

MEDIACIJA SOCIALINIO DARBO KONFLIKTINĖSE SITUACIJOSE: KLIENTO Į(SI)GALINIMO PRIIMTI SPRENDIMĄ ASPEKTAS

Jurgita Butkė, Asta Kiaunytė

Anotacija

Straipsnyje pristatant kokybinį tyrimą siekiama atskleisti mediacijos, kaip metodo, taikymo galimybes, į(si)galinant klientą priimti sprendimus socialinio darbo konfliktinėse situacijose. Lietuvos visuomenės sąmonėje mediacija žengė pirmuosius žingsnius teisminėje srityje, tačiau visiškai naujos galimybės pradėtos formuoti socialiniame darbe. Tyrimo dalyvių refleksyvių patirčių analizė atskleidžia, kad socialinė mediacija pamažu tampa socialinių darbuotojų kompetencija ar specializacija, o kliento aktyvus klausymasis, įsitraukimas į mediacijos procesą, vyraujant konfliktuojančių šalių lygiateisiškumui ir atvirumui, sudaromos kliento asmenybės pokyčio galimybės, siekiant jo į(si)galinimo prisiimti atsakomybę už procesą ir sprendimų paiešką bei jų įgyvendinimą. Tyrimo analizė atskleidė, kad mediacija veikia klientų į(si)galinimą priimti sprendimus socialinio darbo konfliktinėse situacijose bei įgalina juos veikti ir realiame gyvenime.

PAGRINDINIAI ŽODŽIAI: mediacija, konfliktinės situacijos, socialinis darbas, į(si)galinimas.

Abstract

In the article, a qualitative study aims to reveal the possibilities for applying mediation as a method to empower clients in making decisions in conflict situations in social work. Mediation initially emerged in Lithuanian society in the judicial sphere, but entirely new opportunities have begun to take shape in social work. The analysis of the participants' reflective experiences reveals that social mediation is gradually becoming a competence or specialisation for social workers. Active listening to the client, their involvement in the mediation process, where equality and openness between the conflicting parties prevail, opens up opportunities for the client's personal transformation process, aimed at empowering them to take responsibility for the process, seek solutions, and adhere to them. The analysis shows that mediation influences clients' empowerment to make decisions in conflict situations in social work, and enables them to act in real life as well.

KEY WORDS: mediation, conflict situations, social work, empowerment.

DOI: <http://dx.doi.org/10.15181/tbb.v94i1.2720>

Jurgita Butkė – magistrė, lektorė, Klaipėdos universiteto Sveikatos mokslų fakulteto Socialinio darbo katedra.

H. Manto g. 84, LT-92294 Klaipėda. El. paštas: jurgitabutke26@gmail.com

Asta Kiaunytė – dr., docentė, Klaipėdos universiteto Sveikatos mokslų fakulteto Socialinio darbo katedra.

H. Manto g. 84, LT-92294 Klaipėda. El. paštas: asta.kiaunyte@ku.lt

Received 15/04/2025. Accepted 22/04/2025

Copyright © 2025 Jurgita Butkė, Asta Kiaunytė. Published by Klaipėda University Press.

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

Išvadas

Šiandienos profesinė socialinio darbo tikrovė, atsižvelgiant į visuomenei keliamus iššūkius ir pasitaikančias konfliktines situacijas, verčia taikyti naujus metodus. Pastaraisiais metais vis didesnis dėmesys teikiamas socialinio darbo profesionalizacijai, darbuotojų profesinei kvalifikacijai, naujų klientų į(si)galinimo procesų skatinimo metodų paieškoms ir taikymui socialiniame lauke. Siekiant klientų pokyčių socialiniame darbe būtina ne tik teikti klientui pagalbą, bet ir mokyti jį valdyti bei spręsti konfliktines situacijas taikant naujus metodus ir formas.

Apie mediaciją Lietuvoje kalbama jau nuo 2005 metų, kai patvirtintas Lietuvos bandomasis teisminės mediacijos projektas ir Teisminės mediacijos taisyklės, tačiau pirmieji mediacijos žingsniai žengti tik 2014 metais. Tikslinga paminėti, kad tuo metu mediacija vadinta *taikinamuoju tarpininkavimu*. Lietuvos mediacijos įstatymas (2019) įtvirtino mediacijos, kaip profesinės veiklos, reikalavimus, kontrolės mechanizmus ir mediatorių veiklos reikalavimus. Po metų įtvirtinta privalomoji mediacija šeimos bylose. Paslauga teikiama kaip viena iš bazinio paslaugų šeimai paketo šeimoms, kurios susiduria su konfliktais ir tarpusavio nesutarimais dėl vaikų ugdymo, auginimo, matymosi tvarkos ar priežiūros. Matoma, kad mediacija turi puikias perspektyvas augti ir vystytis teisinėse, ekonominėse, švietimo ir kt. srityse, ne išimtis ir socialinio darbo profesinis laukas. Šio straipsnio pavadinimas kviečia pažvelgti į kliento į(si)galinimo priimti sprendimą socialinio darbo konfliktinėse situacijose per mediaciją teorines prielaidas.

Pažymėtina, kad socialinio darbo konfliktinių situacijų sąvoka įvairialypė. Ji apima visas žmogaus gyvenimo sritis, tai žmogaus socialinių santykių visuma, o subjektais tampa pavieniai individai, organizacijos ar socialinės grupės bei šių subjektų tarpusavio prieštaravimai ar konfliktinės situacijos, kurios neišvengiamai patenka į socialinio darbo profesinį lauką. Lietuvos socialinio darbo vadovėlių ir mokslinių straipsnių analizė atskleidžia, kad moksliniuose straipsniuose į(si)galinimas yra neatsiejamas nuo klientų asmeninių stiprybių, kuriomis jis gali pats pakeisti savo asmeninę situaciją, tačiau tam kartais reikia suteikti klientui papildomų galių iš išorės. Į(si)galinimas yra procesas, skatinantis žmogų nuolat didinti savo gyvenimo kontrolę, ieškoti galimybių kurti jį iš naujo, dalyvauti priimant sprendimus, kurie susiję su jos gyvenimu, kartu suprasti, kad veikia sau ir dėl savęs. Socialinio darbo profesijos terminų žodyne *įgalinimas* apibūdinamas, „kaip procesas, kurio metu žmonės ar bendruomenės padidina savo gyvenimo kontrolę ar jo kūrimą, dalyvavimą sprendimuose, liečiančiuose jų gyvenimą“ (Socialinio darbo profesijos terminų žodynas, 43 2016).

Moksliniame diskurse N. E. Exon'as (2014), H. D. Will'as, S. Ramdohr (2015), S. Harmon-Darrow'as, L. Charkoudian'as ir kt. (2020) tiria mediacijos veikimo

modelius ir teigia, kad mediacija yra vienas iš konfliktų valdymo būdų, dėl savo funkcionalaus veikimo vis plačiau naudojamas visame pasaulyje. L. Al-Shawaf'as, D. Conroy-Beam'as, K. Asao, D. M. Buss'as (2015) analizavo asmenybės poveikį konfliktų sprendimo tradicijoms. A. Nylund'as, K. Ervasti, L. Adrian'as (2018) tyrė mediacijos proceso poveikį šiaurės šalių socialinio darbo lauke. Socialinio darbo konfliktų kilimo priežastims, kliento į(si)galinimo priimti sprendimus procesų analizei Lietuvoje skiriama vis daugiau dėmesio, tačiau naujų mokslinių tyrimų metodų paieškoms ir formoms šiame procese – nedaug. Mediaciją, kaip alternatyvią, savanorišką konfidencialaus pobūdžio konfliktų sprendimo procedūrą analizavo N. Kaminskienė, D. Račelytė, A. Tvaronavičienė ir kt. (2013). Mediacijos sisteminės veiklos bruožus analizavo N. Kaminskienė, N. Igūnė-Martinėlienė, Ž. Rympo, J. Lakis. G. Kvieskienė ir kt. (2014), N. Kaminskienė, J. Sondaitė, O. Intė (2019) analizavo mediacijos, kaip alternatyvių ginčų, sprendimo mechanizmus, mediacijos taikymo teorines ir praktines prielaidas. Šiuo metu besikurianti socialinės mediacijos sistema Lietuvoje kelia diskusijas dėl mediacijos metodo taikymo galimybių įvairiose gyvenimiškose srityse, taip sudaromos galimybės socialiniame darbe formuoti naują metodinę patirtį, kuri padeda į(si)galinti klientą priimti sprendimus socialinio darbo konfliktinėse situacijose, keisti požiūrį į konflikto sampratą, priežastis ar pasekmes.

Lietuvos ir užsienio šalių mediacijos metodo analizė sudaro prielaidas formuluoti šio tyrimo probleminius klausimus: kokia mediacijos samprata kliento į(si)galinimo kontekste; koks mediacijos proceso poveikis praktiniame kliento į(si)įsigalinimo kontekste; kas lemia asmens pasirinkimą būti konflikte? Šiuo tyrimu siekiama analizuoti mediacijos, kaip metodo, siekiant padėti į(si)galinti klientui priimti sprendimus konfliktinėse socialinio darbo situacijose, įtvirtinimo galimybes socialiniame darbe bei keisti požiūrį į konflikto sampratą, priežastis ar pasekmes.

1. Duomenų rinkimo ir analizės procedūros

Siekiant tyrimo tikslo bei atsakyti į probleminius tyrimo klausimus, pasirinktas kokybinis tyrimo turinio (angl. *content*) metodas, leidžiantis respondentams laisvai išreikšti savo nuomonę ir kelti jiems rūpimas aktualias problemas bei dalytis patirtimi. S. Sabaliausko ir V. Žydžiūnaitės (2017) teigimu, kokybinis tyrimas apibrėžia esamas žmogiškąsias patirtis, remiantis sisteminėmis sąveikomis. Būtent interviu metodo pasirinkimą lėmė darbo tema, nes Lietuvoje mediacijos, kaip konfliktų sprendimo būdo, taikymo galimybės socialiniame darbe, kurios padeda į(si)galinti klientą priimti sprendimus socialinio darbo konfliktinėse situacijose, turi neilgą patirtį. Duomenims rinkti taikytas pusiau struktūruoto interviu metodas. K. Karde-

lis (2002) teigia, kad interviu informacijos rinkimo metodo pasirinkimas suteikia galimybę tyrėjui išsamiau ištirti respondentus. Svarbiu informacijos šaltiniu tapo tai, kas pasakoma interviu, kokios reikšmės tam suteikiamos. Tyrimo dalyvių atranka sudaryta pagal iš anksto numatytą tikslinę imtį. B. Bitinas ir kt. (2008) nurodo, kad informantų imtis yra kokybinė, todėl parenkami nagrinėjamos srities specialistai, pajėgūs atsakingai samprotauti apie tiriamą problemą. Individualizuotose interviu dalyvavo 9 tikslingai atrinkti respondentai. Apklausoje dalyvavusių respondentų amžiaus riba – nuo 20 iki 50 metų. 8-nios respondentės – moterys, vienas respondentas – vyras. Tyrimo imtis apima klientus, kurie dalyvavo socialinio darbo konfliktinėse situacijose ir naudojos mediacijos paslaugomis, socialinius darbuotojus ir mediatorius, kurie siekia kliento į(si)galinimo. Atliktas tyrimas neatskleidžia visų socialinių darbuotojų, mediatorių ar klientų, siekiančių įgalinimo ar įsigalinimo socialinio darbo konfliktinėse situacijose, nuomonių, tačiau parodo bendras tendencijas. Tyrimas atliktas 2021 metų vasario mėnesį. Laikantis etikos ir konfidencialumo principų visų respondentų vardai pakeisti slapyvardžiais, kiekvienam iš jų suteikiant skirtingą kodą. Respondentai tyrime grupuojami po tris: mediatoriai tyrime įvardijami sutrumpintai M1, M2, M3; socialiniai darbuotojai sutrumpintai pagal eiliškumą įvardijami SD1, SD2, SD3; socialinio darbo klientai atitinkamai sutrumpintai įvardijami K1, K2, K3. Atliekant tyrimą laikytasi etinių principų: privatumo, anonimiškumo ir konfidencialumo. Saugant tyrimo dalyvių tapatybę, naudojamas kodavimo sistema, apie tyrimo dalyvius pateikiama ne visa informacija. Iš tyrimo dalyvių gauti sutikimai naudoti tyrimo duomenis.

1 lentelė. Tyrimo dalyvių charakteristika

Respondentas	Suteiktas kodas	Amžius	Išsilavinimas	Lytis
Mediatorius	M1	50	Aukštasis universitetinis	Vyras
Mediatorius	M2	36	Aukštasis universitetinis	Moteris
Mediatorius	M3	37	Aukštasis universitetinis	Moteris
Klientas	K1	19	Vidurinis	Moteris
Klientas	K2	30	Pagrindinis	Moteris
Klientas	K3	36	Aukštasis universitetinis	Moteris
Socialinis darbuotojas	SD1	48	Aukštasis neuniversitetinis	Moteris
Socialinis darbuotojas	SD2	46	Aukštasis universitetinis	Moteris
Socialinis darbuotojas	SD3	37	Aukštasis universitetinis	Moteris

2. Tyrimo rezultatai

Kokia mediacijos samprata kliento į(si)galinimo kontekste? Tyrime dalyvavę mediatoriai mediacijos procesą apibūdina kaip taikų sprendimo būdą, kurį renkasi konfliktuojančios šalys, siekiančios taikaus susitarimo:

„Mediacija – taikus ginčo, konflikto sprendimo būdas, kai šalys pačios priima atsakomybę už priimtus sprendimus, jų ieško, o mediatorius palydi šiame procese“ (M2); „mediaciją mes klientams apibūdiname kaip taikų konfliktų sprendimų būdą, kuriame patys žmonės sprendžia, kaip ir kokių būdu išeiti iš konfliktinės situacijos pasiekus taikių kompromisų, ar keliauti konflikto eskaluoti dar labiau“ (M3).

Analizuojant mediacijos, kaip metodo į(si)galinti klientą priimti sprendimus socialinio darbo konfliktinėse situacijose, taikymo galimybes tyrime dalyvavę klientai mediacijos sampratą pateikia per paprastumo – ne formalumo ir greičio prizmę, mediaciją apibūdindami kaip pokalbį:

„Nu, turbūt, kad nereiktų vaikščioti po tuos teismus, juk taip, sako, yra paprasčiau ir greičiau. Pakalbėjom, ir viskas. Sužinojau tik vasarą apie tą mediaciją, kai išsiskyriau su draugu ir tarėmės dėl pinigų, nu, kur vaikui išlaikyti, alimentus, socialinė darbuotoja man patarė, kad pasiimam mediatorę ir ten bus žymiai paprasčiau ir greičiau nei tuos teismuos. Nes tas draugas yra užsienyje, aš – Lietuvoje“ (K1).

„Apie mediaciją kaip ir nieko, nelabai suvokiamas tas žodis man ir kam tas žodis toks reikalingas. Aš naudojausi ne per seniausiai mediacija. Man reikėjo jos dėl alimentų, nu, nežinau, pokalbis ir tiek. Mes taikiai viską sprendėm, dėl visko sutarėm, tai ta pati mediacija – geros trys minutės, ir tiek. Abiejų šalių viską patvirtinom, ir tiek. Nu, jis ir anksčiau mokėjo, bet man reikėjo teisiškai viską pasitvirtinti. Jis, kai gavo laišką su data ir laiku, nu, kai buvo paskirta, paskambino man ir klausė, kas tas yra, sakau, aš pati nelabai žinau, bet kad kažkoks, sakau, kažkas, kad reikės patvirtinti kažkam tai. Nu, ir viskas“ (K2).

Empiriniame tyrime dalyvavę mediatoriai įžvelgia platesnes mediacijos taikymo sritis. Dalydamiesi praktine mediacijos patirtimi mediatoriai atskleidžia, kad mediacijos metodo taikymas jiems nebėra nepažinta patirtis, o reali alternatyva visiems piliečiams – kurti konfliktų sprendimo kultūrą sprendžiant įvairius tarpinstitucinius ginčus:

„kiek dabar tų ginčų, žmogui įvairiose įstaigose, pačios įstaigos nesutaria, konfliktuoja, duokit šansą žmonėms susitarti be teismo, be papildomų išlaidų įvairiose situacijose, bet gi priversti negali. Šiaip aaa... Anglijoje, kiek

aš studijavau, ten yra labai aiški paskata šiam procesui, jeigu tu eini pas mediatorių, tu sumoki penkis šimtus svarų, jeigu tu eini į teismą skirtis, tu moki mažiausiai du tūkstančius, ir viskas. Ir tada žmonės eina, dėl to, kad jam geriau yra mokėti mažiau nei du tūkstančius. O pas mus gi teismai dirba praktiškai veltui. Nieko gi nemoki. Nesureguliuota aplinka. Būtų užtekę padaryti tik taip, kad pas mediatorių tau yra pigiau ir greičiau nei teisme, būtų mažiau popierizmo, konfliktų tarp šeimų taip negilėtų“ (M1).

Tyrimė dalyvavę socialinio darbo klientai kaip efektyvumo veiksnį į(si)galinimo procese išskyrė proceso trukmę. Jie teigiamai vertino proceso trukmę, kuri priklausė nuo proceso dalyvių, kad jie patys už ją buvo atsakingi:

„Aš rekomenduočiau naudotis, yra paprasčiau ir greičiau negu tuose teismuose, kur ten dešimt kartų reikia vaikščioti, tai vienas neatvyksta, tai kitas neatvyksta. O čia susitari laiką ir susitinki pakalbėti, aišku, jei nori kitas asmuo šnekėti. O tuose teismuose susipyksti ten dar labiau, laiko kiek užgaišti ir nebenori išvis po teismų vienas su kitu bendrauti“ (K1).

„Mes taikiai viską sprendėm, dėl visko sutarėm, tai ta pati mediacija – geros trys minutės, ir tiek. Abiejų šalių viską patvirtinom, ir tiek. Nu, jis ir anksčiau mokėjo, bet man reikėjo teisiškai viską pasitvirtinti. Jis, kai gavo laišką su data ir laiku, nu, kai buvo paskirta, paskambino man ir klausė, kas tas yra, sakau, aš pati nelabai žinau, bet kad kažkoks, sakau, kažkas, kad reikės patvirtinti kažkam tai. Nu, ir viskas“ (K2).

„mes užtrukom dvi dienas, tačiau juk mes patys taip pasirinkom, aš dar leiddau vyrui pagalvoti apie situaciją, sąmoningai apsisprendžiau atsitraukti, duoti jam laiko, tačiau pokyčio nesulaukiau, reikėjo baigti tą procesą, bet jeigu būtų viskas buvę draugiškai ir taikiai, tai nebūtume tiek užtrukę“ (K3).

Vykdant tyrimą socialiniai darbuotojai akcentavo mokymų svarbą taikant naujus metodus socialiniame darbe. Pasigendama kvalifikuotų, iš darbo praktikos išplaukiančių mokymų, kurie padėtų orientuotis, kokiose konfliktinėse situacijose galima taikyti mediaciją. Socialiniai darbuotojai žinojimą sieja su galimybe perteikti savo klientui proceso naudą priimtina kalba, suteikiant jam žinojimą ir pasitikėjimą procesu, kuris įgalina jį tame procese dalyvauti, kaip ir savo socialiniu darbuotoju:

„vieno konflikto nėra, tą žinau tiksliai, mūsų darbe to nebūna. Dabar aš nežinau, aiškaus žinojimo neturiu. Turiu įstatymą, formas ir tuo vadovaujuosi. Sutvarkau ir išsiunčiu dokumentus. Aš neturiu daug informacijos apie mediaciją ir net nežinau, ar man tos informacijos reikia. Čia jau reikėtų papildomai domėtis. Bet juk ir per mokymus gal kažką aiškino, bet juk aš

pasiėmiau, ko man reikia, kur yra apie mane, kur aš konkrečiai naudosis ir viskas, aš daugiau nebesigilinau“ (SD1).

Empirinio tyrimo dalyviai analizuoja mediacijos, kaip metodo, taikymo galimybes į(si)galinant klientą priimti sprendimus socialinio darbo konfliktinėse situacijose, viešinimą praktiniu aspektu, kuriame matoma nemažai netikrumo. Netikrumas nulemtas mediacijos metodo naujumo, neprieinamumo, menkų profesionalių žinių apie metodą. Tyrime dalyvavę mediatoriai akcentuoja dideles mediacijos viešinimo visuomenėje spragas, keliančias iššūkių taikant mediacijos metodą visuomenėje, ugdant žmonių pasitikėjimą nauja profesine veikla, informacija jiems pasiekama vien dėl jų profesinės veiklos ir jie ja domisi:

„nežinau, pats keliu tą klausimą, kaip pasiekti periferiją? (...) Visko lyg ir daug turime, tačiau sistema dar žalia, jauna, reikia įdirbio ir nemenko, reikia nuoširdumo, juk profesionalėja visos paslaugos, tačiau aš pats nuolat galvoju apie tai“ (M1);

„dar tik pradžia visko, dar tik įsibėgėja mediacijos procesas“.

Tyrime dalyvavę socialinio darbo klientai atskleidė, kad iki susidūrimo su mediacija nieko nežinojo ir nieko nebuvo girdėję. Pirmą pažintį su mediacijos procesu lėmė susiklosčiusios gyvenimiškos aplinkybės, įvairios konfliktinės situacijos, kai ieškota jų sprendimų. Socialinio darbo klientai nustatė, kad apie mediaciją sužinojo iš savo socialinių darbuotojų ir draugų. Pasitikėjimas jais įgalino priimti sprendimą pasinaudoti mediatoriaus paslaugomis:

„sužinojau tik vasarą apie tą mediaciją, kai išsiskyriau su draugu ir tarėmės dėl pinigų, nu, kur vaikui išlaikyti, alimentus, socialinė darbuotoja man patarė, kad pasiimam mediatore ir ten bus žymiai paprasčiau ir greičiau nei tuos teismuos“ (K1);

„kai kreipiausi dėl skyrybų, iš karto pasakė, jog reiks mediatoriaus pažymos, jei eisim toliau į teismą, be tos pažymos dokumentų nepriims (...) tada paskambinau draugei ir paklausiau, ar ji ką žino, tai man papasakojo, nuramino, pasakė, jog kad paprastas procesas, jog nebijočiau (...) labai bijojau savo vyro, jo tų psichologinių manevrų ir manipuliacijų, džiaugiausi, jog bus nuotoliniu (...) jei ne draugė, nebūčiau sutikus visai, būčiau nepasitikėjusi kitų nuomone dėl tų procesų“ (K3).

Koks mediacijos proceso poveikis praktiniame į(si)galinimo kontekste? Tyrimo dalyvių teigimu, asmeninės savybės į(si)galinimo procese yra svarbios. Nuoširdumas, žmoniškumas, pagarba, priimtina proceso kalba, motyvacija, sąžiningumas, tolerancija yra svarbios savybės į(si)galinimo procese visiems socialinio darbo procesuose dalyvaujantiems asmenims. Tyrimo dalyviai mediato-

riai ir socialinio darbo klientai dažnai nurodo nuoširdumą ir gyvenimiškos patirties svarbą į(si)galinimo procese:

„visko daug turime, tačiau reikia nuoširdumo, juk profesionalėja visos paslaugos, tačiau aš pats nuolat galvoju apie tai. Dirbame per formaliai dėl dokumento, dėl parašo, dėl vaizdo, o ar kas paklausėme, ko jis nori? Juk visi turim savo aprašus, tvarkas, kiek čia mes galim interpretuoti. Nuoširdumo tikrai trūksta, o to labiausiai reikia žmogui“ (M2); „nuoširdus specialistas, kuris žiūri į žmogų kaip į sau lygų, tik šioje situacijoje jam padeda rasti sprendimą“ (M3).

„Nu, kad paskatintų kažką, būtų nuoširdi, daugiau kalbėtų, pasakytų daugiau apie procesą, o ne plikus klausimus, ar mokėsi, kiek mokėsi, nu, ir viskas. Nu, kad jinai kažką jam pasakytų, kad kultų noras rūpintis vaiku. Esu nusivylusi, nes, nu, ji nieko, net dokumentų reikėjo kelis kartus prašyti. Nežinau, keista kažkaip. Tikrai trūko nuoširdumo“ (K3).

Tyrimė dalyvavęs mediatorius ir socialinis darbuotojas ypatingą dėmesį kreipia į tai, kad praktinėje veikloje svarbią vietą užima kliento motyvacija į(si)galinimo procese:

„Jeigu žmonės yra motyvuoti kažką keisti, kažką daryti, tai yra jau džiugi žinia, jog su juo kažkas vyksta, ta viltis ir tikėjimas, jog gali pavykti taikiai spręsti, yra didžiulis lakmuso popierėlis, sakykim, indikatorius, kuris parodo, jau vien atėjimas kiek reiškia, sutikimas medijuotis. Juk nėra paprasta ateiti ir savo istoriją pasakoti svetimam žmogui ir dar ieškoti sprendimų jam dalyvaujant, čia jau tai yra didžiulis žmogaus pokytis ir transformacija, nes jeigu einama pas mediatorių, vadinasi, dviese nebesusikalbame, bet dar tikime, jog galime tai daryti. Mane, kaip mediatorių, tą džiugina, jog galime išmokti tikėti ir pasitikėti, o pirmiausia tikėti savimi. Didžioji dalis mano klientų ateina motyvuoti“ (M2).

„nežinau, čia yra utopija. Visų paslaugų teikimo du trys penki metai, procesas vyksta. Įgalinti žmogų ir jį išleisti ir paleisti yra mūsų darbo esmė. Bet dažniausiai yra taip, jog dirbame daug, o šeimos ar asmuo tampa priklausomi nuo socialinių darbuotojų ir jie nebemoka savarankiškai funkcionuoti. Tai jeigu mes nepasiekiame to įgalinimo per penkis metus, tai kaip tas mediatorius jį įgalins per keturias valandas, tai net nežinau. Tiesiog nežinau. Pavadinimo šitam fenomenui nežinau“ (SD1).

Tyrimo dalyviai akcentuoja, kad į(si)galinimo koncepcijos daugialypiškumą praktiniu aspektu atskleidžia kliento pokytis, siekiant jo į(si)galinimo, tai rodo socialinio darbo kokybiniai rodikliai. Tyrimė dalyvavę mediatoriai akcentuoja kokybės prasminius vienetus, kuriuose kliento pokyčio svarba išryškėja per patį

mediacijos proceso priėmimą ir dalyvavimą jame, aktyvų klausymąsi, įsitraukimą į procesą, šalims užimant lygiavertes pozicijas ir atsiveriant:

„tėvas vartojo smurtą prieš savo dukrą. Dukra buvo suaugusi, ji net negyveno su tėvais, ji grįžo namo, jis ją primušė, dukra pranešė policijai. Buvo jiems pasiūlyta mediacija ir ji jiems padėjo. Nors jis labai nenorėjo klausytis, dalyvauti, tačiau proceso metu dukra turėjo vienintelę galimybę jam pasakyti ir išsakyti, ką galvoja apie jį, ką jaučia nuo vaikystės, kai nuolat patirdavo tėvo smurtą. Jis mediacijos metu nieko nekalbėjo, labai muistėsi, tačiau leido savo dukrai išsakyti viską, ką ji norėjo jam pasakyti. Jis po tos mediacijos išbėgo. Vėliau susitikus žmogus pasakojo, jog labai pasikeitė, pradėjo mažiau vartoti alkoholį, jog jam baisu buvo, ką išgirdo iš dukros, jog jis nesuprato ir nežinojo, kad jis toks, kad jo vaikas jaučia tokius jausmus nuo vaikystės. Jis negalvojo, jog yra toks blogas. Jam savęs buvo gėda ir jis pats bijojo to žmogaus, kuriuo tapdavo išgėręs (...) turbūt todėl aš jį taip gerai prisimenu. Įgalinimo proceso pradžios išdava buvo jo pabėgimas iš mediacijos, tylėjimas to proceso metu. Vidus jo reagavo, priešinosi. Išgirsti iš suaugusio vaiko, kaip jis jautėsi visą gyvenimą su juo kentėdamas, jam buvo baisu. Jis iš tų žmonių, kuris sunkiai visą gyvenimą dirbo, dar daugiau gėrė, dar ten kažkas buvo, išsiliedavo ant vaikų, nors viduje nebuvo blogas žmogus. Žinoma, turbūt čia apie asmenybinius dalykus daugiau psichologai pasakys, bet iš mediacijos pusės mes sudarėme galimybes šiam žmogui išgirsti ir jis klausėsi. Jis gi laikė dukrą žemesne už save kažkodėl tai, visada buvo smurtas, bet kai jis buvo su vaiku pasodintas prie stalo kur pasikeitė taisyklės, kur buvo su dukra kaip lygus su lygiu, jisai klausėsi, jisai neužsikimšo ausų, jis kažką išgirdo savyje, galbūt tie procesai, vykę viduje, ir transformavo jį“ (M1).

Priešingai nei mediatoriai ar socialiniai darbuotojai, tyrime dalyvavę socialinio darbo klientai teigia, kad asmens pokyčių į(si)galinimo procese nepajuto dėl proceso formalumo mediacijai vykstant nuotoliniu būdu, pasitikėjimo procesu, kuris nulemtas žinių apie proceso eigą dėl kliento asmeninio neįsigilinimo ar motyvacijos stokos, trūkumo:

„reikia juk kažką papasakoti, gal labiau įsigilinti, kad suprastumėm patys, kaip reikia daryti. Aš ten biški skaičiau tuose laiškuose apie tą mediaciją, kur siuntė apie mediaciją, o draugas išvis, sakė, neskaitė. Aš dar ir vaiką turiu, tai išvis nelabai išeina paskaityti, negaliu rasti laiko. Ji nėra didelė ir tik trys metai jai yra, turiu skirti jai daug laiko. Jis atėjo tik pakalbėti. Trūko žinių apie procesą, maloniai, aišku, bendravo, viskas buvo kaip ir gerai“ (K1);

„nejaučiau aš jokio pokyčio, ką ten, aš išvis nieko nežinojau ir nepasitikėjau. Procesas buvo greitas, nuotoliniu būdu, aš ten nieko nesupratau (...) man turi žmogus normaliai paaiškinti, kas ir kaip, aš čia savo bėdų nepasakosiu, ką jis čia pakeis man, juk aš pati turiu“ (K3).

Tyrimo dalyviai sutartinai patvirtino, kad asmens į(si)galinimo procesas yra nuolat kintantis ir nesustojantis. Tyrime dalyvavę specialistai nurodė paties kliento įsitraukimo į asmeninius pokyčius, kurie dažniausiai esti ilgalaikiai ir nesustojantys, svarbą:

„klientas pats turi norėti, nebūtina to reikšti žodžiu, tačiau paslaugos priėmimas, pasiūlymas savo, kaip asmens, dalyvavimą procese, planuojant ilgalaikius pokyčius, juk tai ne vienos dienos problema, čia dažniausiai viskas ateina nuo tėvų ir pan.“ (M3).

„bet svarbiausia yra žmogus, jeigu jis nenori, tai tas mūsų naujas komandos narys neįgalins. Mes jo laukiame to įgalinimo ir metus, ir du, ir tris, ir keturis. Kaip pagalbos priemonę mediaciją galima išnaudoti. Nes kuo daugiau mes turime priemonių, tuo profesionaliau galime teikti socialines paslaugas“ (SD1).

Atlikto empirinio tyrimo duomenys atskleidžia, kad ne visada siekdamas įsigalinti klientas savarankiškai gali priimti sprendimus socialinio darbo konfliktinėse situacijose. Tyrime dalyvavę socialinio darbo specialistai mediatoriai nurodė, kad neretai klientas neturi pasirinkimo, kaip spręsti socialinę situaciją, jis tampa įstatymų, nuostatų įkaitu:

„tai yra dažniausiai teismo įpareigojimas, baudžiamojo poveikio priemonė, jis yra nuteistas, viskas, jam teismas pasakė: tu turi atlyginti, tu turi tą ir tą padaryti, tu turi atsiprašyti, tu nenori, bet teismas tau liepia, sakau, mūsų darbe savanoriškumo principas, jis yra visiškai negaliojantis, beveik negaliojantis. Net jeigu sutinka, jam nėra įpareigojimas atlyginti žalą, jisai sutinka savanoriškai ją atlyginti, bet tai dar nieko nereiškia, nes mūsų kontingentas yra nusikaltėliai, psichopatai, sociopatai, narkomanai, alkoholikai, jeigu jie pasako, jog jie atlygins žalą, tai nieko nereiškia“ (M1);

„pavyko įgalinti, nes, nu, aš jam viską pasakiau, padėjau paruošti dokumentus, išsiuntėm laišką ir, manau, tokiu būdu mes jį įgalinome. Mano klientas buvo nerašantis, nelabai skaitantis, tai jis dėl to ir kreipėsi, kad jam kas perskaitytų ir parašytų, ko buvo reikalaujama, juk jam ten viskas neaišku“ (SD2).

Šio tyrimo duomenų analizė atskleidė, kad tyrime dalyvavę socialinio darbo klientai sutartinai teigė, jog savarankiškai priimti sprendimų negalėjo, įvairiose

situacijose jiems teko elgtis pagal galiojančias tvarkas. Daugeliu atveju vyravo formalus požiūris į kliento situaciją:

„nu, man pasakė iš socialinių paslaugų. Kad bus greičiausiai ir bus geriausiai, nes, nu, jeigu tu eini į teismą dėl alimentų, mediacija yra būtina, nesvarbu, ar buvai susituokęs ar ne. Aš ten su socialiniu darbuotoju pakalbėjom, nu, bet ten nieko ji tokio ir nepasakė, pasakė, kad reikia, nu, jei reikia, tai reikia“ (K1);

„reikia juk kažką papasakoti, gal labiau įsigilinti, kad suprastumėm patys, kaip reikia daryti“ (K2);

„aš labai bijojau, nenorėjau tikrai eiti, mano vyras baisus žmogus yra, manipulatorius, man atvejo vadybininkė pasakė, be medicijos aš neišsiskirsiu, tai ką man reikėjo daryti, aš jau sutikau su viskuo, kad tik jis manęs daugiau neterorizuotų (...) aš suprantu, tokių kaip aš daug, aš viena iš šimto, o čia varo konvejeriu ir tiek, toks formalus požiūris į situaciją“ (K3).

Analizuojant medicijos, kaip metodo, taikymo galimybes į(si)galinant klientą priimti sprendimus socialinio darbo konfliktinėse situacijose, tyrimo dalyviai akcentuoja žinių poreikį ir nuolatinio mokymosi bei žinių gilinimo svarbą. Tyrime dalyvavę mediatoriai mini psichologinių, teisinių, žmogaus raidos, filosofijos žinių poreikį ir nuolatinį jų atnaujinimą dirbant su klientais:

„mediacija neretai suprantama kaip psichologo konsultacija, man, pavyzdžiui, neseniai skambino iš (minimas miestas) vaikų globos namų, kad padaryčiau mediciją. Aš klausiu, su kuo, sako, su ta mergaite, kuri bėga iš vaikų globos namų, penkiolikmetė tokia, aš klausiu, kaip aš jums galiu taikyti mediciją, o man sako, kad mums priskyrė, vat, kaip inovatyvų metodą. Bet aš atsakiau, kad negaliu daryti, turi būti žmogus su žmogumi, o ne vaikas ir sienos. Tas man buvo labai geras pavyzdys, kad netgi specialistai, dirbantys pedagogai neturi suvokimo ir žinių, kas yra medicija (...) mums reikia įvairių žinių – ir teisinių, ir psichologinių, turi būti nuolatinis domėjimasis šiuo procesu, kitų šalių praktika ir panašiai“ (M1).

Tyrimė dalyvaujantys socialinio darbo klientai – priešingai, akcentuoja, kad medicijos metodas jiems iki galo nežinomas, nesuvokiamas ir jiems jo nereikia. Tokių metodų taikymą savo gyvenime neretai klientas traktuoja kaip dar vieną prievolę ar apsunkinimą:

„dar vienas apsunkinimas mano gyvenime (...) kažką paskaičiau, bet socialinė darbuotoja (vadina ją vardu) viską papasakojo, kas ten vyksta, kas bus, aš ją pasitikėjau, nes jau pusę metų pažįstu. Išsiunti laišką, susirašai su ta mediatore, papasakoji savo istoriją, dėl ko tai vyksta. Ne nu, tai mediatorė atsiuntė laiškus, ten buvo paaiškinta, kas yra per procesas, aš ten perskaičiau, nu,

ir nieko aš čia jau dabar nepamenu. Nieko neprisimenu, neįsiminiau, labai daug popierizmo jau ten buvo“ (K1);

„jeigu reikia, tai reikia (...) apie mediaciją kaip ir nieko, nelabai suvokiamas tas žodis man ir kam tas žodis toks reikalingas“ (K2);

„Perdėtas specialistų lindimas į mano gyvenimą“ (K3).

Tikslinga galvoti, kad žinių apie proceso ar metodo naudą ir motyvacijos bei naujo žinojimo neturintis klientas negali tinkamai pasinaudoti socialinio darbo teikiamomis intervencijomis ir įsigalinti. Atlikus tyrimą nustatyta, kad tiek mediacijos specialistai, tiek socialiniai darbuotojai aktyviai palaiko bendruomeniškumo indėlį socialinio darbo kliento įgalinimo procese. Mediatoriai ir socialiniai darbuotojai akcentavo mediacijos metodo taikymo bendruomenėje galimybes, kur vyksta šviečiamasis procesas, kuris gali būti papildomas resursas, siekiant silpnėsni visuomenės narį visapusiškai palaikyti ir transformuoti:

„didelis švietimo darbas turi būti per bendruomenes. Turiu pavyzdį, pvz., (minimas miestas), kai būrelis paauglių niokojo miestelį, darė smulkius nusizengimus, niokojo gyventojų namus, automobilius, buvo mediacija tėvų, vaikų ir bendruomenės, tai buvo puikus mediacijos proceso pavyzdys, jog tokiu būdu galima pasiekti puikių rezultatų, paaugliams buvo atskleista, kokias pasekmes sukelia jų nusikalstama veikla, kalbėjo žmonės, kaip jie taupė ar įsigijo turtą, kiek įdėjo pastangų, matė tėvų ašaras, kaip tėvams sunku dėl jų elgesio, kad kitiems sunku, buvo puikus transformuojamosios mediacijos pavyzdys, jog nekaltas juokas, mažareikšmio daikto sugadinimas gali būti kažkokio mirusio žmogaus brangus prisiminimas, kiek gali daug reikšti smulkus daiktas žmogui, kai tu nežinai“ (M1);

„Būtina pristatyti bendruomenėms, juk jos arčiausiai yra to suklupusio visuomenės nario, jos gali padėti ir būti šalia, palydėti tą žmogų tuo pokyčių metu“ (SD3).

Tyrimė dalyvavę socialinio darbo klientai, priešingai nei specialistai, bendruomeniškumo svarbos įgalinimo procese neakcentuoja, nurodo, kad gyvena nepalaukančioje aplinkoje, pastebimas nenoras dalintis savo socialinėmis problemomis, nepasitikėjimas aplinka:

„kaip man gali padėti kiti, aš pati susitvarkau su problemomis, jas sprendžiu pati, nu, tik man padeda socialinis darbuotojas (...) pasitikiu aš ja, žinau kad niekam nepasakys“ (K1);

„nieks nepalaiko, bet man ir nereikia, aš jų pagalbos ir ne prašau“ (K3).

Tyrimė dalyvavę specialistai nustato socialinio darbo ribų plėtros galimybes atsižvelgdami į alternatyvių spendimų poreikį, siekiant efektyvesnių klientų

į(si)galinimo būdų. Dalijamasi naujų metodų taikymo galimybių perspektyva ir pritaikymu savo socialinio darbo su klientu situacijoje:

„jeigu problemos įsisenėję, darbas yra bevertis, neturiu atvejų su didele sėkme ir darbas netenkina tada, o kai žmogus tampa aplinkybių auka, nėra įnikęs į priklausomybes, dar gali jam padėti atsistoti ant kojų ir kaip taisyklė jis pasimoko, keičiasi ir dirba, priima pozityviai, o žmogui, kuris nieko nenori ir save destruktškai naikina, nepadėsi niekuo praktiškai, tada ir gali susidėti tas varnelės, bet to negali vadinti darbu. Kad ir tuos vaikus kai mėto, juk turi būti ribos, reikia gal tų švedišκών ir norvegišκών metodų“ (M1);

„socialinio darbo situacijose nuolat vyksta pokyčiai, jau pasikeitę tie laikai kai žmonėms reikėjo malkų ar kompensacijų, dabar aktualiau priklausomybės ne tik nuo alkoholio bet ir narkotinių medžiagų, problemos auga, įsisenėja, vien standartinių darbo formų nepakanka, reikia nuolat taikyti visokius metodus, girdėjau, ten buvo šeimos konferencijos metodas, TBRI praktika visko yra, tik reik domėtis ir mokytis taikyti“ (SD3).

Analizuojant praktinius į(si)galinimo raiškos būdus empiriniame tyrime dalyvavusiems klientams svarbiausias yra specialisto palaikymas kliento konfliktinėje situacijoje, pagalba jam, klientas tai sieja su pasitikėjimu ir draugišku tarpusavio ryšio sukūrimu:

„aš pasitikiu savo socialine darbuotoja kaip drauge (...) ji man visada padeda, palaiko, supranta, jog man yra sunku vienai, po tokių gyvenimo įvykių su vaikais, persikraustyti į kitą miestą, laukiantį skyrybų, turto dalybų ir kituose procesuose, mato, jog viena galiu palūžti ir vėl pasiduoti vyro manipuliacijoms, rekomendavo psichologus, tiek man, tiek vaikams“ (K3);

„kai bendrauja, visad jaučiu tokią pagarbą, paramą, balsas toks švelnus, geras. Nu, tikrai labai padeda (...) būna visko, aš nieko nesakau, bet juk visą laiką negali būti vienodai, bet darbuotoja labai gera, palaikanti“ (K2).

Analizuojant mediacijos, kaip metodo, taikymo galimybes, į(si)galinti klientą priimti sprendimus socialinio darbo konfliktinėse situacijose tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai ir mediatoriai ypatingą dėmesį skiria kliento pažinimo procesui, tai specialistai sieja su praktiniais paties kliento į(si)galinimo raiškos būdais, kai klientą, jo asmenines savybes, jo gyvenimo istoriją tikslinga pažinti, kurti saugų, pasitikėjimu grįstą santykį. Kuo geriau atlikta kliento analizė, tuo geresni darbo proceso rezultatai:

„turi ištyrinėti klientą, visaip jį pažinti, įsigilinti į jo savybes, jas identifikuoti, žinoti jo istoriją, sukurti ryšį (...) na, čia buvo situacija su žmona ir vyru, kai vykus mediacija buvo gera, procesas sėkmingas, sprendėsi šeimai svarbūs dalykai, pavyko būti abiem šalims pakankamai atviroms, tačiau po savaitės

sužinojau, jog jie susimušė, įvyko atvirkštinis procesas. Toks ir rezultatas. Didelė problema pas mus yra alkoholis. Beveik devyniasdešimt devyni procentai mūsų įstaigos klientais tampama per alkoholį. Kol žmogus nepradeda gydymo proceso, aš nerekomenduočiau tapti mediacijos dalyviais. Viena iš priežasčių yra galimybės blaiviai vertinti situaciją, alkoholizmas – liga, priklausomybė, tie žmonės neadekvatūs. Su jais kalbiesi vienaip, jie galvoja kitaip. Jaučiasi „pachmielingi“, dreba rankos, jų mintys yra apie tai, kaip išgerti kažką, o ne apie tai, kad reikia aiškintis kažkokius tai santykius. Kur yra normalūs žmonės, kuriems reikalinga išspręsti tam tikras situacijas akivaizdžiai skiriasi procesas ir jo rezultatas. O kur yra žmogus gėręs visą gyvenimą ar vartojantis narkotikus, ar dar ką nors. Jiems sunku laikytis susitarimų, pavyzdžiui, jeigu auka ir nuleidžia dalį sumos nuo žalos, leidžia mokėtis dalimis, vienu momentu nusikaltimą padaręs asmuo dėkoja aukai, o pats realiai per metus laiko nesumoka nė cento“ (M1); „nes kuo daugiau mes turime priemonių, tuo profesionaliau galime teikti socialines paslaugas, tuo didiname tikimybę pažinti žmogų ir jį įgalinti funkcionuoti be pagalbos. Padėtų nenuleisti rankų kartais, kaip jau nebetikim mes patys“ (SD3).

Tyrimė dalyvavę klientai, priešingai nei specialistai, nenori, kad pastarieji dalyvautų jų asmeniniame gyvenime. Jie jaučiasi patys atsakingi už savo gyvenimą, nori patys kreiptis į specialistus, kilus klausimų, pagalbos priėmimo procesuose nori patys dalyvauti. Mano, kad tokius sprendimus jie privalo priimti patys:

„na, mano pažintis su tarnybomis ir visais specialistais prasidėjo nuo tada, kai išėjau iš vyro, juk aš pati nesikreipiau, o pagalbos negausi kitaip, tik per atvejo vadybą, viskas (...) nenorėjau, jog tiek specialistų kištųsi į mano asmeninį gyvenimą, tikrai buvau pasimetusi, kai pradėjo visi skambinti, kviesiti į „zoomus“, galvojau, kas čia per nesąmonė, nieks nieko manęs neklausė, liepė daryt tą, aną, kaip „durnė“ jaučiausi, labai gėda buvo, juk aš jaučiausi kaip auka ir man visas tas jovalas buvo per greitai, o kur dar santykiai su vyru, jo bijok, bijok visokių provokacijų, o dar visokie specialistai skambina, pildo visokias anketas, tikrai, galvojau, išprotėsiu, nė to psichologo nenorėjau, nieko, visiems svetimiems pasakoti, nu, ką aš žinau“ (K3); „man nereikia, kad ta socialinė visada ateitų, juk aš pati galiu nueiti, kai man reiks“ (K2).

Kas nulemia asmens pasirinkimą būti konfliktinėje situacijoje? Atliekant empirinį tyrimą, tyrimo dalyviai teigė, kad žmogaus asmenybė turi didelės įtakos kylantiems klientų konfliktams. Tyrimė dalyvavę mediatoriai išskiria

klientų žemą savivertės lygį, išsilavinimo stoką, uždarmo, susvetimėjimo problematiką:

„gi neretai socialinio darbo klientas nemoka spręsti taikiai konfliktų, jis nesuvokia, kad galima kitaip, tai įtakoja, manau, daug kompleksinių dalykų. Čia susideda ir asmenybės bruožai, auklėjimo ir išmokyto dalykų, nuo situacijos, socialinės padėties, bendrųjų įgūdžių“ (M2);

„na, mes, lietuviai, aplamai šalti, užsidarę žmonės, čia jau istoriškai mums sunku priimti kitus, pačiam keistis, analizuoti save, juk ir pas psichologus tik drąsiau einame, o iki mediacijos proceso tikrai mums toli, jog pripažintume sau, jog negalime išspręsti konflikto, pasikliauti specialistu, mes dar to nemokame, toks mūsų auklėjimas, kažkas teisingas, kažkas ne“ (M3).

Tyrimė dalyvavę socialiniai darbuotojai, be mediatorių išskirtų asmenybės problemų, labiau akcentuoja klientų motyvacinius, asmenybės ar raidos bei asmenybės vidinių konfliktų tipus:

„Aš aiškiai matau, kad nėra supratimo, apie ką kalbu, nes stengiesi klientą pažinti, o mūsų darbe juk tikrai klientui neretai aktuali išsilavinimo stoka, socialinių įgūdžių nėra, socializacijos trūksta, bendravimo kultūros. Juk neretai vyrai tų vaikų poreikių net nežino. Galvoja, kad buvusi žmona išleis sau ir ne vaikui“ (SD1).

Tyrimė dalyvavę klientai akcentavo asmenines savybes, kurios susijusios su atsakomybe, žmogaus charakteriu:

„su nerimtais žmonėmis ta mediacija tikrai nepadės, nei teismai, nei mediacijos (...) nu, kur tu neturi atsakomybės“ (K1);

„per mediaciją mane jis ten visaip pavadino, ir mediatorė jam pasakė nusiraminti, net jau ir sakė, kad čia ne šeimos konfliktą sprendžiame, o vaiko išlaikymo klausimą. Mediatorė atkreipė jo dėmesį, kad tie santykiai prieš metus ar du yra nesvarbūs šiuo atveju. Nemažiau buvo bendrauti, žinojau, kaip ten bus, buvo net gėda prieš tą mediatorę. Jis visad taip sprendė konfliktus ir jam nesvarbu, kas ten šalia, ar mama, ar tėvai, ar draugai, jis visad taip šneka. Nereaguoja jis ten, ar vyresnis žmogus, ar ką“ (K2).

Atliktame empiriniame tyrime labai išryškėjo stereotipų, klišių ar šablonų įtaka analizuojant mediacijos, kaip metodo, taikymo galimybes į(si)galinti klientą priimti sprendimus socialinio darbo konfliktinėse situacijose. Tyrimė dalyvavę mediatoriai ir socialiniai darbuotojai skyrė stereotipus, būdingus klientui, kuris apsisprendė konflikto neviešinti, pasilikti sau:

„manau, kad nemokame ir nesuvokiame konflikto esmės ir prasmės. Jo mes neidentifikuojame. Nežinau, ar galima tai priskirti sovietmečiui, bet šiaip mes esame labai uždari žmonės, turime daug stereotipų, nu, kad ir, va, pa-

vyzdys, patarlės ką sako, nenešk savo šiukšlių iš trobos, kaimyno troba dega, visi kaimynai džiaugiasi, nu, yra daug tokių posakių, stereotipų, kuriais dauguma dar vadovaujasi, ir jie perduodami iš kartos į kartą. Čia gal kalta vienkiemių sistema, gyveno prieš istoriškai toli vienas nuo kito“ (M1); „Pirmasis susidūrimas su mediacija buvo pagalbos organizavimas jaunai mergaitei, oficialiai jai nėra teikiamos socialinės paslaugos, o paslaugas teikiu jos mamai. Gi bėdos po vieną nevaikšto. Kadangi ji gyvena su mama vienam bute, man buvo paskata buvo jai padėti be jokių socialinių paslaugų skyrimo. Yra problema, ir tu žinai, kad jau yra įstatymas ir galima žmogui padėti“ (SD 1).

Atliekant tyrimą išryškėję stereotipai atskleidžia socialinio darbo profesinį lauką, kai tenka dirbti ne tik su asmeniu ir jo vidinėmis ar išorinėmis problemomis, bet ir daugelį metų formuojamais stereotipais, kurie tampa kliūtimi užmegzti specialisto ir kliento tarpusavio ryšį.

„Nu, nežinau, čia, sakau, yra abiejų žmonių sutarimai ir aplamai, čia reikia turėti sąžinės ir suprasti, kam skirti alimentai, tarkim, ane, ar kas, o ne kažkam kitam, čia, sakau, obuolys nuo obels netoli rieda, jo tėvas panašiai padarė. Ėjo, išėjo ir viso gero. Neaugino jo“ (K1);

„tiek visko pripasakojo apie mane, kad siaubas, o tikrovėje viskas buvo, kad kuo pats kvepi, tuo ir kitus tepi. Jis visada buvo neištikimas, aš nebegalėjau taip gyventi, išeina, po kelias paras negrįžta, o kai grįžta su pretenzijomis, tai tiek metų gyvenau, baisu, kai pagalvoji, visi vyrai tokie“ (K3).

Analizuojant konfliktų prigimties sampratą tyrime dalyvavę specialistai nurodo, jog įvairios priklausomybės neretai yra socialinio darbo konflikto priežastis. Tyrime mediatoriai įvardija priklausomybių nuo alkoholio ir narkotinių medžiagų poveikį:

„Visuomenė, aišku, transformuojasi, bet ji labiau matosi miestuose dėl išsilavinimo lygio, paslaugų prieinamumo ir dėl specialistų, o ką kaimuose, ten vyksta savi įstatymai vis dar. Ypač kai geria, vartoja narkotikus, ta periferija tiesiog naikina save ir viską aplinkui įtraukia“ (M1).

Empirinis tyrimas patvirtina klientų priklausomybę nuo specialistų ir ribos tarp savęs ir kliento išnykimą:

„Nu, turbūt, kad nereiktų vaikščioti po tuos teismus, juk, taip sako, yra paprasčiau ir greičiau. Sužinojau tik vasarą apie tą mediaciją, kai išsiskyriau su draugu ir tarėmės dėl pinigų, nu, kur vaikui išlaikyti alimentus, socialinė darbuotoja man patarė, kad pasiimam mediatorę ir ten bus žymiai paprasčiau ir greičiau nei tuos teismus. Nes tas draugas yra užsienyje, aš – Lietu-

voje. Pagalvojau, kad reikia, o socialinė darbuotoja paskatino, aš daugiau ir nesidomėjau, nes dariau, kaip sakė socialinė darbuotoja“ (K1);
„aš pasitikėjau specialiste, juk jau du metus aš su ja (...) kam man domėtis procesu, socialinė jau buvo viską perskaičiusi ir parašiusi“ (K2).

Tyrime dalyvavę socialinio darbo klientai analizuojant mediacijos, kaip metodo, taikymo galimybes į(si)galinti klientą priimti sprendimus socialinio darbo konfliktinėse situacijose tik patvirtina socialinių darbuotojų teiginius, nurodydami, kad konfliktų sprendimo strategijos galimybėmis naudojasi dažniausiai paskatinti savo socialinio darbuotojo ar kito jam artimo asmens, kuriuo jis pasitiki. Pasitikėjimas šiuo atveju svarbiausia vertybė, lemianti paslaugos priimtinumą ir kokybiškumą, naujų metodų galimybes socialiniame darbe ir jo į(si)galinimą:

„aš labai pasitikiu savo socialine darbuotoja, daug laiko mes jau kartu, paslaugas teikia ir mano mamai, aš ją gerai pažįstu ir žinau, jeigu ji jau kažką pasakė ar rekomenduoja, ar liepia, viską padarau, žinau, kad bus gerai“ (K1);

„nebūtų liepusi socialinė darbuotoja, nebūčiau naudojusį šį procesą, nes aš pasitikiu savo socialine darbuotoja“ (K2).

Tyrime dalyvavę mediatoriai ir socialiniai darbuotojai vienareikšmiškai akcentuoja, kad siekiant klientų pokyčių socialiniame darbe, jų į(si)galinimo konfliktinėse situacijose neišvengiamai turi būti skatinamas skirtingų sričių specialistų bendradarbiavimas, dėl ko klientas į(si)galina pasitikėti pagalbos procesu ir dalintis įgyta patirtimi:

„Dažniausiai eina visko sintezė, situacija padiktuoja sąlygas. Sunkesniais atvejais dirbame du mediatoriai, visai būna. Mūsų atvejais labiau tinka transformuojamasis stilius, dirbant su kitu mediatoriumi, kuris taip pat yra ir psichologas, jis daugiau žino, jis žino visokių problemų sprendimų būdų, kuo daugiau turime galimybę pasinaudoti įvairių specialistų pagalba kliento pokyčio procese sprendžiant įvairias situacijas, tuo geresnių rezultatų galime tikėtis, o svarbiausia – mumis tikės klientas ir dalinsi ta patirtimi“ (M1);
„Darbovietėj išvis, kaip gerai būtų, kad būtų mediatorius, jis turėtų darbo sočiai, bet ne tik dėl skyrybų, juk tų ginčų kyla visur, ar darbe, ar mokykloje. Dabar mediatoriumi automatiškai tampa atvejo vadybininkas ar socialinis darbuotojas. Ir tada automatiškai jau šeimoje žiūrim kompleksines problemas, sušaukiame atvejo vadybos posėdį ir būna jau dar daugiau specialistų. O jei būtų gal paslaugų centre, išnaudotume jį plačiau“ (SD1).

Tyrime dalyvavę socialinio darbo klientai konfliktinėse situacijose pokyčius tiesiogiai sieja su jiems teikiamų paslaugų priėmimo galimybe, nurodydami, kad

daugelio procesų jiems nereikia, juose dalyvauja tik dėl būtinybės, nes įvairios situacijos pasirinkimo galimybių nesuteikia:

„Mediacija naudinga tik tada, jeigu nežinau, jeigu viena šalis kažkam abejinga, kita neabejinga, bet jeigu, va, susitari taikiai, jos kaip ir nereikia. Nu va, o jeigu viena šalis sako taip, kita – ne, tada, vat, jau yra ką spręsti. Tą bėdą ar kokį reikalą. Labiau jos reikia, jeigu yra skirtingos nuomonės, vat tada. Su nerimtais žmonėmis ta mediacija tikrai nepadės – nei teismai, nei mediacijos, nei kitas specialistas, bet juk nėra iš ko rinktis“ (K2);

„mano atveju aš tiesiog įsisukau į tą institucinį verpetą, tiesiog nebuvo pasirinkimo, vienas po kito ėjo raštai, aš privalėjau reaguoti, tačiau tai mano situacijos niekaip nespėdė, vis dar esu skyrybų procese, pradiname taške, taikoma atvejo vadyba, tėvas su vaikais nebendruoja ir taip toliau, jokių pokyčių, tik eina laikas, o niekas nejuda“ (K3).

Tyrime dalyvavę socialinio darbo klientai vengimą spręsti savo konfliktines situacijas sieja su žinių stoka, asmeninio gyvenimo neviešinimo aspektu ir tikėjimu, kad jam pavyks pačiam išspręsti situaciją:

„aš nežinojau nei kur kreiptis, nei ką, jeigu jau reikia kažko, kreipiuosi į socialinį darbuotoją, pasakau, ko noriu, nes juk aš tai nežinau, kaip ten būna“ (K1);

„nelabai norėjau viešinti savo asmeninio gyvenimo detales, juk buvome gerbiama šeima, niekas nežinojo, kas vyksta mūsų šeimoje, todėl ir tylėjau tiek metų (...) blogai dėl to jaučiuosi, jog tiek vengiau ir tylėjau, galvojau pavyks pačiai“ (K3).

Išvados

Atliktas tyrimas atskleidė, kad mediaciją, kaip metodą, kuris padeda klientui įsigalinti priimti sprendimus socialinio darbo konfliktinėse situacijose, veikia mediacijos proceso paprastumas, neformalumas, pasitikėjimas specialistu, jo žinios, asmenybė, į(si)galinimo elementai. Proceso priėmimas ir sutikimas dalyvauti mediacijoje lėmė klientų įsigalimą priimti mediacijos metodą. Nors mediacijos procese dalyvauta privaloma tvarka, nenorėta dalintis asmeninio gyvenimo detalėmis ir išreikšta „aš pats“ pozicija, tačiau nuoširdus ir draugiškas specialistų santykis su klientu, pagalba jam, jo palaikymas lėmė šio proceso priėmimą ir į(si)galimą jame dalyvauti, bandyti savo konfliktines situacijas spręsti kitaip, prisiimant asmeninę atsakomybę už sprendimų paiešką ir jų įgyvendinimą sąlygomis, kurias įvardija savo asmenines galias suvokiantis klientas. Atlikus tyrimą nustatyta, kad kliento aktyvus klausymasis, įsitraukimas į procesą, vyraujant konfliktuojančių

šalių lygiateisiškumui ir atvirumui, atvėrė galimybes kliento asmenybės pokyčio procesui, siekiant jį į(si)galinti prisiimti atsakomybę už procesą ir sprendimų paiešką bei jų įgyvendinimą. Atsakomybės prisiėmimas, noras spręsti konfliktines situacijas mediacijos procese nustatomas kaip svarbus kliento sąmonės pokytis.

Atliekant tyrimą nustatyta, kad socialinio darbo specialistai mediatoriai nuolat ieško kliento galimybių perspektyvos jo socialinėje aplinkoje, kurioje kyla konfliktų, ir ją analizuoja. Mediacijos metodo žinios ir įgūdžiai naudingi socialinio darbo praktikoje palaikant, geriau pažįstant klientus, išitraukiant į artimą pagalbos ir paramos santykį į(si)galinimo procese. Mediacija, kaip metodas, lemia reikiamos galios svertus kliento į(si)galinimo procese, kuriame veikia socialinių darbuotojų, mediatorių profesinės žinios, įgūdžiai ir ištekliai.

Atlikus tyrimą nustatyta, kad socialinio darbo klientams, socialiniams darbuotojams kyla mediacijos diegimo savo profesinėje veikloje iššūkių dėl nepakankamo proceso žinomumo. Klientui pajusti pokyčius trukdė tiesioginio kontakto nebuvimas dėl nuotolinio proceso, pasitikėjimo mediacijos procesu stoka, kuri nulemta menko žinių apie proceso eigą turėjimo arba neturėjimo, asmeninės motyvacijos stokos ir nenoro domėtis procesu. Mediacijos metodo viešinimas, akademinių mokymų plėtotė ir mediatorių dalijimasis gerąja patirtimi socialiniams darbuotojams būtų didelė pagalba, formuojant naujos profesinės veiklos išiliejimo į socialinio darbo profesinį lauką, užtikrinant veikimą, pasiekiamumą, profesinės veiklos pristatymą klientui, sprendžiant konfliktines situacijas ir siekiant jo į(si)galinimo. Galime daryti prielaidą, kad mediacijos metodo taikymo žinios, skleidžiamos socialinio darbo lauke, galėtų padėti taikyti įgalinantį ir į klientą orientuotą pagalbos modelį, kuris būtų paremtas humanistinėmis, egzistencinėmis vertybėmis, žmogaus teisių ir laisvių perspektyva.

Literatūra

- Coleman, P. T. (2018). Conflict intelligence and systemic wisdom: meta-competences for engaging conflict in a complex, dynamic world. *Negotiation Journal*, 1, 7–35. DOI: <https://doi.org/10.1111/nejo.12211>
- Dunajevs, E. (2009). Kas yra socialinis darbas. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 5, 18–28. DOI: <https://doi.org/10.15388/STEPP.2009.0.5263>.
- Fairchild, A. J., Prinz, R. J. (2017). *Potential Mediators in Parenting and Family Intervention: Quality of Mediation Analyses*. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10567-016-0221-2>.
- Gaižauskaitė, I., Valavičienė, N. (2016). *Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu*. <https://cris.mruni.eu/cris/handle/007/16724>.
- Guo, W., Tsui, M. (2010). From resilience to resistance: A reconstruction of the strengths perspective in social work practice. *International social work*, 53 (2), 233–245. DOI: <https://doi.org/10.1177/0020872809355391>
- Gvaldaitė, L. (2009). Įgalinimas socialiniame darbe. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 5, 42–53.
- Mediatoriaus vadovas. (2019). Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija. [https://tm.lrv.lt/uploads/m/documents/files/Mediatoriaus%20vadovas_%20Metodinis%20leidinys%20TM%20\(pdf\)\(2\).pdf](https://tm.lrv.lt/uploads/m/documents/files/Mediatoriaus%20vadovas_%20Metodinis%20leidinys%20TM%20(pdf)(2).pdf).
- Mediacijos vadovas socialiniams pedagogams. (2015). <https://ppi.lt/uploads/Mediacija%20LT%20-%202003-2.pdf>.

- Kaminskienė, N., Račelytė, D., Tvaronavičienė, A., Mienkowska-Norkienė, R., Atutienė, E., Štaraitė-Barsulienė, G., Saudargaitė, I., Uscila, R., Banys, A., Langys, E., Pečkys, V., Špokas, E., Čiuladienė, G., Aleknonis, G. (2013). *Mediacija*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas. <https://efaidnbmnnnibpcajpcglefindmkaj/https://cris.mruni.eu/server/api/core/bitstreams/7d2f3dbb-c154-4274-8c86-69bca3448be5/content>
- Kardelis, K. (2007). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Šiauliai: Liucijus.
- Kiaunytė, A., Ruškus, J. (2010). Socialinių darbuotojų elgsenos modelių identifikavimas sprendžiant profesinius konfliktus. *Filosofija ir sociologija*, 21 (2), 112–121.
- Lakis, J. (2008). *Konfliktų sprendimas ir valdymas*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
- Lietuvos Respublikos mediacijos įstatymas, Nr. X-1702, galiojanti suvestinė redakcija nuo 2025/01/01. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalActEditions/lt/TAD/TAIS.325294?faces-redirect=true>
- Milašius, T. (2007). *Mediacija kaip alternatyvus ginčų sprendimo būdas*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
- Moore, Ch. W. (2003). *The mediation process: practical strategies for resolving conflict*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Motiečienė, R. (2012). Įgalinančių socialinių paslaugų konceptualizavimas socialinio darbo su šeima praktikoje. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 12, 193–206.
- Randolph, P. (2016). *The Psychology of conflict Mediating in a Diverse World*. Blomsbury.
- Ruškus, J., Mažeikienė, N., Naujanienė, R., Motiečienė, R., Dvarionas, D. (2013). Įgalinimo samprata socialinių paslaugų kontekste. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 12 (2), 9–42.
- Simmons, C. A., Shapiro, V. B., Accomazzo, S., Manthey, T. J. (2016). *Strengths-Based Social Work: A Meta-Theory to Guide Social Work Research and Practice*. DOI: <https://10.1891/9780826165565.0006>.
- Socialinio darbo profesijos terminų žodynas. (2016), 43 puslapis. DOI: https://www.academia.edu/102341954/Socialinio_darbo_profesijos_termin%C5%B3_%C5%BEodynas
- Sondaitė, J. (2006). Family Mediation: Experience of Foreign Countries. *Social Work*, 5 (2), 24–28.
- Vencloviienė, M. (2015). Įgalinimo samprata ir veiksniai socialinio darbo metodų perspektyvoje. *Filosofija. Sociologija*, 26 (2), 113–121.
- Will, H. D., Ramdohr, S. (2015). *Mediacijos vadovas socialiniams pedagogams*. Vilnius: UAB Dizingas.
- Žydžiūnaitė, V., Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai: principai ir metodai*. Vadovėlis socialinių mokslų studijų programų studentams. Vilnius: Vaga.

MEDIATION IN CONFLICT SITUATIONS IN SOCIAL WORK PRACTICE: AN ASPECT OF EMPOWERING THE CLIENT'S DECISION-MAKING ABILITIES

Jurgita Butkė, Asta Kiaunytė

Summary

The current reality of professional social work, considering emerging societal challenges and conflict situations, requires the adaptation and application of new methods in the field. Due to such pivotal needs, increasing attention has been paid to the professionalisation of social work and the professional qualifications of workers. Specifically, the search for and application of methods that promote client self-empowerment processes in social practice show the growing need for deeper understanding. In efforts to achieve any sort of client change (in mindset or behaviour) in social work, employees should not only provide support but also educate clients on managing and resolving conflict situations, using new techniques and prospective attempts. This study aims to analyse the possibilities for implementing

mediation as a method to help clients become more self-empowered in making decisions during conflict situations in social work, and to shift the perspective on the concept, causes and consequences of conflict. The research was conducted in February 2021, and included a sample of nine purposefully selected respondents who were involved in conflict situations in social work and used mediation services, both social workers and mediators focused on empowering clients. Eight female respondents and one male respondent, whose age range varied from 20 to 50 years old, participated in the research. Although the study could not represent the views of all social workers, mediators, or clients aiming for empowerment in conflict situations, it allowed for the identification of general trends. To address the research questions and objectives, a qualitative content analysis method was chosen, allowing respondents to freely express their opinions and raise relevant issues and experiences. Data collection was carried out using semi-structured interviews.

The study revealed that the concept of client self-empowerment in decision-making in social work conflict situations is multifaceted. It is based within and on the clients' control over their life, participation in decision-making processes, and the awareness of acting for the sake of their own good and because of themselves first, grounded in the principles of fundamental human rights and freedoms. It also showed that the self-empowerment process is inseparable from the discourse of power, professional knowledge, communication skills, and demonstration of empathy. These methods were used to impact and achieve client change in accordance with their wishes and capabilities. Based on the findings, the empowerment process begins with the principles of empowering practice: access to information, self-respect, client involvement, and the ability to choose, all determined by the core element of empowerment: dialogue. Furthermore, the development of this dialogue depends directly on factors within the professional competence system of the social worker: knowledge, skills and values. In efforts to ensure an effective self-empowerment process, social workers increasingly shed light on the strength of a person, which emphasise the individual's strengths rather than the problem itself. Subsequently, this knowledge can serve the individual alone or a group, or even impact community levels of empowerment. Ongoing professional development and the search for professional power facilitate social workers' abilities to empower themselves in the process of providing social assistance. This search for tools to help themselves as professionals also gives the intention to seek the empowerment of clients who, by believing in their own abilities, become active agents of change in their lives, rather than passive recipients of services.

The analysis of mediation as a method that promotes empowerment in conflict situations in social work revealed that the causes of conflict in social work are often linked to human nature, personality uniqueness, and the provision of control

and support in conflict situations. Managing client conflicts and decision-making is an integral part of professional social work, which relies on conflict management strategies aimed at methods of conflict resolution, prevention, and the creation of a supportive environment for resolving and managing conflict situations. That means that the development of a specific culture and environment in which cooperation and conflict resolution could be possible is vital. The exploration of the mediation method shows that understanding the complexity and the flexibility of the mediation process, based on strengthening the client's capacity to make decisions in conflict situations and take responsibility for the outcomes, creates preconditions for enhancing empowerment processes in social work. Although social workers often aim for quick changes in the situation of clients, the study shows that time, not rushing the process, fostering client reflection, involving the client in the change process, mastering verbal and non-verbal communication skills, continuous professional development, and the use of alternative methods, are crucial elements of growth of client self-empowerment. As an alternative method of resolving conflicts in social work, mediation could help achieve one of the key goals of social work: empowering the client to manage and resolve conflict situations, and to take responsibility for decision-making. Mediation can assist social work professionals in uniting people in common goals, strengthening community ties, and changing both the conflicting parties' and society's overall perception of conflict. The study revealed that, as a method of helping clients become self-empowered in decision-making in conflict situations in social work, mediation is truly influenced by the simplicity and informality of the mediation process, trust in the professional, their knowledge and personality, and the aforementioned elements of empowerment. Empowerment is based on the client's control over their life, participation in decision-making, and the understanding that they act for the sake of their own good, rooted in the concept of human rights and freedoms. Consequently, this empowerment process is unimaginable without the discourse of power, professional knowledge, excellent communication skills, and a demonstration of empathy. All these interventions are used to influence and achieve change according to the client's desires and realistic possibilities. Finally, the acceptance of the process and the client's agreement to participate in mediation leads to empowerment and acceptance of the mediation method. Although the mediation experience was influenced by mandatory participation, a reluctance to share personal details, a strong 'I can do it myself' stance, and a sincere and friendly relationship with professionals, their support and assistance gave grounds for acceptance of the mediation process. Empowerment is only possible through participation, encouraging clients to address their conflicts differently, take personal responsibility for decision-making and its implementation under conditions defined by the client, and

knowing their own personal power. Thus, it can be assumed that knowledge of the application of the mediation method, which is widespread in the field of social work, could help strengthen an empowering and client-oriented assistance model based on the stance of humanistic-existential values and a perspective of human rights and freedoms.