzināti vai neapzināti izvēlas izmantot spēka perspektīvu sociālā gadījuma vadīšanā, tad galvenais uzsvars tiks balstīts uz klienta spēku novērtēšanu. Sociālā gadījuma vadītāji var radoši izmantot zināšanas, izveidojot savus pieturas punktus, kā novērtēt klientu. Viņi var attīstīt sevi profesionāli, aplūkojot arī jaunas idejas, ko realizēt darbā.

Diplomdarba autores secina, ka spēka perspektīvai sociālā gadījuma vadīšanā ir identificēti vairāki elementi:

⁸⁰ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed. New York [etc.]: Longman, 1997. p117.

⁸¹ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed. New York [etc.]: Longman, 1997. p120.-121.

- ticība indivīdam;
- koncentrēšanās uz klienta stiprajām pusēm, interesēm, zināšanām un iespējām;
- klienta pašnoteikšanās;
- klienta spēku novērtēšana;
- klienta spēku atspoguļošana;
- rosināšana klientu apzināt resursus;
- sadarbībā ar klientu apgūt resursus apkārtējā vidē;
- neformālo drošības tīklu izmantošana;
- klients nosaka intervences mērķi un uzdevumus.

3.3. Aiovas gadījuma vadīšanas modelis kā piemērs spēka perspektīvas pielietošanā

Iepriekš tika raksturota uz spēkiem balstīta gadījuma vadīšana kā samērā jauns teorētisks modelis. Vērojams, ka daudzi praktiķi atzinuši šo modeli par noderīgu un praksē pielietojamu. Izteikti spēka modelis tika pielietots, lai mazinātu atkarības, ko raksturo Aiovas gadījuma vadīšanas modelis, kas tika attīstīts Nacionālā Institūta narkotiku lietotājiem (*National Institute on Drug Abuse - angl*) piecu gadu pētījumā kopš 1994. gada par narkotiku lietošanu. Diplomdarba autore uzskata, ka Latvijas praksē to var pielietot arī sociālā gadījuma vadīšanā, lai koncentrējoties uz spēkiem, palīdzētu klientam iegūt kontroli pār dzīvi, jo, iespējams, bezpalīdzība ir sava veida atkarība. Aplūkojot ārvalstu pieredzi spēka perspektīvas izmantošanā, iespējams rast jaunas idejas sociālā gadījuma vadīšanā.

Aiovas gadījuma vadīšanas modeļa pamatā ir tradicionālā sociālā darba un veselības aprūpes problēmas risināšanas filozofija un iekļauti spēka perspektīvas aspekti un uz risinājumu vērsta terapija (*solution-focused therapy—angl.*).⁸²

Aiovas gadījuma vadīšanas modelis ietver sešas galvenās darbības, kas atspoguļotas diplomdarba autoru veidotā tabulā (*skat.1. tabula*).

1.tabula.

Aiovas gadījuma vadīšanas modelis

Darbības		Apraksts
1.	Vienošanās	Sākotnējā tikšanās reizē (60 – 90 minūtes) starp gadījuma vadītāju un klientu notiek vienošanās sadarbību veidot pozitīvu un balstītu uz cieņu. Gadījuma vadītājs sāk šo sesiju, paskaidrojot gadījuma vadīšanas procesu un tā ideoloģiju – galvenokārt, ka procesu virzīs

⁸² Carswell, C., Hall, J.A., Huber, D.L., Janpoler, J.S., Walsh, E. Iowa Case Management: Innovative Social Casework. *Social Work.*, 2002. 47(2). p136.

		klienta uzskats par to, kam jānotiek. Plāna vadlīnijas tiek paskaidrotas, un gan klients, gan gadījuma vadītājs paraksta gadījuma vadīšanas līgumu.
2.	Novērtēšana	Gadījuma vadītājs un klients izmanto Aiovas gadījuma vadīšanas <i>Spēku un Resursu Novērtēšanas</i> protokolu, lai identificētu personiskos spēkus, panākumus un formālos un neformālos resursus klienta dzīvē. Šis novērtēšanas instruments aptver deviņas dzīves sfēras: 1. dzīves prasmes; 2. finanses; 3. brīvo laiku; 4. attiecības; 5. dzīvesvietas iekārtojumu; 6. nodarbošanos un izglītību; 7. veselību; 8. iekšējos resursus; 9. uzlabojumu veicināšanu.
3.	Risinājuma plānošana	Turpmāk gadījuma vadītājs un klients kopīgi strādā, lai pārveidotu novērtēšanā iegūto informāciju individuālā risinājuma plānā, koncentrējoties uz mērķiem, ko klients uzskicējis novērtēšanas laikā. Gadījuma vadītāja uzdevums ir, ņemot vērā klienta vajadzības, virzīties uz mērķa sasniegšanu, ietverot tādas pozitīvas alternatīvas kā risinājumu.
4.	Norīkojums (<i>referral-angl.</i>)	Norīkojums ir gadījuma vadītāja aktivitāte, kas izriet no individuālā risinājuma plāna. Klients būs noteicis mērķi un izveidojis darbības plānu, lai to sasniegtu, un vienā vai vairākās darbībās būs iesaistīts nosūtījums pie citiem pakalpojumu sniedzējiem.
5.	Klienta virzība uz patstāvīgu sevis vadīšanu	Pirmo mēnešu laikā, strādājot kopā, klients ir iemācījies nepieciešamās prasmes sevis vadīšanai (<i>self-management-angl.</i>). Tās nepieciešams atpazīt un attīstīt. Parasti prasmju attīstīšana mēdz ilgt divpadsmit mēnešus.
6.	Pašvirzīta gadījuma vadīšanas pārskats	Samazinot kopējās darbības, klientiem gadījuma vadītājs ir kā formāla nobeiguma izpildītājs, apskatot paveikto un plānojot nākotni. Gadījuma vadītājs var no jauna apstiprināt klienta spēkus, sasniegumus un prasmes, kas ir apgūtas. Noslēdzošo jautājumu piemēri: „Kādas bija Tavas nozīmīgākās pārmaiņas?”, „Kā Tu domā saglabāt šīs pārmaiņas?”, „Kas tagad Tavā dzīvē ir citādāk nekā bija pirms gada?”, „Kā ir uzlabojusies Tava dzīve?”, „Kas labs ir noticis?”, „Ko Tu turpināsi darīt?”, „Ko Tu turpināsi sev izvirzīt

	kā izaicinājumu?”, ”Kā Tu tiksi galā ar šiem izaicinājumiem?”
--	---

Avots: Carswell, C., Hall, J.A., Huber, D.L., Janpoler, J.S., Walsh, E. Iowa Case Management: Innovative Social Casework. *Social Work.*, Vol. 47 Issue 2, 2002. p136.-139.

Diplomdarba autores šajā modelī saskata uz spēkiem balstītu praksi. Tā iezīmējas tādās darbībās kā:

- jau sākotnējā tikšanās reizē notiek apzināta gadījuma vadīšanas virzīšana uz sadarbības veidošanu, koncentrējoties uz pozitīvo;
- klientam tiek piedāvāta eksperta loma, kas liek pamatus viņa ticībai sev;
- kopumā tiek novērtēti klienta spēki, kas pielietojami risinājuma veidošanā;
- svarīgi attīstīt klienta prasmes patstāvīgai sevis vadīšanai.

Tā kā Aiovas gadījuma vadīšanas modelī ir iekļauti spēka perspektīvas aspekti un uz risinājumu vērsta terapija, „uzsvars veidots uz vērtībām, vēlmēm, spējām un resursiem, lai palīdzētu klientiem tikt galā ar problēmām. Spēka perspektīva un uz risinājumu vērsta terapija arī demonstrē cieņu pret klienta domāšanas veidu un veidu, kā klients tiek galā ar ikdienas situācijām caur specifiskiem procesiem un aktivitātēm. Uz risinājumu vērsta terapija uzsver darbu ar konkrētu uzvedību un skaidri definētiem mērķiem, nevis koncentrēšanos uz neskaidriem vai nenoteiktiem rezultātiem. Turklāt uz risinājumu vērsta terapijā tiek izmantotas tehnikas, kas palīdz izzināt uzvedības specifiskos mērķus un personas stiprās puses.”⁸³ Kā jau iepriekš minēts, spēka perspektīva virzīja sociālā darba praksi uz risinājumu centrētu pieeju, kas atbilst pieņēmumam, ka risinājumi meklējami cilvēku spēkos. Aiovas modelī raksturots, kā praksē iespējams realizēt spēka perspektīvu, koncentrējoties uz pozitīviem rezultātiem. Klienta spēki ir svarīgs resurss gadījuma vadīšanā, jo ne tikai valsts vai pašvaldības programmas spēj uzlabot indivīda funkcionēšanu, liela nozīme ir indivīda vēlmēm, ticībai sev un citiem, lai mainītu konkrētu sociālo situāciju.

Aiovas gadījuma vadīšanas modelis tiek raksturots kā laikietilpīgs process, kura laikā gadījuma vadītājs rosina klientā patstāvību un neatkarību, balstoties uz klienta spēkiem. Līdz ar to gadījuma vadītāju sniegtiem pakalpojumiem jābūt individuāli pieskaņotiem, intensīviem un visaptverošiem. Tomēr klientam veltīt plašu uzmanību un intensīvi strādāt lielā laika periodā mūsdienu gadījuma vadītājiem nav pilnībā iespējams, jo gadījumu skaits ar katru gadu palielinās.

3.4. Spēka perspektīvas iespējas

⁸³ Carswell, C., Hall, J.A., Huber, D.L., Janpoler, J.S., Walsh, E. Iowa Case Management: Innovative Social Casework. *Social Work.*, 2002. 47 (2). p136.

Cilvēka dzīvē tiek piedāvātas dažādas iespējas – tas var būt kāds piedāvājums, aicinājums, atbalsts, risks, izvēle. Parasti indivīds jūtas pārliecināts par sevi tad, ja viņam tiek dota izvēles iespēja, tomēr kāds var nejusties labi, jo izvēle var būt apgrūtināša. Sociālā gadījuma vadīšanas procesā spēka perspektīvas izmantošana var kalpot kā iespēja klienta spēku attīstīšanā.

D. Seilībjijs raksturo, kādus spēkus ir iespējams norādīt un attīstīt klientā:

- tas, ko cilvēki ir apguvuši par sevi, citiem, kā cīnījušies, tikuši galā ar dažādām problēmām;
- personiskie plusi, raksturs un tikumi, kas piemīt cilvēkiem;
- tas, ko cilvēki zina par pasauli ap sevi;
- kultūras, personiskie, tradicionālie stāsti;
- kopiena.⁸⁴

Katram cilvēkam piemīt kaut kas, ko iespējams norādīt kā plusu, piemēram, humora izjūta, gādīgums, radošums, lojalitāte, neatkarība, morālu normu ievērošana un pacietība. Nevien cilvēks nespēj būt viennozīmīgi labs vai slikts, viedokli par kādu ietekmē personīgā saskarsme vai dzirdētais. Klientu iepazīstot, ir iespējams atklāt personīgos resursus. Kopienā parasti ir vairākas formālas un neformālas organizācijas, kas var nodrošināt kādu iespēju klientam, sociālā gadījuma vadītājam ieteicams apgūt vides resursus, lai attīstītu klienta iespējas.

Klientu spēju un neattīstīto potenciālu apzināšanos un attīstīšanu sekmē empātija. Klienta spējas parādās dažādos veidos, un sociālā darbinieka pienākums ir padarīt sevi jūtīgu pret šīm bieži vien slēptajām spējām, turklāt, apzinoties stiprās puses un spējas, klientos tiek rosināta cerība un radīta drosmē uzsākt pārmaiņas.⁸⁵ Ar apzinātiem centieniem sociālā gadījuma vadītāji var pakāpeniski atklāt klientu spēkus (arī indivīdiem ar konkrētiem ierobežojumiem). Šajā darbā tikai nedaudz ir pieminēta empātija, ko sociālie darbinieki var attīstīt, protams, ne visiem tas padodas. Empātija nespēj izpausties katrā situācijā, kad ir vēlme sniegt palīdzību. Sociālais darbinieks var sevī attīstīt empātiju, jo vēlēšanās to darīt ir pirmais solis, lai to sasniegtu. Tātad empātija ir nozīmīgs sociālā gadījuma vadītāja resurss, lai identificētu klienta spēkus, tomēr ne vienmēr uz to var paļauties, jo tā var būt subjektīva.

Lai gan saskatāma spēka perspektīvas principu sakritība ar sociālo darbinieku ētikas kodeksu un sociālā darba vērtībām, pastāv bažas par spēka perspektīvu. Šīs bažas veidojušās vispārīgos pieņēmumos par perspektīvu un tās ietekmi. Perspektīva ir bijusi apsūdzēta

⁸⁴ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 3rd ed. Boston [etc.]: Allyn and Bacon, 2002. p85-87

⁸⁵ Hepworth, D.H, Larsen, J.A, Rooney, R.H. *Direct social work practice : theory and skills*. 6th ed. Pacific Grove [etc.] : Brooks/Cole Thomson Learning, 2002. p549.

pārlietu lielā iedrošināšanā uz pozitīvu domāšanu. Tā arī ir kritizēta par objektīvās realitātes ignorēšanu. Personas problēmu nopietnība un sabiedrības resursu nepietiekamība ir iemesls, kāpēc rodas tāda kritika.⁸⁶ Sadarbībā ar klientu nav ieteicams būt pārāk optimistiskam vai ignorēt viņa patiesās problēmas, tā būtu galējība, ko sevī neietver spēka perspektīva. Katrs indivīds savu problēmsituāciju uztver saasināti, un, ja kāds apgalvo, ka nekādas problēmas nav, tas var viņu arī saniknot. Koncentrēšanās uz spēkiem neizslēdz šķēršļu apzināšanos.

Spēka perspektīva netiek izteikta pacilājošu mantru veidā, neapgalvo, ka pārmaiņas ir tikai dažu minūšu jautājums un nesaka, ka tas ir tikai īslaicīgs brīnums. Spēka perspektīvas ideja ir veidot pārmaiņas, kurām būtu ilglaicīga nozīme. Sadarbībā ar klientu sociālā gadījuma vadītājiem ir jāizmanto savas zināšanas un pieredze, lai identificētu un izceltu klienta resursus, talantus, zināšanas, motivāciju, kā arī apkārtējās vides spēkus. Cilvēki, īpaši tie, kuri saskaras ar grūtībām, uz sevi un citiem nelabprāt raugās no spēkos balstītā skatu punkta un nedomā, ka no nepatīkamajiem notikumiem, kas ar viņiem atgadījušies, viņi ir spējusi mācīties vai gūt labumu.⁸⁷ Spēka perspektīva nav vienkāršota pozitīvās domāšanas versija, sadarbība ar klientu ietver laikietilpīgu darbu, lai sasniegtu vēlamu rezultātu. Ne visi cilvēki var būt atsaucīgi uz savu spēku apzināšanu, analizējot dzīves pieredzi. Cilvēki var nevēlēties runāt par sev nepatīkamiem vai sāpīgiem notikumiem, jo, iespējams, uzskata, ka tie ir viņus ievainojuši un atņēmuši spēkus. Piemēram, tikšana pāri nervu sabrukumam uzskatāma par pieredzi, kuras rezultātā klients ticis galā ar sarežģītu situāciju, tomēr šis notikums ietver sevī arī negatīvus pārdzīvojumus un zaudētas nervu šūnas, kas neatjaunojas. Jo vairāk negatīvus notikumus indivīds piedzīvo un tos patur sevī, jo lielāka varbūtība, ka cilvēks var vairāk justies sagrauts, ja situācija nemainās uz labo pusi. Ikviens cilvēks savā dzīves laikā iegūst dzīves pieredzi, no kuras ir iespējams mācīties. Dzīvē ir gan veiksmīgas, gan neveiksmīgas situācijas, ikviena no tām var kalpot kā ieguvums. Saskaņoties ar grūtībām, cilvēkam tiek dota iespēja tās izvērtēt, nolemt, ko vajadzētu mainīt.

Daži sociālā darba praktizētāji spēka perspektīvā nesaskatīs daudz ko jaunu un tās paustās idejas var vienkārši uzskatīt par labu sociālā darba praksi, taču tieši to cilvēku pieredze, kuri strādājuši pie šīs pieejas, lai to attīstītu, nodrošina idejas un rīcības ieteikumus, kas lielā mērā palīdz tiem, kas sagaida palīdzību no profesionāļiem. L. Kaplana (*L. Kaplan*) un J. Girarda (*J. Girard*) apgalvo, ka „cilvēki ir daudz motivētāki mainīties tad, kad viņu spēki tiek atbalstīti. Tā vietā, lai ģimenes locekļiem jautātu, kādas ir viņu problēmas,

⁸⁶ Brun, C; Rapp, R. C. *Strengths-Based Case Management: Individuals' Perspectives on Strengths and the Case Manager Relationship*. Social Work, 2001, 46 (3), p280.

⁸⁷ Saleebey, D. *The Strengths Perspective in Social Work Practice: Extensions and Cautions*. Social Work, May96, Vol. 41 Issue 3 p302.

darbinieks var pajautāt, kādu atbalstu katrs ģimenes dalībnieks sniedz ģimenei un kādas, viņuprāt, ir citu ģimenes locekļu stiprās puses.”⁸⁸ Lai kādi arī būtu spēku avoti, šīs iespējas var kļūt par enerģijas avotu un motivāciju, strādājot ar klientu. Spēka perspektīva sniedz iespējas sociālā gadījuma vadīšanā, lai zinātu, kā motivēt klientu un virzīt viņu uz risinājumu. Šīs pieejas pielietošana klienta sociālā gadījuma vadīšanā ir laikietilpīgs process, kam nepieciešama darbinieka neatlaidība un pacietība, ticība klientam, lai būtu vērojamas pārmaiņas, kā arī pakāpeniska speciālista palīdzības mazināšana. Lai arī mūsdienās pastāv vairāki šķēršļi, kas gan klientam, gan darbiniekam var norādīt uz situācijas bezcerību, tomēr pastāv vairāki klienta spēki. Iepriekš aprakstīto spēka perspektīvas principu un vadlīniju ievērošana sociālā gadījuma vadīšanā var spēcīnāt klientu, kā arī darbinieku, veicinot pozitīvu skatījumu uz dzīvi, kas nosaka ne tikai garīgās, bet arī fiziskās veselības stabilitāti.

⁸⁸ Saleebey, D. *The Strengths Perspective in Social Work Practice: Extensions and Cautions*. Social Work, May96, Vol. 41 Issue 3 p304.

4. SPĒKA PERSPEKTĪVAS PIELIETOJUMS KLIENTA SOCIĀLĀ GADĪJUMA VADĪŠANĀ

Šajā nodaļā diplomdarba autores raksturo un analizē empīriskā pētījuma pirmo daļu. Diplomdarba autores sniedz novērojumu un interviju analīzi par spēka perspektīvas pielietojumu klienta sociālā gadījuma vadīšanā. Tiek veikti novērojumi konsultāciju laikā un intervijas ar sociālā gadījuma vadītājiem, lai noskaidrotu, kādi spēka perspektīvas elementi tiek izmantoti Rīgas Sociālā dienesta teritoriālajos centros sociālā gadījuma vadīšanā un kāda ir šo elementu nozīme. Lai aprakstītu, kā teorētiskajā daļā raksturotā spēka perspektīva klienta sociālā gadījuma vadīšanā tiek realizēta praksē, tiek izdalīti šādi spēka perspektīvas sociālā gadījuma vadīšanā elementi:

- ticība klientu spējām;
- koncentrēšanās uz klienta stiprajām pusēm, interesēm, zināšanām un iespējām;
- klienta pašnoteikšanās veicināšana;
- klienta spēku atspoguļošana;
- tiek novērtēti:
 - klienta spēki;
 - klienta vēlmes;
 - klienta konkrētā situācija;
 - kādi ir pieejamie resursi un prasmes;
- akcents ir uz risinājumu, nevis uz problēmu;
- klienta veicināšana pozitīvam skatījumam uz dzīvi;
- neformālo drošības tīklu izmantošana;
- pakāpeniska sociālā darbinieka palīdzības mazināšana;
- klients – eksperts:
 - rosina klientu domāt, kā rīkoties konkrētajā situācijā;
 - klienta viedokļa pieņemšana.

Lai noskaidrotu, kādi spēka perspektīvas elementi tiek izmantoti sociālā gadījuma vadīšanā un kāda ir šo elementu nozīme, diplomdarba autores izveido tabulu, lai apzinātu, ko vēlas noskaidrot novērojumu un interviju laikā un kā to noskaidros (*skat. 2. tabulu*).

Empīriskā pētījuma pirmās daļas pamatjautājumi

<i>Ko vēlamies noskaidrot?</i>	<i>Kā to noskaidrosim?</i>
Novērošana	
1. Vai sociālais darbinieks atspoguļo klienta spēkus (iekšējos, ārējos)? 2. Vai notiek koncentrēšanās uz klienta stiprajām pusēm/spējām, iespējām, interesēm? 3. Vai rosina klientam pašam domāt, kā rīkoties konkrētajā situācijā? 4. Vai pieņem, nevis mēģina mainīt klienta viedokli? 5. Vai rosina klientu būt optimistiskam par nākotni?	Tiks novēroti sociālie darbinieki un klienti konsultāciju laikā, un novērojumi tiks fiksēti iepriekš izveidotā tabulā (<i>skat. 5. pielikumu</i>).
Strukturētas intervijas sociālajiem darbiniekiem	
Ko pozitīvu sociālais darbinieks saredz sadarbībā ar klientu? (jautājums rosina uzsākt sarunu)	Intervijā tiks izmantoti šādi jautājumi (<i>skat. 6. pielikumu</i>): 1. Īsumā, lūdzu, pastāstiet, kas Jums patīk darbā ar klientiem?
Vai ir ticība klientu spējām?	2. Kāda, Jūsaprāt, klientiem ir iespēja uzlabot savu situāciju?
Vai novērtē klientu vēlmes, prasmes, apkārtējās vides resursu apgūšanu? Vai akcents ir uz problēmu vai risinājumu?	3. Ko Jūs ņemat vērā, novērtējot klientus un viņu problēmsituācijas?
Kā notiek lēmumu pieņemšana?	4. Kas ietekmē klientus pieņemt

	lēmumu un rast risinājumu?
Vai sociālais darbinieks ņem vērā klientu lēmumus? Klienta pašnoteikšanās?	5. Cik efektīvi ir klientu pieņemtie lēmumi?
Vai sociālais darbinieks veicina pozitīvu skatījumu uz dzīvi?	6. Kā Jūs esat ietekmējis klientu skatījumu uz dzīvi?
Vai sociālais darbinieks veicina neformālo drošības tīklu izmantošanu?	7. Kādas sadarbības iespējas izmantojat sociālā gadījuma vadīšanā?
Vai notiek pakāpeniska sociālā darbinieka palīdzības mazināšana?	8. Vai ir iespējama pakāpeniska sociālā darbinieka palīdzības mazināšana? Ja <i>jā</i> – kādā veidā? Ja <i>nē</i> – kas to ietekmē? Ja <i>atkarībā no situācijas</i> – kāds piemērs?
Vai sociālais darbinieks saskata klienta spēkus kā nozīmīgu resursu sociālā gadījuma vadīšanā?	9. Kādi resursi pašlaik ir nozīmīgi sociālā gadījuma vadīšanā?

4.1. Empīriskā pētījuma metodoloģija

Metodes izvēles pamatojums

Empīriskajā pētījuma pirmajā daļā tika izvēlētas tādas metodes kā novērošana un strukturēta intervija sociālajiem darbiniekiem.

Strukturēta intervija sniedz iespēju iegūt informāciju par faktiem un saņemt atbildes uz konkrētiem jautājumiem. Jautājumi tika izvēlēti slēpti, lai objektīvāk noskaidrotu spēka perspektīvas izmantošanu, jo cilvēki mēdz atbildēt uz jautājumiem, vadoties pēc principa „kā vajadzētu būt”. Slēpti jautājumi palīdz izvairīties no šāda principa.

Novērošanu klienta konsultāciju laikā izvēlēts veikt, jo respondents nekoncentrējas uz to, ka atbild uz konkrētiem jautājumiem, bet gan veic savus ikdienas pienākumus. Izmantojot šo metodi ir iespējams arī novērot klientu reakciju. Novērošanā darbinieks un klients tiek pētīti dabiskā vidē, kur var atklāt pieeju pielietojamību darbā ar klientu.

Respondentu atlase

Respondentu atlase intervijām notika nejauši, balstoties uz Rīgas Sociālā dienesta sniegto informāciju par sociālajiem darbiniekiem. Potenciālajiem respondentiem tika zvanīts personiski, lai noskaidrotu, vai viņi ir sociālā gadījuma vadītāji un vai būtu iespējams atrast

laiku intervijai. Respondenti intervijām tika izvēlēti, balstoties uz darbinieku iespēju piedalīties.

Respondentiem, kas nepiedalījās intervijās, tika lūgta atļauja veikt novērošanu klientu konsultāciju laikā. Respondenti tika izvēlēti, balstoties uz darbinieku piekrišanu.

Norises gaita un laiks

Diplomdarba autores saskārās ar nepieciešamību iesniegt rakstisku iesniegumu Rīgas Sociālā dienesta vadītājam Ervīnam Alksnim, lai saņemtu atļauju veikt empīrisku pētījumu Rīgas Sociālā dienesta Teritoriālajos centros, kā arī apstiprināt, kādu darbu plāno izstrādāt. Šādas prasības sākotnēji rosināja domāt, ka vadītāji neuzticas diplomdarba autorēm kā studentēm un nevēlas, lai darbinieku laiks tiktu izmantots. Sākot empīrisko pētījumu, diplomdarba autores saskārās ar sociālo darbinieku noslogotību, kā rezultātā tika saņemti vairāki atteikumi.

Divpadsmit intervijas ar sociālā gadījuma vadītājiem tika veiktas 2010. gada marta mēnesī. Diplomdarba autores desmit respondentus intervēja konsultāciju telpās, divas intervijas notika sociālo darbinieku kabinetā. Konsultāciju telpās intervijas notika bez traucējumiem, kabinetos traucēja telefona zvani, kas novērsa respondentu uzmanību. Visas intervijas tika ierakstītas diktofonā.

Diplomdarba autores saskārās ar grūtībām piedalīties novērošanās ar klientiem konsultāciju laikā, to ietekmēja klientu neierašanās uz norunāto tikšanos, vai arī sociālie darbinieki neuzskatīja, ka gadījums būtu adekvāts, lai konsultācijā piedalītos persona no malas.

Četras novērošanas tika veiktas 2010. gada aprīļa mēneša sākumā. Pēc darbinieku izvēles novērošanas tika veikta klientu konsultāciju telpā, un viena konsultācija notika sociālā darbinieka kabinetā, kur strādāja arī citi darbinieki. Kabinetā telefona zvani novērsa sociālā darbinieka uzmanību.

Ētiskie aspekti

Pirms interviju veikšanas respondenti tika informēti, ka sniegtās atbildes būs anonīmas, lai novērstu iespējamo uztraukumu, ka viņi tiks vērtēti. Arī pirms novērošanām tika informēti respondenti un klientu paustās informācijas anonimitāti. Respondentiem tika lūgta atļauja izmantot diktofonu interviju un konsultāciju laikā.

4.2. Novērojumu analīze

Diplomdarba autores atspoguļo novērojumus konsultāciju laikā, kādas darbības veic sociālie darbinieki, kā to veic un kāda ir klienta reakcija uz to izmantošanu.

1. *novērošana.*

Konsultācijā (*transkripciju skatīt 7. pielikumā, novērošanas analīzi skatīt 8. pielikumā*) sociālā darbiniece, uzdodot jautājumus, kas attiecīgajā situācijā klientei ir svarīgi, piedāvājot apmeklēt bezmaksas jurista konsultāciju un novēršot grūtības iesnieguma pildīšanā, koncentrējas uz klienta interesēm. Fiksējot klientes reakciju uz iepriekšminētajām darbībām, novērots, ka viņa ir vērsta uz sadarbību.

Šajā konsultācijā tika novērots viens spēka perspektīvas elements – koncentrēšanās uz klienta interesēm. Lai gan kliente konsultācijas laikā bija atvērta sarunai, jo brīvprātīgi ieradās, diplomdarba autores uzskata, ka sarunā dominēja sociālās darbinieces jautājumi, kas līdzinājās nopratināšanai, turklāt netika atspoguļoti tādi klientes atbalsta resursi kā māsa un vecmamma, kā arī vīrietis, ar kuru viņa šobrīd dzīvo kopā; trūka atgriezeniskās saites konsultācijas laikā, kas stiprinātu turpmāko sadarbību.

2. *novērošana.*

Konsultācijā (*transkripciju skatīt 9. pielikumā, novērošanas analīzi skatīt 10. pielikumā*) sociālā darbiniece atspoguļo klientes iespējas izmantot pakalpojumus. Kliente izvērtē, tomēr noraida piedāvātās idejas, sociālais darbinieks pieņem atteikumu. Kad sociālā darbiniece noskaidro, ar ko nodarbojas ģimene, tad piedāvā iespēju attīstīt bērna intereses, līdz ar to kliente sāk apsvērt piedāvāto iespēju izmantošanu. Konsultācijas laikā sociālā darbiniece uzsver klientes pašnoteikšanos, norādot, ka kliente pati ir atbildīga par savu dzīvi un izmaiņām tajā, tomēr kliente ir nedroša par saviem spēkiem, jo apzinās, ka viena netiks galā ar finansēm. Saistot ar spēka perspektīvas konceptu, diplomdarba autores uzskata, ka šajā situācijā, kad klientei ir bail pieņemt lēmumu doties prom no agresīva vīra, svarīga būtu sociālā darbinieka prasme sievieti spēcīnāt, norādot tādas klientes iekšējos spēkus kā neatlaidība, uzdrīkstēšanās, izturība, rosinot nepadoties un pastāvēt par savu labklājību. Diplomdarba autores pieņem, ka tas nenotika, jo sociālā darbiniece klientei ieteica psihologa konsultācijas, lai tajās kliente tiktu spēcīnāta, pārrunājot iespējas, kā noteikt savu dzīvi pašai. Iespējams, sociālā darbiniece uzskata, ka klientes iekšējo spēku atklāšana un stiprināšana ir psihologa kompetencē.

Konsultācijā tika novēroti tādi spēka perspektīvas elementi kā koncentrēšanās uz iespējām un interesēm, klients eksperta lomā, kas veicināja klientes atvērtību un ieinteresētību

problēmsituācijas izvērtēšanā. Tomēr diplomdarba autore novēro, ka sociālā darbiniece pārlietu lielu uzmanību pievērš pakalpojumu piedāvāšanai, kas izpaužas uzbāzībā, un konsultācijas laikā nav pozitīva skatījuma veicināšanas un spēku atspoguļošanas, kas būtu nozīmīga klientes, kura cieš no vardarbības ģimenē, pašvērtējuma celšanā.

3. novērošana.

Konsultācijā (*transkripciju skatīt 11. pielikumā, novērošanas analīzi skatīt 12. pielikumā*) sociālā darbiniece lielākoties uzdod jautājumus, un kliente atbildes pieraksta. No malas šāda konsultācija atgādina nopratināšanu. Lai gan konsultācija ir īsa un kodolīga, kliente stāsta par sevi un labprāt atbild uz visiem sociālā darbinieka uzdotajiem jautājumiem. Diplomdarba autoru skatījumā attiecības izskatās draudzīgas un brīvas, tomēr konsultācija vairāk bija kā intervija, nevis kā saruna.

Sociālā darbiniece pieņem klientes viedokli un to nemaina pat tādā situācijā, kad rodas pārdoša ideja doties uz Krieviju, tādējādi ļaujot klientei būt ekspertes lomā (spēka perspektīvas elements). Diplomdarba autore noskaidroja, ka konsultācijas mērķis sociālajam darbiniekam bija iegūt jaunu informāciju par klienti, tātad notika kodolīga aktuālās informācijas apmaiņa, kurā būtu ieteicams atklāt un izcelt stiprās puses.

4. novērošana.

Šajā konsultācijā (*transkripciju skatīt 13. pielikumā, novērošanas analīzi skatīt 14. pielikumā*) tika novērots visizteiktākais spēka perspektīvas pielietojums. Sociālā darbiniece atspoguļoja tādus klientes iekšējos spēkus kā prasmi plānot savu dienu, kas klientei bija patīkams jaunatklājums, arī klientes uzslavēšana rosināja viņas līdzdarbību plānošanā. Veicot nākamās dienas plānošanu, sociālais darbinieks koncentrējas uz klientes interesēm, kliente apzinās un atklāj savas vajadzības. Pārrunājot klientes finanšu jautājumus, sociālā darbiniece norāda klientes iespējas, kā sasniegt vēlamo (dzīvokļa iegāde), tā rezultātā kliente apsver iespēju realizāciju. Sociālā darbiniece nostāda klienti ekspertes lomā, pieņemot klientes viedokli par to, kā plānot savu laiku, līdz ar to kliente aktīvi pieņem lēmumus. Sociālā darbiniece jautā, ko kliente vēlas, kādu redz risinājumu, kas rosina klienti domāt, kā rīkoties konkrētā situācijā, piemēram, jauna aktivitāšu izveide dēlam. Sociālā darbiniece rosina klienti būt optimistiskai par nākotni, atgādinot par iespēju realizēt savus sapņus; kliente veido savas nākotnes vīziju. Diplomdarba autore novērošanā pamanīja, ka sociālais darbinieks izrāda ticību klientei, uzskatot, ka viņa spēs patstāvīgi plānot savu dienu un finanses.

Konsultācijā vērojami šādi spēka perspektīvas elementi: kliente ekspertes lomā, iekšējo spēku atspoguļošana, koncentrēšanās uz klienta interesēm un iespējām, klientes veicināšana uz pozitīvu dzīves skatījumu. Diplomdarba autore novēroja, ka kliente pēc konsultācijas ir pacilātā noskaņojumā un priecīga par jaunatklātajām spējām. Konsultācijas laikā diplomdarba autore ievēroja attiecības, kas vērstas uz sadarbību, un brīvu atmosfēru.

Diplomdarba autore arī novēroja, ka netiek atspoguļoti tādi klientes ārējie spēki kā mātes atbalsts. Netiek atspoguļotas klientes spējas (grieķu valoda), kas noderētu kā resurss klientes darba meklējumos.

4.3. Interviju ar sociālo gadījumu vadītājiem analīze

Izmantojot strukturētas intervijas ar sociālā gadījuma vadītājiem, diplomdarba autore analizē, kādi spēka perspektīvas elementi tiek izmantoti Rīgas Sociālā dienesta teritoriālajos centros sociālā gadījuma vadīšanā un kāda ir to nozīme. Iegūtās atbildes skatīt strukturētu interviju transkripcijās (*skat. 15.-26. pielikumu*).

1. Īsumā, lūdzu, pastāstiet, kas Jums patīk darbā ar klientiem?

Darbā ar klientiem visvairāk pieminēta gadījumu unikalitāte kā pozitīvais aspekts (deviņi respondenti). Vēl noskaidrots, ka sociālā gadījuma vadīšanā darbinieki saredz atbalsta sniegšanu kā pozitīvu aspektu savā darbā (seši respondenti), svarīga ir arī klientu atgriezeniskā saite (trīs respondenti). Viena respondente uzsver, ka „*ir jājūt klienta un piedāvājamie resursi. Jau uzklusot dzīvesstāstu vai problēmu, jādomā, ko piedāvāt, kādus klienta resursus var piesaistīt*”. Šis apgalvojums raksturo koncentrēšanos uz klienta spēkiem sociālā gadījuma vadīšanā.

Kā jau iepriekš minēts (*skat. 3. nodaļu*), spēka perspektīvā sociālā gadījuma vadīšanā liela nozīme ir darbinieka un klienta savstarpējām attiecībām. Diplomdarba autore secina, ka atbildes uz 1. jautājumu atklāj šo attiecību aspektus, kas pašiem gadījuma vadītājiem sniedz gandarījumu un patīku darbā. Uztverot un izjūtot katru gadījumu kā unikālu, ir iespējams izvairīties no rutīnas darbā, kā arī tiek izmantota individuāla pieeja katram klientam. Puse respondentu apgalvo, ka viņiem patīk sniegt klientam nepieciešamo atbalstu un palīdzību. Atbalsta saņemšana klientu stiprina un veicina pozitīvu pašvērtējumu. Kā atbalsta piemērus minēsim sekojošus aspektus: motivēšana izkļūt no grūtām dzīves situācijām, rosināšana uz problēmu palūkoties vieglākā formā, palīdzēšana uzlabot situāciju. Lai gan tikai trīs sociālā gadījuma vadītāji ir pieminējuši, ka darbā patīk saņemt pozitīvu atgriezenisko saiti no klientiem, ikvienam ir patīkami saņemt novērtējumu par padarīto darbu. Ja klients sniedz pozitīvu atgriezenisko saiti, tas ne tikai iepriecina profesionāli, bet arī liecina par veiksmīgu

sadarbību un labvēlīgu risinājumu. Spēka modelis uzsver to, ka klienta domas un vēlmes tiek ņemtas vērā, tāpēc ar klientu jāveido abpusēja atgriezeniskā saite, uzturot attiecības sociālā gadījuma vadīšanā. Klientam nav nepieciešams sociālā gadījuma vadītājam vienmēr vārdos izteikt pateicību, atgriezenisko saiti nodrošina arī novērojumi par to, ka klientam pārrunātais vai piešķirtais pakalpojums ir bijis noderīgs.

2. Kāda, Jūsuprāt, klientiem ir iespēja uzlabot savu situāciju?

Deviņu respondentu atbildēs vērojama ticība klientiem, tikai trīs respondenti pauda neticību klientam, sakot, ka viņi savā situācijā jūtas labi, kā arī to, ka iespēju un resursu ir maz. Tika noskaidrots, ka, lielākoties, intervētie sociālie darbinieki (seši respondenti) uzskata, ka klientam ir iespēja mainīt situāciju tad, ja ir motivācija un klienta līdzdarbība. Iespēja uzlabot savu situāciju ir atkarīga arī no klienta (divi respondenti), viņa problēmām (divi respondenti), vajadzībām (viens respondents) un resursiem (trīs respondenti).

Sociālā gadījuma vadīšanā sociālā darbinieka ticība indivīda spējām (kā spēka perspektīvas elements) attīsta klienta ticību sev un ticību tam, ka ir iespējams mainīt situāciju. Diplomdarba autores uzskata, ka zems pašvērtējums un zema ticība saviem spēkiem ir izplatīta problēma sabiedrībā, kā arī ir izteikta sociālā darba klientiem, jo neticība sev ir viens no šķēršļiem, lai parūpētos par sevi un ģimeni, apmierinātu vajadzības. Ja arī profesionālis, ar ko notiek sadarbība, neizrāda ticību un neiedveš cerības, risinājuma īstenošana ir apgrūtināta. Pozitīvi ir tas, ka aptaujāto respondentu vidū pārsvarā tika iegūtas atbildes, kas apstiprina ticību klientam par to, ka iespējamās pārmaiņas.

Tieši spēka perspektīvas elementi vērojami kādas respondentes atbildē: *„Iespēja ir tāda, ka viņiem jābūt motivētiem gribēt, vēlēties mainīt savu situāciju. Galvenais viņiem ir jālīdzdarbojas. Nav tā, ka viņam visu tikai ieliek rokās; lai kaut kas mainītos un uzlabotos, viņiem pašiem ir kaut kas jādara. Ir iekšējie resursi, ir klienti, kuriem tie ir vairāk, un dažiem mazāk, bet ļoti bieži nenovērtējam klienta pašnoteikšanās spējas. Pārrunās ar viņiem var ievērot iekšējos resursus un piedāvāt viņiem, ka ar daudzām lietām viņi paši spēj tikt galā.”* Diplomdarba autores uzskata, ka, norādot klientam viņa iekšējos resursus un to, ka viņi paši spēj tikt galā konkrētās situācijās, ir sociālā darbinieka uzdrīkstēšanās un klienta spēcīgāšana. Tas, kā viņš uz to reaģēs, ir atkarīgs no katra individuāli. Svarīgi ir tas, ka respondente atzīst, ka klienta pašnoteikšanās bieži netiek novērtēta un ņemta vērā. Pārsvarā gadījuma vadītāji saredz, ka klientiem ir iespēja mainīt situāciju. Ja ir motivācija, tad šī motivācija ir klienta iekšējais resurss, tomēr lielāks uzsvars ir uz ārējiem resursiem, kas tiek piesaistīti un attīstīti.

Iegūtajās atbildēs vērojama tieksme ticēt, ka indivīdam tomēr pašam jāatrisina sava problēma, speciālists var tikai palīdzēt to izdarīt. Tomēr pastāv arī gadījumi, kad sociālais darbinieks risina klienta problēmas viņa vietā, diplomdarba autores uzskata, ka tas ir jāievēro un jāizvairās no savu spēku koncentrēšanas uz risinājumu, tā vietā ir ieteicams koncentrēties uz klienta spēkiem.

3. Ko Jūs ņemat vērā, novērtējot klientus un viņu problēmsituācijas?

Lielākā uzmanība tiek pievērsta tam, kāda ir klienta konkrētā situācija (četri respondenti), kādi ir pieejamie ārējie resursi (četri respondenti) un kāda ir vide, kurā klients dzīvo (četri respondenti). Tiek ievākta arī informācija par klienta vēlmēm (trīs respondenti), t. i., motivāciju un interesēm. Divi respondenti novērtēšanā uzsvēruši klienta dzīves pieredzi – kā viņš ir pieradis risināt problēmas. Tiek izvērtētas klienta vajadzības un spējas. Tikai viens respondents piemin klientu iekšējo spēku novērtēšanu, prasmju novērtēšanai netiek pievērsta uzmanība, bet diplomdarba autores uzskata, ka darbā ar klientu tas ir jāievēro, tādējādi veicinot sociālā gadījuma procesa attīstību. Kopumā vairāk ir koncentrēšanās uz risinājumu, nevis uz problēmu, līdz ar to respondentu atbildēs vērojams spēka perspektīvas pielietojums.

Lai virzītu sociālā gadījuma vadīšanas procesu, respondenti koncentrējas uz apkārtējās vides resursu apgūšanu. Spēka perspektīvai atbilstoša ir šī atbilde: „*Nemu vērā visu ekosistēmu – vidi, kurā viņš dzīvo, sociālo anamnēzi, to, vai viņam ir draugi, kāda ir viņa atbalsta sistēma. Zīmējot ekokarti, jāiet pa posmiņiem, lai sameklētu to, kas ir stiprākais, un varētu to izmantot viņa labā.*” Šajā atbildē vērojama koncentrēšanās uz klienta ārējiem spēkiem, uz to, kā tos var pielietot, lai uzlabotu klienta problēmsituāciju. Šī respondente klientus vēlētos iesaistīt projektā, kurā viņi varētu būt domubiedri, atbalsts kādam citam, tātad viņa saskata klienta iekšējos spēkus, ko var atspoguļot un attīstīt projekta ietvaros, līdz ar to notiek apzināta klienta interešu identificēšana un vajadzību apmierināšana.

4. Kas ietekmē klientus pieņemt lēmumu un rast risinājumu?

Lielākoties lēmumu pieņemšana notiek klientam kopīgi ar sociālā gadījuma vadītāju. Konsultācijās ar klientu tiek pārrunāts, kas viņam ir nepieciešams, lēmums tiek izvērtēts un pieņemts kopā ar klientu, no tā var secināt, ka klients ir procesa vadītājs, kas ir viens no spēka perspektīvas elementiem. Tika noskaidrots, ka ir brīži, kad sociālais darbinieks uzņemas atbildību un pieņem lēmumus, ko klients realizē. Darbinieki uzskata, ka klienti nepārtraukti ir jānudina kaut ko darīt, burtiski jāved aiz rokas (divi no divpadsmit respondentiem).

Viena respondente apgalvo: „*Klients pieņem lēmumu, ja saprot to, ka viņa rīcībai vai neizdarībai varētu būt negatīvas sekas, un meklē risinājumus.*” Tātad sociālais darbinieks

apzinās, ka klients mobilizējas negatīvu seku gadījumā un izmanto to kā motivācijas instrumentu. Tomēr spēka perspektīva rosina aplūkot klienta ieguvumus konkrētā situācijā, kas stimulētu klientu pieņemt lēmumu. Sociālā gadījuma vadītāji atzīst, ka notiek klientu apzināta un neapzināta kontrole, virzīšana uz risinājumu – darbinieki netic, ka klients spēs tikt galā ar situāciju vai spēs pieņemt adekvātu lēmumu. Cita respondente uzsver, ka klientu ietekmē apkārtējā vide un iekšējie resursi, tāpat tiek saskatīti klientu iekšējie resursi, kas dominē lēmumu pieņemšanā.

5. Cik efektīvi ir klientu pieņemtie lēmumi?

Tiek ņemta vērā klienta pašnoteikšanās. Astoņas respondentes uzsver, ka efektīvākie ir klienta patstāvīgi pieņemtie lēmumi. Sociālie darbinieki arī atzīst to, ka klienta lēmumu efektivitāte atkarīga no konkrēta cilvēka (trīs respondenti). Tika noskaidrots, ka ir gadījuma vadītāji (divi respondenti), kas neatzīst klienta spēju pašnoteikties, piemēram, ja klients pieņem lēmumu, sadarbojoties un saskaņojot to ar sociālo darbinieku, tad lēmums ir efektīvāks nekā tad, ja viņš pats kaut ko izlemtu. Ir arī situācijas, kad klienti neuzņemas atbildību un nepieņem lēmumus, jo gaida, kad sociālais darbinieks viņu vietā pieņems lēmumus; tomēr dažos gadījumos, apzinot šo nevēlēšanos, klientiem tiek rosināts pieņemt lēmumu un uzlabot situāciju. Viena respondente, kas strādā pakalpojumu nodaļā, nespēja atbildēt uz piekto jautājumu, jo to nenoteica viņas darba specifika.

Diplomdarba autores uzskata, ka klienta pašnoteikšanās veicināšana rosina klienta iekšējo spēku attīstību. Viena respondente saka: *„Jebkurš klienta pieņemtais lēmums ir efektīvs, tas liecina par to, ka, ja viņš spēj pieņemt lēmumu, viņš spēj arī rīkoties, mums tikai viņam ir jāpalīdz rīkoties. (..) Es vienmēr slavēju un novērtēju jebkuru pašizpaušmi, jo galvenais ir radīt klientam pārliecību par to, ka viņš spēj savu situāciju risināt.”* Šī atbilde atspoguļo to, ka klients tiek motivēts, izmantojot uzslavas, pieņemt lēmumus un rīkoties, tādējādi izceļot pozitīvo, kas atbilst spēka perspektīvai.

6. Kā Jūs esat ietekmējis klientu skatījumu uz dzīvi?

Četri respondenti atzīst, ka veicina klienta pozitīvu skatījumu uz dzīvi. Kāda respondente stāsta, ka ietekmē klienta skatījumu uz dzīvi, motivējot viņu uz pozitīvām pārmaiņām, izmantojot piemērus. Cita respondente nav pārliecināta, ka ietekmējusi kāda klienta skatījumu uz dzīvi. Divi respondenti atklāj, ka ir grūti mainīt klienta skatījumu uz dzīvi.

Diplomdarba autores uzskata – lai gan pozitīva ietekmēšana klienta skatījumam uz dzīvi ir ilgstošs process (ar cilvēku jāstrādā pat vairāku gadu garumā), tas sniedz spēkus ne tikai klientam, bet arī sociālā gadījuma vadītājam.

7. Kādas sadarbības iespējas izmantojat sociālā gadījuma vadīšanā?

Neformālo drošības tīkla izmantošanu piemin tikai trīs respondenti, tas ir samērā mazs rādītājs. Lielākoties notiek starpprofesionāļu un starpinstitucionālā sadarbība. Ģimene kā sadarbības iespēja tiek pieminēta tikai viena respondenta atbildē. Iespējams, tas liecina par to, ka Rīgas Sociālā dienesta klientiem ir vāji attīstīts ģimenes atbalsts vai arī tas netiek novērtēts kā lietderīgs resurss salīdzinājumā ar institucionālo atbalstu. Spēka perspektīva sociālā gadījuma vadīšanā akcentē neformālo drošības tīklu veicināšanu, tātad sociālajiem darbiniekiem, balstoties uz spēka perspektīvu, būtu nepieciešams pievērst lielāku uzmanību tādiem klienta neformālajiem ārējiem spēkiem kā ģimenei un citiem iedzīvotājiem, to grupām un domāt, kā veicināt to pozitīvu mijiedarbību.

8. Vai ir iespējama pakāpeniska sociālā darbinieka palīdzības mazināšana?

Lielākā daļa sociālā gadījuma vadītāju (desmit respondenti) uzskata, ka ir iespējama pakāpeniska sociālā darbinieka palīdzības mazināšana, un tiecas uz to. Zīmīga ir kādas respondentes atziņa: „*Galvenais mērķis ir padarīt viņu neatkarīgu no mums.*” Divi respondenti atzīst, ka palīdzība klientam tiek sniegta vienmērīgi sociālā gadījuma vadīšanā.

Spēka perspektīva ietver pakāpenisku sociālā gadījuma vadītāja palīdzības mazināšanu. Aptaujātie sociālā gadījuma vadītāji uzsver, ka virza klientu kļūt patstāvīgam. Ja klienta mērķis ir tikai risināt finansiālas problēmas un līdz ar to pastāvīgi saņemt sociālo palīdzību, nepieciešams atrast veidu, kā klientu motivēt kļūt neatkarīgam. Sociālā gadījuma vadītāji ne vienmēr ir spējīgi vieni paši to veicināt, izmantojot starpinstitucionālo un starpprofesionāļu sadarbību, klientam iespējams sniegt palīdzību un atbalstu patstāvīgai problēmu risināšanai. Lai gan pastāv šķēršļi, tomēr vienmēr arī pastāv iespējas. Bieži personām ir raksturīga neticība saviem spēkiem, bieži cilvēki netic, ka spēs paveikt kādu nozīmīgu lietu savā dzīvē, līdz ar to novērojama nevēlēšanās rīkoties, lai kaut ko mainītu. Intervijās noskaidrots, ka tādiem klientiem, kam nepieciešami sociālās aprūpes pakalpojumi, maza iespējamība mazināt sniegto palīdzību (to ietekmē personas veselības stāvoklis, piemēram, invaliditāte).

9. Kādi resursi pašlaik ir svarīgi sociālā gadījuma vadīšanā?

Tikai divi respondenti saskata klienta iekšējos spēkus kā nozīmīgu resursu sociālā gadījuma vadīšanā. Noskaidrots arī viedoklis, ka nozīmīgi resursi sociālā gadījuma vadīšanā

ir ārējie resursi, ko klientam var piedāvāt kā pakalpojumu. Saskaņā ar spēka perspektīvu ir šāda respondentes atbilde: „*Paši cilvēki ir resursi, viņa un tuvāko cilvēku resursiem jābūt saskaņā ar pakalpojumiem.*” Diplomdarba autore secina, ka tiem resursiem, ko sociālie darbinieki uzskata par nozīmīgiem, tiek pievērsta lielāka uzmanība, tātad klienta iekšējie spēki netiek pietiekoši akcentēti un izmantoti sociālā gadījuma vadīšanā.

5. SOCIĀLO DARBINIEKU VIEDOKĻI PAR SPĒKA PERSPEKTĪVAS NEPIECIEŠAMĪBU KLIENTA SOCIĀLĀ GADĪJUMA VADĪŠANĀ

Šajā nodaļā diplomdarba autores raksturo un analizē empīriskā pētījuma otro daļu. Diplomdarba autores pēta spēka perspektīvas nozīmi sociālā gadījuma vadīšanā sociālo darbinieku skatījumā. Tiek veikta intervija ar sociālo darbinieci, kas veikusi pētījumu „Spēka perspektīva sociālajā darbā ar izvairīgiem klientiem”, Evu Beinaroviču kā ekspertu, veidotas divas fokusgrupas un strukturētas intervijas ar sociālajiem darbiniekiem, izmantojot elektronisko pastu.

Lai noskaidrotu sociālo darbinieku viedokli par spēka perspektīvu un tās realizāciju sociālā gadījuma vadīšanā, diplomdarba autores izveidoja tabulu, apzinot, ko vēlas noskaidrot ekspertintervijā, fokusgrupās un strukturētās intervijās, izmantojot elektronisko pastu, un, kā to noskaidros (*skat. 3. tabulu*).

3. tabula

Empīriskā pētījuma otrās daļas pamatjautājumi

<i>Ko vēlamies noskaidrot?</i>	<i>Kā to noskaidrosim?</i>
Ekspertintervija	
	<i>Izmantojot šādus intervijas jautājumus (skat. 27. pielikumu) :</i>
Ko nozīmīgu spēka perspektīvā saredz sociālā darbiniece?	1. Vai Jūs varat pastāstīt, kas spēka perspektīvā Jums patīk vislabāk?
Kādus trūkumus spēka perspektīvā saredz sociālā darbiniece?	2. Kas liekas neizprotams, nepieņemams?
Kādas ir sociālās darbinieces gūtās atziņas par spēka perspektīvu?	3. Kas ir tas, ko esat pētījusi par spēka perspektīvu?
Kādi šķēršļi bijuši spēka perspektīvas empīriskajā pētīšanā?	4. Kas Jums sagādāja grūtības spēka perspektīvas pētīšanā?
Kā realizējas spēka perspektīva sociālā gadījuma vadīšanā sociālās darbinieces skatījumā?	5. Vai esat ieviesusi spēka perspektīvu savā profesionālajā darbībā? Kas sagādājis grūtības?

Vai respondente saredz iespēju ieviest spēka perspektīvu praksē plašākā mērogā sociālā gadījuma vadīšanā?	6. Cik reālu redzat iespēju ieviest spēka perspektīvu praksē plašākā mērogā sociālā gadījuma vadīšanā?		
Strukturētas intervijas ar sociāliem darbiniekiem, izmantojot elektronisko pastu un fokusgrupas intervijas			
	Izmantojot strukturētu interviju un fokusgrupu interviju jautājumus (<i>skat. 28. un 29. pielikumu</i>):	I ⁸⁹	F ⁹⁰
Ko pozitīvu sociālais darbinieks saredz sadarbībā ar klientu?	Kas Jums savā darbā vislabāk patīk?		x
Cik respondentu ir apzinājuši spēka perspektīvu?	Vai iepriekš esat saskāries ar spēka perspektīvu? Kā?	x	x
Sociālo darbinieku viedokli par spēka perspektīvas izmantošanu savā darbā.	Kā Jūs domājat, vai spēka perspektīvu izmantojat savā darbā?		x
Kāda ir klienta spēku novērtēšanas nozīme sociālā gadījuma vadīšanā?	Kāda, Jūsaprāt, ir klienta spēku novērtēšanas nozīme sociālā gadījuma vadīšanā?	x	x
Sociālo darbinieku viedokli par spēka perspektīvas iespējām.	Kādi, Jūsaprāt, ir spēka perspektīvas plusi un iespējas?		x
Sociālo darbinieku viedokli par spēka perspektīvas trūkumiem.	Kādi ir spēka perspektīvas trūkumi?		x
Vai sociālie darbinieki ir ieinteresēti iegūt informāciju par tādu spēku perspektīvu kā klienta iekšējo spēku novērtēšanas rīku.	Vai Jūs vēlētos saņemt klienta iekšējo spēku novērtēšanas rīku, ko izveidojis D. Salebejs – spēka perspektīvas pamatlicējs?	x	
Kāda ir atsaucība klienta lietas dokumentācijā ieviest klienta spēku novērtēšanas rīku?	Vai Jūs būtu gatavs ieviest spēku novērtēšanu kā klienta lietas sastāvdaļu savā darbā?	x	x

⁸⁹ Strukturētas intervijas

⁹⁰ Fokusgrupas intervijas

Vai sociālo darbinieku skatījumā ir nepieciešama koncentrēšanās uz klienta spēkiem sociālā gadījuma vadīšanā? Ko tā sniedz?	Vai ir nepieciešama koncentrēšanās (resursu apzināšana, atspoguļošana) uz klienta spēkiem sociālā gadījuma vadīšanā?	x	x
Ko spēka perspektīva sniedz sociālā gadījuma vadīšanā? Cik tā ir reāli iespējama?	Ko, Jūsaprāt, spēka perspektīva sniedz sociālā gadījuma vadīšanā? Cik tā ir reāli iespējama?	x	x
Cik svarīga ir klienta iekšējo spēku apzināšana un atspoguļošana sociālā gadījuma vadīšanā?	Cik svarīga ir klienta iekšējo resursu konstatēšana un akcentēšana?	x	x
Vai sociālie darbinieki saskata nepieciešamību ieviest spēka perspektīvu sociālā gadījuma vadīšanā plašākā mērogā? Kādi ir sociālo darbinieku ieteikumi par to?	Kādas, Jūsaprāt, ir plašāka mēroga iespējas ieviest spēka perspektīvu? Kā to īstenot? Vai tas ir nepieciešams?	x	x

5.1. Empīriskā pētījuma metodoloģija

Metodes izvēles pamatojums

Interviju ar eksperti diplomdarba autores izvēlējās, lai gūtu viedokli no sociālā gadījuma vadītājas, kas praktizē spēka perspektīvā, lai uzzinātu, kā šī pieeja realizējas praksē. Diplomdarba autorēm, izmantojot šo pētījuma metodi, ir iespēja iegūt jaunu informāciju un viedokli, kas ir balstīts uz teorētisko un praktisko bāzi, un salīdzināt ar gūtiem rezultātiem diplomdarba izstrādes laikā.

Strukturēta intervija ar sociāliem darbiniekiem, izmantojot elektronisko pastu, tika izvēlēta, lai respondenti spētu brīvi noteikt laiku, kad atbildēt uz jautājumiem, pārdomāt atbildes. Tā kā pētījuma mērķis bija pētīt spēka perspektīvas nozīmi klienta sociālā gadījuma vadīšanā respondentu skatījumā, tad tika uzdoti tieši jautājumi.

Fokusgrupas intervija tika izvēlēta, lai rosinātu diskusiju respondentu starpā, tādējādi veidotu dabisku vidi, un lai noskaidrotu vairāku respondentu viedokli vienkopus. Fokusgrupas notika kolēģu vidū, līdz ar to viņi jutās brīvi un atvērti diskusijai.

Respondentu atlase

Respondente Eva Beinaroviča ekspertintervijai tika izvēlēta, balstoties uz iegūto informāciju par to, ka viņa ir veikusi maģistra darbu par spēka perspektīvu un strādā kā sociālā gadījuma vadītājs.

Respondentu atlase intervijai, izmantojot elektronisko pastu, tika veikta nejauši, balstoties uz Rīgas Sociālā dienesta sniegto informāciju par sociālajiem darbiniekiem. No sniegtās informācijas diplomdarba autores atlasīja respondentus, kas strādā darbā ar ģimenēm ar bērniem kā gadījuma vadītāji. Tāpat notika respondentu atlase fokusgrupu intervijām. Respondenti tika atlasīti, balstoties uz viņu piekrišanu vai atteikumu.

Norises gaita un laiks

Ekspertintervija notika 2010. gada 17. februārī sociālās darbinieces darba vietā Latgales rajona Teritoriālajā centrā „Pļavnieki” (*skat. 30. pielikumu*). Intervija notika konsultāciju telpā, lai nodrošinātu iespēju netraucēti iegūt informāciju no respondentes. Intervijas laikā bija dzirdami trokšņi no blakus telpas, kas diplomdarba autorēm bija nedaudz traucējoši, tomēr tie respondenti un viņas sniegtās atbildes neietekmēja.

Lai veiktu respondentu atlasī, diplomdarba autores izveidoja ielūgumu (*skat. 31. pielikumu*) uz fokusgrupas diskusiju un elektroniskā pasta adresi (SP_fokusgrupa@inbox.lv). Ielūgumi tika nodoti respondentiem personiski marta mēnesī. 31. martā tika izsūtīts elektronisks uzaicinājums (*skat. 32. pielikumu*), kuram tika pievienots ielūgums un diplomdarba autoru izveidots spēka perspektīvas sociālā gadījuma vadīšanā raksturojums (*skat. 33. pielikumu*). Tika saņemtas četras atbildes ar vēlmi piedalīties fokusgrupas diskusijā, tomēr šī plāna realizāciju ietekmēja Rīgas Sociālā dienesta veiktās izmaiņas sociālo darbinieku dienas plānojumā (apmācības un kopsapulce), līdz ar to diplomdarba autores apsvēra papildus variantus, kā noskaidrot sociālā gadījuma vadītāju viedokļus. Tika izveidota intervija, ko diplomdarba autores elektroniski 7. aprīlī nosūtīja 57 Rīgas Sociālā dienesta sociālā gadījuma vadītājiem, kuri arī telefoniski tika rosināti sniegt atbildes. Elektroniski izsūtītiem jautājumiem tika pievienots klientu spēku novērtēšanas rīks (*skat. 2. pielikumu*) un diplomdarba autoru izveidots spēka perspektīvas sociālā gadījuma vadīšanā raksturojums (*skat. 33. pielikumu*). Lai gan puse potenciālo respondentu sniedza informāciju, ka atradīs laiku, lai atbildētu, tika saņemtas tikai septiņu respondentu atbildes (*skat. 34.-40. pielikumu*), kas tika iegūtas laika posmā no 7. līdz 12. aprīlim. Viena respondente atbildē iekļāva apgalvojumu, ka klientu spēku novērtēšana sniedz interesantus atklājumus un ka viņa apsver turpmāku klientu spēku novērtēšanas rīka izmantošanu praksē.

Diplomdarba autore uzskatīja par nepieciešamu veikt atkārtotu fokusgrupas komplektēšanu. Izvērtējot respondentu iespējas piedalīties, trijiem Teritoriālo centru vadītājiem tika piedāvāts rīkot diskusiju darba vietās. Piedāvājumam piekrita divu Teritoriālo centru darbinieki.

Fokusgrupas notika 2010. gada 12. un 13. aprīlī klientu pieņemšanas telpās. Ekspertintervija un fokusgrupas tika ierakstītas diktofonā, lai iegūtu kvalitatīvas transkripcijas.

Ētiskie aspekti

Pirms intervijas ar ekspertu tika lūgta atļauja interviju ierakstīt diktofonā un atļauja izpaust viņas vārdu diplomdarba ietvaros. Telefonsarunās tika sniegta informācija par elektronisko interviju atbilžu anonimitāti. Pirms fokusgrupas norises notika vienošanās par diskusijas ierakstu diktofonā, kā arī informēts par atbilžu anonimitāti, tādēļ empīriskā pētījumā netiek minēta fokusgrupas konkrēta norises vieta un dalībnieku vārdi.

5.2. Strukturētas ekspertintervijas analīze

1. Vai varat pastāstīt, kas spēka perspektīvā Jums patīk vislabāk?

Tika noskaidrots, ka respondente spēka perspektīvā kā nozīmīgu saredz klienta un sociālā darbinieka attiecību līdzvērtīgo un cieņas pilno uzstādījumu. Tiek uzsvērtā arī koncentrēšanās uz klienta spējām, nevis trūkumiem, kas klientam sniedz ticību sev un iedrošinājumu. Respondente atklāj, ka spēka perspektīva ir nozīmīga ne tikai klientam, bet arī darbiniekam sociālā gadījuma vadīšanā, jo rosina domāt par risinājuma iespējamību, kā arī apzināties klienta iekšējos un ārējos resursus. Tiek pieminēta arī individuāla pieeja klientam kā nozīmīgs spēka perspektīvas aspekts.

Balstoties uz darba pieredzi, respondente apgalvo, ka spēka perspektīva dod pozitīvus rezultātus sociālā gadījuma vadīšanā, piemēram, divu gadu laikā iespējami labi rezultāti ar klientu, kurš sākotnēji juties bezcerīgi.

2. Kas liekas neizprotams, nepieņemams?

Tika noskaidrots, ka respondente kā trūkumu spēka perspektīvā klienta sociālā gadījuma vadīšanā saredz sociālā darbinieka enerģijas un iekšējo resursu izsīkuma risku, jo nepieciešams liels personīgais ieguldījums. Tiek ieteikts relaksēties ārpus darba laika, lai izvairītos no šī riska.

3. Kas ir tas, ko Jūs esat pētījusi par spēka perspektīvu?

Tika noskaidrots, ka respondente guvusi atziņu par to, ka spēka perspektīva veiksmīgi realizējas trijos faktoros, ko jāņem vērā klienta sociālās situācijas izzināšanā: vide, klienta rīcībspēja un motivācija. Izmantojot spēka perspektīvu, sociālais darbinieks palīdz atrast vidē spēkus, veicina klientu pašam rīkoties un līdzdarboties, veidojot vienlīdzīgas sadarbības attiecības un stiprinot klientu.

Diplomdarba autore novēro, ka tiek uzsvērtas līdzvērtīgās attiecības spēka perspektīvā sociālā gadījuma vadīšanā, kad sociālais darbinieks nav palīdzētāja vai eksperta lomā. Ja klients apzināsies, ka spēj pats pieņemt lēmumus, kas uzlabo situāciju, tad nebūtu nepieciešama izteikta kontrole no sociālā darbinieka puses, kā tas vērojams empīriskā pētījuma pirmajā daļā (*skat. 4.2. apakšnodaļu*). Tas atvieglotu sociālā gadījuma vadītāja darbu, ja nebūtu nepārtraukti jāpieņem lēmumi klientu vietā, tomēr tas prasītu uzticēšanos klientam un viņa rīcībspējai. Diplomdarba autore secina, ka līdzvērtīgā sadarbības procesā, klientu stiprinot (atklājot klienta vidē spēkus un attīstot rīcībspēju un motivāciju), ir iespējama paaugstināta klienta pārliecinātība par savām spējām un profesionāļa palīdzības mazināšana.

4. Kas sagādāja grūtības spēku perspektīvas pētīšanā?

Tika noskaidrots, ka empīriskajā pētījumā respondente kā šķēršļus izceļ anketas izveides grūtības, lai noskaidrotu, kā vajadzētu notikt darbam ar izvairīgu klientu un kā tas notiek praksē, kā arī vāju literatūras pieejamību latviešu valodā. Respondente atzīst, ka Latvijā spēka perspektīva tiek slavēta, bet tiek izteikta neuzticība tās dzīvotspējai. Diplomdarba autore uzskata, ka profesionāļu neuzticība spēka perspektīvai, ir liels šķērslis tās aktualizēšanai.

5. Vai Jūs esat ieviesusi spēku perspektīvu savā profesionālajā darbībā? Kas sagādājis grūtības?

Tika noskaidrots, ka sociālā darbiniece izmanto spēka perspektīvu sociālā gadījuma vadīšanā, lai gan tiek patērēts iekšējais spēks un enerģija, šī pieeja ir palīdzējusi neizdegt, jo, to izmantojot, var novērot pozitīvas pārmaiņas klienta gadījumā. Spēka perspektīva sniedz pamatu līdzvērtīgām profesionālajām attiecībām ar klientu. Sākotnēji klients nav pārliecināts par sevi un spēj paveikt maz, tomēr, izmantojot spēka perspektīvu klienta sociālā gadījuma vadīšanā, pēc kāda laika ir palielinājusies klienta rīcībspēja.

Respondente norāda arī uz šķēršļiem spēka perspektīvas pielietošanā sociālā gadījuma vadīšanā. Respondente apgalvo, ka spēka perspektīvā tradicionālo intervences procesu sociālā gadījuma vadīšanā nav iespējams īstenot, jo tradicionāli intervences process un rehabilitācijas plāns ir balstīts uz problēmu, tomēr spēka perspektīva ir balstīta uz klienta iespējām. Diplomdarba autore novēro svarīgu atziņu: „*Sociālā darba prakse Latvijā ir orientēta uz*

īstermiņa mērķiem un ugunsgrēka dzēšanu, sociālo palīdzību. Institucionālais atbalsts ir konvencionālajai praksei, visa dokumentācija ir orientēta uz to, ka sociālie darbinieki strādā konvencionālajā praksē.” Respondente norāda, ka pastāv pieņēmumi par to, kāds varētu būt trīs posmu intervences modelis spēka perspektīvā:

1. posms: klienta spēcīnāšana „ligzdā”;
2. posms: klienta sociālās funkcionēšanas attīstīšana;
3. posms: patstāvīga sociālā funkcionēšana.

Intervences modelis spēka perspektīvā ietvertu sākotnēju strādāšanu ar klientu, norādot uz ārējiem spēkiem, uz to, ka apkārtējā vide ir droša un draudzīga klientam, kā arī tādā veidā tiktu aktualizēti klienta sapņi, vēlmes un mērķi. Kad klienta mērķi ir identificēti, sociālais darbinieks, iedrošinot klientu, palīdzētu viņam mijiedarboties ar vidi. Praksē klients reti nonāk līdz tādai patstāvīgai funkcionēšanai, kad viņš spēj sadarboties ar citiem ne tikai savā labā, bet arī sabiedrības labā.

6. *Vai redzat iespēju ieviest spēku perspektīvu praksē plašākā mērogā sociālā gadījuma vadīšanā? Kā?*

Respondente uzskata, ja sociālie darbinieki zinātu par spēku perspektīvu, tad daudzi šo pieeju izvēlētos. Tika noskaidrots, ka respondente saredz iespēju ieviest spēka perspektīvu praksē plašākā mērogā sociālā gadījuma vadīšanā un izvirza nosacījumus iespējamībai:

1. plašāks spēka perspektīvas apskats sociālā darba studentiem;
2. iespēja apgūt spēka perspektīvas prakses formu pēc augstākās izglītības;
3. mainīt fokusu sociālā darba praksē Latvijā no pirmā līmeņa palīdzības uz sociālo darbu pēc būtības;
4. palīdzēt sociālajiem darbiniekiem apzināt savas stiprās puses.
5. Tātad spēka perspektīvu nepieciešams aktualizēt, lai tā tiktu apzināti ieviesta praksē.

Diplomdarba autore izvirza pieņēmumu par to, ja tiktu strādāts ar sociālajiem darbiniekiem spēka perspektīvā un viņi paši sajustu un apjaustu tās ietekmi, tad varētu izvērtēt tās pielietošanu darbā ar klientiem.

5.3. Strukturētu interviju ar sociāliem darbiniekiem, izmantojot elektronisko pastu, analīze

1. *Vai iepriekš esat saskāries ar spēka perspektīvu? Kā?*

Tika noskaidrots, ka seši respondenti atklāj to, ka sociālā gadījuma vadīšanā izmanto spēka perspektīvu, lai gan šo pieeju ir apzinājis tikai viens respondents 2009. gada Sociālo darbinieku konferencē. Viena respondente apgalvo, ka studiju un pašizglītošanās procesā ir

saskārusies ar līdzīgu pieeju, šāda pieeja klientam tiek apskatīta diezgan daudzās teorijās. Viens respondents apgalvo: „*Konsultāciju laikā sociālajam darbiniekam ir jānovēro gan stiprās, gan vājās klienta puses. Sociāla darbinieka mērķis ir saklausīt un ieraudzīt klienta stiprās puses un palīdzēt klientam stiprās puses apzināties, attīstīt, pielietot un pilnveidot.*” Tātad spēka perspektīva tiek aktualizēta, tomēr daļa sociālo darbinieku nav guvuši teorētisku informāciju par šo pieeju, līdz ar to būtu nepieciešama papildus izglītošana par spēka perspektīvu.

2. *Kāda, Jūsaprāt, ir klienta spēku novērtēšanas nozīme sociālā gadījuma vadīšanā?*

Tika noskaidrots, ka pieci respondenti atzīst to, ka klienta spēku novērtēšana ir svarīga sociālā gadījuma vadīšanā. Tika noskaidrots, lai koncentrētos uz klienta stiprajām pusēm, tās ir jāizzina, tādējādi attīstītot klienta prasmes, kas var paātrināt sociālā gadījuma vadīšanas procesu, „*ja izdodas palīdzēt klientam sajūst, novērtēt un izmantot savus resursus, tad tas prasa mazāk resursu no darbinieka un institūcijas.*” Viens respondents uzskata, ka klienta spēku novērtēšanas rīks (*skat. 2. pielikumu*) ir garš un sarežģīts, un iesaka to dalīt atsevišķās grupās, lai klients to aizpildītu vairāku konsultāciju laikā.

3. *Vai Jūs vēlētos saņemt klienta iekšējo spēku novērtēšanas rīku, ko izveidojis D. Seilībjs – spēka perspektīvas pamatlicējs?*

Tika noskaidrots, ka visi septiņi respondenti vēlētos saņemt klienta iekšējo spēku novērtēšanas rīku, kā arī to izmantot, jo „*tas palīdz klientam vieglāk apzināt savus plusus un sociālā gadījuma vadītājam paplašināt zināšanas un pieredzes klāstu, kā arī palīdzēt sasniegt izvirzīto mērķi*”. Respondentes izsaka arī apgalvojumu, ka to izmantotu ikdienas praksē. Diplomdarba autore secina, ka respondenti atzīst spēka perspektīvu kā derīgu klienta sociālā gadījuma vadīšanā un ir ieinteresēti iegūt tādu jaunu informāciju kā klienta iekšējo spēku novērtēšanas rīku.

4. *Vai jūs būtu gatava ieviest klienta spēku novērtēšanu kā klienta lietas sastāvdaļu savā darbā?*

Tika noskaidrots, ka visas septiņi respondenti būtu gatavi ieviest klienta spēku novērtēšanu kā klienta lietas sastāvdaļu sociālā gadījuma vadīšanā. Diplomdarba autore novēro, ka respondenti ir atvērti jaunām idejām, kas varētu palīdzēt darbā un ka ikviens sociālais darbinieks darbā izmanto individuālu pieeju, pielietojot savas stiprās puses, kā arī vadās pēc noteiktiem standartiem.

5. *Vai ir nepieciešama koncentrēšanās (resursu apzināšana, atspoguļošana) uz klienta spēkiem sociālā gadījuma vadīšanā?*

Tika noskaidrots, ka visi septiņi respondenti uzskata, ka ir nepieciešama koncentrēšanās uz klienta spēkiem sociālā gadījuma vadīšanā, ir pat izteikti viedokļi, ka bez tās nevar pastāvēt sociālā gadījuma vadīšana. Tiek raksturots, ka koncentrēšanās uz klienta spēkiem ir svarīga klienta sociālās funkcionēšanas uzlabošanā, sociālo prasmju attīstīšanā, klienta emocionālā atbalstīšanā. Zīmīga ir vienas respondentes atbilde: „*Sociālais darbinieks redz, vai klients apzinās savu esošo situāciju un vai viņš redz situācijas iespējamās risinājumus. Klienta spēka perspektīvas ir resurss sociālā gadījuma risināšanā. Tā ir iespēja efektīvāk strādāt ar gadījumu un iespēja ātrāk un pilnvērtīgi atrisināt sociālo problēmu.*”

6. *Ko, Jūsaprāt, spēka perspektīva sniedz sociālā gadījuma vadīšanā? Cik tā ir reāli iespējama?*

Tika noskaidrots, ka respondentes uzskata, ka spēka perspektīva palīdz efektīvāk un pilnvērtīgāk veikt sociālā gadījuma vadīšanu. Tika noskaidrots, ka spēka perspektīva sociālā gadījuma vadīšanā iesaista klientu savu resursu izvērtēšanā, palīdz izcelt klienta stiprās puses un iespējas, ļauj klientam tās apzināties, meklēt un attīstīt, sniedz klientam uzlabojumus emocionālā līmenī. Analizējot gūtās atbildes, diplomdarba autores uzskata, ka kopumā spēka perspektīva sniedz būtisku ieguldījumu sociālā gadījuma vadīšanā.

Tika noskaidrots, ka respondenti saskata spēka perspektīvas iespējamību sociālā gadījuma vadīšanā, kā arī viens respondents min tādu nosacījumu, ka klientam ir jābūt pašrefleksijas spējām un zināmam inteliģences līmenim. Respondents uzskata, ka ir klientu grupas, ar kurām nedarbojas spēka perspektīva, piemēram, cilvēki ar kādiem noteiktiem personības traucējumiem vai psihiskām saslimšanām, garīgu atpalcību. Diplomdarba autorēm šo izņēmumu pieminēšana liek aizdomāties par to, ka sākotnēji spēka perspektīva gadījuma vadīšana tika ieviesta ASV garīgo slimību centros (*skat. 3. nodaļu*), tomēr Latvijā sociālā gadījuma vadīšanā sociālā gadījuma vadītājiem pastāv šaubas par šīs pieejas realizāciju, par zemu tiek novērtētas klientu spējas.

7. *Cik svarīga ir klienta iekšējo resursu konstatēšana un akcentēšana?*

Tika noskaidrots, ka respondenti uzskata, ka klienta iekšējo spēku apzināšana un atspoguļošana ir ļoti svarīga sociālā gadījuma vadīšanā, lai uzlabotu klienta sociālo funkcionēšanu, „*lai klients pats jūt, ka viņš ir sabiedrības daļa, lai viņš izprot, ka viņam ir daudzi resursi, ko viņš pats varētu izmantot, sastopoties ar sociālajām grūtībām*”. Viens respondents uzsver, ka klienta iekšējo resursu konstatēšana un akcentēšana pieprasa ilgstošu novērtēšanu.

8. *Kādas, Jūsaprāt, ir plašāka mēroga iespējas ieviest spēka perspektīvu? Kā to īstenot? Vai tas ir nepieciešams?*

Tika noskaidrots, ka respondenti saskata nepieciešamību ieviest spēka perspektīvu sociālā gadījuma vadīšanā plašākā mērogā, kā arī sniedz idejas, kā to īstenot:

- jāizstrādā rokasgrāmata sociālā darba speciālistiem, kurā ir pieejams metodiskais materiāls par spēka perspektīvu, un jāiesniedz šī rokasgrāmata Labklājības ministrijā un Rīgas domes Labklājības departamenta Sociālās pārvaldes priekšniekam Mārtiņam Mooram;
- jāorganizē izglītojoši semināri;
- jāizstrādā spēka perspektīvas metodes, ko integrēt praksē;
- jāizmanto sociālo gadījumu analīzes supervīziju nodarbībās.

5.4. Fokusgrupu interviju analīze

1. fokusgrupa (skat. 42. pielikumu)

Kas Jums patīk savā darbā vislabāk?

Fokusgrupas intervijas sākumā tika jautāts, kas darbiniekiem patīk savā darbā, lai dalībnieki tiktu iedrošināti izteikties, lai viņi pastāstītu par sevi. Tika noskaidrots, ka pieciem dalībniekiem patīk darbs ar cilvēkiem, ko viņi uzskata par radošu. Ir patīkami sniegt atbalstu un saskatīt rezultātus. Viena respondente izteicās, ka viņai patīk palīdzēt klientiem saskatīt spēkus un sasniegt mērķus, kā arī norādīt uz viņu iespējām. Cita respondente piemin, ka pozitīvs aspekts darbā ir klienta veicināšana uz pozitīvu dzīves skatījumu: „*Kad, teiksim, daudzi atgūst cerību pilnīgi bezcerīgai situācijai. Kad viņi paši var visu atrisināt, tikai viņiem nav informācijas.*” Šajā atbildē vērojama ticība klienta spējai pašnoteikties, kas ir spēka perspektīvas elements.

Vai iepriekš esat saskāries ar spēka perspektīvu? Kā?

Tika noskaidrots, ka divi dalībnieki bija apzinājuši spēka perspektīvu studiju procesā un Daina Vanagas seminārā. Dalībnieki ir vienisprātis, ka, lai gan ne visi ir apzinājuši spēka perspektīvu, darbā pielieto šo pieeju.

Kā Jūs domājat, vai spēka perspektīvu izmantojat savā darbā?

Dalībnieki izmanto spēka perspektīvu savā darbā, nedomājot, ka tieši konkrētā brīdī to pielieto. Viena dalībniece apgalvo, ka, ja ne pilnībā spēku perspektīvu izmanto, tad elementi noteikti tiek pielietoti.

Kādi, Jūsuprāt, ir spēka perspektīvas plusi, iespējas?

Dalībnieki atklāja vairākas, viņuprāt, nozīmīgas spēka perspektīvas idejas. Nozīmīgs ir spēka perspektīvas klienta nostādījums eksperta lomā, kad viņam jādomā pašam, ko darīt konkrētā situācijā, kad klientam pieder gala vārds savas problēmas risināšanā vai nerisināšanā. Tā izpaužas arī cieņa pret klientu un viņa gribu. Par nozīmīgu uzskata arī spēka

perspektīvas tendenci tiekties uz pozitīvismu, apzinot labo klientā. Nozīmīga ir klienta resursu atspoguļošana, kas veicina pozitīvu rezultātu sasniegšanu. Spēka perspektīva parāda, ka katram klientam ir mērķi, uz ko tiekties, tā mobilizē klientu. Kā spēka perspektīvas pluss tiek minēta klienta rosināšana pašam saskatīt savas iespējas, kā arī iespēju apzināšana un atspoguļošana no sociālā darbinieka puses. Spēka perspektīva veicina klientu saprast, ka atbildība nav smaga nasta un ka viņš var būt atbildīgs par savu dzīvi. Viena respondente apgalvo, ka ne visos gadījumos jāizmanto šī pieeja.

Kādi ir spēka perspektīvas trūkumi?

Dalībnieki uzskata, ka ne vienmēr spēka perspektīva ir piemērota, piemēram, personām ar garīgās attīstības vai psihiskiem traucējumiem, var būt arī gadījumi, kad klients nepieņem spēka perspektīvas elementu izmantošanu. Divas dalībnieces uzskata, ka var būt tā, ka klientā nav iespējams apzināt spēkus, tādos gadījumos jāpiesaista citi speciālisti, piemēram, psihologs. Trīs fokusgrupas dalībnieki apgalvo, ka spēka perspektīvu var izmantot tikai brīvprātīgiem klientiem.

Kāda, Jūsaprāt, ir klienta spēku novērtēšanas nozīme sociālā gadījuma vadīšanā?

Dalībnieki uzskata, ka klientu spēku novērtēšana var klientu motivēt, it sevišķi svarīga ir iekšējo spēku novērtēšana. Ir nozīmīga klienta spēku atspoguļošana, lai viņš pats tos apzinātos. Ir klienti, kuriem grūtāk atklāt spēkus, piemēram, patērētāju kategorija, kas nav orientēta uz sadarbību, jo viņi grib visu saņemt tieši. Diskusijas laikā izveidojās jautājums, kā būtu, ja spēka perspektīvu izmantotu darbā ar klientu patērētāju, varbūt tādā gadījumā arī būtu iespējams saskatīt spēkus.

Vai Jūs būtu gatavi ieviest klienta spēku novērtēšanu kā klienta lietas sastāvdaļu savā darbā?

Visi diskusijas dalībnieki atbalsta klienta spēku novērtēšanas ieviešanu klienta lietas dokumentācijā kā izvēles instrumentu atkarībā no gadījuma. Arī jautājumi novērtēšanas rīkā būtu jāpiemēro klienta situācijai. Viena dalībniece apgalvo, ka sociālā darbinieka ikdienā ir neskaitāmi darba pienākumi, klienta spēku novērtēšana katrā klienta gadījumā būtu apgrūtināta. Cits respondents uzskata, ka klienta spēku novērtēšanas rīks palīdzētu strukturēt interviju, kas sniegtu labākus rezultātus.

Kā Jums šķiet, vai ir nepieciešama koncentrēšanās (resursu apzināšana, atspoguļošana) uz klienta spēkiem sociālā gadījuma vadīšanā?

Tika noskaidrots, ka diskusijas dalībnieki ir vienprātis par to, ka koncentrēšanās uz klienta spēkiem sociālā gadījuma vadīšanā ir nepieciešama, jo tā ceļ klienta pašapziņu un stiprina viņu. Viena respondente apgalvo, ka izmanto koncentrēšanos uz klienta spēkiem,

piemēram, ja klients pasaka kaut ko pozitīvu, tad darbiniece cenšas to atspoguļot, tādējādi tas novērš negatīvu domāšanu un problēmu virza uz risinājumu.

Ko, Jūsaprāt, spēka perspektīva sniedz sociālā gadījuma vadīšanā? Cik tā ir reāli iespējama, lai ieviestu sociālā gadījuma vadīšanā?

Dalībnieki uzskata, ka spēka perspektīva klienta sociālā gadījuma vadīšanā motivē klientu, palīdz saredzēt risinājumu. Spēka perspektīva atvieglo darbu, jo tā veicina sadarbību un klients jūtas novērtēts. Tiek izteikts viedoklis, ka būtu ieteicams katram sociālajam darbiniekam izvērtēt, vai strādāt spēka perspektīvā vai izmantot klienta spēku novērtēšanas rīku.

Cik svarīga ir klienta iekšējo resursu konstatēšana un akcentēšana?

Tika noskaidrots, ka diskusijas dalībnieki uzskata, ka klienta iekšējo spēku konstatēšana un akcentēšana ir ļoti svarīga sociālā gadījuma vadīšanā, tas klientu motivē, viņš apzinās savas zināšanas un resursus un gūst spēkus, lai uzlabotu situāciju.

Kādas atziņas guvāt šajā diskusijā? Vai ieviesīsit kaut ko jaunu savā praksē pēc pārrunātā? Un, ja ieviesīsit tad, ko?

Divas dalībnieces diskusijā guva atziņu, ka darbā izmanto spēka perspektīvu, lai gan šo pieeju nebija apzinājušās. Diplomdarba autores ir patīkami pārsteigtas par dalībnieku atsaucību un vēlmi ieviest spēka perspektīvu praksē, piemēram: „*Katra jauna aktivitāte palīdz uzlabot savas zināšanas, attīstot iemaņas, tā kā es noteikti ieviesīšu kaut vai jautājumus un vēlreiz pārļausīšu jūsu sūtītos materiālus, jo tie ir ļoti vērtīgi. Mēs esam pateicīgi par to, ka palīdzat pilnveidot mūsu zināšanas*”. Viens dalībnieks uzsver, ka klienta spēku novērtēšanas rīks palīdzēs strukturēt interviju, noskaidrojot klienta sociālo situāciju.

Kādas Jūsu skatījumā ir plašāka mēroga iespējas ieviest spēku perspektīvu? Kā to īstenot? Vai tas ir nepieciešams?

Dalībnieki saredz iespēju ieviest spēka perspektīvu plašākā mērogā sociālā gadījuma vadīšanā, bet ne kā vienīgo pieeju, un sniedz idejas, kā to īstenot:

- organizējot izglītojošus seminārus;
- izstrādājot rokasgrāmatu sociālā darba speciālistiem, kurā ir pieejams materiāls par izstrādātām spēka perspektīvas metodēm, ko integrēt praksē.

2. fokusgrupa (skat. 43. pielikumu)

Kas Jums patīk savā darbā vislabāk?

Tāpat kā pirmās fokusgrupas intervijā, sākumā dalībnieki tika iedrošināti izteikties un pastāstīt par pozitīvo darbā. Tika noskaidrots, ka dalībniekiem patīk radošums darbā jeb

gadījumu dažādība, patīk tas, ka darbā var izmantot dažādas metodes un pilnveidot savas zināšanas. Tiek noskaidrots arī viedoklis par to, ka viņiem patīk darbs ar cilvēkiem. Viena dalībniece nespēja raksturot, kas viņai patīk, jo nesen tikai atgriezies darbā.

Vai iepriekš esat saskāries ar spēka perspektīvu? Kā?

Tika noskaidrots, ka dalībnieki nav teorētiski apzinājuši spēka perspektīvu, lai gan iepriekš ir dzirdējuši par līdzīgām pieejām, tādām kā stipro un vājo pušu modelis un uz nākotni vērsta pieeja. Dalībnieki spēka perspektīvas terminu asociē ar fiziska spēka izmantošanu un ietekmēšanu. Divas dalībnieces, izlasot informāciju par spēka perspektīvu, to asociē ar pozitīvo domāšanu.

Kā Jūs domājat, vai spēka perspektīvu izmantojat savā darbā?

Fokusgrupas intervijas dalībnieki, iepazīstoties ar diplomdarba autoru izsūtīto spēka perspektīvas sociālā gadījuma vadīšanā raksturojuma materiālu, atklāj, ka, lai gan nav apzinājuši spēka perspektīvu teorētiski, tomēr to savā darbā izmanto, motivējot klientu un strādājot ar viņa ārējiem resursiem. Viena dalībniece uzsver, ka teoriju pielietojums notiek automātiski, tās netiek definētas, pārēji dalībnieki viņai piekrita.

Kādi, Jūsuprāt, ir spēka perspektīvas plusi, iespējas?

Dalībnieki spēka perspektīvā saskata šādas nozīmīgas lietas:

- norādot uz pozitīvo klientā, viņš kļūst atvērtāks;
- pašvērtējuma paaugstināšana;
- klients kļūst motivētāks;
- tiek veicināta sadarbība.

Kādi ir spēka perspektīvas trūkumi?

Dalībnieki uzskata, ka ne visos gadījumos var pielietot spēka perspektīvu, notika diskusija par to, kad to var izmantot un kad nevar (tiek noskaidrotas atbildes arī uz jautājumu: *Ko, Jūsuprāt, spēka perspektīva sniedz sociālā gadījuma vadīšanā? Cik tā ir reāli iespējama, lai ieviestu sociālā gadījuma vadīšanā?*). Dalībnieku skatījumā spēka perspektīvu nevar izmantot ar nemotivētiem klientiem, personām ar garīgās attīstības traucējumiem, psihiskām slimībām, jo tad klients nespētu koncentrēties sarunai. Sākotnēji tiek izteikts viedoklis, ka spēka perspektīva nedarbotos vardarbības gadījumā gan upurim, gan varmākai, tomēr diskusijas laikā tiek atzīts, ka tā derētu upura pašvērtējuma celšanai un tam, lai izzinātu iepriekšējo pieredzi pirms bijusi vardarbība, tādējādi to izmantojot risinājuma saskatīšanā. Diskusijā tiek atzīts, ka spēka perspektīva būtu pielietojama ar atkarīgām personām, paaugstinot motivāciju. Arī ar bērniem un pusaudžiem būtu iespējams izmantot spēka perspektīvu, norādot uz viņu prasmēm. Diskusijā tiek izteikts viedoklis, ka deviantas

uzvedības gadījumā būtu grūtāk izmantot šo pieeju, jo viņu apņemšanās kabinetā, izejot ārā un satiekot paziņas, mazinās, tomēr vēlāk tiek atzīts, ka arī deviantas uzvedības gadījumā jāizvērtē situācija, lai apzinātu iespēju izmanto spēka perspektīvu. Viena dalībiece uzskata, ka šī perspektīva labāk pielietojama darbā ar nobriedušām personībām.

Vai Jūs būtu gatavi ieviest klienta spēku novērtēšanu kā klienta lietas sastāvdaļu savā darbā?

Tika noskaidrots, ka pārsvarā dalībnieki piekristu iesviest spēku novērtēšanu klienta lietas dokumentācijā un būtu nepieciešams saīsināt klienta spēku novērtēšanas rīku. Viena respondente apgalvo, ka, ņemot vērā klientu kvantitāti, būtu grūti to pielietot.

Cik svarīga ir klienta iekšējo resursu konstatēšana un akcentēšana?

Dalībnieki atzīst, ka klienta iekšējo resursu konstatēšana un akcentēšana ir būtiska sociālā gadījuma vadīšanas sastāvdaļa, lai klientu stiprinātu un motivētu.

Kādas atziņas guvāt šajā diskusijā? Vai ieviesīsiet kaut ko jaunu savā praksē pēc pārrunātā? Un ja ieviesīsiet, tad, ko?

Dalībnieki atzīst, ka diskusija rosinās domāt par spēka perspektīvas pielietošanu darbā, kā arī centīsies to izmantot. Viena dalībiece atzīst: „Esmu sapratusi, ka sociālā gadījuma vadīšanā iepriekš klientam nav pateiktas viņa stiprās puses un tas, ka tās būtu vairāk jāizceļ.” Tiek minēti tādi šķēršļi spēka perspektīvas ieviešanai praksē kā ierobežots laiks un dusmas pret klientu konkrētos gadījumos.

Kādas, Jūsaprāt, ir plašāka mēroga iespējas ieviest spēku perspektīvu? Kā to īstenot? Vai tas ir nepieciešams?

Fokusgrupas intervijas dalībnieki uzskata, ka nevar noteikt, kādas teorijas sociālajam darbiniekam jāizmanto darbā ar klientu, jo katrs izvēlas sev piemērotāko. Tika noskaidrots, ka būtu nepieciešams aktualizēt spēka perspektīvu, rīkojot apmācības. Viena dalībiece izsaka viedokli, ka diplomdarba autores, rīkojot diskusiju par spēka perspektīvu sociālā gadījuma vadīšanā, aktualizē šo tēmu.

REZULTĀTI UN DISKUSIJA

Šajā nodaļā diplomdarba autores apkopo un raksturo rezultātus, kas gūti, pētot teorētisko literatūru un analizējot empīriskajā pētījumā gūtos datus. Ārzemju literatūrā spēka perspektīvas pieredze sociālā gadījuma vadīšanā atklāj svarīgu pieeju, kādā veidā uzlabot klienta sociālo funkcionēšanu, koncentrējoties uz klienta ārējiem un iekšējiem resursiem. Diplomdarba autores atklāj, ka Rīgā sociālie darbinieki sociālā gadījuma vadīšanā par nozīmīgiem resursiem uzskata klienta ārējos, nevis iekšējos spēkus, lai gan tos arī atzīst par būtiskiem klienta motivēšanā.

Diplomdarba autores uz spēkiem balstītajā sociālā gadījuma vadīšanā izceļ šādus elementus: ticību klientu spējām, koncentrēšanos uz klienta stiprajām pusēm un iespējām, akcentu uz risinājumu, nevis uz problēmu, klienta spēku novērtēšanu un atspoguļošanu, pakāpenisku sociālā darbinieka palīdzības mazināšanu, klienta pašnoteikšanās veicināšanu, uz līdzdarbību balstītas un cieņas pilnas attiecības, neformālo drošības tīklu izmantošanu, savu un klienta rosināšanu uz pozitīvu dzīves skatījumu. Empīriskajā pētījumā diplomdarba autores ievēro, ka respondenti izsaka viedokli par to, ka nav noteiktas spēka perspektīvas vadlīnijas, pēc kurām strādāt. Arī teorijā minēts, ka spēka perspektīva ir jauna pieeja un tai nav attīstīta specifiska tehnika tā kā citās praksē izmantotajās teorētiskajās pieejās. Lai gan tā nav sīki izstrādāta, uz spēkiem balstītajā praksē tiek identificēti elementi, ko varētu iekļaut rokasgrāmatā par spēka perspektīvu.

Analizējot sociālo darbinieku viedokļus, tika apstiprināts, ka spēka perspektīva palīdz efektīvāk un pilnvērtīgāk veikt sociālā gadījuma vadīšanu. Respondenti atzīst, ka spēka perspektīva sociālā gadījuma vadīšanā rosina izcelt klienta stiprās puses un iespējas, iesaista klientu savu resursu izvērtēšanā un iespēju apzināšanā, kā arī paaugstina klienta pašvērtējumu. Teorijā raksturots, ka uz spēkiem balstītā pieeja tika attīstīta, izveidojot programmu, lai nodrošinātu gadījuma vadīšanas pakalpojumus cilvēkiem ar psihiskiem traucējumiem. Kopš tā laika spēka perspektīva gadījuma vadīšanā ir ieviesta arī citās prakses nozarēs, piemēram, sociālo pakalpojumu nodaļās un atkarību ārstēšanas programmās. Empīriskajā pētījumā noskaidrots, ka Rīgas sociālie darbinieki netic to personu spējām, kurām ir garīgās attīstības traucējumi un psihiskas slimības, kā arī sociālie darbinieki neredz iespējas šo personu spējas attīstīt. Analizējot respondentu viedokļus par spēka perspektīvas pielietošanu darbā ar dažādām klientu grupām, tika novērotas šaubas par spēku perspektīvas pielietošanu praksē (ne katram klientam šī pieeja var būt pieņemama). Darbinieki kopumā secina, ka spēka perspektīva vislabāk varētu tikt realizēta darbā ar motivētu klientu. Eva Beinaroviča savā pētījumā secinājusi, ka spēka perspektīva ir atbilstoša pieeja sociālajā darbā

ar izvairīgu klientu. Pēc iegūtajiem viedokļiem diplomdarba autore secina – lai gan spēka perspektīvu vieglāk būtu izmantot sociālā gadījuma vadīšanā ar brīvprātīgu klientu, kā arī ar personu ar attīstītām intelektuālām spējām, sociālajiem darbiniekiem ir svarīgi apzināties to, ka gadījumos, kad viņi klienta situācijā nesaredz resursus un klienta vēlmi sadarboties, spēku perspektīva būtu īpaši nozīmīga. Empīriskajā pētījumā ir iegūti viedokļi par to, ka klientiem iespēju un resursu ir maz, tomēr varam vērot, ka dominēja šāds uzskats – ja klients vēlas mainīt situāciju, viņam ir reāla iespēja to darīt; sociālais darbinieks viņam sniedz tikai ieteikumus.

Balstoties uz teorētisko daļu, ceturtajā nodaļā diplomdarba autore izdalīja spēka perspektīvas elementus gadījuma vadīšanā, un empīriskajā daļā analizēja to pielietošanu. Veicot empīrisko analīzi, tika atklāts, ka sociālā gadījuma vadīšanā notiek klienta problēmu, nevis risinājuma akcentēšana, un tas nav saskaņā ar spēka perspektīvu. Iespējams, to pamato noteiktie darba pienākumi un izvirzītās prasības sociālajiem darbiniekiem. To apstiprina tradicionālās un spēka perspektīvas pieejas salīdzinājums (*skat. 1. pielikumu*) teorētiskajā daļā un ekspertes viedoklis par to, ka tradicionāli Latvijā intervences process ir balstīts uz problēmu. Diplomdarba autore nenoliedz, ka problēmas apzināšana ir svarīga, tomēr tika novērots, ka klientus motivē koncentrēšanās uz iespējām. Protams, ir personas, kas mobilizējas tad, ja tiek sajūsts situācijas apdraudējums, tātad stress un uztraukums rosina uz darbību, kas ir centrēta risinājumam. Tas tika atklāts strukturēto interviju ar sociālajiem darbiniekiem datu analīzē, kurā darbinieki norādīja, ka viņi klientus rosina pārdomāt iespējamās negatīvās sekas, lai pieņemtu lēmumu. Balstoties uz teorētisko analīzi, klientu nepieciešams motivēt, aplūkojot ieguvumus, nevis negatīvās sekas, tādējādi veicinot klienta un sociālā darbinieka attiecības, kas vērstas uz sadarbību un pozitīva rezultāta sasniegšanu.

Kopumā diplomdarba autore novēro, ka praksē sociālā gadījuma vadītāji koncentrējas uz risinājumu, jo saskaņā ar darba pienākumiem klients ir jāvirza uz risinājumu, izmantojot klienta resursu attīstīšanu. Diplomdarba autore secina, ka spēka perspektīva ir būtiska sastāvdaļa sociālā gadījuma vadīšanā, kuras praksē tiek veicināta klienta pašnoteikšanās. Pēc veiktā pētījuma diplomdarba autore sociālā gadījuma vadīšanā vēlas ieteikt attīstīt neformālo drošības tīklu, piemēram, nevalstiskās organizācijas un klienta ģimeni. Diplomdarba autore ievēro, ka bieži sociālā gadījuma vadīšanā notiek standarta pakalpojumu piedāvāšana, darbinieki ir apzinājuši institūciju un profesionāļu stiprās puses un, ņemot vērā klienta intereses, norāda iespējas izmantot kādu pakalpojumu. Pozitīvi ir tas, ka viedoklis par pakalpojumiem netiek uzspiests, lai gan brīžiem notiek pārlieku liela koncentrēšanās uz pakalpojumu piedāvāšanu. Lielākā daļa sociālā gadījuma vadītāju uzskata, ka ir iespējama

pakāpeniska sociālā darbinieka palīdzības mazināšana, un tiecas uz to. Sociālā gadījuma vadītāji ne vienmēr ir spējīgi vieni paši veicināt palīdzības mazināšanu, tādēļ starpinstitucionālā un starpprofesionāļu sadarbība ir nozīmīgs resurss klienta sociālā gadījuma vadīšanā.

Diplomdarba autore, analizējot teorētisko un empīrisko pētījumu, uzskata, ka spēka perspektīva sniedz labvēlīgus rezultātus ne tikai klientam, bet arī sociālajam darbiniekam. Uz spēkiem balstītā gadījuma vadīšana palīdz klientam apzināties spēkus sevī un sev apkārt, tas rosina uz patstāvību. Sociālie darbinieki, pielietojot spēka perspektīvu, koncentrējas uz iespējām, nevis uz šķēršļiem. Kā apgalvo Eva Beinaroviča, ir svarīgi apzināties, ka situāciju ir iespējams uzlabot, jo tas dod stimulu darbā ar klientiem. Vairāki respondenti apgalvo, ka svarīga ir rezultātu sasniegšana un klientu atgriezeniskā saite, spēka perspektīva sniedz paraugu, kā to iegūt. Empīriskajā pētījumā noskaidrots, ka sociālā gadījuma vadīšanas praksē pielietotie elementi sniedz pozitīvus rezultātus darbā ar klientu. Diplomdarba autore secina, ka vienā konsultācijā pilnībā nevar izmantot visus spēka perspektīvas elementus, tomēr gadījuma vadītājam jāapzinās klienta stiprās puses, lai nepieciešamības gadījumā tos varētu atspoguļot vēlāk. Arī respondenti atzīst, ka, lai gan ievēro klienta spēkus, tomēr to atspoguļošanai uzmanību nepievērš. Empīriskajā pētījumā noskaidrots, ka klienta pašnoteikšanās bieži netiek novērtēta un ņemta vērā, lielāks uzsvars ir uz ārējiem resursiem, kas tiek piesaistīti un attīstīti.

Diplomdarba autore, analizējot teoriju, uzsver, ka gadījuma vadīšanā pastāv individuāla pieeja klientam, izmantojot spēka perspektīvu, tiek apzināti un koordinēti klienta iekšējie un ārējie spēki. Spēku novērtēšanai varētu pievērst lielāku uzmanību, it sevišķi klientu iekšējiem spēkiem, ko var atspoguļot klienta sociālā gadījuma vadīšanā. Diplomdarba autore fokusgrupu un strukturētu elektronisko interviju dalībniekus iepazīstināja ar klienta spēku novērtēšanas rīku (*skat. 2. pielikumu*), ko izveidojis D. Seilībjijs. Respondenti atzīst, ka tas ir lielisks instruments sociālā gadījuma vadīšanā, lai gan būtu nepieciešamas jautājumu korekcijas. Šis rīks būtu nozīmīgs klienta stipro pušu izzināšanā, lai sociālā gadījuma vadīšanā uz tām būtu koncentrēšanās. Bija arī darbinieki, kuri atzina, ka turpmāk praksē ieviesīs pamatus no piedāvātā klienta spēku novērtēšanas rīka. Visi strukturēto interviju respondenti, izmantojot elektronisko pastu, izteica vēlmi saņemt klienta iekšējo spēku novērtēšanas rīku, līdz ar to diplomdarba autore novēro ieinteresētību un atsaucību no respondentu puses par spēka perspektīvu klienta sociālā gadījuma vadīšanā, tas rosina domāt, ka lielāks sociālo darbinieku skaits vēlētos iegūt informāciju par to, kā strādāt ar spēka perspektīvu.

Diplomdarba autores uzskata, ka liela nozīme ir tam, kā spēka perspektīva tiek prezentēta. Sociālos darbiniekus neinteresēja kārtējā tabula un novērtēšanas instruments, jo brīžiem darbs ar dokumentiem aizņem vairāk laika par tiešu kontaktu ar klientiem. Analizējot sociālo darbinieku viedokļus, diplomdarba autores guva atziņu, ka sociālie darbinieki atbalsta spēka perspektīvas ieviešanu plašākā mērogā. Tā kā spēka perspektīva sociālā gadījuma vadīšanā tika atzīta par nozīmīgu, būtu nepieciešams stiprināt uzticību šai pieejai, norādot, kādus rezultātus tā sniedz. Arī fokusgrupas dalībnieki saskata iespēju spēka perspektīvu ieviest praksē. Diplomdarba autores secina, ka ideju par spēka perspektīvas ieviešanu plašākā mērogā sociālā gadījuma vadīšanā var īstenot, īpaši to popularizējot sociālajiem darbiniekiem, gadījuma vadītājiem, rīkotās apmācībās vai konferencēs vai izveidojot atbilstošu rokasgrāmatu par spēka perspektīvu.

Diplomdarba autores uzskata, ka sociālie darbinieki pielieto noteiktas un nemainīgas tehnikas darbā ar klientu, kas var nomākt profesionālo izaugsmi. Diplomdarba autores novēro, ka ir respondenti, kas uzskata, ka strādā, balstoties uz dzīves pieredzi, un papildus apmācība nav nepieciešama, tomēr lielākoties sociālie darbinieki, kas piekrita piedalīties pētījumā, ir atvērti jaunām idejām un vēlas sevi profesionāli pilnveidot.

Diplomdarba autores atbalsta teorētiskajā daļā pausto viedokli par to, ka spēka perspektīva nav tik lielā mērā teorija, cik attieksme pret klientu un darbu, tā ir principu un ideju kopums, kas saskatāms arī citās teorijās un pieejās. Arī respondenti atklāj, ka līdzīgās pieejās ir apzinājuši līdzīgus principus, kādi ir spēka perspektīvā. Diplomdarba autores atklāj, ka tikai neliela daļa respondentu ir apzinājuši un pielieto spēka perspektīvu, tomēr to neapzināti izmanto vairāki sociālā gadījuma vadītāji, līdz ar to, lai sasniegtu papildus rezultātus darbā ar klientu, nepieciešams aktualizēt spēka perspektīvu, lai sociālā gadījuma vadītājiem būtu iespēja apsvērt tās izmantošanu un pielietot to mērķtiecīgi. Diplomdarba autores iesaka veidot apmācības sociālā gadījuma vadītājiem, izmantojot spēka perspektīvu, lai darbinieki pieredzētu un apjaustu šīs pieejas nozīmi, jo nozīmīgu lietu apgūšana notiek, izmantojot ne tikai teoriju, bet arī praksi.

SECINĀJUMI

Diplomdarba mērķis pētīt spēka perspektīvu klienta sociālā gadījuma vadīšanā tika sasniegts. Mērķa sasniegšanai izvirzītie uzdevumi – teorētiski analizēt sociālā gadījuma vadīšanu, spēka perspektīvu un spēka perspektīvas atspoguļojumu klienta sociālā gadījuma vadīšanā, pētīt spēka perspektīvas pielietojumu klienta sociālā gadījuma vadīšanā, spēka perspektīvas nozīmi sociālā gadījuma vadīšanā sociālo darbinieku skatījumā – tika izpildīti un raksturoti diplomdarba piecās nodaļās. Diplomdarba empīriskā pētījuma pirmajā daļā tika veikti novērojumi sociālo darbinieku konsultācijās ar klientiem un intervijās ar sociālā gadījuma vadītājiem, lai noskaidrotu, kā teorētiskajā daļā raksturotā spēka perspektīva klienta sociālā gadījuma vadīšanā tiek realizēta praksē. Diplomdarba empīriskā pētījuma otrajā daļā tika veikta strukturēta ekspertintervija, divas fokusgrupas intervijas un strukturētas intervijas ar sociālajiem darbiniekiem, izmantojot elektronisko pastu, lai noskaidrotu viedokļus par spēka perspektīvas nozīmi sociālā gadījuma vadīšanā.

Tā kā diplomdarba autore saskārās ar grūtībām empīriskā pētījuma veikšanā (*skat. 4.1. apakšnodaļu*), turpmāk tiek ieteikts darba izstrādes sākumā studentus informēt par to, ka pētījuma veikšanai varētu būt nepieciešams saņemt institūciju atļaujas.

Diplomdarba autore nonāca pie šādiem secinājumiem:

1. Sociālā gadījuma vadīšanas procesā tiek uzlabota klienta sociālā funkcionēšana, plānojot, meklējot, piesaistot un pārraugot pakalpojumus klientam. Klientam piemīt gan ārējie, gan iekšējie resursi, kurus iespējams attīstīt sociālā gadījuma vadīšanā. Spēka perspektīva sociālā gadījuma vadīšanā akcentē koncentrēšanos ne tikai uz klienta ārējiem, bet arī uz iekšējiem resursiem.
2. Empīriskajā pētījumā noskaidrots, ka sociālā gadījuma vadīšana lielākoties notiek, balstoties uz klienta ārējiem resursiem. Tātad sociālā gadījuma vadīšanā nepieciešams koncentrēties uz klienta iekšējo spēku attīstīšanu. Tieši iekšējo spēku attīstīšana var veicināt klienta patstāvību un neatkarību no sociālajiem pakalpojumiem.
3. Teorētiskās literatūras avotos tiek raksturots, ka sociālā gadījuma vadīšana sevī ietver tādu funkciju kā novērtēšanu un diagnozi, tomēr tiek izteikts viedoklis, ka koncentrēšanās uz klienta problēmām un viņu disfunkciju nesniedz vēlamos rezultātus. Sociālā gadījuma vadīšanā ieteicams koncentrēties uz risinājumu, nevis uz klienta disfunkciju. Analizējot iegūtos rezultātus empīriskajā pētījumā, diplomdarba autore secina, ka praksē notiek koncentrēšanās uz iespējām, kas atbilst spēka perspektīvai – pieejai, kas rosina gadījuma vadītājam koncentrēties uz klientu spēkiem un spējām, lai veicinātu klientu veiksmīgu funkcionēšanu kopienā.

4. Izmantojot klienta stiprās puses un izceļot tās, ir iespējams klientu motivēt turpmākai sadarbībai un iesaistīties situācijas uzlabošanā. Spēka perspektīva ir veids, kādā sociālais darbinieks uztver klientu, atspoguļo ticību un atbalstu, lai sadarboties attīstītu klienta pašnoteikšanos.
5. Analizējot empīriskos datus, diplomdarba autore secina, ka sociālā gadījuma vadīšana praksē ir balstīta uz klienta pašnoteikšanās veicināšanu nepieciešamo pakalpojumu koordinēšanu. Tomēr daļa strukturēto interviju dalībnieki atzīst, ka lēmumus pieņem klientu vietā, jo klienti paši nav spējīgi to veikt vai nevēlas. Diplomdarba autore iesaka izmantot spēka perspektīvu un motivēt klientu patstāvīgi pieņemt lēmumus, tādējādi veidojot pakāpenisku sociālā darbinieka palīdzības mazināšanu.
6. Analizējot sociālo darbinieku konsultācijas ar klientiem un strukturētas intervijas sociālā gadījuma vadītājiem, tiek secināts, ka ir vērojami visi spēka perspektīvas principi sociālā gadījuma vadīšanā: palīdzības process tiek koncentrēts uz katras personas iespējām, attiecības starp klientiem un gadījuma vadītājiem raksturo līdzdarbība, klienti ir procesa vadītāji, sociālie darbinieki atzīst indivīda spēju mācīties, palīdzība tiek sniegta klienta vidē, kopiena tiek uzskatīta par potenciālu klientu resursu oāzi. Diplomdarba autore ievēro arī vairākus gadījumus, kad tiek pielietota daļa no principiem, tomēr trūkst atsevišķu principu izmantošana.
7. Analizējot empīrisko pētījumu, tiek secināts, ka spēka perspektīvas izmantošana sociālā gadījuma vadīšanā rosina klienta atvērtību un ticību saviem spēkiem, kā arī motivē klientu sadarboties.
8. Pēc empīriskā pētījuma pirmās daļas analīzes diplomdarba autore secina, ka visaktīvāk tiek izmantots tāds spēka perspektīvas elements kā klienta nostādīšana eksperta lomā, rosinot klientu domāt, kā rīkoties konkrētā situācijā. Klienta viedokļa pieņemšana veicina klientu pieņemt lēmumus un apzināties, ka viņš pats spēj kontrolēt savu dzīvi, kā arī izvērtēt, kādi pakalpojumi viņam ir nepieciešami.
9. Tāds spēka perspektīvas elements kā klienta veicināšana pozitīvam skatījumam uz dzīvi tiek vismazāk izmantots, tomēr diplomdarba autore uzsver, ka klienta motivēšana uz pozitīvām pārmaiņām un reālu cerību uz pozitīvu risinājumu stiprināšana ir svarīgs elements sociālā gadījuma vadīšanā, lai virzītu klientu uz risinājumu.
10. Diplomdarba autore secina, ka sociālie darbinieki veic sociālo darbu ar indivīdu, nenošķirot robežu, kad notiek gadījuma vadīšana un kad – problēmas risināšanas process, tādēļ ir grūti nošķirt robežu, kad spēka perspektīva attiecas tikai uz

gadījuma vadīšanu. Tomēr diplomdarba autores atklāj, ka problēmrisināšanas process ir pretrunā ar spēka perspektīvu, kas vērsta uz risinājumu, nevis uz problēmas identificēšanu.

11. Kopumā vērojama sociālo darbinieku ieinteresētība spēka perspektīvā un tās atzīšana par nozīmīgu klienta sociālā gadījuma vadīšanā, līdz ar to nepieciešama sociālo darbinieku izglītošana spēka perspektīvā, veidojot diskusijas, veicinot sociālo darbinieku izvērtēt, vai viņš šo pieeju vēlas izmantot darbā.

12. Diplomdarba autores secina, ka ir aktualizējušas spēka perspektīvu sociālā gadījuma vadīšanā, izmantojot fokusgrupas un strukturētas elektroniskās intervijas.

13. Sociālie darbinieki saskata nepieciešamību ieviest spēka perspektīvu sociālā gadījuma vadīšanā plašākā mērogā, izstrādājot rokasgrāmatu sociālā darba speciālistiem, kurā ir pieejams metodiskais materiāls par spēka perspektīvu, organizējot izglītojošus seminārus, kā arī spēka perspektīvu izmantojot sociālo gadījumu analīzēs, supervīziju nodarbībās.

PATEICĪBAS

Diplomdarba autores vēlas izteikt pateicību par ieguldīto laiku un atsaucību ekspertei Evai Beinarovičai, sociālajiem darbiniekiem, kas piedalījās intervijās, fokusgrupās un piekrita novērošanai konsultācijās ar klientiem. Tiek izteikta pateicība Didzim Levanam, Robertam Drekālovam un Naurim Ivanānam par sniegto palīdzību angļu teorētiskās literatūras tulkošanā, Rūtai Rumentei par palīdzību teksta literārās kvalitātes veidošanā, draugiem un ģimenei par finansiālu palīdzību un morālu atbalstu diplomdarba pilnveidē.

Vislielākā pateicība tiek izteikta diplomdarba vadītājai Evijai Apinei par sniegto atbalstu, metodiskajiem ieteikumiem un iedrošinājumu diplomdarba izstrādē.

IZMANTOTĀ LITERATŪRA UN IZZIŅAS AVOTI

1. **Andersone, I.** *Svešvārdu vārdnīca :25 000 vārdu un terminu.* Rīga : Avots, 2008.
2. **Barker, R. L.** *The social work dictionary /5th ed. by the NASW Press, 2003. p58, 402*
3. **Bāliņa, R.** *Latviešu valodas vārdnīca: 30 000 pamatvārdu un to skaidrojumu.* Rīga: Avots, 2006.
4. **Blundo,R.** Strengths-based framework. In: *Encyclopedia of social work.* New York: NASW Press; Oxford: Oxford University Press, 2008.(20th ed.) p173-177
5. **Brun, C.; Rapp, R. C.** *Strengths-Based Case Management: Individuals' Perspectives on Strengths and the Case Manager Relationship.* Social Work, 2001. 46(3), p278-288
6. **Carswell, C., Hall, J.A., Huber, D.L., Janpoler, J.S., Walsh, E.** Iowa Case Management: Innovative Social Casework.. *Social Work.*, 2002. 47(2). p132-141
7. **Farley, O. W.** *Introduction to social work* 9th ed. Boston [etc.]: Pearson Education, Inc. 2003. p333-340
8. **Hardy-Desmond, S.** *Social work practice innovation : the adaptive process.* Peosta, Iowa : Eddie Bowers Publ., 2003. p9-17
9. **Hepworth, D.H, Larsen, J.A, Rooney, R.H.** *Direct social work practice: theory and skills.* 6th ed. Pacific Grove [etc.]: Brooks/Cole Thomson Learning, 2002. p471, 549
10. **Kim, J.S.** Strengths perspective. In: *Encyclopedia of social work.* New York: NASW Press; Oxford : Oxford University Press, 2008.(20th ed.) p177-180
11. **Omārova, S.** *Cilvēks runā ar cilvēku: saskarsmes psiholoģija.* Rīga: Kamene, 2006. 11.lpp
12. **Pease B., Fook, J.** *Transforming social work practice : postmodern critical perspectives.* London; New York: Routledge, 1999. p170
13. **Roberts-DeGennaro, M.** Case management. In: *Encyclopedia of social work.* New York : NASW Press; Oxford: Oxford University Press, 2008.(20th ed.) p.223-225
14. **Rothman, J., Sager, J. S.** *Case Management: integrating Individual and Community Practice.* 2nd ed. Boston [etc.]: Allyn and Bacon, 1998. p51-52, 105

15. **Saleebey, D.** *The Strengths Perspective in Social Work Practice: Extensions and Cautions.* Social Work, 1996, 41 (3). p296-305
16. **Saleebey, D.** *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed. New York [etc.]: Longman, 1997.
17. **Saleebey, D.** *The strengths perspective in social work practice* 3rd ed. Boston [etc.]: Allyn and Bacon, 2002.
18. **Sheafor, B. W., Horejsi, C. R.** *Techniques and guidelines for social work practice.* 7th ed. Boston [etc.] : Pearson/Allyn and Bacon, 2006. p93
19. **Turner, F. J.** *Adult psychopathology: a social work perspective.* 2nd ed, New York (NY): The Free Press, 2000. p35-45

PIELIKUMI

Tradicionālās un spēka perspektīvas pieeju salīdzinājums⁹¹

	Tradicionālā pieeja	Spēka perspektīva
Persona	Tiek definēta kā gadījums, simptomi veido diagnozi.	Tiek definēta kā unikalitāte, kam ir savas raksturīgās īpašības, talanti un resursi.
Rehabilitācija	Orientēta uz problēmām; darbā galvenā loma ir rehabilitācijas plānam, kura autors ir sociālais darbinieks.	Orientēta uz iespējām; nozīme tiek piešķirta klienta centieniem.
Personas viedoklis	Sekmē diagnozes uzstādīšanu eksperta skatījumā.	Ir pamatlīdzeklis, lai iepazītu un novērtētu klientu.
Eksperts	Sociālais darbinieks.	Klients.
Sociālais darbinieks	Skeptiski uztver klienta stāstus, racionalizē tos.	Iepazīst personu „no iekšpuses”.
Bērnības trauma	Ir priekštecis pataloģijai pieaugušā vecumā.	Iepriekš neko nenosaka – tā indivīdu var gan stiprināt, gan padarīt vājāku.
Izvēles, kontroles un personīgās attīstības iespējas	Ierobežo pataloģija.	Netiek ierobežotas.
Darba resursi	Ir profesionāļa zināšanas un pieredze.	Ir indivīdu, ģimeņu vai sabiedrību spējas, stiprās īpašības un pielāgošanās spējas.
Palīdzība	Tiek koncentrēta uz to, lai klientam mazinātu simptomu efektus un negatīvo personīgo	Tiek koncentrēta uz to, lai sekmētu klienta dzīvi, apstiprinot un attīstot vērtības un uzticēšanos

⁹¹ Saleebey, D. *The Strengths Perspective in Social Work Practice: Extensions and Cautions*. Social Work, 1996, 41 (3). p298.

	un sociālo rīcību, emociju, domu vai attiecību sekas.	un veidojot un meklējot iespēju iekļauties sabiedrībā.
--	--	---

KLIENTS _____

DATUMS _____

A. DZĪVES APSTĀKĻI

1. Lūdzu, aprakstiet pašreizējos dzīves apstākļus.

2. Cik apmierināts Jūs esat ar pašreizējiem dzīves apstākļiem? Vai vēlaties palikt tajā pašā vietā turpmākos 6 mēnešus vai vēlaties pārvākties?

3. Aprakstiet savus iepriekšējos dzīves apstākļus, kas Jums ir bijuši visatbilstošākie?

B. TRANSPORTS

1. Ar kādu transportlīdzekli Jūs šobrīd pārvietojaties?

2. Vai Jums ir kādas vēlmes, kas attiecas uz Jūsu iespēju pārvietoties?

⁹² Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed. New York [etc.]: Longman, 1997. p104-107

3. Kādus pārvietošanās līdzekļus Jūs izmantojāt iepriekš?

C. FINANSES/APDROŠINĀŠANA

1. Kādi ir Jūsu pašreizējie ienākumu avoti? Lūdzu, norādiet ienākumu apjomu. Kādus materiālus labumus Jūs saņemat (pārtikas taloni, medicīniskā palīdzība, u.tml.)?

2. Kādas ir Jūsu vēlmes attiecībā uz Jūsu finansiālo stāvokli?

3. Kāds finansiālais stāvoklis Jums ir bijis apmierinošākais?

D. NODARBOŠANĀS

1. Lūdzu, nosauciet pēc iespējas vairāk iemeslu, kādēļ esat izvēlējies šobrīd meklēt darbu?

2. Ja Jūs varētu iztēloties darbu, ko varētu strādāt, kas tas būtu? Mēģiniet būt pēc iespējas detalizētāki (Kur Jūs atrodaties – iekšējās vai ārpus tām? Vai darbojaties cilvēku grupā vai viens? Vai strādājat dienas vai nakts maiņās?).

3. Lūdzu, pastāstiet par savu iepriekšējo darba pieredzi. Kāds ir labākais darbs, kas Jums bijis? Cik ilgi Jūs strādājāt tajā profesijā? Aprakstiet darba specifiku, kas to padarīja atbilstošu Jums.

4. Kādēļ pagātnē esat pametis darbu/-us? Mēģiniet nosaukt kādu konkrētu darba pamešanas iemeslu, ja tas iespējams, kas bijis kopīgs Jūsu darba vēsturē.

5. Jūsaprāt, kāds atbalsts Jums ir nepieciešams, lai veiksmīgi atrastu darbu un to saglabātu?

6. Lūdzu, pastāstiet par alkohola un zāļu lietošanu (ieskaitot zāles, kas Jums ir izrakstītas, un tās, ko lietojiet bez izrakstīšanas).

7. Lielākajai daļai cilvēku, kuri meklē darbu, ir diezgan noraidoša attieksme pret šo procesu. Kāda ir Jūsu attieksme pret darba meklēšanu? Kādas lietas Jums ir svarīgas vai kas padara Jūs nervozu vai satrauktu darba meklēšanas procesā?

8. Kādas darbības Jums padodas vislabāk? Kas ir tās darbības, kuru veikšanu Jūs izbaudāt un uzskatāt, ka darāt to labi? Kur Jūs vislabprātāk atpūšaties? Kādēļ Jums šī vieta patīk?

E. SOCIĀLAIS ATBALSTS, ATTIECĪBAS, INTIMITĀTE/TUVĪBA, GARĪGUMS

1. Lūdzu, pastāstiet par cilvēkiem, kuri Jūsu dzīvē ir vissvarīgākie. Kā darba iegūšana un saglabāšana varētu ietekmēt attiecības ar šiem cilvēkiem?

2. Kādas ir Jūsu vēlmes saistībā ar tuvām attiecībām? Vai varu palīdzēt Jums tās īstenot?

3. Cik svarīga vieta Jūsu dzīvē ir reliģijai, ticībai vai baznīcai? Vai Jūs vēlētos nostiprināt savu reliģisko dzīvi? Kā es varu palīdzēt?

4. Uz kuriem Jūs dodaties, kad Jums ir nepieciešams atbalsts, sapratne vai vienkārši kāds, ar ko aprunāties?

Vai šajā jomā mēs varam paveikt ko vairāk?

5. Ko Jūs vēlaties un kas Jums ir nepieciešams sociālo attiecību jomā?

F. VESELĪBA

1. Kāds ir Jūsu veselības stāvoklis? Ko Jūs dariet savas veselības labā? Vai Jūs smēķējat? Vai ir kādi ierobežojumi, kas saistīti ar veselību? Kādus medikamentus Jūs pašlaik lietojiet? Kā Jums sokas ar diētu?

2. Ko Jūs vēlaties un kas Jums ir nepieciešams veselības jomā?

G. BRĪVAIS LAIKS

1. Pastāstiet, ko Jums patīk darīt, lai relaksētos? Kādos brīžos jūtaties visvairāk priecīgs/-a? Kad jūtaties vismierīgāk?

2. Vai ir kādas aktivitātes, ko Jums patika darīt agrāk, bet kādu laiku neesat darījis?

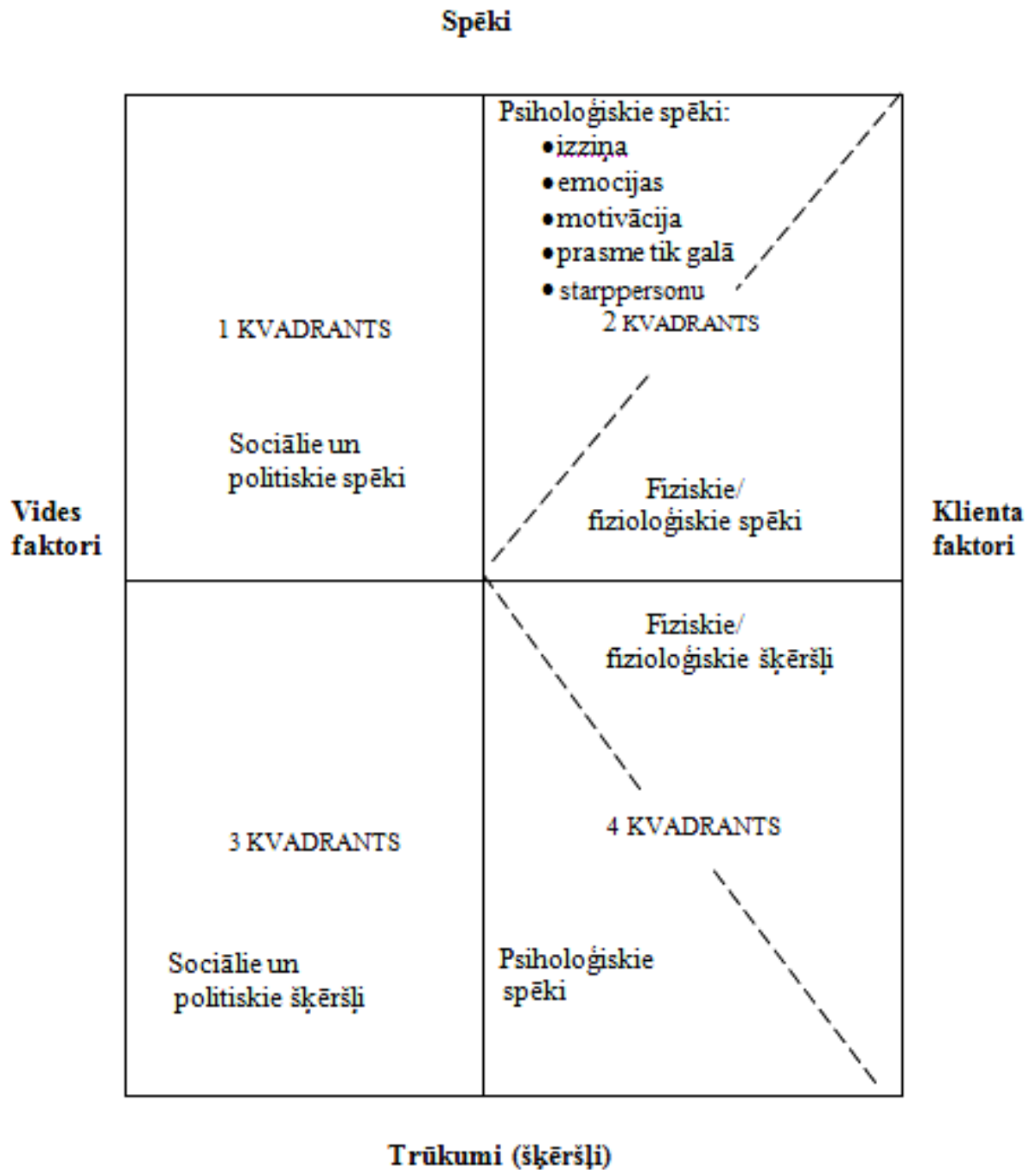
3. Ko Jūs vēlaties un kas Jums vajadzīgs brīvā laika jomā?

H. PRIORITĀŠU NOTEIKŠANA

1. Ņemot vērā visu, par ko esam iepriekš runājuši, lūdzu, izlemiet, kurā dzīves jomā Jums pašlaik ir visnepieciešamākās vajadzības?

3. pielikums

Novērtēšanas ietvars⁹³



4. pielikums

⁹³ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed. New York [etc.]: Longman, 1997. p118.

Klienta spēku novērtēšana (2. kvadrants)

A. Izziņa

1. Redz pasauli tāpat kā to redz daudzi cilvēki savā kultūrā.
2. Ir sapratne par labo un sliktu savas kultūras un etniskajā perspektīvā.
3. Saprot, kā viņa uzvedība ietekmē citus un kā citi ietekmē viņu. Ir saprotošs.
4. Ir atvērts dažādiem domāšanas veidiem.
5. Viegli uztver jaunu informāciju.
6. Aplūko un apsver dažādas alternatīvas problēmas risināšanā.

B. Emocijas

1. Spēj izrādīt jūtas, ja tiek iedrošināts.
2. Izrāda mīlestību un veido tuvas attiecības ar citiem.
3. Spēj sevi kontrolēt.
4. Spēj tikt galā ar stresa situācijām.
5. Ir pozitīva attieksme pret dzīvi. Piemīt cerība.
6. Piedzīvo vairākas emocijas.
7. Emocijas ir atbilstošas situācijām.

C. Motivācija

1. Problemātiskās situācijās neslēpjas, neizvairās vai nenoliedz tās.
2. Gatavs meklēt palīdzību un dalīties problēmsituācijā ar citiem, kuriem var uzticēties.
3. Gatavs uzņemties atbildību par savu lomu problēmsituācijā.
4. Vēlas uzlabot šī brīža un nākotnes situācijas.
5. Nevēlas būt atkarīgs no citiem.
6. Tiecās attīstīt savas zināšanas, izglītību un prasmes.

D. Prasme tikt galā

1. Ir stabils, piedzīvojot krīzes ģimenē.
2. Ir labi organizēts.
3. Rīkojas saskaņā ar pieņemtajiem lēmumiem.
4. Ierobežotu resursu gadījumā spēj būt atjautīgs un radošs.
5. Pastāv par sevi, nevis samierinās ar netaisnību.

⁹⁴ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed. New York [etc.]: Longman, 1997. p118-120

6. Mēģina samaksāt parādus, neskatoties uz finansiālām grūtībām.
7. Ir gatavs jaunām situācijām, ar kurām labi tiek galā.
8. Ir ticis veiksmīgi galā ar līdzīgām problēmām pagātnē.

E. Starppersonu

1. Ir draugi.
2. Tiecas saprast draugus, ģimenes locekļus un citus.
3. Upurējas draugu, ģimenes locekļu un citu labā.
4. Atbilstoši pilda sociālās lomas (vecāku, laulāto, dēla vai meitas).
5. Ir komunikabls un draudzīgs.
6. Ir patiess.
7. Ir kooperatīvs un elastīgs attiecībā pret ģimeni un draugiem.
8. Ir pašpārliecināts attiecībās ar citiem.
9. Izrāda to, ka pieņem citus.
10. Pieņem mīlošas un gādīgas jūtas no citiem.
11. Ir apziņa, kā pareizi jāuzvedas un kādas ir labas manieres.
12. Ir labs klausītājs.
13. Atklāj sevi labprātīgi.
14. Ir pacietīgs.
15. Piemīt reālas gaidas attiecībās ar citiem.
16. Ir humora izjūta.
17. Ir apmierinātības sajūta, pildot lomas mijiedarbībā ar citiem.
18. Piemīt spēja saglabāt personiskās robežas attiecībās ar citiem.
19. Demonstrē apmierinātību ar seksuālo lomu/identitāti.
20. Demonstrē spēju piedot.
21. Ir dāsns ar savu laiku un naudu.
22. Piemīt raita valoda.
23. Ir godkārīgs un strādīgs.
24. Var saskatīt resursus.

Novērošanas vadlīnijas

<i>Jautājumi</i>	<i>Jā</i>	<i>N ē</i>	<i>Kādā veidā sociālais darbinieks to veic?</i>	<i>Kāda ir klienta reakcija?</i>
1. Vai sociālais darbinieks atspoguļo klienta spēkus - iekšējos; - ārējos?				
2. Vai notiek koncentrēšanās uz: - klienta stiprajām pusēm/spējām; - iespējām; - interesēm?				
3. Vai rosina klientu patstāvīgi domāt, kā rīkoties konkrētajā situācijā? - iespēju identificēšana; - uz risinājumu centrēti jautājumi.				
4. Vai pieņem, nevis mēģina mainīt klienta viedokli?				
5. Vai rosina klientu būt optimistiskam par nākotni?				

Strukturētas intervijas jautājumi sociālajiem darbiniekiem

10. Īsumā, lūdzu, pastāstiet, kas Jums patīk darbā ar klientiem?
11. Kāda, Jūsaprāt, klientiem ir iespēja uzlabot savu situāciju?
12. Ko Jūs ņemat vērā, novērtējot klientus un viņu problēmsituācijas?
13. Cik efektīvi ir klientu pieņemtie lēmumi?
14. Kas ietekmē klientus pieņemt lēmumu un rast risinājumu?
15. Kā Jūs esat ietekmējis klientu skatījumu uz dzīvi?
16. Kādas sadarbības iespējas izmantojiet sociālā gadījuma vadīšanā? Kādā veidā?
17. Vai ir iespējama pakāpeniska sociālā darbinieka palīdzības mazināšana?
 - Ja JĀ – kādā veidā?
 - Ja NĒ – kas to ietekmē?
 - Ja atkarībā no situācijas – miniet kādu piemēru.
18. Kādi resursi pašlaik ir svarīgi sociālā gadījuma vadīšanā?

Novērošanas Nr.1.transkripcija

Kliente: sieviete, kas sociālajā dienestā ieradusies pirmo reizi.

Valoda: Krievu

Vieta: konsultāciju/pārrunu telpa

Konsultācijas ilgums: 20 min 1 sek.

Kliente: Labdien, sakarā ar dzīves vietas maiņu man nepieciešama sadarbība ar jaunu sociālo darbinieku. Man ieteica griezties šajā sociālajā dienestā X sociālā dienesta darbiniece.

Sociālais darbinieks: Jā, lūdzu, dosimies konsultācijas telpā, lai Jūs man varat pastāstīt, kas uz sirds. *(sociālais darbinieks un klients ieiet pārrunu telpā)*

Kliente: Esmu precējusies, iepriekš nevērsāties sociālajā dienestā pēc palīdzības, jo bija darbs, bet tagad ar bērniem esmu viena. Vīrs nevēlas finansiāli palīdzēt, vēlos noskaidrot, vai varu saņemt kādu juridisku palīdzību?

Sociālais darbinieks: Jūs nesen esat sākusi dzīvot šajā rajonā? *(Sociālais darbinieks veic piezīmes, pierakstot būtiskāko informāciju no klientes stāstījuma)*

Kliente: Jā

Sociālais darbinieks: Mums būs jāiet apsekošanā pie Jums, vai tur ir nepieciešami kādi ieejas kodī?

Kliente: Nē, tur ir tikai vārti.

Sociālais darbinieks: Jūs visu laiku esat mājās? Varbūt iedosiet savu telefona numuru, lai varu piezvanīt, noskaidrot, vai dienā, kad dosimies apsekojumā, Jūs esat uz vietas?

Kliente: Xxxxxxx(tel nr)

(Sociālais darbinieks dodas ārpus pārrunu telpas, lai ar kolēģēm pakonsultētos par turpmāko rīcību)

Sociālais darbinieks: Ir bezmaksas juridiskā konsultācija xxxx ielā x. Iedošu Jums bezmaksas nosūtījumu, kur varēs palīdzēt saistībā ar šķiršanos. *(Sociālais darbinieks aiziet pēc iesnieguma veidlapas, ko pilda pati, lai atvieglotu klientes valodas barjeru)*

Sociālais darbinieks: Šeit ir rakstīts, ka jādodas uz xxx ielu x, x stāvā, x kabinetā. Konsultācijas notiek pirmdienās no x-x, ceturtdienās no x-x. Ierakstu Jūsu vārdu, uzvārdu.

Kliente: Nevaram saņemt maznodrošināto statusu, jo neesam ar vīru šķīrušies. 18 gadus nedzīvojam kopā. Appecējāties, gadu nodzīvojām kopā un konstatējām, ka tomēr nevaram

kopā dzīvot. Tagad esmu kopā ar citu vīrieti, kas bērna dzimšanas apliecībā ierakstīts kā tēvs, nepieciešams ar iepriekšējo izšķirties 2 gadu laikā.

Sociālais darbinieks: Cik gadu ir Jūsu bērniem?

Kliente: 7 mēneši, dvīņi. Nevaru saņemt sociālo palīdzību, jo esmu vēl iepriekšējā laulībā, vecmamma un māsa palīdz, viņš nespēj apgādāt pat savu bērnu, arī par šķiršanos nevaram samaksāt.

Sociālais darbinieks: Esmu pierakstījusi: „kliente dzīvo atsevišķi no vīra 18 gadus, vēlas laulības šķiršanu.”

Kliente: Abi esam vienisprātis – jo ātrāk jo labāk.

Sociālais darbinieks: Jums nav ne trūcīgo, ne maznodrošināto statusa?

Kliente: Jā, nedod, jo neesam oficiāli šķīrušies.

Sociālais darbinieks: Tad Jums jādodas pie sociālās palīdzības organizatora pēc savas dzīvesvietas adreses.

Sociālais darbinieks un kliente iziet, lai noskaidrotu, kāds sociālās palīdzības organizators viņu apkalpos.

Sociālais darbinieks: Man ir jāsažvanās ar juristu, kad iespējama konsultācija.

Sociālais darbinieks atkārtoti iziet, lai veiktu zvanu juristam.

Sociālais darbinieks: Ar juristu sažvanīties neizdevās.

(Kopā ar klienti dodas pierakstīties pie sociālās palīdzības organizatora.)

(Sociālais darbinieks veic atkārtotu telefona zvanu juristam. Viņu izdodas sažvanīt un notiek vienošanās par laiku, kad kliente var ierasties pie jurista uz bezmaksas konsultāciju.)

Sociālais darbinieks: Jums ir norunāta konsultācija x datumā plkst x. Paņemiet līdzi laulības apliecību. Sākotnēji jāiegūst trūcīgo vai maznodrošināto statuss.

Kliente: Labi, došos un uzzināšu, kā rīkoties. Paldies, ka palīdzējāt, ziņošu Jums, kā man būs veicies.

Sociālais darbinieks: Es Jums noteikti piezvanīšu, lai Jūs apsekotu.

Novērošanā Nr.1. iegūtā informācija

<i>Jautājumi</i>	<i>Jā</i>	<i>N</i> <i>ē</i>	<i>Kādā veidā sociālais darbinieks to veic?</i>	<i>Kāda ir Klienta reakcija?</i>
1. Vai sociālais darbinieks atspoguļo klienta spēkus - iekšējos; - ārējos?		X X		
2. Vai notiek koncentrēšanās uz: - klienta stiprajām pusēm/spējām - iespējām - interesēm	X	X X	Uzdodot jautājumus, sociālais darbinieks noskaidro, kas attiecīgajā situācijā klientei ir svarīgs. Sociālais darbinieks piedāvā apmeklēt bezmaksas jurista konsultāciju, sagatavo iesnieguma veidlapu un pilda to klientes vietā, jo klientei ir grūtības sarunāties un lasīt latviski.	Kliente stāsta par sevi, ģimeni un savu problēmsituāciju. Klientes sejā redzams prieks, ka sociālā darbiniece sniedz palīdzību grūtību pārvarēšanā un problēmsituācijas risināšanā.
3. Vai rosina klientu patstāvīgi domāt, kā rīkoties konkrētajā situācijā? - iespēju identificēšana;		X		

- uz risinājumu centrēti jautājumi.		X		
4. Vai pieņem, nevis mēģina mainīt klienta viedokli?		—		
5. Vai rosina klientu būt optimistiskam par nākotni?		X		

Novērošanas Nr.2.transkripcija

Klients: sieviete, kurai līdzī mazs bērns.

Valoda: latviešu

Vieta: konsultāciju/pārrunu telpa

Konsultācijas ilgums: 26min 20sek

Sociālais darbinieks: Kā klājas? Meitenes skolu apmeklē?

Kliente: Jā, apmeklē, ir sekmīgas.

Sociālais darbinieks: Kuru klasi apmeklē?

Kliente: 5. un 2. pabeidz.

Sociālais darbinieks: Ir apmierinātas ar skolu? Klasesbiedriem?

Kliente: Jā, ir.

Sociālais darbinieks: Kad pēdējo reizi šeit bijī, kārtīgi sociālo palīdzību?

Kliente: Jā, saņēmu trūcīgo personu izziņu un skatījos, ka x datumā būs iespēja saņemt pārtikas pakas.

(Sociālais darbinieks izskaidro, ka atkarībā no organizācijām, kas nodrošina pārtikas pakas, un atkarībā no cilvēku skaita ģimenē ir atkarīgs, kas būs sastāvā)

Sociālais darbinieks: Un palīdzības nodaļa arī piešķir kādu naudiņu, kas pienākas?

Kliente: Nē, naudiņa man nesanāca, jo meita oficiāli nesaņem alimentus, sarunājām ar X, ka reiz mēnesī dos konkrētu summu. Par vidējo meitu reizi mēnesī dod naudu bijušā vīra māte. Nesen biju meitu pie viņas aizvedusi padzīvoties. Atpakaļ meita atbrauca ar nefrām drēbēm. Un pateica, ja dzīvo pie manis, tad pie manis, un nekādas braukāšanas.

Sociālais darbinieks: Vai meita pati vēlas doties pie vecmamma?

Kliente: Pa Lieldienām gribēja.

Sociālais darbinieks: Vai meitām ir, ar ko nodarboties pēc skolas?

Kliente: Pēc skolas viņas ar skolasbiedrenēm pa pagalmu skraida.

Sociālais darbinieks: Vai nav tāda doma, lai, kamēr meitas nav noklīdušas pa pagalmiem, varētu uzrakstīt iesniegumu, lai saņemtu nosūtījumu uz dienas centru pakalpojumu. Un meitenes pēc skolas vienotos, vai pavada laiku dienas centrā (izklāsta kādi pakalpojumi tur pieejami, kādi plusi).

Kliente: Meitenes piektdienās iet pie klases audzinātāja uz kokapstrādes pulciņu.

Sociālais darbinieks: Vai zini, ka bērnu un jauniešu centrā X ir pieejami vairāki pulciņi?

Sociālais darbinieks: Vai tie ir par brīvu vai par maksu?

Kliente: Par brīvu. Te ir pasniedzēji un telefona numuri. *(Sociālā darbiniece klientei iedod bukletu ar informāciju par iepriekš minēto jauniešu centru)*

Sociālais darbinieks: Vai domā atteikties no šiem piedāvājumiem?

Kliente: Pagaidām neesmu izlēmusi.

Sociālais darbinieks: Kas vēl ir uz sirds?

Kliente: Nezinu, ko lai dara ar to nelaimīgo dzērāju. Ja iedzer, tad man ir doma iet uz policiju un rakstīt iesniegumu par draudiem.

Sociālais darbinieks: Jā, to vari darīt. Pašvaldības policijā var rakstīt iesniegumu, ja ir kaimiņu vai ģimenes skandāli, ja kāds draud.

Kliente: Esmu saukusi trīs vai četras reizes pašvaldības policiju uz mājām. Tad viņu pašvaldības policija iesēdināja busiņā kopā ar kaimiņu.

Sociālais darbinieks: Vai tev ir oficiāla laulība?

Kliente: Nē.

Sociālais darbinieks: Vai esi atkarīga no viņa, jo tas nav tavs dzīvoklis?

Kliente: Esmu atkarīga, jo man nav naudas, par ko maksāt, piemēram, ja noīrēju dzīvokli.

Sociālais darbinieks: Tātad – pašlaik viņš ir bērnu tēvs un faktiskais vīrs, jums ir kopēja saimniecība. Ja tu pati izšķiries par to, ka noīrētu nedārgu dzīvokli un laulība ar viņu nav reģistrēta, tad sociālais dienests var palīdzēt apmaksāt dzīvokli. Tev pašai jāizlemj, kā dzīvot – ar viņu vai bez viņa. Ne jau pirmo reizi stāsti, ka tev ar viņu palaikam uzplaiksnī tās dzirksteles un nesaskaņas, bet, kā man tev palīdzēt, ja nedari pati neko?

Kliente: Man rodas jautājums, varbūt man vērsties bāriņtiesā?

Sociālais darbinieks: Tomēr jūs neesat oficiāli precējušies.

Kliente: Es neko nevaru, jo man viņš nepārtraukti draud un nelaiž mani projām. Arī mamma pa telefonu to dzirdēja.

Sociālais darbinieks: Varbūt tev vajag psihologa konsultāciju, lai pati sāktu valdīt pār savu dzīvi? Jau pirms pusgada minēji, ka vēlētos dzīvot atsevišķi X pilsētā, tur ir dzīvoklis.

Kliente: Tas dzīvoklis atkrita.

Sociālais darbinieks: Tad domas ir mainījušās? Kādu brīdi bija labi, tad kādu laiku nebija tik traki un tagad atkal tu vērsies ar jautājumu, ko darīt. Bet neviens tev nevar palīdzēt, kamēr neizšķiries par konkrētām darbībām. Tev var ieteikt. Tu vari izšķirties par psihologa konsultāciju apmeklēšanu, atsevišķas dzīvesvietas meklēšanu sev.

Kliente: Bet, kā lai es tieku no viņa vaļā, ja viņš neļauj iet projām?

Sociālais darbinieks: Tā ir emocionālā vardarbība, ko pielieto vīrieši alkoholiķi, lai paturētu sievas pie sevis. Tādi gadījumi ir vairāki.

Kliente: Viņš ir teicis, ka es nesēdēšu ar bērnu mājās, tad pa muti dabūšu un man galvu izšķaidīšot.

Kliente: Tā tas notiek, tā ir emocionālā vardarbība no faktiskā vīra puses. Tev var ieteikt, ko darīt, bet tajā pašā laikā pašai jāsāk spert pirmie soļi.

(Sociālais darbinieks iziet no pārrunu telpas pēc informācijas, atgriežas ar baltu A4 formāta lapu, kur apkopota informācija par pakalpojumiem)

Sociālais darbinieks: Noskaidrosim vienu informāciju, kas noskaidrosies vai nē.

Sociālais darbinieks: Lai tavu trauksmi mazinātu, dienests piedāvā atbalsta grupas gan vecākiem, gan līdzatkarīgajiem. Speciāliste X var sniegt informāciju par tavu konkrēto situāciju. Varu piedāvāt vispārīgu psihologa konsultāciju. Tātad izdomā, vai meitenēm nepieciešami dienas centra pakalpojumi. Un atceries, ka atbildību par savu dzīvi tev jāuzņemas pašai, jo tu nekad nevari sagaidīt no sava faktiskā vīra, ka viņš kaut ko darīs, viņam tāpat ir labi.

Kliente: Līdz ar to cieš bērni.

Sociālais darbinieks: Jā cieš bērni, veidojas nepatīkama atmosfēra ģimenē un meitas aug vidē, kur ir nepārtraukti strīdi. Un mazais bērns arī paliek nervozs?

Kliente: Jā, ir nervozs, vakar pat, kad vīrs atnāca mājās, bērns nespēja iemigt.

Sociālais darbinieks: Jums ir, ko ēst?

Kliente: Jā, ir.

Sociālais darbinieks: Pie ģimenes ārsta ejat?

Kliente: Jā.

Sociālais darbinieks: Kas jums ir ģimenes ārste?

Kliente: X.

Sociālais darbinieks: Kādā poliklīnikā?

Sociālais darbinieks: Kad pēdējo reizi tur bijāt?

Kliente: Pirms pusgada.

Sociālais darbinieks: Ja nemainīsiet dzīvesvietu, vai esat domājusi, vai laist bērnu bērnudārzā?

Kliente: Jā, esmu.

Sociālais darbinieks: Kurā bērnu dārzā?

Kliente: X ielā.

Sociālais darbinieks: Ir rindā?

Kliente: Jā ir.

Sociālais darbinieks: Vai ir jāpārreģistrējas?

Kliente: Nē, vairāk nav.

Sociālais darbinieks: Vai ir kas tāds, ko vēlies man pastāstīt?

Kliente: Nē.

Sociālais darbinieks: Vai ir, pie kā bērnu atstāt?

Kliente: Jā, ir draudzenes, ja izeju kaut kur ārā.

Sociālais darbinieks: Pēc kāda laika pēc iespējām vari ierasties pie manis un pastāstīt, kā ir klājies, vai esi apmeklējusi kādu konsultāciju, kā tur ir paticis.

<p>3. Vai rosina klientu patstāvīgi domāt, kā rīkoties konkrētajā situācijā?</p> <ul style="list-style-type: none"> - iespēju identificēšana; - uz risinājumu centrēti jautājumi. 	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>Rosina klienti paraudzīties uz ieguvumiem, ja pašreizējā situācija tiktu mainīta. Sociālā darbiniece uzsver, ka kliente pati ir atbildīga par savu dzīvi.</p>	<p>Kliente apzinās, ka nepieciešamas pārmaiņas, tomēr baidās pieņemt lēmumus.</p>
<p>4. Vai pieņem, nevis mēģina mainīt klienta viedokli?</p>	<p>X</p>		<p>Piedāvājot pakalpojumus, sociālais darbinieks pieņem klientes atteikumu.</p>	<p>_____</p>
<p>5. Vai rosina klientu būt optimistiskam par nākotni?</p>		<p>X</p>		

Novērošanas Nr.3.transkripcija

Kliente: sieviete

Valoda: krievu

Vieta: telpā, kurā strādā arī citi sociālie darbinieki.

Konsultācijas ilgums: 20min 3sek

Kliente: Sveiki! Atnācu pie Jums, jo biju netālu, nolēmu iegriezties!

Sociālais darbinieks: Lieliski, es kā reiz gribētu uzzināt, kā Jums iet. *(Sociālais darbinieks paņem klienta lietas mapi un uz atsevišķas lapas veic piezīmes.)*

Kliente: Es tagad kārtoju maznodrošinātā statusu, biju pie sociālās palīdzības organizatora.

Sociālais darbinieks: Labi, viņa Jums pateica, kādi papīri nepieciešami?

Kliente: Jā, viņa man visu izstāstīja.

Sociālais darbinieks: Labi. No rīta Jūs ejat uz darbu?

Kliente: Nezinu vēl, jāskatās.

Sociālais darbinieks: Kā meitai iet?

Kliente: Viņa mācās, mazdēls palīdz ar angļu valodu. Grib braukt strādāt kaut kur.

Sociālais darbinieks: Mazdēls palīdz?

Kliente: Jā, viņš labi saprot.

Sociālais darbinieks: Nu, labi, ka tā.

(Klientei zvana telefons. Runā pa telefonu ar meitu, informē par to, ka šobrīd atrodas sociālajā dienestā)

Kliente: Paskatieties, esmu sasmērējusies. Nācu kājām. Laiks šodien neparasts. Es daudz staigāju, baudīju laiku, naudu arī neiztērēju, uz biļetēm ietaupīju.

Sociālais darbinieks: Mhh..

Kliente: Es darbu atradu un eju divas reizes nedēļā.

Sociālais darbinieks: Kā tagad X1(klientes meitas vārds)? Kad viņa uz Angliju brauks?

Kliente: X1(meitas vārds) 18 gados brauks. Tāpēc tagad vēl mācās, lai var braukt. Viņai tagad grūti iet.

Sociālais darbinieks: Ko dara X2(klientes dēla vārds)?

Kliente: Viņš strādā.

Sociālais darbinieks: Labi. Es Jums iedošu savu jauno darba telefonu, kurš ir mainījies.

(uzraksta to uz lapiņas)

Kliente: Man arī ir jauns telefons.

Kliente: X3 (mazmeitiņas vārds) tagad slimnīcā guļ.

Sociālais darbinieks: Kas atgadījies?

Kliente: Es nezinu, saka, ka saaukstēšanās.

Sociālais darbinieks: Labi, pasakiet, kāds tagad ir Jūsu jaunais telefons?

Kliente: Xxxxxxx (tel. nr.)

Sociālais darbinieks: Labi, tad es varēšu Jums piezvanīt.

Kliente: X1 ar kaimiņu sakašķējās.

Sociālais darbinieks: Viņa uz dienas centru neiet?

Kliente: Nē.

Sociālais darbinieks: Kā ar sekmību?

Kliente: Matemātika un krievu valoda vissliktāk.

(sociālajam darbiniekam iezvanās telefons, viņš paceļ klausuli, kliente pacietīgi gaida sarunas turpinājumu)

Sociālais darbinieks: X4(draugs) dzīvo ar Jums?

Kliente: Nē, viņš uz Krieviju brauc. Ziniet, es vēlos doties arī prom. Uz Krieviju būtu vislabāk.

Sociālais darbinieks: Un kā ar darbu?

Kliente: Ai, negribu. Gribu prom no šejienes. Apnicis viss.

Sociālais darbinieks: Kur Jūs tur dzīvotu Krievijā?

Kliente: Izdomātu. Palīdziet man atrast.

Sociālais darbinieks: Šis lēmums noteikti jāpārdomā.

Kliente: Labi. Nu, tad es došos, meita gaida mājās.

Sociālais darbinieks: Labi. Es Jums piezvanīšu vai atnākšu apsekot.

Novērošanā Nr.3. iegūtā informācija

<i>Jautājumi</i>	<i>Jā</i>	<i>N ē</i>	<i>Kādā veidā sociālais darbinieks to veic?</i>	<i>Kāda ir Klienta reakcija?</i>
6. Vai sociālais darbinieks atspoguļo klienta spēkus: - iekšējos; - ārējos?		X X		
7. Vai notiek koncentrēšanās uz: - klienta stiprajām pusēm/spējām; - iespējām; - interesēm?		X X X		
8. Vai rosina klientu patstāvīgi domāt, kā rīkoties konkrētajā situācijā? - iespēju identificēšana; - uz risinājumu centrēti jautājumi.		X X		
9. Vai pieņem, nevis mēģina mainīt klienta viedokli?	X		Sociālais darbinieks norāda, ka ideja par došanos uz Krieviju jāpārdomā, nevis noraida to.	_____
10. Vai rosina klientu būt optimistiskam par nākotni?		X		

Novērošanas Nr.4.transkripcija

Kliente: sieviete

Valoda: krievu

Vieta: konsultāciju/pārrunu telpa

Konsultācijas ilgums: 21min 45sek

Sociālais darbinieks: Tātad – šeit ir tie resursi, par ko mēs jau arī runājām. Rakstiet, ka esat ļoti drosmīga. Un resursi – ģimene (māte, dēls), māja, izglītība, ticība. „Man viss būs labi.” Malacis! „Kas man nav – darbs.”

Kliente: Jā, pašlaik galvenais ir tas, ka man nav darba.

Sociālais darbinieks: Nesanāca iekārtoties darbā?

Kliente: Nē, tajā kafejnīcā nepieņēmu, kur biju skatījiesies.

Sociālais darbinieks: „Dzīvokļa nav pagaidām.” Tātad ģimene un māja tev ir ļoti svarīgi.

Kliente: Jā, mājoklis man nav. Vēlētos dzīvot kopā ar savu vīru un bērnu.

Sociālais darbinieks: Dzīvoklī vai mājā?

Kliente: Dzīvoklī, īrēt nē.

Sociālais darbinieks: Tad tagad, ja dabūtu darbu, tad gribētu īrēt dzīvokli?

Kliente: Nē, kamēr nav vīra, tikmēr vēl nevēlētos īrēt dzīvokli.

Sociālais darbinieks: Tagad dzīvoši pie mammas.

Sociālais darbinieks: Vēl tu esi uzrakstījusi, ka neproti pildīt dienas plānu. Vai esi to mēģinājusi?

Kliente: Nē.

Sociālais darbinieks: Nu, lūk, būs iespēja pamēģināt. Paņemam lapu, rīt ir x datums.
(*Sociālā darbiniece iedod lapu un pildspalvu*)

Sociālais darbinieks: Tātad, cikos rīt celsies?

Kliente: Aptuveni deviņos. Tālāk nomazgāšos.

Sociālais darbinieks: Rīta tualete, higiēna?

Kliente: Jā.

Sociālais darbinieks: Tad brokastis?

Kliente: Tad man ir jābūt 12.00.

Sociālais darbinieks: Tātad, tur jābūt 12.00, un cikos ir jāiziet?

Kliente: 11.00.

Sociālais darbinieks: Līdz cikiem būsī darbā?

Kliente: Līdz 16.00.

Sociālais darbinieks: Pusdienas tur ēd vai nē?

Kliente: Nē.

(Sociālā darbiniece turpina rosināt klienti sastādīt dienas plānu. Kliente stāsta, ko darīs X dienā. Pēc tam saruna notiek par klientes dēlu)

Kliente: Kad dēlu atvedu mājās, tad, lai nebūtu garlaicīgi, dažreiz kārtis spēlējam. Vai liekam puzzle maziem bērniem, kas uzlabo koncentrāciju.

Sociālais darbinieks: Jā, tas attīstīta koncentrēšanās spējas. Vēl var cept, piemēram, piparkūkas, pašiem uztaisot mīklu un dēlam ļaujot formas veidot. Jāatrod, kā bērnu nodarbināt, maziem bērniem jāstrādā ar kaut ko, lai varētu nosēdēt.

Sociālais darbinieks: Tātad, kad atvedīsī mājās, vari saplānot, ko kopā darīsiet. Izdomā, ko vakariņās pagatavosi, lai viņš varētu piedalīties.

(Pārrunā, ko varētu iegādāties veikalā un kā bērns tur uzvedas)

Sociālais darbinieks: Nu, labi, ieplāno, ko pirksi veikalā un, ja apgalvo, ka veikalā ar viņu ir problēmas, tad neņem līdzi.

(Kliente turpina plānot savu X dienu)

Sociālais darbinieks: Izdevās?

Kliente: Jā!

Sociālais darbinieks: Nu redzi, ļoti vienkārši sastādīt plānu. Tad vakarā, kad būsī izpildījusi, izvelc lapiņu un paskaties, ko izpildīji un kas neiznāca. Tad vakarā uzraksti uz citu dienu plānu.

(Kliente pastāsta, kādi plāni varētu būt citām dienām)

Sociālais darbinieks: Labi, katru dienu neiznāks rakstīt, tomēr aizpildi blociņu un atnesīsī parādīt, kas ir sanācis.

Sociālais darbinieks: Redzi, ka māki plānot. Tev ir jāizpilda tas, ko esi ieplānojusi.

(Runā par iepirkšanos)

Sociālais darbinieks: Ja jums nebūs naudas? Kā tad iepirksieties? Tāpēc arī nepieciešams ieplānot.

Sociālais darbinieks: Pie sadaļas „mana nākotne”, lai māju iekārtotu, naudu vajag?

Kliente: Jā.

Sociālais darbinieks: Tātad naudiņa jātaupa un, iespējams, būs no kaut kā jāatsakās.

(Runā par prioritātēm, ko iegādāties)

Sociālais darbinieks: Kā vari pieskatīt bērnu, ja tev katru dienu darbs?

Kliente: Pirmdienās nav, viņš ir ļoti hiperaktīvs puika, kuram nepieciešama uzmanība, mamma ir ar viņu un es vakaros.

(Runā par hiperaktivitāti, Bērnu emocionālās audzināšanas nodarbībām)

Sociālais darbinieks: Sadaļā „valodas zināšanas” – vairākas. Kādas?

Kliente: Grieķu.

Sociālais darbinieks: Grieķu?

Kliente: Jā, grieķu. Kad izšķīros no iepriekšējā drauga, tad draudzene mani paņēma pie sevis uz Grieķiju, tur es iemācījos runāt grieķiski. Tagad gan mazliet piemirsies.

Sociālais darbinieks: Super, esi dzīvojusi Grieķijā. Angļu valodu zini sarunu līmenī?

Kliente: Sliktāk.

Sociālais darbinieks: Redzu, ka esi strādājusi par bārmeni, tagad vasarā būs sezonu darbi, kad iespējams atrast darbiņu, ir aktīvi jāsūta pieteikumi.

Kliente: Jā, man ir bārmenes sertifikāts, sūtīšu pieteikumus.

Sociālais darbinieks: Draudzenes ir?

Kliente: Nav man draudzenes.

Sociālais darbinieks: Un tie, kas apkārt dzīvo?

Kliente: Nē, es nevienu vispār neredzu.

Sociālais darbinieks: No skolas laikiem palikušas draudzenes?

Kliente: Nē, nav.

Sociālais darbinieks: Ļoti labi, ka uzrakstīji par ģimeni, kas būtu nepieciešama. Atnāc nākošreiz, izstāstīsi, kā izdevies šonedēļ ieplānot laiku, vai izdevies, vai nē.

(Sociālā darbiniece pieraksta nākamās konsultācijas laiku)

Novērošanā Nr.4. iegūtā informācija

<i>Jautājumi</i>	<i>Jā</i>	<i>N ē</i>	<i>Kādā veidā sociālais darbinieks to veic?</i>	<i>Kāda ir Klienta reakcija?</i>
<p>1. Vai sociālais darbinieks atspoguļo klienta spēkus:</p> <p>- iekšējos;</p>	X		<p>Kopā ar klienti pārrunā viņai pieejamos resursus, sociālais darbinieks atspoguļo, ka kliente prot pat to, ko iepriekš nav apzinājusi (piemēram, plānot savu dienu). Sociālais darbinieks uzslavē klienti par to, ka viņa ir spējusi saskatīt sev pieejamos un nepieciešamos resursus.</p>	<p>Kliente jutās novērtēta un priecīga par to, ka sociālais darbinieks parāda, ka viņa prot plānot savu dienu. Kliente izrāda prieku par to, ka tiek uzslavēta. Kliente aktīvi līdzdarbojas savas dienas plānošanā.</p>
<p>- ārējos?</p>		X		
<p>2. Vai notiek koncentrēšanās uz:</p> <p>- klienta stiprajām pusēm/spējām;</p> <p>- iespējām;</p>	X	X	<p>Pārrunājot klientes finanšu jautājumus, sociālā darbiniece norāda uz klientes iespēju, kā sasniegt vēlamo(dzīvokļa iegāde).</p>	<p>Kliente sāk domāt par iespējām un to realizāciju.</p>

- interesēm?	X		Klienti mudina domāt par to, ka jādomā līdzī, ko viņa vēlētos pasākt konkrētā dienā un kā to izdarīt.	Kliente izsaka savas vajadzības.
3. Vai rosina klientu patstāvīgi domāt, kā rīkoties konkrētajā situācijā? - iespēju identificēšana; - uz risinājumu centrēti jautājumi.	X X		Grūtības dēlu savaldīt tiek pārvērstas iespējā pārdomāt jaunu aktivitāšu izveidi dēlam. SD jautā klientam: - ko klients vēlas, kādu risinājumu saskata; - klienta domas, kā, viņaprāt, ir vispareizāk rīkoties.	Kliente izvērtē, kādas aktivitātes piemērot dēlam. Kliente apgalvo, ka vēlas dzīvot atsevišķi no vecākiem, saskata iespēju to realizēt.
4. Vai pieņem, nevis mēģina mainīt klienta viedokli?	X		Sociālā darbiniece klientei ļauj būt eksperta lomā. Uzdod jautājumus, lai noskaidrotu, ko kliente pati domā par konkrēto tēmu.	Kliente izsaka viedokli un pieņem lēmumus, kā rīkoties.
5. Vai rosina klientu būt optimistiskam par nākotni?	X		Atgādina par sapņiem un to, ka klientei ir reāla iespēja tos īstenot.	Veido savas nākotnes vīziju.

Strukturētu interviju sociālajiem darbiniekiem transkripcija Nr.1**Dzimums:** sieviete**Vieta:** konsultāciju/pārrunu telpa**Ilgums:** 14min

1. *Īsumā, lūdzu, pastāstiet, kas Jums patīk darbā ar klientiem?*

Man tieši patīk psihosociālais darbs ar klientiem, tāpēc arī sāku strādāt nodaļā ģimenēm ar bērniem. Man patīk sniegt atbalstu, mēs ne tikai koncentrējamies uz materiālo, bet izpētām ģimenes vēsturi un kļūstam viņiem kā atbalsts, motivētājs izklūt no grūtām dzīves situācijām.

2. *Kāda, Jūsaprāt, klientiem ir iespēja uzlabot savu situāciju?*

Iespējas viņiem ir – tiek dots gan psiholoģisks atbalsts un palīdzība, konsultācijas, mēģinām sniegt arī materiālo, tai skaitā, informāciju par saņemšanu, palīdzēšana ar pārtiku. Viņiem būtu iespēja, ja viņi paši to vēlētos, bet lielākoties viņi jūtas savā situācijā labi. Būtu iespēja, ja viņiem pašiem būtu motivācija un izpratne par to, ka viņiem to vajag. Mēs cenšamies motivēt un parādīt, ka dzīvē ir citas iespējas, ir savādāka vide.

3. *Ko Jūs ņemat vērā, novērtējot klientus un viņu problēmsituācijas?*

Galvenokārt mēs iepazīstamies ar klientiem, aizejot apsekošanā, tad ieraugi cilvēku viņa vidē, kur viņš dzīvo, kā izskatās. Sarunājoties – verbāli un neverbāli.

4. *Kas ietekmē klientus pieņemt lēmumu un rast risinājumu?*

Mēs esam tie, kas nepārtraukti mudina pieņemt lēmumu, konsultācijās, pārrunās runājot, vai tas tiešām viņam ir nepieciešams. Konsultācijas laikā viņš saprot, ka kaut kas ir vajadzīgs. Viņi ir nemitīgi jāmudina kaut ko darīt, burtiski aiz rokas jāaizved. Ir cilvēki, kas nespēj paši saņemties, ja nevedam aiz rokas.

5. *Cik efektīvi ir klientu pieņemtie lēmumi?*

Tas ir atkarīgs no katra konkrēta cilvēka.

6. *Kā Jūs esat ietekmējis klientu skatījumu uz dzīvi?*

Es ceru, ka ietekmēju pozitīvi. Gadījumi ar laimīgām beigām gadās ļoti reti. Pozitīvs gadījums, kad sāku strādāt – pierunāju bērnu iet uz skolu, viņš negribēja mācīties, izrunājāties, kas viņu varētu interesēt. Šis bērns izmācījās profesiju, kas viņam patīk.

7. *Kādas sadarbības iespējas izmantojiet sociālā gadījuma vadīšanā? Kādā veidā?*

Sadarbība ir plaša ar visām ieskaitītām institūcijām, sākot ar bāriņtiesu, policiju, sociālajiem pedagogiem. Ar klientu telefoniski, nemitīgi apsekojumi, aicinām uz pārrunām.

8. *Vai ir iespējama pakāpeniska sociālā darbinieka palīdzības mazināšana?*

Tādā tīri ideālā variantā es biju domājusi, ka ir iespējama, bet tas, kā pēdējā laikā politiskie procesi ir mainījušies, ir palielinājies palīdzības lūdzēju skaits, kas nav atkarīgi cilvēki.

9. Kādi resursi pašlaik ir svarīgi sociālā gadījuma vadīšanā?

Koleģiāls atbalsts, kad pats nevari izvērtēt, kāds lēmums nepieciešams. Runājot par materiālo, būtu nepieciešami jauni pakalpojumi, agrāk bija vairākas iespējas, ko piedāvāja.

Strukturētu interviju sociālajiem darbiniekiem transkripcija Nr.2

Dzimums: sieviete

Vieta: konsultāciju/pārrunu telpa

Ilgums: 10min

1. *Īsumā, lūdzu, pastāstiet, kas Jums patīk darbā ar klientiem?*

Man visvairāk patīk, ka katrs klients ir savādāks un katram klientam ir savas problēmas, katra diena nav līdzīga iepriekšējai. To nevar pieredzēt varbūt citā darbā.

2. *Kāda, Jūsuprāt, klientiem ir iespēja uzlabot savu situāciju?*

Tas ir atkarīgs no paša klienta. Ir klienti, kas ļoti labi tiek galā ar situācijām, palīdzība ir kā ieteikums, bet citiem ir nepieciešama pastāvīga uzraudzība, tad viņi var kaut kā savas problēmas risināt. Ja ir cieša uzraudzība, tad sanāk, ka sociālais darbinieks risina klienta problēmas. Sociālajam darbiniekam jābūt izvairīties no klienta problēmas risināšanas, klients jāvada pašam risināt. Konsultāciju, pārrunu laikā, dažiem klientiem jāiet līdzī, jo viņi baidās.

3. *Ko jūs ņemat vērā, novērtējot klientus un viņu problēmsituācijas?*

Būtiska ir vide, kurā klients dzīvo, tā ietekmē klientu. Arī iedzimtība. Arī klienta dzīves pieredze.

4. *Kas ietekmē klientus pieņemt lēmumu un rast risinājumu?*

Sociālais darbinieks ļoti ietekmē, arī radnieki, kas sniedz padomu, ieteikumu, dzīves pieredze, trūkuma pieredzēšana. Ar klientu ir nepārtraukti jāstrādā, jāuztur kontakts, ja ir laba sadarbība, tad var kontrolēt klientu.

5. *Cik efektīvi ir klientu pieņemtie lēmumi?*

Katram klientam ir savādāk – ja klients pieņem lēmumu, sadarbojoties, saskaņojot to ar sociālo darbinieku, tad tas ir efektīvāks nekā viņš pats kaut ko izlemj.

6. *Kā Jūs esat ietekmējis klientu skatījumu uz dzīvi?*

Tas atkarīgs, cik ilgi strādāts ar klientu, ja vairāk kā gadu, tad tiek ietekmēts pozitīvi.

7. *Kādas sadarbības iespējas izmantojat sociālā gadījuma vadīšanā? Kādā veidā?*

Mēs sadarbojamies ar institūcijām, bāriņtiesu, skolu, policiju. Un cieša sadarbība ar katra klienta ģimeni, kas varētu būt atbalsta persona.

8. *Vai ir iespējama pakāpeniska sociālā darbinieka palīdzības mazināšana?*

Noteikti ir iespējama, tas atkarīgs no tā, cik problēma bijusi smaga. Ja problēma ir nopietna, tad paiet ilgāks laiks, lai mēs mazinātu kontroli un iesaistīšanos.

9. *Kādi resursi pašlaik ir svarīgi sociālā gadījuma vadīšanā?*

Katram klientam ir iekšējie resursi, kā arī ārējie: ģimene, draugi, institūcijas un organizācijas.

Strukturētu interviju sociālajiem darbiniekiem transkripcija Nr.3

Dzimums: sieviete

Vieta: konsultāciju/pārrunu telpa

Ilgums: 9 min

1. *Īsumā, lūdzu, pastāstiet, kas Jums patīk darbā ar klientiem?*

Daudz dažādi cilvēki, dažādas situācijas, kas neatkārtojas. Situācijas mēdz būt līdzīgas, bet katrs gadījums ir kā darīt ko jaunu.

2. *Kāda, Jūsuprāt, klientiem ir iespēja uzlabot savu situāciju?*

Tas atkarīgs no viņa resursiem, problēmām un vajadzībām. Tas atkarīgs no ārējiem un iekšējiem resursiem.

3. *Ko Jūs ņemat vērā, novērtējot klientus un viņu problēmsituācijas?*

Viss, kas cilvēkam ir apkārt: vide, ģimene, iekšējie resursi, kopiena kā ārējie resursi.

4. *Kas ietekmē klientus pieņemt lēmumu un rast risinājumu?*

Sociālie darbinieki ir kā indikatori, kas palīdz redzēt situāciju un rast risinājumus. Kvalitatīva izvērtēšana pieņem lēmumu notiek kopā ar klientu. Ārējie spēki, to skaitā mēs.

5. *Cik efektīvi ir klientu pieņemtie lēmumi?*

Klienta pieņemtie lēmumi ir daudz efektīvāki nekā tie, kurus, piemēram, es viņam iesaku. Mēs jau strādājam, lai klientam rastos vēlme pašam pieņemt lēmumu, un tie lēmumi, līdz kuriem klients pats nonāk, ir viņa spēka avots.

6. *Kā Jūs esat ietekmējis klientu skatījumu uz dzīvi?*

Smagos gadījumos, ja cilvēks nāk un sadarbojas, mainās attieksme, un ar darbu mēs ietekmējam. Pašam cilvēkam jābūt apziņai. Parasti viņi paši nonāk, situāciju vadīti.

7. *Kādas sadarbības iespējas izmantojat sociālā gadījuma vadīšanā? Kādā veidā?*

Ejam apsekojumos, dzīvesvietā, konsultācijās. Atkarībā no problēmas sadarbojamies ar institūcijām.

8. *Vai ir iespējama pakāpeniska sociālā darbinieka palīdzības mazināšana?*

Lietas jau nav mūžīgas, ja ir krīzes situācija, ja tā tiek risināta, tad ir lietas, kur vairāk nav jāiejaucas, ģimene ir atradusi savus spēkus.

9. *Kādi resursi pašlaik ir svarīgi sociālā gadījuma vadīšanā?*

Pakalpojumi, paši cilvēki ir resursi. Viņa un tuvāko cilvēku resursiem jābūt saskaņā ar pakalpojumiem

Strukturētu interviju sociālajiem darbiniekiem transkripcija Nr.4

Dzimums: sieviete

Vieta: konsultāciju/pārrunu telpa

Ilgums: 8 min

1. *Īsumā, lūdzu, pastāstiet, kas Jums patīk darbā ar klientiem?*

Man patīk strādāt ar cilvēkiem, un labi, ka saņem atgriezenisko saiti un redzi, ka kaut kas pārrunātais ir bijis noderīgs.

2. *Kāda, Jūsuprāt, klientiem ir iespēja uzlabot savu situāciju?*

Jo dziļāk cilvēks ir kādā problēmā, jo grūtāk ir tikt galā. Institūcijā, nākot pēc palīdzības un nonākot institūcijas skavās, reizēm traucē uzlabot savu situāciju, jo ir ierobežojumos, reizēm viņiem ir neizdevīgi stāstīt to, kā tas patiesībā ir, un viņi iemanās situāciju pasniegt tā, kā jābūt, lai iegūtu rezultātu. Bet tad nevar tikt līdz kodolam.

3. *Ko Jūs ņemat vērā, novērtējot klientus un viņu problēmsituācijas?*

To, ko cilvēks stāsta, kā viņš komunicē. Ejam pie viņa uz mājām. Novērtējam, kā viņš risina problēmas, kā pieradis risināt problēmas.

4. *Kas ietekmē klientus pieņemt lēmumu un rast risinājumu?*

Dzīve mūs virza uz kaut kādiem lēmumiem, lai mēs rastu risinājumus. Tāpat, kas ar viņiem notiek – ārējie spiedieni, vajadzības. Tāpat kā jebkuru ietekmē ārēju un iekšēju spiedienu rezultātā.

5. *Cik efektīvi ir klientu pieņemtie lēmumi?*

Ja mēs esam izvērtējuši savus resursus, prasmes, kādi resursi, atbalsts pieejams. Kā ir strādājuši ar savu situāciju, tik lēmumi ir efektīvi.

6. *Kā Jūs esat ietekmējis klientu skatījumu uz dzīvi?*

Es neesmu pārliecināta, ka ļoti ietekmējusi esmu kāda klienta skatījumu uz dzīvi, tas ir sarežģīts un filozofisks jautājums, tādas lietas mainās vairāku gadu garumā.

7. *Kādas sadarbības iespējas izmantojat sociālā gadījuma vadīšanā? Kādā veidā?*

Resursus meklējam gan kolēģu starpā, gan institūcijās. Klienti atnāk ar problēmu, un tad meklējam resursus, kas varētu viņam palīdzēt, ar ko varam sadarboties pēc iespējām.

8. *Vai ir iespējama pakāpeniska sociālā darbinieka palīdzības mazināšana?*

Ideālā gadījumā tā tam vajadzētu būt. Lielākoties, cilvēki nāk materiālas palīdzības vadīti. Ja viņš nāk tikai pēc naudas, tad darīs visu, lai naudu saņemtu pēc iespējas ilgāk. Ja viņš nāks risināt kaut kādas problēmas, tad, ja to problēmu ir atrisinājis vai redz veidus, kā to

risināt, tad, saskaroties ar to pašu vai līdzīgu situāciju, var tos resursus izmantot. Ja cilvēks nāk pēc naudas, tad tas degradē sniegtās palīdzības iespējas.

(Zvana telefons, sociālā darbiniece paceļ un atbild)

9. *Kādi resursi pašlaik ir svarīgi sociālā gadījuma vadīšanā?*

Nozīmīgi ir tie resursi, kas klientam nepieciešami. Šajā krīzes laikā meklējam dažādus resursus. Cilvēki nāk pēc psiholoģiskas palīdzības, ir nepieciešama juridiska palīdzība.

Strukturētu interviju sociālajiem darbiniekiem transkripcija Nr.5

Dzimums: sieviete

Vieta: konsultāciju/pārrunu telpa

Ilgums: 9 min

1. *Īsumā, lūdzu, pastāstiet, kas Jums patīk darbā ar klientiem?*

Patīk tas, ka var palīdzēt. Un dažreiz atnāk klienti, kuru situācija šķiet bezcerīga un kad viņi, aizejot no mums, uz problēmu spēj palūkoties vieglākā formā un saprot, ka viņas var risināt.

2. *Kāda, Jūsuprāt, klientiem ir iespēja uzlabot savu situāciju?*

Iespēja ir tāda, ka viņiem jābūt motivētiem, jāgrib, jāvēlas mainīt savu situāciju. Galvenais viņiem ir jālīdzdarbojas, nav tā, ka visu tikai ieliek viņiem rokās, lai kaut kas mainītos un uzlabotos, viņiem pašiem ir kaut kas jā dara. Ir iekšējie resursi, ir klienti, kuriem tie ir vairāk un dažiem mazāk, bet ļoti bieži nenovērtējam klienta pašnoteikšanās spējas. Un pārrunās ar viņiem var ievērot iekšējos resursus un piedāvāt viņiem, ka ar daudzām lietām paši spēj galā.

3. *Ko Jūs ņemat vērā, novērtējot klientus un viņu problēmsituācijas?*

Tā kā mēs strādājam psihosociālo darbu, tad ņemam vērā ļoti daudz faktorus, visu, kas ir apkārt. Primāri orientējamies, kas viņiem ir apkārt. Piemēram, ja bērns ir slims, meklējam, piemēram, ģimenes ārstus, varbūt ir vēl kāda persona, kura var palīdzēt. Visus tos faktorus, kas ir bijuši. Jo vairāk zinām par cilvēku un viņa apkārtni, jo vairāk varam palīdzēt.

4. *Kas ietekmē klientus pieņemt lēmumu un rast risinājumu?*

Ir daļa, kas pieņem lēmumu, ja saprot, ka viņu rīcībai vai neizdarībai varētu būt negatīvas sekas, un meklē risinājumus. Piemēram, vecākiem motivācija ir nezaudēt bērnus.

5. *Cik efektīvi ir klientu pieņemtie lēmumi?*

Klienti paši neuzņemas atbildību un nepieņem lēmumus, un gaida, kad mēs viņu vietā pieņemsim lēmumus. Jānonāk līdz tam, ka viņi lēmumus pieņem, virza situāciju uz uzlabošanos, ka paši vēlas darīt. Dažiem šie lēmumi ir efektīvi, dažiem – nē.

6. *Kā Jūs esat ietekmējis klientu skatījumu uz dzīvi?*

Tā ir motivēšana uz pozitīvām pārmaiņām ar piemēriem, galvenais ir saprast, ka cilvēks nav viens un apkārt ir cilvēki, kas var palīdzēt. Darbinieks nedrīkst būt vienaldzīgs un jābūt ar pozitīvu attieksmi.

7. *Kādas sadarbības iespējas izmantojat sociālā gadījuma vadīšanā? Kādā veidā?*

Dažādas, tādas kā starpinstitucionālā sadarbība, kā arī meklējam sadarbību nevalstiskajās organizācijās, kas var atbalstīt klientus.

8. *Vai ir iespējama pakāpeniska sociālā darbinieka palīdzības mazināšana?*

Jā, tā ir. Jāņem vērā, ka iekļaušanās var būt īslaicīga un ilglaicīga. Piemēram, ir mamma ar smagiem attīstības traucējumiem, bet viņa ir spējīga par bērnu rūpēties. Viņa viena pati audzina bērnu un viņam arī attīstības atpalcība, viņi vienmēr nāks, jo ir atkarīgi no sociālās palīdzības un sociālajiem pakalpojumiem, viņš var nebūt aktīvs, bet tam cilvēkam ir svarīgi zināt, ka viņš vienmēr var nākt te pajautāt, kas viņam ir nepieciešams.

9. *Kādi resursi pašlaik ir svarīgi sociālā gadījuma vadīšanā?*

Šobrīd psihosociālais atbalsts, pozitīva attieksme, optimisms, tikai pēc tam materiālā palīdzība. Jo materiālās problēmas ir katram, tikai uz to nevar iestigt, nauda nevar visu atsisināt, protams, ir jānodrošina materiāla palīdzība atbilstoši cilvēku vajadzībām, svarīgāka ir attieksme un pozitīvs skatījums uz dzīvi.

Strukturētu interviju sociālajiem darbiniekiem transkripcija Nr.6

Dzimums: sieviete

Vieta: konsultāciju/pārrunu telpa

Ilgums: 4 min, 53 sek

1. *Īsumā, lūdzu, pastāstiet, kas Jums patīk darbā ar klientiem?*

Patīk tas, ka varu palīdzēt, sniegt nepieciešamo palīdzību īstajā brīdī. Runājot par bērnu aprūpi, varam reāli ietekmēt bērnu dzīvi, lai tā netiktu apdraudēta, izvērtējot ģimenes situāciju.

2. *Kāda, Jūsaprāt, klientiem ir iespēja uzlabot savu situāciju?*

Iespējas ir diezgan mazas, resursu ir maz, ko viņi paši var izmantot. Jāskatās situācija kopsummā valstī.

3. *Ko Jūs ņemat vērā, novērtējot klientus un viņu problēmsituācijas?*

Ņemu vērā viņa paša ieinteresētību, ko viņš ir pats gatavs mainīt.

4. *Kas ietekmē klientus pieņemt lēmumu un rast risinājumu?*

Apkārtējā vide un iekšējie resursi.

5. *Cik efektīvi ir klientu pieņemtie lēmumi?*

Efektīvākie lēmumi ir pašu klientu pieņemtie.

6. *Kā Jūs esat ietekmējis klientu skatījumu uz dzīvi?*

Skatījumu uz dzīvi ir ietekmēt grūti, tas ir ilgstošs process, gadiem ir jāstrādā, jāmaina domāšana, tā var ietekmēt.

7. *Kādas sadarbības iespējas izmantojat sociālā gadījuma vadīšanā? Kādā veidā?*

Sadarbojamies ar institūcijām, tādām kā nevalstiskām organizācijām, kā arī ar radniekiem.

8. *Vai ir iespējama pakāpeniska sociālā darbinieka palīdzības mazināšana?*

Jā, ir iespējama. Sākumā, kad ir aktuāla problēma, mēs aktīvi palīdzam un palīdzam, laika gaitā cilvēks pats darbojas.

9. *Kādi resursi pašlaik ir svarīgi sociālā gadījuma vadīšanā?*

Nauda, pabalsti, jo, ja nav naudas un nav ko ēst, tad nav iespējams arī klientu motivēt.

Strukturētu interviju sociālajiem darbiniekiem transkripcija Nr.7**Dzimums:** sieviete**Vieta:** konsultāciju/pārrunu telpa**Ilgums:** 15 min, 41 sek1. *Īsumā, lūdzu, pastāstiet, kas Jums patīk darbā ar klientiem?*

Man patīk tas, ka es atnāku uz darbu, sarakstu dokumentus, kas jāsaraksta, bet ir dienas, kad jābrauc apsekošanā, jānovēro situācija, jāskatās, vai kaut kas nav kārtībā. Tad klients tiek aicināts uz dienestu, kur var sākties problēmu risināšana. Tā iespēja strādāt un komunicēt ar klientiem. Patīk tas, ka šis darbs nav prognozējams.

2. *Kāda, Jūsaprāt, klientiem ir iespēja uzlabot savu situāciju?*

Ja klienti sadarbojas, viņiem viennozīmīgi ir iespēja uzlabot savu situāciju ģimenē. Mēs esam kā resurss, kā uzlabot situāciju, viņiem pašiem to jāvēlas.

3. *Ko Jūs ņemat vērā, novērtējot klientus un viņu problēmsituāciju?*

Es ļauju klientam pateikt visu, ko viņš savā skatījumā izstāsta par savu problēmsituāciju, ir nepieciešams aktīvi klausīties, lai saklausītu problēmas būtību, ir svarīgi aktīvi klausīties tā, lai iemantotu klienta uzticību. Ir svarīgs arī acu kontakts.

4. *Cik efektīvi ir klientu pieņemtie lēmumi?*

Ir uz mērķi tendētie klienti un tādi, kuriem nav mērķa, tad to pieņemtie lēmumi ir tukši solījumi. Cilvēki, kas ir mērķēti uz situācijas uzlabošanu, iet un dara to, ko ir apņēmušies.

5. *Kas ietekmē klientus pieņemt lēmumu un rast risinājumu?*

Ja klients ir nonācis mūsu redzeslokā, tas nozīmē, ka mēs ar viņiem strādājam un neapzināti piespiežam pieņemt kādu lēmumu. Pārrunu laikā ar klientiem pārrunājam viņu situāciju ģimenē – kas būs, ja nedarīs neko, informējam par sekām. Ir klienti, kas par to padomā, analizē, saprot, ka negribētu, lai tā notiek, un pieņem lēmumu, lai saņemtos un uzlabotu situāciju. Ir brīži, kad mēs uzņemamies atbildību un pieņemam lēmumu un tad klients to realizē.

6. *Kā Jūs esat ietekmējis klientu skatījumu uz dzīvi?*

Ir iespējams saskatīt ģimenes galveno būtību. Ja klients pastāv uz to, ka ir labi tā, kā ir, un sociālais darbinieks ir tas, kurš no malas pasaka, ka, ja neko nedarīs, lai uzlabotu savu situāciju, būs konkrētas sekas.

7. *Kādas sadarbības iespējas izmantojat sociālā gadījuma vadīšanā? Kādā veidā?*

Mēs vieni paši kā resursi nevaram būt, nepieciešama sadarbība ar citām institūcijām, aktīva līdzdarbība vienai ar otru, ja nesadarbojamies, tad esam pārāk mazi, lai kaut ko ietekmētu. Katrai institūcijai ir sava specifika, tas, ko var piedāvāt klientam.

8. *Vai ir iespējama pakāpeniska sociālā darbinieka palīdzības mazināšana?*

Jā, ir iespējama. Ja sociālais gadījums risinās, klients sadarbojas ar mani, pamatproblēma ir novērsta, tad sociālajam darbiniekam nav lielas nepieciešamības iejaukties.

9. *Kādi resursi pašlaik ir svarīgi sociālā gadījuma vadīšanā?*

Viens no tādiem resursiem ir centrs „Dardedze”, „Māras centrs”, „Atkarības Profilakses centrs” un citas institūcijas, ko piesaistām.

Strukturētu interviju sociālajiem darbiniekiem transkripcija Nr.8

Dzimums: sieviete

Vieta: konsultāciju/pārrunu telpa

Ilgums: 10 min, 21 sek

1. *Īsumā, lūdzu, pastāstiet, kas Jums patīk darbā ar klientiem?*

Darbā ar klientu interesanti ir tas, ka katrs gadījums ir individuāls un ar savu specifiku. Interesanti ir ar jauniešiem strādāt.

2. *Kāda, Jūsuprāt, klientiem ir iespēja uzlabot savu situāciju?*

Klientiem ir iespēja situāciju uzlabot tad, kad viņi ir tendēti paši iesaistīties savas problēmas risināšanā un uzlabošanā. Es kā sociālais darbinieks nevaru viņas atrisināt viņu vietā. Klientam jādod makšķere, nevis zivs. Ir klienti, kas paņem makšķeri un cenšas problēmu risināt, bet ir tādi, kas saņem materiālu palīdzību un neko nevēlas mainīt.

3. *Ko Jūs ņemat vērā, novērtējot klientus un viņu problēmsituācijas?*

Ņemu vērā to, kāda ir viņa problēmsituācija. Kāda ir apkārtējā vide, apkārtējie resursi.

4. *Cik efektīvi ir klientu pieņemtie lēmumi?*

Klienta pieņemtais lēmums pēc tā, kā mēs izrunājamies, var būt no sākuma pretēji manam viedoklim, kad izprot, ko vēlos piedāvāt, tad pieņem gan pozitīvus, gan negatīvus lēmumus. Ne vienmēr klienta lēmums saskan ar manu lēmumu. Man nav tiesības uzspiest savu lēmumu.

5. *Kas ietekmē klientus pieņemt lēmumu un rast risinājumu?*

Ja klients jūt, ka var uzlabot situāciju, tad risinājums arī ir iespējams. Tas atkarīgs, cik klients motivēts, kā vēlas sev palīdzēt.

6. *Kā esat ietekmējis klienta skatījumu uz dzīvi?*

Mēs neesam psihologi, bet ir klienti, kas atnāk parunāties, un jāmāk klientam saprast, ka nevaru visu dienu runāt, klientam palīdz izrunāšanās. Māka uzklaut uzlabo klienta pašsajūtu.

7. *Kādas sadarbības iespējas izmantojat sociālā gadījuma vadīšanā? Kādā veidā?*

Mums ir psihologu konsultācijas, „Dardedze”, dienas centri, bāriņtiesa, policijas un citas piesaistītas institūcijas.

8. *Vai ir iespējama pakāpeniska sociālā darbinieka palīdzības mazināšana?*

Tas ir ļoti individuāli, mēs paši dalām savu laiku, lai viņš būtu gan kvantitatīvi un kvalitatīvi labs. Domāju, ka nē – palīdzība klientam tiek sniegta viscaur vienmērīgi. Tas atkarīgs no ģimenes, ja viņi sadarbojas, tad mana iejaukšanās mazinās.

9. *Kādi resursi pašlaik ir svarīgi sociālā gadījuma vadīšanā?*

Tie ir dienas centri, krīzes centrs, „Dardedze”, tad arī kādreiz notiek atbalsta grupas. Ģimenēm pašām arī ir tādi resursi kā skola, radnieki, līdzcilvēki.

Strukturētu interviju sociālajiem darbiniekiem transkripcija Nr.9

Dzimums: sieviete

Vieta: sociālā darbinieka kabinetā

Ilgums: 16 min, 33 sek

1. *Īsumā, lūdzu, pastāstiet, kas Jums patīk darbā ar klientiem?*

Tas, ka mana mērķa grupa, ar kuru es strādāju, ir ģimenes ar bērniem, tieši šī mērķa grupa ir tāda, ka problēmu loks ir ļoti plašs, tas ir kārtējais izaicinājums sociālajam darbiniekam, jo katra situācija ir unikāla un neder vienota pieeja, katrai ģimenei nepieciešams atbalsts vai palīdzība, tā ir kā novitāte no manas puses, man pašai nepieciešams visu laiku izglītoties, patīk, ka visu laiku man ir jātur roka uz pulsa. Arī akūtās situācijas bieži, kad ir jāvērtē, kādi ir bērnam apstākļi, ir jāpieņem patstāvīgi lēmumi.

2. *Kāda, Jūsaprāt, klientiem ir iespēja uzlabot savu situāciju?*

Ja viņam ir vēlēšanās un motivācija, tad viņam ir visas iespējas uzlabot savu situāciju. Rīgas pilsētā ir ļoti daudz resursu, kurus var izmantot, nav tikai sociālā darba pakalpojums, ir pieejami arī citi, piemēram, psihologa kompleksās konsultācijas kopā ar sociālajiem darbiniekiem vai dienas centrā strādā. Situāciju var uzlabot, strādājot tieši ar sevi pašu. Ir sievietes, kurām ir ļoti zems pašnovērtējums, kā arī vīri pārmet. Darbā ar psihologu sevi ierauga kā pilnīgi citu cilvēku, viņa visu var un neko daudz tur nevajag – tikai uzdrīkstēties un noriskēt. Kad ir atbalsta sistēmas, tad var izdoties, cilvēks mainās. Es parasti vienmēr saglabāju pozitīvu skatījumu uz dzīvi arī attiecībā uz klientiem.

3. *Ko Jūs ņemat vērā, novērtējot klientus un viņu problēmsituācijas?*

Visu ekosistēmu – vidi, kurā viņš dzīvo, sociālo anamnēzi, vai viņam vispār ir draugi, kāda ir viņa atbalsta sistēma. Ekokarti zīmējot, jāiet pa posmiņiem, lai sameklētu to, kas ir stiprākais, un izmantotu viņa labā. Ir arī, protams, sociāli izolēti cilvēki, tur gan ir jādomā, kas varētu ieinteresēt, vai kas varētu aizķert, lai viņš iznāktu ārā no savām četrām sienām. Piemēram, ir bijis tā, ka ir ļoti inteliģenta sieviete, viņa ir šķīrusies no vīra, viņa ir izglītota, nekad nav strādājusi, viņa ar vīru nevar sadzīvot tāpēc, ka viņš neieklausās viņas radošajā dvēselē, ka neved uz muzejiem, teātriem, tā ir viņai nepieciešamība, viņai ir arī bērniņš nepilngadīgs, šeit ir jāsameklē līdzīga domu gājiena cilvēks, reizēm no klientiem piemeklēju kādu, kas varētu atbalstīt. Tagad man ir plānā viens eksperiments, kuru es vēl neesmu izmēģinājusi. Tieši no saviem klientiem, tā pati sieviete, kas visu laiku mācās, viņa ir viena, tad viņa var meklēt

domubiedru, jo galvenais ir draudzība, lai būtu, ar ko izrunāties. Draudzība vajadzīga, lai tu varētu apmainīties ar viedokli, lai ir kopējas intereses. Tas ir tas, ka visās sistēmās ir jāizvērtē.
(*Sarunas vidū uz mirkli ienāk cilvēks*)

4. *Cik efektīvi ir klientu pieņemtie lēmumi?*

Jebkurš klienta pieņemtais lēmums ir efektīvs, tas liecina par to, ka, ja viņš spēj pieņemt lēmumu, viņš spēj rīkoties, mums ir tikai viņam jāpalīdz rīkoties, ir tādi, kas bieži vien tālāk par runām netiek. Mums ir stingri atrunāti pienākumi, kas ir jādara, un caur šiem pienākumiem viņš pieņem noteiktu lēmumu rīkoties. Es vienmēr slavēju, novērtēju jebkuru pašizpaušmi, jo tas ir galvenais – radīt apstākļus, lai cilvēks pats spēj savu situāciju risināt, jo dot naudu un viņam tā palīdzēt reizēm ir kā tukšā mucā, mēs padarām viņus atkarīgus, mums vajag, lai viņi paši rīkojas.

5. *Kas ietekmē klientus pieņemt lēmumu un rast risinājumu?*

Gan viņa raksturs, gan arī atbalsta sistēmas, galvenais atzīt, ka tas ir tas, kas ir nepieciešams, motivācija – tas ir būtiskākais. Paši klienti ietekmē sevi.

6. *Kā esat ietekmējis klienta skatījumu uz dzīvi?*

Parādot, kā var savādāk, neko daudz nemainot, dzīvojot arī tanī pašā dzīvoklī, piemēram, uzliekot aizkarus, primitīvi, kas mums ir pierasts, norma, daudzi, kuri nav auguši tādā vidē. Būtiskas ir sociālo prasmju attīstīšanas, mums ir BEA grupas. Jebkura jauna informācija ietekmē cilvēku, jebkuru no mums, un man klients, pirmkārt, ir cilvēks. Mēs katrs esam ar savu bagāžu.

7. *Kādas sadarbības iespējas izmantojat sociālā gadījuma vadīšanā? Kādā veidā?*

Piemēram, ir ļoti smags gadījums, kas bez starpinstitucionālās sadarbības nebūtu atrisināms, ja mēs nebūtu sanākuši kopā, visu izrunājuši pa posmiem, jo šeit ir iesaistītas tādas jomas, ko sociālajā darbā nemāca. Bez sadarbības sociālajam darbiniekam nav iespējams strādāt. Un individuālajā līmenī, strādājot ar ģimenēm, mums ir sadarbības līgums uz papīra ar klientu, kur viens eksemplārs paliek viņam uz rokām, manis parakstīts, un otrs man – tas viņam ir psiholoģiski svarīgi, šī vienošanās forma, līgums par uzdevumu izpildi. Jāizrunā, kas jādara, pa maziem solīšiem, nevis uzreiz – ir liela problēma un lieli uzdevumi.

8. *Vai ir iespējama pakāpeniska sociālā darbinieka palīdzības mazināšana?*

Mēs uz to, sākot gadījumu, arī ejam, uz to, ka viņš pēc kopējā darba būs patstāvīgi dzīvot spējīgs. Lēnām, ik pa brītiņam viņam uzdod lielāku atbildību par to, ka viņam pašam ir jārīkojas. Ir iespējams, ka nē – visi klienti, kas man bijuši 2002. Gadā, vēl šobrīd būtu mani klienti, ja bērni būtu nepilngadīgi. Galvenais mērķis ir padarīt viņu neatkarīgu no mums.

(*Zvana telefons*)

9. *Kādi resursi pašlaik ir svarīgi sociālā gadījuma vadīšanā?*

Mūsu dienestā tie ir dažādi centri, kas strādā ar dažādām grupām, tie ir institucionālie resursi. Ir arī sabiedriskās organizācijas, kas palīdz, bet tās vairāk ir saistītas ar pārtiku. Mēs šos resursus izmantojam, un tas viss ir ar klienta piekrišanu. Mums ir resurss apmācības, kas tiek rīkotas sociālajiem darbiniekiem – ko darīt, ko klientam ieteikt, kā rīkoties. Izglītošanās ir ļoti svarīga, ir jāseko visam jaunajam. Galvenais sociālajam darbiniekam ir neizdegt, mums ir ļoti labs kolektīvs, reizi nedēļā mums ir kovīzijas, sociālais darbinieks nepaliek viens ar smago gadījumu.

Strukturētu interviju sociālajiem darbiniekiem transkripcija Nr.10

Dzimums: sieviete

Vieta: sociālā darbinieka kabinetā

Ilgums: 10 min, 40 sek

1. *Īsumā, lūdzu, pastāstiet, kas Jums patīk darbā ar klientiem?*

Katrs gadījums ir vairāk vai mazāk ir atšķirīgs. Un iespēja palīdzēt cilvēkiem ar tiem resursiem, kas mums ir, ir iespēja uzlabot situāciju. Ir cilvēki, kas zaudējuši cerību. Piedāvājot pakalpojumu, saņemam arī atgriezenisko saiti – cilvēki ir pateicīgi par šo pakalpojumu. Ir gadījumi, kad vārdos nepasaka paldies, bet tas ir acīs redzams.

2. *Kāda, Jūsaprāt, klientiem ir iespēja uzlabot savu situāciju?*

Es domāju, ka klientiem ir iespēja uzlabot savu situāciju, jo vairāk vai mazāk viss ir atkarīgs no cilvēka motivācijas, protams, daudz kas ir atkarīgs no situācijas valstī, tomēr cilvēkiem ir iespēja saņemt pakalpojumus, kā arī materiālo palīdzību. Klientam jāapzinās sava problēma.

3. *Ko jūs ņemat vērā, novērtējot klientus un viņu problēmsituācijas?*

Ņemam vērā, kā viņš runā, uzvedās, kāda situācija ir mājās. Sadarbojamies ar institūcijām un uzzinām ko vairāk.

4. *Cik efektīvi ir klientu pieņemtie lēmumi?*

Lēmumus, kas atteicas uz klienta problēmsituāciju, cenšamies pieņemt kopā. Mēs runājam par iespējam, par plusiem vieniem risinājumiem un otriem, dodam iespēju izlemt.

5. *Kas ietekmē klientus pieņemt lēmumu un rast risinājumu?*

Viņa pieredze ģimenē; ja ir runa par bērniem, tad tie ir viņu vienaudži.

6. *Kā esat ietekmējis klienta skatījumu uz dzīvi?*

Ir grūti mainīt klienta skatījumu uz dzīvi, viņu var mazliet mainīt, tas skatījums ir noturīgs. Ja ir brīvprātīgs klients, tad ir iespējams mainīt. Caur prasmēm ir iespējams mainīt, kā BEA grupās, ja pats to vēlas. Arī tad mainās, ja sociālais darbinieks no viņa to prasa, piemēram, zina, ka ies ciemos, un tad uz to brīdi saņemam.

7. *Kādas sadarbības iespējas izmantojat sociālā gadījuma vadīšanā? Kādā veidā?*

Pārsvārā ir sadarbība ar institūcijām, notiek starpprofesionāļu sanāksšanas grūtākos gadījumos.

8. *Vai ir iespējama pakāpeniska sociālā darbinieka palīdzības mazināšana?*

Piemēram, sākumā problēma ir akūta, tad nāk biežāk un stāsta par saviem paveiktajiem uzdevumiem, sadarbība ir bieža, tad vēlāk informējam, ka paši spēj tikt galā vai problēmas ir

mazinājušās, tad sadarbība ir vienreiz mēnesī, tad notiek novērošanas fāze. Tas ir atkarīgs no klienta.

9. *Kādi resursi pašlaik ir nozīmīgi sociālā gadījuma vadīšanā?*

Pakalpojumi, ko varam piešķirt.

Strukturētu interviju sociālajiem darbiniekiem transkripcija Nr.11

Dzimums: sieviete

Vieta: sociālā darbinieka kabinetā

Ilgums: 9 min, 14 sek

1. *Īsumā, lūdzu, pastāstiet, kas Jums patīk darbā ar klientiem?*

Patīk tas, ka katra situācija ir savādāka, ka sociālie gadījumi nemēdz atkārtoties. Ir iespējams izmantot radošu pieeju ir visu laiku jāanalizē situācija, sociālajam darbiniekam ir jājūt klienta resursi un piedāvājami resursi. Jau uzklusot dzīvesstāstu vai problēmu, jādomā, ko piedāvāt, kādus klienta resursus var piesaistīt.

2. *Kāda, Jūsaprāt, klientiem ir iespēja uzlabot savu situāciju?*

Lai uzlabotu situāciju, klientiem ir aktīvi jālīdzdarbojas, ir atrunāti līdzdarbības uzdevumi, kas ir jāpilda, mēs kā speciālisti viņam sniedzam pavadīņu – iespēju, kas parāda ceļu, kā būtu risināma situācija. Viņi var uzlabot situāciju, ja viņi grib.

3. *Ko jūs ņemat vērā, novērtējot klientus un viņu problēmsituācijas?*

Tie ir daudz un dažādi faktori. Galvenais ir klienta motivācija uzlabot problēmsituāciju, tas, cik viņš ir atvērts.

4. *Cik efektīvi ir klientu pieņemtie lēmumi?*

Ja klients ir pats pieņēmis lēmumu, tā efektivitāte tomēr ir, ja kāds cits pieņem viņa vietā, tad tas nav tik efektīvi.

5. *Kas ietekmē klientus pieņemt lēmumu un rast risinājumu?*

Sociālā situācija ietekmē pieņemt lēmumu, ja cilvēks pats nespēj tikt galā, tad viņš vēršas pie mums.

6. *Kā esat ietekmējis klienta skatījumu uz dzīvi?*

Es domāju, sociālais darbinieks var ietekmēt. Mums ļoti bieži nākas mainīt klienta skatījumu, viņi atnāk bēdu sagrauti un neredz risinājumu, mēs esam tie profesionāļi, kas parāda, kāds ir tālākais risinājums.

7. *Kādas sadarbības iespējas izmantojat sociālā gadījuma vadīšanā? Kādā veidā?*

Staprofesionāļu un starpinstitucionālā sadarbība.

8. *Vai ir iespējama pakāpeniska sociālā darbinieka palīdzības mazināšana?*

Jā, tas arī notiek pakāpeniski. Sākotnēji mūsu palīdzība ir lielāka, pamazām tā mazinās, viņš jau pats jūt, ko var, ka pārrunātais iestrādājies, ka ir iemācījies.

9. *Kādi resursi pašlaik ir svarīgi sociālā gadījuma vadīšanā?*

Visi, kas pašlaik pieejami. Tie ir ārējie resursi, nevis klienta, tie, ko mēs varam piedāvāt – pakalpojumi.

Strukturētu interviju sociālajiem darbiniekiem transkripcija Nr.12

Dzimums: sieviete

Vieta: sociālā darbinieka kabinetā

Ilgums: 15 min

1. Īsumā, lūdzu, pastāstiet, kas Jums patīk darbā ar klientiem.

Vislielāko gandarījumu par padarīto darbu saņemu no klientiem. Viens klienta pateikts „paldies” dod enerģiju un spēku strādāt, radoši pieiet katram klientam, būt atsaucīgai un laipnai. Īpaši gadījumos, kad klients pie sociālā darbinieka ir atnācis ar lielu cerību un viņa gaidas ir piepildījušās.

2. Kāda, Jūsaprāt, klientiem ir iespēja uzlabot savu situāciju?

Tā kā strādāju ar pilngadīgām personām aprūpes mājās pakalpojumu nodrošināšanā, tad situācijas uzlabojumi ir retos gadījumos, jo šie cilvēki ir veci, ar noteiktām saslimšanām. Klientiem, kuriem aprūpes mājās pakalpojums nepieciešams sākuma līmenī, situāciju uzlabot ir iespējas, taču tikai mazliet un īslaicīgi.

3. Ko Jūs ņemat vērā, novērtējot klientus un viņu problēmsituācijas?

Darba specifika nosaka ņemt vērā klientu veselības stāvokli, fiziskās funkcionēšanas spējas. Tiek izvērtētas klientu vajadzības pēc sociālajiem pakalpojumiem, ņemot vērā viņu spēju pašaprūpē (nomazgāties, veikt higiēnu ikdienā) un spēju veikt mājas darbus (uzkopt dzīvokli, kārtot dažādas papīru lietas institūcijās, pagatavot sev siltu ēdienu u.tml.).

4. Cik efektīvi ir klientu pieņemtie lēmumi?

Uz šo jautājumu man grūti atbildēt, jo mana darba specifika to nenosaka.

5. Kas ietekmē klientus pieņemt lēmumu un rast risinājumus?

Klienta veselības stāvoklis nosaka to, ka nepieciešami sociālie pakalpojumi. Ja klientam nav tuvinieku, kas viņam sniedz palīdzību un atbalstu, tad viņa lēmums noteikti ir vērsties pēc

palīdzības kādā institūcijā, jo bieži pašaprūpes spējas ir tādas, ka viņi paši nespēj pat no veikala atnest sev pārtiku un siltu ēdienu.

6. *Kā Jūs esat ietekmējis klientu skatījumu uz dzīvi?*

Vienmēr pie klienta cenšos iet ar pozitīvu attieksmi, un bieži tas vientuļiem klientiem nozīmē ļoti daudz. Ir jāsniedz precīza informācija un skaidri klientam jāizskaidro pakalpojumu saņemšanas kārtība. Ja klientam ir skaidrība par to, kā turpmāk tiks risināta viņa problēmsituācija, tad bieži tas spēj izmainīt klienta skatījumu vai vismaz domāšanu par savu nākotni, jo viss sākas ar domāšanu, tas spēj daudz ko mainīt.

7. *Kādas sadarbības iespējas izmantojat sociālā gadījuma vadīšanā? Kādā veidā?*

Ar klientu nākas sadarboties, individuāli tiekoties, pārsvarā eju uz klienta dzīvesvietu, kas ļauj efektīvāk un precīzāk noteikt problēmu, tās risinājumu. Bieži nākas risināt radušās problēmas telefoniski, taču tas nav labākais veids kā komunicēt.

Starpinstitūciju sadarbība ir ļoti plaša: slimnīcas, poliklīniku ģimenes ārsti u.c. Ar katru no šīm institūcijām sadarbība ir savādāka, to nosaka specifika. Sadarbība ir arī ar pakalpojumu sniedzējiem (aprūpes mājās firmām). Šo sadarbību vērtēju ļoti labi – atsaucīgi, izpalīdzīgi un iecietīgi.

8. *Vai ir iespējama pakāpeniska sociālā darbinieka palīdzības mazināšana?*

Aprūpes mājās pakalpojumu nodrošināšanas specifika nosaka, ka lielākajā skaitā gadījumu klientiem sadarbība ir ilglaicīga – vairākus gadus. To viennozīmīgi ietekmē cilvēku veselības stāvoklis.

9. *Kādi resursi pašlaik ir nozīmīgi sociālā gadījuma vadīšanā?*

Liels resurss ir tuvinieku atbalsts, taču, ja tuvinieku nav, tad resursi ir diezgan minimāli. Svarīgi būtu dažādu institūciju pakalpojumi, kuros klienti var saņemt kvalitatīvu medicīnisko aprūpi, medicīnisko un sociālo rehabilitāciju.

Strukturētas intervijas ar ekspertu jautājumi

Diplomdarba ietvaros veicam pētījumu par spēka perspektīvu. Vēlējāties noskaidrot Jūsu domas un atziņas par spēka perspektīvu.

7. Vai Jūs varat pastāstīt, kas spēka perspektīvā Jums patīk vislabāk?
8. Kas liekas neizprotams, nepieņemams?
9. Kas ir tas, ko esat izpētījusi?
10. Kas Jums sagādāja grūtības spēka perspektīvas pētīšanā?
11. Vai esat ieviesusi spēka perspektīvu savā profesionālajā darbībā? Kas sagādājis grūtības?
12. Cik reālu redzat iespēju ieviest spēka perspektīvu praksē plašākā mērogā sociālā gadījuma vadīšanā?

Strukturētas intervijas jautājumi sociālajiem darbiniekiem, izmantojot elektronisko pastu

Lūdza, sniegt atvērtas atbildes ar idejām. Jūsu domas mums ir svarīgas, jo Jūs kā praktiķis varat dalīties pieredzē un palīdzēt veikt pētījumu par, mūsdiā, pozitīvu tēmu sociālajā darbā. Jūsu atbildes paliks anonīmas. Ceram, ka Jums noderēs spēka perspektīvas idejas gan darbā, gan personīgajā dzīvē. Lūk, jautājumi:

1. Vai iepriekš esat saskāries ar spēka perspektīvu? Kādā veidā?
2. Kāda, Jūsdiā, ir klienta spēku novērtēšanas nozīme sociālā gadījuma vadīšanā (skat. e – pasta pielikumu Nr.2)?
3. Vai Jūs vēlētos saņemt klienta iekšējo spēku novērtēšanas rīku, ko izveidojis D. Seilībijs – spēka perspektīvas pamatlicējs?
4. Vai Jūs būtu gatavs ieviest klienta spēku novērtēšanu kā klienta lietas sastāvdaļu savā darbā?
5. Vai ir nepieciešama koncentrēšanās (resursu apzināšana, atspoguļošana) uz klienta spēkiem sociālā gadījuma vadīšanā?
6. Ko, Jūsdiā, spēka perspektīva sniedz sociālā gadījuma vadīšanā? Cik tā ir reāli iespējama?
7. Cik svarīga ir klienta iekšējo resursu konstatēšana un akcentēšana?
8. Kādas, Jūsdiā, ir plašāka mēroga iespējas ieviest spēka perspektīvu? Kā to īstenot? Vai tas ir nepieciešams?

Fokusgrupas jautājumu gids

Pirms fokusgrupas diskusijas

Dalībniekiem pirms diskusijas tiek izsūtīts diplomdarba autoru veidots spēka perspektīvas raksturojums.

Kad dalībnieki ierodas uz diskusiju

- Dalībnieki tiek sasēdināti aplī;
- Tiek uzzināts dalībnieku viedoklis par vēlmi saglabāt anonimitāti vai arī atklāt savu vārdu;
- Diskusijas pamatjautājumi un papildus materiāli/anketas par klienta spēku novērtēšanu tiek izsniegti drukātā veidā un lūgts diskusijas dalībniekiem ar tiem iepazīties, lai par tiem varētu runāt fokusgrupas diskusijā.

Ievads

- Iepazīstinu ar sevi kā šīs grupas vadītāju, lai uzsāktu diskusiju. Ikviens diskusijas dalībnieks tiek aicināts izteikties;
- Atgādinu diskusijas mērķi, lai uzzinātu dalībnieku viedokli par SP nepieciešamību.

Sākuma jautājums (lai iedrošinātu katru izteikties)

- Kas Jums patīk savā darbā vislabāk?

Ievada jautājums (vispārīga pieredze un viedoklis par spēka perspektīvu)

- Vai iepriekš esat saskāries ar spēka perspektīvu? Kā?
- Kā Jūs domājat, vai Jūs izmantojat SP savā darbā?

Pārejas jautājumi (lai grupas dalībnieki iepazītu viens otra uzskatus)

SD viedoklis:

- Kādi, Jūsaprāt, ir SP plusi, iespējas?
- Kādi ir SP trūkumi?

Atslēgas jautājumi(lai noskaidrotu SP nepieciešamību sociālā gadījuma vadīšanā)

- Kāda, Jūsaprāt, ir klienta spēku novērtēšanas nozīme sociālā gadījuma vadīšanā?
- Vai Jūs būtu gatavs ieviest spēku novērtēšanu kā klienta lietas sastāvdaļu savā darbā?

- Vai ir nepieciešama koncentrēšanās (resursu apzināšana, atspoguļošana) uz klienta spēkiem sociālā gadījuma vadīšanā?
- Ko, Jūsaprāt, spēka perspektīva sniedz sociālā gadījuma vadīšanā? Cik tā ir reāli iespējama?
- Cik svarīga ir klienta iekšējo resursu konstatēšana un akcentēšana?

Noslēdzošie jautājumi (lai veidotu kopsavilkumu par diskusiju)

- Kādas atziņas gūvāt šajā diskusijā? Vai ieviesīsiet kaut ko jaunu savā praksē pēc pārrunātā? Ko?
- Kādas Jūsu skatījumā ir plašāka mēroga iespējas ieviest spēku perspektīvu? Kā to īstenot? Vai tas ir nepieciešams?

Nobeigums

- Tiek izteikta pateicība par piedalīšanos.

Strukturētas ekspertintervijas ar sociālo darbinieci transkripcija

Respondente: sociālā gadījuma vadītāja Eva Beinaroviča

Vieta: konsultāciju telpa

Intervijas ilgums: 22 min, 4 sek

Trokšņi: skaņas no blakus telpas

1. Vai varat pastāstīt, kas spēka perspektīvā Jums patīk vislabāk?

Spēka perspektīvā man vislabāk patīk uzstādījums attiecībās pret klienta redzējumu – jebkurš klients ir cieņas vērts, jebkurā dzīves situācijā un jebkurā dzīves posmā. Klienta un darbinieka attiecības ir cieņas pilnas un līdzvērtīgas sadarbības procesā, darbinieks nav ne augstāks, ne eksperts, ne padomdevējs, ne lielāka vara. Cilvēki sadarbojas kopīga mērķa labā, lai sasniegtu uzlabojumus klienta dzīvē. Patīk orientēšanās uz pozitīvo, tas, ka klients tiek skatīts nevis caur deficītiem un trūkumiem, bet gan caur to, ko viņš var, spēj un kas viņam padodas, kas dod klientam ticību un iedrošinājumu, ka viņš var darīt lietas veiksmīgi. Noderīgi sociālajam darbiniekam, dod cerību garu, ka pārmaiņas ir iespējamās, ka ir iekšējie resursi un ārējie vides resursi. Patīk individuālā sadarbība, kas tiek veidota, iedziļinoties, izprotot klienta situāciju. No savas pieredzes esmu piedzīvojusi, ka šī pieeja dod pozitīvus rezultātus, palīdz arī darbā ar klientiem, kuri sākotnēji liekas bezcerīgi. Pieredze rāda, ka divu gadu laikā ar šādu bezspēcīgu klientu iespējami labi rezultāti.

2. Kas liekas neizprotams, nepieņemams?

Man tā ir ļoti pieņemama. Vienīgais tas, ka nepieciešams liels personīgais ieguldījums, strādājot šajā perspektīvā, tā paņem daudz enerģijas, laika, iekšējos resursus. Risks ir tāds, ja nav atbalsta, supervīzijas, ja nav tā, kā relaksēties ārpus darba laika, kā apgūsti savus iekšējos spēkus spēka perspektīvā, strādāt ir grūti.

3. Kas ir tas, ko Jūs esat pētījusi?

Mans pētījums bija orientēts uz spēka perspektīvu sociālajā darbā ar izvairīgiem klientiem. Šādu tēmu izvēlējos, jo lielākā daļa sociālā darba klientu lielākā vai mazākā mērā ir izvairīgi, viņi netiek galā ar savu dzīvi, viņi ir pazaudējuši kontroli pār savu dzīvi, līdz ar to viņi neredz, kā kaut ko var izdarīt. Savā darbā ar izvairīgiem klientiem redzēju, ka spēka

perspektīva ir atbilstoša pieeja. Spēka perspektīva darbojas uz trīs lietām, ko klienta sociālās situācijas izzināšanā jāņem vērā: 1. vide – cik tā ir iekļaujoša un atbalstoša, 2. klienta rīcībspēja – klientiem var būt vienāda pieeja resursiem, kāds mācēs to izmantot, kāds – nē, 3. klienta motivācija. Spēka perspektīva veiksmīgi realizējas šajos faktoros: 1. atbalstoša vide – palīdz atrast vidē spēkus, izmantot sociālo kapitālu, kas ir pieejams, un piedalīties sociālā kapitāla veidošanā, 2. rīcībspēja – klientu veicina iesaistīties, līdzdarboties sadarbības procesā ar sociālo darbinieku, nav sociālā darbinieka palīdzības loma, jāņem vērā klienta vajadzības, intereses, 3. motivācija – spēka perspektīva ir orientēta, lai maksimāli minimizētu klienta pretestību, lai veidotu pozitīvu sadarbību, vienlīdzīgas sadarbības attiecības, lai nenorādītu uz trūkumiem, negatīvo, lai stiprinātu viņu pozitīvā aspektā. Ja norāda uz nepatīkamo, negatīvo, ko klients nav paveicis, tad viņš sāk izvairīties. Ja uzdevumus sastāda un nosaka sociālais darbinieks, tad klients tos nepildīs.

4. Kas sagādāja grūtības spēku perspektīvas pētīšanā?

Grūtības sagādāja anketas izveidošana – kā vajadzētu notikt un kā reāli notiek darbs ar izvairīgu klientu. Daudz vieglāk būtu, ja literatūra būtu pieejama latviešu valodā. Latvijā šī perspektīva tiek slavēta, bet tiek izteikta neuzticība tās dzīvotspējai.

5. Vai Jūs esat ieviesusi spēku perspektīvu savā profesionālajā darbībā? Kas sagādājis grūtības?

Jā, esmu atklājusi šo perspektīvu kā veidu, kā strādāt profesionālajā darbā un neizdegt, lai cik tas absurdi nebūtu, tā patērē daudz iekšējā spēka un enerģijas, man tā nepieciešama, lai neizdegtu, lai redzētu pozitīvas pārmaiņas un to, ka šī perspektīva strādā, sniedz spēku profesionālās attiecībās ar klientu, ka nav tiesību klientu mainīt, ka viņš atklāj spēku un to, ka var kaut ko izdarīt. Pirmajā reizē viņš var maz, bet pēc pusgada ir izdarījis vairāk, un salīdzinoši tas ir daudz vairāk. Traucējis tas, ka sociālā darba prakse Latvijā ir orientēta uz īstermiņa mērķiem – uz ugunsgrēka dzēšanu, sociālo palīdzību. Institucionālais atbalsts ir konvencionālajai praksei, visa dokumentācija ir orientēta uz to, ka sociālie darbinieki strādā konvencionālajā praksē. Spēka perspektīvā tradicionālo intervences procesu nav iespējams īstenot, jo tradicionāli intervences process un rehabilitācijas plāns ir balstīts uz problēmu. Spēka perspektīva ir balstīta uz iespējām, dokumentācija nav paredzēta darba spēja perspektīvā. Viss balstās uz problēmu. Es zinu, ko no manis sagaida priekšniecība, to arī uzrakstu. Protams, ar klientu arī runājam par problēmu, tai pieskaramies un definējam, bet tas nav tas, uz kā uzsēžamies. Intervences plāns paredz to, ka klientam tiek sastādīts, kas viņam

jāveic, bet spēka perspektīva pieņem, ka klients sākotnēji var nebūt spējīgs. Ir pieņēmumi, kāds varētu būt intervences modelis spēka perspektīvā. 1. posms – klienta spēcīnāšana ligzdā (droša, atbalstoša vide klientam), attiecību veidošana, palīdzam klientam veidot attiecības ar palīdzozo profesiju pārstāvjiem, palīdzam atgūt spēkus, atklājam, ka apkārtējā vide nav apdraudoša, bet gan draudzīga, ka arī te ir resursi un iespējas, ko var izmantot – tiek aktualizēts klienta mērķis, sapņi un vēlmes. Nākamajā posmā pāriet uz klienta sociālo funkcionēšanu vidē; kad klienta mērķi un sapņi ir noformulējušies, tad sociālais darbinieks palīdz mijiedarboties ar vidi, palīdz sadarboties ar institūcijām. Klients trenējas un eksperimentē, kā ko izdarīt, var aiziet līdz, iedrošināt. 3. posms – patstāvīga funkcionēšana vidē (praksē reāli reti aiziet līdz šim posmam). Klients kļūst patstāvīgs sadarbības loceklis un spēj sadarboties ar citiem ne tikai savā labā, bet arī sabiedrības labā, veidot tīklojumu. Klients sākotnēji tiek galā ar savām problēmām, bet, lai sabiedrība mainītos, jebkuram no mums ir jāpiedalās sabiedrības procesos.

6. *Cik reālu redzat iespēju ieviest spēku perspektīvu praksē plašākā mērogā sociālā gadījuma vadīšanā?*

Reāli tas būtu pie noteiktiem nosacījumiem: pirmkārt, plašāku spēka perspektīvas apskatu sociālā darba studentiem, kas dotu izpratni par šo pieeju sociālajā darbā, otrkārt, ja ir pieejama pedagoga izglītība un ja ir vēlēšanās apgūt šo prakses formu, tad, lai būtu iespēja to apgūt pēc augstskolas, treškārt, mainīt fokusu vispār sociālā darba praksē Latvijā no pirmā līmeņa palīdzības uz sociālo darbu pēc būtības; pārmaiņām vajadzīgs laiks – būt gataviem, ceturkārt, sociālajiem darbiniekiem palīdzēt apzināt sevi kā personību, kas ir stiprās puses. Ja mēs vēlamies, tad to varam – ieviest spēka perspektīvu. Sociālie darbinieki nepielieto spēka perspektīvu ne jau tāpēc, ka viņi ir slinki, bet tāpēc, ka nezina, kas tā ir, un nav nepieciešamo zināšanu. Ja zinātu, daudz vairāk cilvēku izvēlētos šo perspektīvu. No tiem cilvēkiem, kas iesaistīti akadēmiskajā praksē, būtu nepieciešams skaidrs vēstījums par spēku perspektīvu. Pārmaiņas jāsāk no apakšas, un sociālais darbs ir veids, kā sākt pārmaiņas no katra indivīda.

Ielūgums uz fokusgrupu

Fokusgrupas diskusija sociālā gadījuma vadītājiem



Organizatori:
LU SZF Sociālā darba
4.kursa studentes
Laima Valpētere un
Jelanta Audare

Kontaktinformācija:
Mob.t. 26462858
SP_fokusgrupa@inbox.lv

NĀC UN PIEDALIES!

Latvijas Universitātes
Sociālo zinātņu fakultātē

Rīgā, Lomonosova ielā 1A, 3.stāvā
308. auditorijā

**2010. gada 9.aprīlī
plkst.18:00**

Sociālo darbmieku diskusija

“Spēka perspektīva”

Mērķis:

“Noskaidrot spēka perspektīvas
nepieciešamību sociālā gadījuma vadīšanā”

**Pietiekšanās līdz 2010.g. 6.aprīlim*

Kas ir spēka perspektīva?

- ✦ Pielietot spēka perspektīvu nozīmē, ka viss, ko dara sociālais darbinieks ir balstīts, lai klientā atklātu viņa stiprās puses un resursus, sniegtot palīdzību sasniegt mērķus un realizēt savus sapņus;
- ✦ Ticība klientam;
- ✦ Klienta atbalstīšana un spēcīnāšana;
- ✦ Stipro pušu atspoguļošana;
- ✦ Klienta eksperta lomā;
- ✦ Koncentrēšanās uz risinājumu, nevis problēmām.

**Ja vēlies iegūt papildus
informāciju vai pieteikties
diskusijai zvani vai raksti
organizatoriem.**

Organizatori:
LU SZF Sociālā darba
4.kursa studentes
Laima Valpētere un Jelanta
Audare

Kontaktinformācija:
Mob.t. 26462858
SP_fokusgrupa@inbox.lv

Elektronisks ielūgums

Labdien pirmssvētku dienā,
pieņemot to, ka katra profesionāļa interesēs ir savu zināšanu pilnveidošana, vēlamies ielūgt Jūs uz 7.aprīlī rīkoto fokusgrupas diskusiju "SPĒKA PERSPEKTĪVA", kas paredzēta diplomdarba "Spēka perspektīva klienta sociālā gadījuma vadīšanā" ietvaros, lai noskaidrotu Jūsu kā sociālā gadījuma vadītāja personīgo viedokli. Diskusijas laikā būs iespēja dalīties savā pieredzē, gūt jaunas atziņas, nostiprināt esošās un saņemt dāvanu par piedalīšanos. Pielikumā pieejama papildus informācija par gaidāmo diskusiju, kā arī spēka perspektīvas raksturojums.

Ja vēlaties pieteikties vai vēl domājat par to, tad elektroniski sūtiet savu kontaktinformāciju (vārds, uzvārds, mobilā telefona nr.), lai 6.aprīlī precizētu pieņemto lēmumu – piedalīties vai nepiedalīties diskusijā.

Pielietot spēka perspektīvu nozīmē to, ka viss, ko dara sociālais darbinieks, ir balstīts uz to, lai klientā atklātu viņa stiprās puses un resursus, sniedzot palīdzību mērķu sasniegšanā un sapņu realizācijā.

/ Dennis Salebejs/

Ticībā, ka atbalstīsiet sociālā darba studentes, gaidīsim Jūsu atbildi!

Saulainas Lieldienas un izturību olu kaujās vēlot,

LU SZF sociālā darba

4.kursa studentes

Laima un Jolanta

mob. tel.: 26462858

e – pasts: SP_fokusgrupa@inbox.lv

**Diplomdarba autoru izveidots Spēka perspektīvas sociālā gadījuma vadīšanā
raksturojums**

**SPĒKA PERSPEKTĪVAS RAKSTUROJUMS KLIENTA SOCIĀLĀ
GADĪJUMA VADĪŠANĀ**

Ikviens cilvēks var nonākt sarežģītā situācijā, un, lai to atrisinātu, viņš izmanto savas prasmes, pieredzi un atbalsta sistēmu. Sociālā darbinieka lokā pārsvarā nonāk klienti, kas paši nav spējusi tikt galā ar kādu problēmu, tomēr tas nenozīmē, ka viņi nav spējīgi to izdarīt.

Kad profesionālis uzsver pozitīvās klienta spējas, ir lielāka varbūtība, ka turpināsies klienta problēmas risinājuma attīstība. „1982. gadā aizsākās spēka perspektīvas kustība Kanzasas Sociālās Labklājības Skolas Universitātē (*University of Kansas School of Social Welfare-angl.*).”⁹⁵

Sociālā darba praksē spēka perspektīvas izpēti un pielietošanu aprakstījis **Dennis Seilībjs** (*Dennis Saleebey-angl.*). „Spēku perspektīva koncentrējas nevis uz nepilnībām klienta sistēmā, mēģinot likvidēt problēmas, bet gan uz raksturīgajiem spēkiem, zināšanām un elastību, kas ir celtniecības bloks klienta labākai nākotnei.”⁹⁶ Neskatoties uz to, ka pagātne ir veidojusi problēmsituāciju, ikvienam klientam piemīt spēki, kas palīdz rast risinājumu. Izmantojot klienta stiprās puses un neiezīmējot izteiktu akcentu uz problēmas risināšanu, bet gan uz nākotnes modelēšanu, sociālais darbinieks klientam var palīdzēt veiksmīgi funkcionēt un uzlabot savu turpmāko dzīvi.

„**Spēku perspektīva** nav tik lielā mērā teorija, cik veids, kā klients tiek uztverts. Tā ir **principu un ideju kopums, kas sociālajiem darbiniekiem palīdz identificēt un uzsvērt talantus, prasmes, iespējas un cerības klientā.**”⁹⁷ Sākotnēji klients, kas ir sociālā darbinieka redzeslokā, viņam ir svešinieks. Pirmais, kas tiek identificēts, ir klienta problēmas, līdz ar to tiek iepazītas viņa negatīvās puses. Bieži sadarbības procesā atklājas vēl dziļākas problēmas, tādējādi klienta trūkumi dominē vēl vairāk. Tomēr katrā cilvēkā ir kādas stiprās puses, tās atklājot un akcentējot, iespējams veiksmīgāks sadarbības process.

Veicot sociālā gadījuma vadīšanu, klients jāuztver kā **unikāla personība, kura pati spēj noteikt savus mērķus, lai veidotu labāku nākotni.** To atklāj arī spēka modelis (*strengths model – angl.*) sociālā gadījuma vadīšanā. Ttas balstās uz spēka perspektīvu, ietver

⁹⁵ Kim, J.S. Strengths perspective. In: *Encyclopedia of social work*. New York : NASW Press; Oxford : Oxford University Press, 2008.(20th ed.) p177.

⁹⁶ Blundo,R. Strengths-based framework. In: *Encyclopedia of social work*. New York : NASW Press; Oxford : Oxford University Press, 2008.(20th ed.) p173.

⁹⁷ Blundo,R. Strengths-based framework. In: *Encyclopedia of social work*. New York : NASW Press; Oxford : Oxford University Press, 2008.(20th ed.) p173

sevī ticību indivīdam un sniedz viņam pozitīvu skatījumu uz apkārt esošajām lietām.⁹⁸ Klients, pieņemot šo skatījumu, spēj attīstīt ticību sev un tiekties uz risinājumu.

Praktizēt spēka perspektīvu, nozīmē ticēt, ka spēki un resursi, lai atrisinātu sarežģītu situāciju, atrodas klienta interpersonālās prasmēs, motivācijā, emocionālos spēkos un spējā domāt skaidri. Klienta ārējie spēki nāk no ģimenes tīkla, kā arī brīvprātīgo organizācijām, kopienas grupām un publiskām institūcijām, kas atbalsta un nodrošina iespējas klientiem rīkoties pašiem savās interesēs, un institūcijām, kas nodrošina potenciālos resursus.⁹⁹ Darbinieka loma ir jautāt, klausīties un atbalstīt klientu, atklāt, noskaidrot un skaidri formulēt. Klients dod virzienu novērtēšanas būtībai.

Č.A. Rapps (*C.A. Rapp*) un R.J. Gosča (*R.J. Goscha*) identificē **spēka modeļa funkcijas**:

- „attiecību veidošana;
- klienta spēku novērtēšana;
- klienta mērķu plānošana;
- apkārtējās vides resursu apgūšana;
- nepārtraukta sadarbība ar klientu” .¹⁰⁰

Pielietojot spēka perspektīvu sociālā gadījuma vadīšanā, tiek veidotas attiecības starp darbinieku un klientu, kur tiek ņemta vērā klienta pašnoteikšanās un spēku novērtēšana, lai sniegtu palīdzību klienta mērķu realizēšanā un lai izvērtētu, kā iespējams klientam piesaistīt resursus.

Sociālā gadījuma vadīšanā liela nozīme tiek piešķirta resursu un pakalpojumu koordinēšanai. Gadījuma vadītājs nedrīkst klientam kaut ko uzspiest un savu viedokli uzskatīt par pareizo. **Klientam ir savas vērtības un vēlmes** un, ja tās īstenojot viņš nenodara kaitējumu citiem, piemēram, bērniem vai tuviniekiem, tad gala vārds par pakalpojuma nepieciešamību pieder klientam.

Sociālā gadījuma vadīšanā spēka perspektīva uzsver indivīda pašnoteikšanās veicināšanu, liekot centrālo punktu uz klienta ārējo un iekšējo spēku apzināšanos un atspoguļošanu. Ne visiem klientiem spēcīgāšana ir vienlīdz nepieciešama – ar kādu indivīdu jāstrādā intensīvāk, lai paaugstinātu viņa pašvērtējumu, bet kādam var būt negatīva attieksme pret apkārtējiem cilvēkiem un notikumiem. Vairāki sociālie darbinieki praksē izmanto

⁹⁸ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 2nd ed. New York [etc.]: Longman, 1997. p97.

⁹⁹ Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 3rd ed. Boston [etc.]: Allyn and Bacon, 2002.

p113

¹⁰⁰ Kim, J. S. Strengths perspective. In: *Encyclopedia of social work*. New York: NASW Press; Oxford : Oxford University Press, 2008.(20th ed.) p178

norādīšanu uz pozitīvo, lai uzlabotu savstarpējo saskarsmi. Izceļot tieši klienta spēkus, viņi izmanto spēka perspektīvu.

„Liekot uzsvaru uz klienta personīgajiem spēkiem, tiek izteikta ticība, ka klientam ir iekšējie resursi, kas nepieciešami, lai realizētu pozitīvas pārmaiņas.”¹⁰¹

Izrādot atbalstu, ir iespējams klientu stiprināt un veicināt pozitīvu pašvērtējumu. Atkarībā no situācijas atbalsta sniegšana var būt gan emocionāla, gan praktiska.

Klienta spēku novērtēšana

Sociālā gadījuma vadītājs, uzsākot darbu ar klientu, izvērtē situāciju, analizē, vai nepieciešams piesaistīt resursus. Klientiem mēdz būt līdzīgas problēmas vai vēlmes, tomēr katrs gadījums ir unikāls, un darbinieks pieņem lēmumu par turpmākajām darbībām individuālas novērtēšanas rezultātā. Analizējot klienta vēlmes un pieejamās iespējas, ir iespējams virzīt palīdzības procesu. Sociālā gadījuma vadītājam ir zināšanas, prasmes un iespējas iegūt kontaktu ar institūcijām, kas var palīdzēt klienta vajadzību apmierināšanā, tādējādi viņš pats **ir resurss konkrētam klientam**.

Spēka perspektīva novērtēšanā nodrošina vadlīnijas iespējamo resursu identificēšanai, zināšanu mobilizēšanai, var celt klienta pašapziņu un stimulēt cerību. Klientam ir iespēja noteikt mērķus un uzdevumus, kā arī pašam censties tos sasniegt, un gadījuma vadītājs, izmantojot spēku perspektīvu, var būt atbalsts šajā procesā.

Čārlzs Kovgers (Charles Cowger) un Kerola Snivelija (Carol Snively) raksturo šādas vadlīnijas spēku novērtēšanā:

1. ņemt vērā klienta izpratni par faktiem;
2. ticēt klientam;
3. atklāt, ko klients vēlas;
4. virzīt novērtēšanu uz klienta un vides spēkiem;
5. veidot spēku novērtēšanu multidimensionālu;
6. Izmantot novērtēšanu, lai atklātu klienta unikalitāti;
7. klienta vārdu izmantošana;
8. veikt novērtēšanu, apvienojot darbinieka un klienta aktivitātes;
9. panākt mutisku vienošanos par novērtēšanu;
10. izvairīties no cēloņa un sekas (*Cause-and-Effect – angl.*) domāšanas;
11. izvairīties no pārmetumiem un vainošanas;
12. novērtēt, neveidot diagnozi.¹⁰²

¹⁰¹ Rothman, J., Sager, J. S. *Case Management: Integrating Individual and Community Practice*. 2nd ed. Boston [etc.]: Allyn and Bacon, 1998. p105.

Spēka perspektīva netiek izteikta pacilājošu mantru veidā, neapgalvo, ka pārmaiņas ir tikai dažu minūšu jautājums, un nesaka, ka tas ir tikai īslaicīgs brīnums. **Spēka perspektīvas ideja ir veidot pārmaiņas, kam būtu ilglaicīga nozīme.** Sadarbībā ar klientu sociālā gadījuma vadītājiem ir jāizmanto savas zināšanas un pieredze, lai identificētu un izceltu klienta resursus, talantus, zināšanas, motivāciju, kā arī apkārtējās vides spēkus.

¹⁰² Saleebey, D. *The strengths perspective in social work practice* 3rd ed. Boston [etc.]: Allyn and Bacon, 2002. p112-115.

Strukturētas intervijas sociālajiem darbiniekiem, izmantojot elektronisko pastu, transkripcija Nr.1

Labdien, meitenes,

jūsu darbs bez šaubām ir ļoti svētīgs. Vēlu jums veiksmi! Vēlētos saņemt jūsu diplomdarbu, varētu būt tikai nobeigums, jo esmu ļoti ieinteresēta jūsu darbā.

Īstenībā gandrīz nekad neatbildu uz e-pastiem, kuros ir gari jāraksta, jo tas aizņem ļoti daudz darba laika, bet, tā kā biju pieteikusies fokusgrupā, šo laiku veltīju jūsu pētījumam.

Lai viss izdodas!

1. Vai iepriekš esat saskāries ar spēka perspektīvu? Kā?

Pastāvīgi strādāju ar šo metodi, pat īsti nezinot, ka tāda pastāv. Pirmoreiz pamatīgāk ar to saskāros Sociālo darbinieku konferencē 2009.gada 12. – 13.novembrī, strādājot darba grupā „Spēka perspektīvā balstīta sociālā gadījuma vadīšanas prakse”.

2. Kāda, Jūsaprāt, ir klienta spēku novērtēšanas nozīme sociālā gadījuma vadīšanā (skat. e – pasta pielikumu Nr.2)?

Garš un samērā sarežģīts. Vēlams būtu dalīt atsevišķās grupās, kas izdalīts ar lielajiem alfabēta burtiem. Lai izpildītu šo anketu, nepieciešams ilgs laiks, bet konsultācijas laiks ir ierobežots un klientam nogurdinošs (sākumā).

3. Vai Jūs vēlētos saņemt klienta iekšējo spēku novērtēšanas rīku, ko izveidojis D. Seilībija – spēka perspektīvas pamatlicējs?

Protams, ka vēlētos.

4. Vai Jūs būtu gatava ieviest klientu spēku novērtēšanu kā klienta lietas sastāvdaļu savā darbā?

Noteikti, ja netiek pievienoti neskaitāmi papīru kalni, kas liedz dzīvu darbu ar klientu un aizņem daudz laika.

5. Vai ir nepieciešama koncentrēšanās (resursu apzināšana, atspoguļošana) uz klienta spēkiem sociālā gadījuma vadīšanā?

Bez tā nevar pastāvēt sociālā gadījuma vadīšana.

6. *Ko, Jūsaprāt, spēka perspektīva sniedz sociālā gadījuma vadīšanā? Cik tā ir reāli iespējama?*

Iesaista klientu savu resursu izvērtēšanā, ļauj saskatīt klienta pozitīvās īpašības un iespējas. Šai perspektīvai ir neierobežotas iespējas tās visplašākajā nozīmē.

7. *Cik svarīga ir klienta iekšējo resursu konstatēšana un akcentēšana?*

Milzīga.

8. *Kādas, Jūsaprāt, ir plašāka mēroga iespējas ieviest spēka perspektīvu? Kā to īstenot? Vai tas ir nepieciešams?*

Tas ir nepieciešams.

Izstrādājot rokasgrāmatu sociālā darba speciālistiem, kurā ir pieejams plašs metodiskais materiāls un metodoloģija ar novērtēšanas vai citām skalām vai mērījumiem.

Iesniedzot šo rokasgrāmatu Labklājības ministrijā un Rīgas Domes Labklājības departamenta Sociālās pārvaldes priekšniekam M. Mooram.

**Strukturētas intervijas sociālajiem darbiniekiem, izmantojot elektronisko pastu,
transkripcija Nr.2**

Labdien, atvainojos, ka ātrāk neatbildēju uz jūsu jautājumiem, bet nu beidzot tas ir izdarīts. Jauku dienu vēlot, Irīna.

1. Vai iepriekš esat saskāries ar spēka perspektīvu? Kā?

Iepriekš neesmu praksē saskārusies ar spēka perspektīvu.

2. Kāda, Jūsaprāt, ir klienta spēku novērtēšanas nozīme sociālā gadījuma vadīšanā (skat. e – pasta pielikumu Nr.2)?

Uzskatu, ka pielikumā minētajiem jautājumiem ir svarīga nozīme klienta problēmu risināšanā, jo gadījumu var sākt vadīt un definēt tikai tad, kad ir zināma klienta dzīves ikdiena, ar ko viņš ikdienā nodarbojas, kāds ir viņa veselības stāvoklis, jo bieži vien veselības stāvokļa dēļ klientam ir ierobežotas iespējas veikt kādas noteiktas aktivitātes, piemēram, strādāt utt. Protams, svarīgi ir arī klienta sociālie kontakti. Lai liktu uzsvāru uz klienta stīprajām pusēm, viennozīmīgi, manaprāt, ir zināt viņa vaļaspriekus, intereses un hobijus, lai vēlāk palīdzētu viņam attīstīt prasmes, kas padodas.

3. Vai Jūs vēlētos saņemt klienta spēku novērtēšanas rīku, ko izveidojis D. Seilībijs – spēka perspektīvas pamatlicējs?

Labprāt vēlētos saņemt spēka novērtēšanas rīku, jo tā būtu laba metode ikdienas praksē.

4. Vai Jūs būtu gatava ieviest spēku novērtēšanu kā klienta lietas sastāvdaļu savā darbā?

Uzskatu, ka darbiniekiem, pietiekoši labi izprotot un iepazīstoties ar to, laika gaitā būtu lietderīgi ieviest šo metodi ikdienas praksē.

5. Vai ir nepieciešama koncentrēšanās (resursu apzināšana, atspoguļošana) uz klienta spēkiem sociālā gadījuma vadīšanā?

Uzskatu, ka jā, jo tas ir viens no svarīgiem iemesliem klienta sociālās funkcionēšanas uzlabošanā, sociālo prasmju attīstīšanā. Nereti klientiem ir daudz talantu, interešu un dažādas spējas, taču ierobežotu finansiālo un citu apstākļu dēļ klienti nerealizē un neattīsta prasmes.

6. *Ko, Jūsaprāt, spēka perspektīva sniedz sociālā gadījuma vadīšanā? Cik tā ir reāli iespējama?*

Šī metode palīdz izcelt klienta stiprās puses, ļauj klientam pašam tās apzināties, un arī meklēt iespējas, resursus, kā realizēt un attīstīt tās. Tā kā neesmu pati pielietojusi spēka perspektīvu praksē, uzskatu, ka katrs sociālais gadījums ir individuāls un katram klientam ir nepieciešama individuāla pieeja. Bet veiksmīgi to pielietojot praksē, būtu arī rezultāti.

7. *Cik svarīga ir klienta iekšējo resursu konstatēšana un akcentēšana?*

Manuprāt, lai klientam palīdzētu un uzlabotu viņa sociālo stāvokli, ir svarīgi strādāt pie šīm stiprajām prasmēm, lai klients spētu uzsākt patstāvīgi funkcionēt un viņam nebūtu nepieciešami sociālā darbinieka pakalpojumi.

8. *Kādas, Jūsaprāt, ir plašāka mēroga iespējas ieviest spēka perspektīvu? Kā to īstenot? Vai tas ir nepieciešams?*

Lai varētu veiksmīgi ieviest spēka perspektīvas izmantošanu sociālā darba praksē, nepieciešams izveidot sadarbību starp sociālajiem dienestiem, ideālā variantā arī citas institūcijas, kas darbojas sociālajā sfērā. Kā arī būtu nepieciešams organizēt izglītojošus seminārus, lai sociālajā sfērā strādājošie zinātu, kā veiksmīgāk realizēt un īstenot to praksē.

Strukturētas intervijas sociālajiem darbiniekiem, izmantojot elektronisko pastu, transkripcija Nr.3

Sveikas, studentes,

man ļoti žēl, ka jums nesanāca nokomplektēt fokusgrupu! Tāpēc centos pēc iespējas ātrāk atbildēt uz jūsu uzdotajiem jautājumiem. :))) Protams, darbi traucēja pilnvērtīgi pievērsties, bet es centos!

P.S. Uzreiz atvainojos par drukas kļūdām - nebija laika pārlasīt.

P.S. Atbildes pierakstīju pie jautājumiem :)

Lai veicas! Cerams, ka satikšu jūs drīzumā nevis kā studentes, bet kā kolēģes :)

1. Vai iepriekš esat saskāries ar spēka perspektīvu? Kā?

Pārlasot jūsu atsūtīto pielikumu, esmu personīgi sapratusi, ka neapzināti savā praksē esmu šo modeli izmantojusi. Tātad – esmu saskārusies, kaut gan neapzināti, bet esmu! Konsultējot klientu, motivējot uz problēmas risināšanu, atbalstot utt.

2. Kāda, Jūsaprāt, ir klienta spēku novērtēšanas nozīme sociālā gadījuma vadīšanā (skat. e – pasta pielikumu Nr.2)?

Manuprāt, klienta spēku novērtēšanas nozīme ir ļoti svarīga un nepieciešama, lai varētu produktīvāk vadīt sociālo gadījumu. Novērtēšana pati par sevi ir ļoti svarīga, vadot gadījumu!

3. Vai Jūs vēlētos saņemt klienta spēku novērtēšanas rīku, ko izveidojis D. Seilībjs – spēka perspektīvas pamatlicējs?

Protams, ka vēlos! Ja tas palīdz klientam vieglāk apzināt savus plusus un man pašai paplašināt zināšanas un pieredzes klāstu, kā arī palīdzēt sasniegt izvirzīto mērķi.

4. Vai Jūs būtu gatava ieviest spēku novērtēšanu kā klienta lietas sastāvdaļu savā darbā?

Noteikti! Integrēt savā praksē sākumā būs pagrūti, bet ar laiku šo varētu izmantot kā pastāvīgu metodi. pagrūti – es ar to domāju, ka, katru jaunu metodi integrējot praksē, ir nepieciešams to pareizi izprast, lai sasniegtu vēlamu rezultātu.

5. Vai ir nepieciešama koncentrēšanās (resursu apzināšana, atspoguļošana) uz klienta spēkiem sociālā gadījuma vadīšanā?

Viennozīmīgi, jo tas ir tas dzinulis, kas klientu „tur virs ūdens”, kas liek saņemties krīzes situācijās, tad, kad klients jūtas neatbalstīts, vientuļš, nevienam nevajadzīgs, kad trūkst emocionālā spēka, ticība sev pašam.

6. Ko, Jūsaprāt, spēka perspektīva sniedz sociālā gadījuma vadīšanā? Cik tā ir reāli iespējama?

Iespējams ir viss ☺! Spēka perspektīva sniedz sociālā gadījuma vadīšanā jaunas metodes. Tie ir jauni instrumenti, kas palīdz produktīvi nonākt pie uzstādītiem mērķiem, kā arī sniegt klientam veselīgu stabilitāti emocionālajā līmenī, lai varētu pilnvērtīgi dzīvot un nodrošināt sev un n/g bērniem pamatvajadzības.

7. Cik svarīga ir klienta iekšējo resursu konstatēšana un akcentēšana?

Šajā jautājumā varētu tikai atkārtot no iepriekš rakstītā. Visa sabiedrība pastāv no katra indivīda. Katra indivīda uzvedība, audzināšana, vērtības, uzskati u.tml. pastāv no emocionālās sajūtas, pašvērtējuma utt. Nezinu, vai jūs izpratāt manu domu, bet tieši tādēļ ir nepieciešams, strādājot ar klientu, stabilizēt emocionālo skatījumu, lai klients pats jūt, ka viņš ir sabiedrības daļa, lai viņš izprot, ka viņam ir daudzi resursi, ko viņš pats varētu izmantot, sastopoties ar sociālajām grūtībām.

8. Kādas, Jūsaprāt, ir plašāka mēroga iespējas ieviest spēka perspektīvu? Kā to īstenot? Vai tas ir nepieciešams?

Tas ir nepieciešams, bet, kā to īstenot... Tas ir atkarīgs no SD noslogotības, kā arī vēlmes pilnveidoties... Varbūt padziļināti augstskolās to apgūt.... Projekta vai prakses ietvarā izstrādāt metodes, ko integrēt praksē, jo ir apgrūtināti praksē strādāt un vēl meklēt un izstrādāt nepieciešamo metodi... Grūti atbildēt ☺

**Strukturētas intervijas sociālajiem darbiniekiem, izmantojot elektronisko pastu,
transkripcija Nr.4**

Ceru, ka pareizi sapratu un noderēs kāda atbilde!
Veiksmi!

1. *Vai iepriekš esat saskāries ar spēka perspektīvu? Kā?*

Jā. Konsultāciju laikā sociālajam darbiniekam ir jānovēro gan stiprās, gan vājās klienta puses. Sociālā darbinieka mērķis ir saklausīt un ieraudzīt šīs stiprās puses un palīdzēt klientam pašam šīs stipras puses apzināties, attīstīt, pielietot un pilnveidot.

2. *Kāda, Jūsaprāt, ir klienta spēku novērtēšanas nozīme sociālā gadījuma vadīšanā (skat. e – pasta pielikumu Nr.2)?*

Ļoti būtiska. Ir svarīgi izvērtēt, cik adekvāti klients uztver situāciju un procesus, kas notiek apkārt. Sociālajam darbiniekam ir jātic klientam un viņa spēkiem, pārbaudot sniegto informāciju, tādā veida palīdzot pašam klientam atklāt to, ko viņš vēlas un spēj sasniegt paša spēkiem.

3. *Vai Jūs vēlētos saņemt klienta spēku novērtēšanas rīku, ko izveidojis D. Seilībjs – spēka perspektīvas pamatlicējs?*

Jā, tas noderētu ikdienas darbam.

4. *Vai Jūs būtu gatavs ieviest spēku novērtēšanu kā klienta lietas sastāvdaļu savā darbā?*

Tā ir laba ideja, bet ne vienmēr to var pielietot uzreiz paša sākumā. Akūtā situācijā, pašā sākumā, tam neatliek laika.

5. *Vai ir nepieciešama koncentrēšanās (resursu apzināšana, atspoguļošana) uz klienta spēkiem sociālā gadījuma vadīšanā?*

Jā, protams. Tādā veidā sociālais darbinieks redz, vai klients apzinās savu esošo situāciju, un redz situācijas iespējamus risinājumus. Klienta spēka perspektīva ir resurss sociāla gadījuma risināšanā. Tā ir iespēja efektīvāk strādāt ar gadījumu un iespēja ātrāk un pilnvērtīgi atrisināt sociālo problēmu.

6. *Ko, Jūsaprāt, spēka perspektīva sniedz sociālā gadījuma vadīšanā? Cik tā ir reāli iespējama?*

Būtisku ieguldījumu sociālā gadījuma risināšanā. Tas palīdz efektīvāk un pilnvērtīgāk veikt sociālā gadījuma risināšanu. Sociālā darbinieka uzdevums ir palīdzēt klientam atklāt savus spēkus un sākt pielietot tos savā ikdienā. Tas ir sākums veiksmīgai ikdienai gan klientam, gan sociālajam darbiniekam.

7. Cik svarīga ir klienta iekšējo resursu konstatēšana un akcentēšana?

Ļoti svarīga. Sociālajam darbiniekam ir svarīgi klientam palīdzēt atklāt un ieraudzīt viņa iekšējos resursus, jo tas ir būtisks resurss cilvēka dzīvē. Klients spēs noticēt saviem spēkiem un sāks cīnīties par savu dzīvi un apstākļiem, kas viņu ietekmē.

8. Kādas, Jūsaprāt, ir plašāka mēroga iespējas ieviest spēka perspektīvu? Kā to īstenot? Vai tas ir nepieciešams?

Grūti uzreiz atbildēt. Manuprāt, tas ir individuāls darbs un notiek mikro līmenī. Katram klientam tas ir individuāli, tāpēc ar katru arī jāstrādā individuāli.

Strukturētas intervijas sociālajiem darbiniekiem, izmantojot elektronisko pastu, transkripcija Nr.5

Kā eksperimentu mēģināju, sarakstīju arī pielikumu, lai izzinātu, kā šie jautājumi darbojas konkrētas ģimenes kontekstā. Rezultāts interesants. Iespējams, mēģināšu šos jautājumus izmantot darbā ar klientu.

1. Vai iepriekš esat saskāries ar spēka perspektīvu? Kā?

Intuitīvi esmu ar tādu metodi strādājusi, nenosaucot to, nenoformulējot.

2. Kāda, Jūsaprāt, ir klienta spēku novērtēšanas nozīme sociālā gadījuma vadīšanā (skat. e – pasta pielikumu Nr.2)?

Saņemot atbildes uz jautājumiem, rezultāti ir pārsteidzoši.

3. Vai Jūs vēlētos saņemt klienta spēku novērtēšanas rīku, ko izveidojis D. Seilībjs – spēka perspektīvas pamatlicējs?

Protams.

4. Vai Jūs būtu gatava ieviest spēku novērtēšanu kā klienta lietas sastāvdaļu savā darbā?

Jā.

5. Vai ir nepieciešama koncentrēšanās (resursu apzināšana, atspoguļošana) uz klienta spēkiem sociālā gadījuma vadīšanā?

Tā nepieciešama obligāti.

6. Ko, Jūsaprāt, spēka perspektīva sniedz sociālā gadījuma vadīšanā? Cik tā ir reāli iespējama?

Pozitīvisma radītāja. Naida, pārmetumus atvirzoša.

7. Cik svarīga ir klienta iekšējo resursu konstatēšana un akcentēšana?

Tā prasa ilgstošu novērošanu.

8. Kādas, Jūsaprāt, ir plašāka mēroga iespējas ieviest spēka perspektīvu? Kā to īstenot? Vai tas ir nepieciešams?

Jāiepazīstina pēc iespējas plašāks sociālo pakalpojumu nodaļu darbinieku loks. Jāizmanto sociālo gadījumu analīzes laikā, supervīziju nodarbībās.

Strukturētas intervijas sociālajiem darbiniekiem, izmantojot elektronisko pastu, transkripcija Nr.6

1. *Vai iepriekš esat saskāries ar spēka perspektīvu? Kā?*

Jā, veicot tiešos darba pienākumus gadījuma vadīšanā un arī ikdienā.

2. *Kāda, Jūsaprāt, ir klienta spēku novērtēšanas nozīme sociālā gadījuma vadīšanā (skat. e – pasta pielikumu Nr.2)?*

Klients var saskatīt savas stiprās un vājās puses un uz tā var veidot turpmākos plānus.

3. *Vai Jūs vēlētos saņemt klienta spēku novērtēšanas rīku, ko izveidojis D. Seilībijs – spēka perspektīvas pamatlicējs?*

Jo vairāk ir informācijas, vairāk instrumentu, jo vieglāk strādāt, lai palīdzētu gadījuma vadīšanā, jo, iespējams, tas var arī paātrināt gadījuma vadīšanas procesu.

4. *Vai Jūs būtu gatavs ieviest spēku novērtēšanu kā klienta lietas sastāvdaļu savā darbā?*

Jā.

5. *Vai ir nepieciešama koncentrēšanās (resursu apzināšana, atspoguļošana) uz klienta spēkiem sociālā gadījuma vadīšanā?*

Protams, bez tā nemaz nevar.

6. *Ko, Jūsaprāt, spēka perspektīva sniedz sociālā gadījuma vadīšanā? Cik tā ir reāli iespējama?*

Iespējamas ir, bet pie normāliem darba apstākļiem – ja gadījuma vadītājs var risināt sociālo gadījumu, veicot psihosociālo darbu.

7. *Cik svarīga ir klienta iekšējo resursu konstatēšana un akcentēšana?*

Manuprāt, mums visiem atbildes jāmeklē sevī, ja mēs sapratīsim, izpratīsim sevi, tad būs rezultāts, tieši tāpat ir ar klientu.

8. *Kādas, Jūsaprāt, ir plašāka mēroga iespējas ieviest spēka perspektīvu? Kā to īstenot? Vai tas ir nepieciešams?*

Tā ir viena no tehnikām, kurai būtu jābūt ieviestai, apgūtai sociālajiem darbiniekiem, kuri strādā ar gadījumiem, kuri veic psihosociālo darbu.

**Strukturētas intervijas sociālajiem darbiniekiem, izmantojot elektronisko pastu,
transkripcija Nr.7**

Sveikas, meitenes,

nosūtu jums atbildētus jautājumus... jāsaka gan, ka aizņēma vairāk kā 5 – 10 min, nācās visu savu profesionālo dzīvi pārvērtēt...

Paldies, man bija prieks piedalīties virtuālajā fokusgrupā! Ceru, ka jums izdosies savākt atbildes.

1. Vai iepriekš esat saskāries ar spēka perspektīvu? Kā?

Studiju un pašizglītošanās procesā esmu daudzkārt saskārusies ar līdzīgu pieeju SD klientam dažādās teorijās un pieejās. Savā praksē mēģinu šādu pieeju (klienta iekšējo un ārējo resursu uzsvēršana) izmantot un esmu pārliecinājusies, ka tā ir efektīva.

2. Kāda, Jūsaprāt, ir klienta spēku novērtēšanas nozīme sociālā gadījuma vadīšanā (skat. e – pasta pielikumu Nr.2)?

Uzsverot klienta spējas risināt savas problēmas, darbinieks neuzspiež klientam savus uzskatus un dzīves pieredzi, kas, manaprāt, ir lielākais risks sociālajā darbā. Ja izdodas palīdzēt klientam sajūst, novērtēt un izmantot savus resursus, tad tas prasa mazāk resursu no darbinieka un institūcijas. Iespējams, ka, ja sadarbība un problēmas risināšana ir veiksmīga, klientam rodas ticība saviem spēkiem un izpratne par problēmu risināšanas prasmēm, un arī savas turpmākās problēmas klients būs spējīgs risināt saviem spēkiem, tātad – nebūs mūsu klients.

3. Vai Jūs vēlētos saņemt klienta spēku novērtēšanas rīku, ko izveidojis D. Seilībjs – spēka perspektīvas pamatlicējs?

Jā.

4. Vai Jūs būtu gatava ieviest spēku novērtēšanu kā klienta lietas sastāvdaļu savā darbā?

Jā.

5. Vai ir nepieciešama koncentrēšanās (resursu apzināšana, atspoguļošana) uz klienta spēkiem sociālā gadījuma vadīšanā?

Manuprāt, šie ir galvenie sociālā darbinieka instrumenti, iespējams, ka ļoti daudzi darbinieki izmanto tos, nenosaucot vārdā vai lietojot citu nosaukumu, jo, kā jau minēju, šāda pieeja klientam tiek apskatīta diezgan daudzās teorijās.

6. Ko, Jūsaprāt, spēka perspektīva sniedz sociālā gadījuma vadīšanā? Cik tā ir reāli iespējama?

Skatīt atbildi uz 2. jautājumu. Reāla tā ir, taču noteikti pastāv klientu grupas vai, varētu teikt, cilvēku tipi, ar kuriem tas nedarbojas. Nu, piemēram, cilvēki ar kādiem noteiktiem personības traucējumiem vai psihiskām saslimšanām, garīgu atpalcību. Cilvēkam noteikti ir jābūt pašrefleksijas spējām, zināmam inteliģences līmenim.

7. Cik svarīga ir klienta iekšējo resursu konstatēšana un akcentēšana?

Tas ir viens no svarīgākajiem novērtēšanas procesiem, bez kā ir grūti iedomājama gadījuma vadīšana. Es teiktu, ka bez tā vispār nav iedomājams sociālais darbs. Un atkal jau – tas ir svarīgi, lai SD nekļūtu vardarbīgs, sadarbojoties ar klientu, un lai pēc iespējas veicinātu klienta dzīves prasmju uzlabošanos, atjaunošanos vai attīstīšanos.

8. Kādas, Jūsaprāt, ir plašāka mēroga iespējas ieviest spēka perspektīvu? Kā to īstenot? Vai tas ir nepieciešams?

Jāveicina vienota izpratne par to, kas ir sociālais darbs, jo, manuprāt, Latvijā tādas vēl arvien nav... Sociālo darbinieku pieeja klientiem pārsvarā ir diezgan tāla no spēka perspektīvas izmantošanas, lai arī studiju procesā par to tiek daudz runāts. Tas ir nepieciešams, lai arī brīžiem šķiet, ka tā ir cīņa ar vējdzirnavām, ir jāturpina sociālo darbinieku izglītošana, arī jau praktizējošu (īpaši jau praktizējošu), SD profesijas tēla uzlabošana, jaunu speciālistu piesaistīšana, varbūt obligātu supervīziju ieviešana.

1. Fokusgrupas diskusijas transkripcija

Vieta: Rīgas Sociālā dienesta klientu pieņemšanas telpā

Laiks: 12.04.2010. plkst. 14:00 – 15:00

Fokusgrupas vadītāja: Labdien, kā jau zināt, esmu Laima Valpētere, pateicos, ka piekritāt piedalīties šajā diskusijā. Šīs diskusijas mērķis ir noskaidrot spēka nepieciešamību sociālā gadījuma vadīšanā. Diskusijas laikā uzdošu jautājumus un aicinu ikvienu izteikt savu viedokli. Sāksim ar to, kas Jums patīk savā darbā vislabāk?

Darbinieks A: Man patīk mana alga un avanss. Un tad man patīk darbs ar cilvēkiem

Darbinieks B: Man arī patīk darbs ar cilvēkiem, ka tas ir arī radošs.

Darbinieks C: Tas, ka es varu palīdzēt daudziem cilvēkiem, ģimenēm ar bērniem, arī bērniem ar īpašām vajadzībām. Man patīk sajūst rezultātus.

Darbinieks D: Esmu cilvēciska būtne un līdz ar to man ir nepieciešams just apkārt cilvēkus. Man patīk tas, ka es klientiem varu sniegt atbalstu, tas arī ir tas galvenais – palīdzēt saskatīt spēkus un palīdzēt sasniegt mērķus. Parādīt, ka tur tuneļa galā spīd arī gaismiņa. Bija gan tāds periods, ka nevarēju palīdzēt to saskatīt, bet tagad ir, un tāpēc esmu šeit.

Darbinieks E: Es arī gribētu piekrist iepriekš minētajiem. Arī man patīk darbs ar cilvēkiem, arī tas, ka katra diena ir pilnīgi savādāka un kad tu atnāc uz darbu un nezini, kāda tā diena būs. Tev vienmēr ir kaut kas jauns, kas jāapgūst, ar ko jāiepazīstas. Un tad vēl man patīk darbs ar maniem kolēģiem.

Darbinieks F: Ir jau tik daudz aspektu, un katru reizi viņi mainās. Sāpumā bija viens, tagad – cits. Tagad noteikti tas ir darbs ar cilvēkiem, kas arī man patīk. Tāpat arī radošums. Kad, teiksim, daudzi atgūst cerību pilnīgi bezcerīgā situācijā. Kad viņi paši var visu atrisināt, tikai viņiem nav informācijas. Viennozīmīgi piekrītu arī algai un avansam – arī tas man patīk.

Fokusgrupas vadītāja: Vai iepriekš esat saskāries ar spēka perspektīvu? Kā?

Darbinieks A: Es domāju, ka noteikti. Par to iepriekš ir mācīts, varbūt tīrā veidā tā nav pielietota, varbūt vairāk eklektiskā veidā kaut kas no tās.

Darbinieks B: Man tieši otrādi. Tādu kā jēdzienu es neesmu dzirdējusi, tomēr liekas, ka darbā mēs to visu laiku pielietojam.

Darbinieks C: Mēs jau to izmantojam, kad piesaistām klienta resursus.

Darbinieks D: Es izmantoju.

Darbinieks E: Mēs vienā seminārā, ko lasīja Daina Vanaga. Man liekas, ka par riska faktoru izvērtēšanu ģimenē, kad viņa runāja par šo pieeju. Dzirdēts ir.

Darbinieks F: Es zinu, ka to izmantoju, bet nezināju, ka to tieši sauc par spēka perspektīvu. Arī esmu bijusi kolēģe Darbinieka E minētajā seminārā, bet toreiz tādu informāciju palaidu garām.

Fokusgrupas vadītāja: Kā Jūs domājat, vai SP izmantojat savā darbā?

Darbinieks A: Varbūt ne vienmēr tiešā veidā, tā drīzāk kopā ar citām teorijām vai metodēm.

Darbinieks E: Tā kā es vadu samērā maz gadījumu, bet, izvērtējot ģimeni kā tādu, es darbiniekiem lieku izvērtēt, kā strādāt, es iesaku izvērtēt, kā palīdzēt.

Darbinieks F: Ja ne pilnībā, tad elementi noteikti tiek izmantoti.

Pārējie diskusijas dalībnieki: izmantojam, bet par to nedomājam, ka tieši tagad spēka perspektīva tiek pielietota.

Fokusgrupas vadītāja: Kādi, jūsuprāt, ir SP plusi, iespējas?

Darbinieks A: Man ļoti patīk tas spēka perspektīvas uzskats, kas piemīt spēka perspektīvai, kad ir kāda jautājuma nostādne, kad nevis klients jautā, ko sociālais dienests var darīt manas problēmas risināšanā, bet gan, ko klients var darīt viņa problēmas risināšanā. Manuprāt, tas ir vispareizākais uzskats. Jo ļoti svarīga ir cieņa, cilvēkam pieder gala vārds savas problēmas risināšanā vai nerisināšanā, nevis sociālajam darbiniekam. Ja nav cilvēka brīvās gribas, tad sociālais darbinieks var darīt visu ko – pūst taures, kurināt ugunskuru, izsaukt garus, darīt visu, ko vien var un ko vēlas, bet tas nenotiks pēc klienta gribas. Lūk, spēka perspektīvas pamatuzskats – klientam pašam jāvēlas to darīt.

Darbinieks B: Jā, es arī piekristu Bilam, un arī spēka perspektīvas pluss ir pozitīvā ievirze, ka ir tendence tiekties uz pozitīvismu, meklējot labo klientā.

Darbinieks C: Un vēl jau arī tas, ka klients nemaz neapzinās savus resursus, viņš nemaz neapzinās, kādi viņam tie ir. Tad, izmantojot spēka perspektīvu, to var atspoguļot, strādāt ar viņu labāk.

Darbinieks D: Man liekas, ka ne visiem tas der, bet vismaz daļai. Spēka perspektīva parāda, ka katram klientam ir mērķi, uz ko tiekties. Spēka perspektīva mobilizē klientu. Protams, ja tur ir atkarības, tad to nevar izmantot, tur jāizmanto cita pieeja. Tomēr spēka perspektīvu var izmantot visu laiku.

Darbinieks E: Man šķiet, ka spēka perspektīva sniedz to, ka tā rod iespēju klientam pašam saskatīt savas iespējas. Tāpat arī sociālais darbinieks to var atklāt klientā. Vispār man ļoti patika tas materiāls, ko atsūtījāt. Jo, ja es strādāšu ar gadījumu, es noteikti izmantošu spēka perspektīvu.

Darbinieks F: Tas ka klients pēkšņi saprot, ka var būt atbildīgs. Un ka atbildība nav smaga nasta, bet, ka viņš piedalās savā dzīvē. Un viņš sāk gribēt kaut ko darīt pats, tagad un tūlīt. Un, ja izmanto spēka perspektīvu, tad to var parādīt.

Darbinieks E: Jā..

Fokusgrupas vadītāja: Kādi ir SP trūkumi?

Darbinieks A: Ne vienmēr spēka perspektīva ir piemērota, ja cilvēkam ir garīgā atpalcība vai arī psihiskie traucējumi, ja.. arī saka, ka var nederēt šī teorija. Arī kāds to nevar pieņemt spēka perspektīva. Ja ir psihoze, tad ir jāstrādā ar citiem speciālistiem. Varbūt klients nesapratīs, ja sociālais darbinieks izmantos spēka perspektīvas elementus. Ja tie būtu jautājumi, kādus piedāvā spēka perspektīva, tad klients tos var uzskatīt par pārmetumiem.

Darbinieks E: Varbūt atklājas, ka klientam nav spēku...

Fokusgrupas vadītāja: Domājat, ka nevienu spēku nevarētu saskatīt, pat izmantojot spēka novērtēšanas jautājumus?

Darbinieks A: Varbūt šie jautājumi var būt sāpīgi, tos vajadzētu rūpīgi izstrādāt un domāt, ko jautāt un ko nē.

Darbinieks B: Man liekas, ka spēku perspektīvu var izmantot ar motivētiem klientiem, jo, ja klients atnāk ar depresiju, tad tiešām var sanākt, kā teica Darbinieks E– nevar atrast spēkus. Tur jāstrādā dziļāk psihologam vai citam speciālistam.

Darbinieks A: Ar to lūkošanos spogulī jābūt uzmanīgam. Sociālajam darbiniekam jābūt uzmanīgam, ko viņš izceļ un ko – nē.

Darbinieks E: Spēka perspektīva var likt justies pārlietu optimistiskam savā situācijā. Un, ja klientam ir vājas prāta spējas, tad arī ir grūti.

Darbinieks D: Spēka perspektīva derētu brīvprātīgiem klientiem vairāk, nevis obligātiem.

Darbinieks B: Nu, var jau mēģināt visiem un tad redzēt, kad sanāks.

Darbinieks F: Spēka perspektīvu varētu izmantot vienīgi motivētam klientam. Bet te drīzāk jāskatās pēc situācijas, ko kuram var piedāvāt, jo cilvēki arī ir dažādi.

Fokusgrupas vadītāja: Kāda, jūsuprāt, ir klienta spēku novērtēšanas nozīme sociālā gadījuma vadīšanā?

Darbinieks D: Kāda nozīme? Liela. Tas var motivēt klientu.

Darbinieks E: Viennozīmīgi, tas ir svarīgi, jo iekšējie spēki – tas jau ir pats galvenais.

Darbinieks D: Bez tā iekšējā spēka jau nekas arī īsti nebūs.

Darbinieks B: Ir svarīgi, jo tad, ja tiek izmantota spēka novērtēšana, klients to dzird skaļi un viņam rodas skaidrība, viņš saliek lietas pa plauktiņiem. Varbūt un pat noteikti to, ko iepriekš nav zinājis, kādi spēki viņam piemīt.

Darbinieks C: Klientam ir spēki, tikai ir grūti tos atrast. Patērētāju kategorija, viņi neko negrib, viņi domā, ka viņiem viss pienākas. Ar tādiem būs grūtāk, jo šādi cilvēki nav tendēti uz sadarbību, viņi grib, lai visu viņiem iedod pa tiešo un parāda.

Darbinieks D: Jā, ir tādi cilvēki. Viņi tādi ir ieaudzināti jau no mazotnes.

Darbinieks A: Piedod, ka es te atcerējos kolēģes gadījumu, kur arī klients kā patērētājs. Tur būtu interesanti izmantot spēka perspektīvu.

Darbinieks F: Jā, tas gadījums būtu interesants, ja izmantotu spēka perspektīvu, jo tas klients nebūt nav motivēts. Varbūt tur kaut ko var saskatīt, tikai klients negrib sadarbīties.

Darbinieks B: Bet elementus kaut kādus jau varētu...

Darbinieks F: Jā, iespējams.

Fokusgrupas vadītāja: Vai jūs būtu gatavi ieviest spēku novērtēšanu kā klienta lietas sastāvdaļu savā darbā?

Darbinieks B: Kā neobligātu, jā. Kur justu, ka vajag. Bet neobligāti, tur jāskatās, kur to var pielietot un kur – nē.

Darbinieks A: Jā, varētu. Bet tur jāpārskata vēl tie jautājumi. Varbūt kāds neder.

Darbinieks D: Bet jautājumus var pakārtot klienta situācijai. Es varētu ieviest spēka novērtēšanu klienta lietā, bet varbūt, kā jau minējām, tad ne visiem klientiem un ne obligāti.

Darbinieks E: Manuprāt, to vajadzētu darīt. Tomēr mums ir daudz darba, viss kaut kas jāraksta un, ja ar katru klientu vērtētu spēkus, tas būtu vēl apgrūtināts. Protams, atsevišķos gadījumos noteikti spēka perspektīvas piedāvātā spēku novērtēšana ir jāievieš.

Darbinieks A: Es noteikti būtu gatavs izmantot, jo tas palīdzētu kaut vai strukturēt interviju, sagatavoties tai. Strukturēta intervija ir auglīgāka.

Fokusgrupas vadītāja: Es ceru, ka jums noderēs šie spēku novērtēšanas jautājumi. Un, kā jūs jau minējāt, varbūt tie tik tiešām būtu jāpārstrādā. Domāju, ka šī ideja diplomdarba izstrādē mums noderēs. Bet, cik sapratu, neviens neteica, ka nebūtu pret spēka novērtēšanas ieviešanu klienta lietā, tad visi esat par spēka novērtēšanas ieviešanu?

Visi diskusijas dalībnieki: Jā!

Fokusgrupas vadītāja: Kā jums šķiet, vai ir nepieciešama koncentrēšanās (resursu apzināšana, atspoguļošana) uz klienta spēkiem sociālā gadījuma vadīšanā?

Darbinieks F: Ir nepieciešams.

Darbinieks C: Jā, vajag fokusēties, tas ceļ pašapziņu klientam.

Darbinieks D: Spēki ir kā konfektes, lai stiprinātu klientu.

Darbinieks A: Vajag fokusēties uz klienta resursiem, spēkiem. Kaut vai runājot ar viņu un atspoguļojot. Piemēram, klientam var teikt: „Jūs teicāt, ka apmeklējat draudzi un tas Jums palīdz.”

Darbinieks B: Vajag koncentrēties, izceļot to labo, kas klientā ir, jo tas ceļ viņa pašapziņu.

Darbinieks E: Es to izmantoju, jo, ja klients ir pateicis kaut ko pozitīvu, es viņam to cenšos atgādināt. Nu, piemēram, sakot: „Jūs teicāt, ka jums ir tas, tas...” un klients tad padomā un saprot: „Jā, man ir tas.” Iespējams, viņš pats būtu sācis domāt negatīvi, ka viņam nekā nav, ka kaut kas nepadodas, tomēr, ja sociālais darbinieks viņam to parāda, viņš sāk domāt savādāk, jo ir to saredzējis. Un tas arī ved uz risinājumu. Man tā ir gadījies, vadot gadījumu, ka es koncentrējos uz spēkiem.

Fokusgrupas vadītāja: Ko, jūsuprāt, spēka perspektīva sniedz sociālā gadījuma vadīšanā? Cik tā ir reāli iespējama, lai ieviestu sociālā gadījuma vadīšanā?

Darbinieks A: Domāju, ka mēs galvenās idejas jau atklājām.

Darbinieks B: Klients kļūst motivēts un, ja pieņem, ka ir tādi klienti, kas bieži slēpj informāciju. Bet tad, uzdodot šos jautājumus, var atklāt un saprast dziļākas lietas. Spēka novērtēšana palīdzētu saprast, kur tad ir risinājums.

Darbinieks E: Ir vieglāk strādāt, jo izveidojusies sadarbība, klients jūtas novērtēts.

Darbinieks C, Darbinieks D, Darbinieks F: Jā..

Darbinieks D: Bet to nevajag obligāti, var ieviest kā neobligātas veidlapas, kuras var izmantot klienta lietai. Katrs pats vērtē, vai strādās ar spēka perspektīvu vai nē.

Fokusgrupas vadītāja: Cik svarīga ir klienta iekšējo resursu konstatēšana un akcentēšana?

Darbinieks F: Tas ir vissvarīgākais, ja klienta iekšējie resursi tiek novērtēti, tad viņam ir iekšējā enerģija, kas ir pamatā visam.

Darbinieks C: Ļoti svarīga. Klients ierauga savas zināšanas, spēkus, gribēšanu, varēšanu un motivāciju. Tas dod spēku viņam darboties, līdzdarboties. Viņš sajūt motivāciju.

Darbinieks A: Klientam ir jāapzinās arī savi iekšējie talanti. Tāpēc iekšējo resursu akcentēšana daudz ko var sniegt.

Darbinieks D: Mēs jau dodam viņam ļoti daudz, parādām, kas ir tas, ko viņš var izmantot, un tas ir nozīmīgi.

Darbinieks A: Piemēram, ja klients agrāk ir bijis alkoholiķis, tad tagad viņš var iemācīties ar to strādāt, kā aiziet no savas vēlmes. Un sociālais darbinieks viņam atgādina, ka viņš ir iemācījies ar to tikt galā. Viņš arī šo niķi iemācās aizvietot ar ko citu.

Fokusgrupas vadītāja: Kādas atziņas guvāt šajā diskusijā? Vai ieviesīsiet kaut ko jaunu savā praksē pēc pārrunātā? Un, ja ieviesīsiet tad, ko?

Darbinieks A: Es domāju, ka es ieviesīšu. Domāju, ka tagad varēšu vairāk strukturēt interviju. Jau noskaidrojot sociālo situāciju pašā sākumā ar klientu. Tas varētu palīdzēt klientam saskatīt, ka es esmu ieinteresēts viņa situācijā, ka man nav vienalga. Mēs vienreiz ar kolēģiem izveidojām līdzīgus jautājumus, bet šie arī noderēs, jo ir savādāki.

Darbinieks F: Bet mēs jau zinām, kā ir ar labiem nodomiem. Katra jauna aktivitāte palīdz uzlabot savas zināšanas, attīstot iemaņas. Tā kā es noteikti ieviesīšu kaut vai tos jautājumus. Un vēlreiz pārslasīšu jūsu sūtītos materiālus, jo tie ir ļoti vērtīgi. Mēs esam pateicīgi par to, ka palīdzat pilnveidot mūsu zināšanas.

Darbinieks E: Es gribu praksē pārbaudīt, vai spēka perspektīva darbojas un kā darbojas spēka novērtēšana. Kaut vai pati sev.

Darbinieks B: Spēka perspektīva palīdz saprast, ko patiesībā vēlas klients. Un tad ir risinājums, kā palīdzēt, ko var piemērot. Mana galvenā atziņa balstīta uz to, ka tagad zinu, ka savā darbā izmantoju spēka perspektīvu. Iepriekš to nezināju, jo man šķita, ka spēka perspektīva ir vairāk saistīta ar piespiešanu. Vismaz nosaukums par to liecina.

Darbinieks C: Ir dažādi klienti, kur noteikti var piemērot spēka perspektīvu. Mēs viņam varam teikt dari pēc plāna „A”, bet patiesībā viņam der plāns „B”. Un, vienkārši sakot – dari tā un šitā – nekādas jēgas nav.

Darbinieks D: Es sapratu, ka izmantoju spēka perspektīvu, varbūt vairāk piedomāšu, ko varu vēl akcentēt klientā.

Fokusgrupas vadītāja: Un kādas jūsu skatījumā ir plašāka mēroga iespējas ieviest spēku perspektīvu? Kā to īstenot? Vai tas ir nepieciešams?

Darbinieks F: Viss iepriekš minētais. Nedomāju, ka ar likumiem to var noteikt. Spēku perspektīvu nevar ieviest kā vienīgo pieeju.

Darbinieks E: Varētu būt kādi semināri. Izveidotas vadlīnijas, kas nosaka, kas sociālajam darbiniekam jā dara, lai izdotos pielietot spēka perspektīvu, un šīs vadlīnijas izsniegt katram sociālajam darbiniekam.

Darbinieks A: Jā, vajadzētu seminārus, papildus kursus, kur būtu iespēja uzzināt vairāk par spēka perspektīvas principiem.

Darbinieks B: Man gribētos redzēt kādu rokasgrāmatu, kas atspoguļo, kas tieši jā dara.

Darbinieks D: Jāizveido darba instruments, pēc kā vadīties.

Darbinieks C: Es pievienojos visu kolēģu domām. Es arī domāju, ka varētu būt kāds seminārs.

Fokusgrupas vadītāja: Jāteic, ka šis bija pēdējais jautājums. Esmu jums ļoti pateicīga par veltīto laiku un sniegtajām atbildēm.

2. Fokusgrupas diskusijas transkripcija

Vieta: Rīgas Sociālā dienesta klientu pieņemšanas telpā

Laiks: 13.04.2010. pl.13:00 – 14:00

Fokusgrupas vadītāja: Labdien, esmu Laima Valpētere, pateicos, ka piekritāt piedalīties diskusijā par spēka perspektīvas nepieciešamību sociālā gadījuma vadīšanā. Diskusijas laikā uzdošu jautājumus un aicinu ikvienu izteikt savu viedokli.

Fokusgrupas vadītāja: Kas jums patīk savā darbā vislabāk?

Darbinieks 1: Man personīgi patīk katra klienta dažādība, katram klientam ir savādāka pieeja.

Darbinieks 2: Tas, ka katru dienu ir savādāk, ka katru gadījumu skatu savādāk, ar katru jāprot kontaktu veidot. Kā arī, palīdzot klientam risināt problēmu, darbinieki izglītojas paši, tas noder dzīvē dažādās situācijās.

Darbinieks 3: Vienu dienu varu būt kā rakstnieks, kad jāraksta institūcijām informatīvās vēstules, un otru dienu, varētu teikt, kā māksliniece, kad sadarbībā ar klientu domā, kā piesaistīt resursus, kā var palīdzēt. Tas ir radošums darbā.

Darbinieks 4: Man patīk, ka neviena situācija neatkārtojas, nepārtraukti ir jāapgūst kaut kas no jauna.

Darbinieks 5: Man patīk tas, ka nav rutīna, ka varu dažādām metodēm iegūt no klienta informāciju un strādāt, nav to rāmīšu, var improvizēt situāciju. Tāpat man patīk arī tas, ka šajā darbā varu sevi nemitīgi pilnveidot. Varu būt sociālais darbinieks, kas palīdz klientam attīstīt spēkus sevī, un būt gatava piedāvāt dažādus risinājumus. To daru, pilnveidojot savas zināšanas.

Darbinieks 6: Man patīk strādāt ar cilvēkiem dažādās situācijās.

Darbinieks 7: Šobrīd tas nav īsti izkristalizējies. Nav īstas skaidrības, kas man patīk savā darbā, jo nesen esmu atgriezusies darbā, un viss darbs sākas no jauna un droši vien tas, kas patika agrāk, tagad liks justies savādāk.

Fokusgrupas vadītāja: Vai iepriekš esat saskārušies ar spēka perspektīvu? Kā?

Darbinieks 1: Es domāju, ka savā darbā mēs šo pieeju pielietojam, bet neesam apzinājuši teorētiski, iespējams, izmantojam kādu pieeju ar citu nosaukumu.

Darbinieks 2: Līdzīgi kā stipro un vājo pušu modelis – tur arī jāveic resursu izvērtējums.

Darbinieks 3: Esmu dzirdējusi uz nākotni vērstu pieeju, kur varētu saskatīt līdzības.

Darbinieks 4: Mēs kā profesionāļi nelietojam ikdienā tādu terminu kā spēki, tas izklausās agresīvi.

Darbinieks 7: Man spēka perspektīva asociējas ar spēka izmantošanu attiecībā pret klientu. It kā nevis stiprās puses tiktu akcentētas, bet gan klients tiktu fiziski ietekmēts.

Darbinieks 5: Tieši spēka perspektīva nav dzirdēta, autors arī nē.

Darbinieks 6: Jā, tāds autors nav dzirdēts.

Darbinieks 5: Izpētot spēka perspektīvas raksturojumu, šķiet, ka tā ir tendēta uz pozitīvo domāšanu.

Darbinieks 1: Piemēram, ja klients ir krīzes situācijā un neko nespēj padomāt, kad viņam norāda, kas viņā ir, tad viņš atklājas. Tas ir pozitīvisms. Man šķiet, ka tā ir tā spēka perspektīva, tikai mēs par to tā neaizdomājamies. Ir jau arī klienti, kas nav motivēti, un ar viņiem neko nevar izdarīt.

Fokusgrupas vadītāja: Kā jūs domājat, vai SP izmantojat savā darbā?

Darbinieks 2 : Kā jau iepriekš minējām, izmantojam.

Pārējie diskusijas dalībnieki: Noteikti, izmantojam!

Darbinieks 3: Strādājot mēs nedomājam, lūk, tagad es izmantoju spēka perspektīvu, viņa vienkārši tiek izmantota automātiski. Tāpat arī citas pieejas un metodes, kas ir darbā pašas par sevi iestrādājušās. Tas arī ir sociālā darbinieka profesionālisms.

Fokusgrupas vadītāja: Kādi, jūsuprāt, ir SP plusi, iespējas?

Darbinieks 1: Tas pozitīvisms – kad klientam ko labu pasaka, tad viņš kļūst atvērtāks.

Darbinieks 2: Tā veicina sadarbību ar klientu, jo vērsta uz pozitīvā atklāšanu, izcelšanu klientā.

Darbinieks 4: Kad pēc sliktā izdarīts kaut kas labs, tad ir tendence domāt pozitīvāk.

Darbinieks 3: Kad klientiem ir ļoti zema pašapziņa, tad var izmantot šo perspektīvu. Mēs arī ļoti bieži sūtām pie psihologa, iesaistot citus speciālistus.

Darbinieks 2: Tas ir saistīts ar cilvēka personību, rakstura īpašībām.

Fokusgrupas vadītāja: Tātad, jūsuprāt, klients kļūst motivētāks, izmantojot spēka perspektīvu?

Darbinieks 3: Jā, tad viņi ir pozitīvāk tendēti un vēlas kaut ko darīt.

Darbinieks 1: Viņa domas, ka problēmas risinājums ir līdzvērtīgs darbinieka viedoklim. Tad jūt, ka domas saskan. Sadarbība tiek veicināta, jo atklājas līdzīgais.

Darbinieks 4: Tad viņš nebaidās pateikt vārdos visu, viņš nebaidās pateikt kaut ko lieku. Nenotiek nosodīšana.

Darbinieks 5: Katram klientam ir nepieciešama sava pieeja, ir klienti, kuriem nepieciešama stingrība.

Fokusgrupas vadītāja: Kādi ir SP trūkumi?

Darbinieks 1: Tas ir nemotivētajiem klientiem, viņi neiet ne zem viena punkta. Uzskata, ka sociālajam darbiniekam ir problēma, nevis viņam.

Darbinieks 3: Ir sarežģītas situācijas, kad tomēr ir jāizvērtē robežas, cik tālu var norādīt uz pozitīvo. Es arī nedarbotos vardarbības gadījumā, kad viens ir varmāka, tad darbā ar viņu nevar izmantot spēka perspektīvu. Arī upurim nepieciešams ilgs laiks, lai saprastu savu lomu.

Darbinieks 4: Spēka perspektīva labi darbotos pašvērtējuma celšanai ar tādām problēmām, konkrēti, personības.

Darbinieks 2: Piemēram, ja klients sit sievu, jāzina, cik tālu var. Var motivēt, tur ir pašapziņa, bet, ko tālāk?

Darbinieks 3: Tad šajā situācijā varētu jautāt, kādi bija laiki, kad nebija šī vardarbība, kas lika mainīt šo situāciju, kādas bija attiecības, kad nebija vardarbības, kas mainījies? Domāju katrā gadījumā var kaut ko atrast, kas noderētu.

Darbinieks 5: Es domāju, ka spēka perspektīva vislabāk darbojas, ja klients atnāk uz dienestu, viņš ir sagrauts, un nav pozitīvā grūdienu, kas būtu kā uzrāviens, kas stimulētu uzlabot situāciju.

Darbinieks 6: Sākumā noteikti var pielietot, tad ir vērojams, ka nākamajā reizē, piemēram, kliente ir atnākusi uzkrāsojusies. Izrādi viņai, ka viņa ir jauna un skaista, tad nākamreiz atnāks arī sapucējusies.

Darbinieks 7: Grūti darboties perspektīvā ar klientiem, kas ir garīgi slimi, kam ir kāda diagnoze.

Darbinieks 1: Jā, tādus gadījumus ir kā pa tukšo, var runāt ar viņu, bet neklausās. Piemēram, vakardienas sarunā es kādu laiku motivēju, pēc brīža kliente atkal sāk runāt savu. Tur ir kaut kas cits nepieciešams.

Darbinieks 2: Kā ir ar atkarīgajiem un alkoholiķiem?

Darbinieks 3: Var mēģināt. Motivācijas celšanai noderētu.

Darbinieks 2: Un bērniem, pusaudžiem?

Darbinieks 4: Viņiem var norādīt, ko viņi prot.

Darbinieks 3: Nu, bet, ja spēka perspektīva pasaka, ka tā ir ticība klientam, tad jau var mēģināt pielietot ikvienai klientu grupai. Bet, jā.

Darbinieks 2: Ar deviantajiem?

Darbinieks 3: Mazāk, jo tur ar uzvedību ir problēmas.

Darbinieks 4: Jāskatās pēc situācijas. Bet arī viņiem var būt pa tukšo. Viņi kabinetā sociālajam darbiniekam saka: „Jā, jā, es darīšu to un to.” Bet tad aiziet uz skolu, atkal ir savā barā un neizdara neko no solītā. Te varbūt neder spēka perspektīva. Lai gan atkal viss atkarīgs no situācijas. Varbūt kādam noder, kad ir kabinetā, bet, kad iziet ārā, tad „klape ir ciet”.

Darbinieks 1 : Domāju, ka šī perspektīva labāk pielietojama nobriedušām personībām.

(Jautājums „Kāda, jūsuprāt, ir klienta spēku novērtēšanas nozīme sociālā gadījuma vadīšanā?” tika izlaists, jo diskusijas dalībnieki uzskatīja, ka nepieciešamās atbildes iezīmējās iepriekšējā diskusijā)

Fokusgrupas vadītāja: Vai jūs būtu gatavi ieviest spēku novērtēšanu kā klienta lietas sastāvdaļu savā darbā?

Darbinieks 1: Man patīk tā klienta resursu balsta skala.

Darbinieks 3: Nevajadzētu tik gari. Varbūt jums kaut kas jāsaīsina būtu.

Darbinieks 2: Apzinot klientu kvantitāti, tas būtu grūti. Mums ir daudz klientu, kas sarežģī kvalitatīva darba veikšanu ar katru indivīdu. Līdz ar to būtu grūti šo spēka novērtēšanu ieviest katrai klienta lietai.

Darbinieks 6: Viņam vajadzētu būt pārskatāmākam, kompaktākam.

Darbinieks 5, 2, 7: Jā, noteikti, tas ir pa garu.

Fokusgrupas vadītāja: Vai ir nepieciešama koncentrēšanās (resursu apzināšana, atspoguļošana) uz klienta spēkiem sociālā gadījuma vadīšanā?

Visi diskusijas dalībnieki: To mēs izrunājām!

Fokusgrupas vadītāja: Ko, jūsuprāt, spēka perspektīva sniedz sociālā gadījuma vadīšanā? Cik tā ir reāli iespējama?

Darbinieki: Tas arī tika minēts.

Fokusgrupas vadītāja: Cik svarīga ir klienta iekšējo resursu konstatēšana un akcentēšana?

Darbinieks 1: Mēs plānojam darbu, un nav iespējams to saplānot, ja mēs nezinām klienta resursus.

Darbinieks 2: Kad ievācam informāciju, tad redzam, kādi ir klienta resursi. Tie ārējie resursi ir tādi nosacīti. Ar spēcīgajām pusēm vairāk tiek strādāts.

Darbinieks 3: Ārējie resursi ir mainīgi, iekšējie – ne tik ļoti.

Darbinieks 4: Iekšējie resursi ir būtiski, jo tie var noderēt darbā ar klientu, viņu spēcīnot vai motivējot.

Darbinieks 6: Ir dažādi klienti, ne vienmēr izdodas atklāt viņu iekšējos resursus. Kādam pamana tikai ārējos, jo viņš tik ļoti neatklājas.

Darbinieks 7: Jā, es pievienojos tam, ka ne vienmēr tos var pamanīt. Tas ir smags darbs – atklāt, kādi ir iekšējie spēki.

Fokusgrupas vadītāja: Kādas atziņas guvāt šajā diskusijā? Vai ieviesīsiet kaut ko jaunu savā praksē pēc pārrunātā? Ko?

Darbinieks 1: Mēs noteikti piedomāsim darbā pie tā, vai pielietojam šo perspektīvu vai nē.

Darbinieks 2: Kā arī iepriekš diskusijas laikā tika minēts, tad visu laiku gribās apgūt kaut ko jaunu, un atkārtošana ir zināšanu māte, nepieciešams vairāk uzmanības veltīt. Ja šo pieeju mēs atzīstam kā labu bāzi, tad arī centīsimies to pielietot.

Darbinieks 3: Esmu sapratusi, ka sociālā gadījuma vadīšanā iepriekš nav klientam pateiktas tās stiprās puses un tās būtu vairāk jāizceļ.

Darbinieks 4: Problēma ir sociālā darbinieka ierobežotie laika resursi.

Darbinieks 5: Ir arī mūsu barjeras, piemēram, dusmas, kad klients ir teicis, ka konkrētu lietu izdarīs, bet jau piekto reizi neizdara, tad netiks izmantota spēka perspektīva. Vai arī, ja klients ilgi runā un kāds nākamais sēž aiz durvīm.

Darbinieks 6: Katru reizi neiznāk izmantot, tas atkarīgs no gadījumiem.

Darbinieks 7: Es domāju, ka vēlreiz palasīšu jūsu sūtīto materiālu par spēka perspektīvu, pakonsultēšos arī ar kolēģiem, kā viņi to izmanto savā darbā. Man šķiet, ka spēka perspektīva ir ļoti vērtīga.

Fokusgrupas vadītāja: Kādas jūsu skatījumā ir plašāka mēroga iespējas ieviest spēku perspektīvu? Kā to īstenot? Vai tas ir nepieciešams?

Darbinieks 1: Man nepatīk tas termins „ieviest”, nevar tā ieviest, jo nav noteikts, kādā veidā mums jāstrādā, kādas teorijas jāizmanto.

Fokusgrupas vadītāja: Tātad – tā nav jāievieš, tā pati par sev ir?

Darbinieks 1: Jā, tā darbojas, bet mēs to nedefinējam kā spēku teoriju.

Darbinieks 2: Aktualizēt būtu nepieciešams. Ja kāds vēlas izglītoties, tad var apgūt vairāk idejas. Mums jau notiek dažādas apmācības. Varbūt tādās to ir iespējams aktualizēt.

Darbinieks 7: Jebkurā gadījumā katram darbiniekam ir sava pieeja, varbūt pat tāda, kas ir tuvāka.

Darbinieks 3: Man šķiet, ka savā ziņā jūs, rīkojot šādu diskusiju, spēka perspektīvu esat jau aktualizējušas.

Fokusgrupas vadītāja: Lieliski! Paldies par idejām, šis bija arī pēdējais jautājums. Esmu jums ļoti pateicīga par veltīto laiku un sniegtajām atbildēm.

Visi diskusijas dalībnieki: Paldies arī Jums!

