

## Socialinio darbo kokybės dilema

**Dr. Birutė Švedaitė-Sakalauskė**

*(Vilniaus universitetas)*

(Pranešimas konferencijoje „Socialinių darbuotojų vaidmuo  
šiuolaikinėje visuomenėje“. Vilnius, 2006-09-25)

Socialinis darbas, socialinio darbo profesija ir kokybė? Kodėl ir kokia čia slypi dilema?

Pradėkime aiškintis žvelgdami į konkretų socialinio darbo atvejį:

Moteris B. prieš metus išsiskyrė ir dabar viena augina du vaikus. Jos vyresnėlis, 14-os metų, jai kelia rimtų rūpesčių: nelanko mokyklos, o jei nueina, mokytojai ir bendraklasiai juo skundžiasi, be to, jis buvo pagautas vagiant parduotuvėje ir iš mašinos radiją. Trumpai tariant, motina jaučiasi bejėgė, nes nebesusitvarko su sūnumi. Ji kreipiasi pagalbos į seniūnijos socialinę darbuotoją, o toji ją nukreipia į seniūnijoje veikianči vaikų dienos centrą. Dienos centro socialinė darbuotoja, išklausiusi motiną, suvokia, kad pagalbos visų pirma reikia jai, taigi darbuotoja pradeda dirbti su šeima.

Socialinei darbuotojai pavyksta užmegzti gerą santykį su moterimi B. Jos sutaria, kad socialinė darbuotoja reguliariai lankysis jos šeimoje, o berniuką stengsis integruoti į vaikų dienos centro programą. Kai socialinė darbuotoja pradeda lankytis šeimoje, paaiškėja, kad moteris B. jau kuris laikas gyvena su nauju partneriu, kurį erzina jos vaikų elgesys. Jis šaukia ant jų, netgi šiurkščiai apstumdo, jei jie jam tuojau pat nepaklūsta. Moteriai B. dėl to skaudu, tačiau, kita vertus, ji sako, esą jos sūnui reikia „stiprios, griežtos rankos“. Dar moteris B. socialinei darbuotojai prasitaria, kad šiuo metu ji jokiū būdu nenorinti susilaukti vaiko. Visų pirma dėl savo pačios sveikatos – moterį kankina stiprūs astmos priepuoliai. Bet dar labiau dėl to, jog ji nežinanti, kaip į tai reaguotų jos partneris. Gal jis taptų dar irzlesnis, jei namie atsirastų mažas rėksnys, o gal imtų labiau nemėgti jos vaikų, nes išskirtinai mylėtų tik savąjį? Trečias dalykas – ji rimtai galvojanti pradėti perkvalifikavimo kursus, nes norėtų įgyti paklausesnę profesiją, leisiančią daugiau uždirbti šeimai.

Socialinei darbuotojai, lygiai kaip ir moteriai B., atrodo, kad dar vienas vaikas veikiausiai nepalengvintų padėties, o tik pasunkintų. Tačiau socialinei darbuotojai susidaro įspūdis, kad moteriai B. trūksta informacijos apie galimus apsisaugojimo būdus, o ir šiaip darbuotojai nuojauta sako, jog naujasis moters B. partneris nelabai linkęs atsižvelgti į jos norą saugotis nėštumo. Todėl ji išdrįsta atvirai apie tai pasikalbėti su moterimi B.

Moteris B. jaučiasi nuoširdžiai dėkinga socialinei darbuotojai už pokalbį bei visą suteiktą informaciją ir pažada artimiausiu metu pasikalbėti su savo partneriu dėl apsisaugojimo nuo nėštumo.

Kurį laiką socialinė darbuotoja moters B. nieko šia tema neklausinėja, tačiau vėl apsilankiusi šeimoje sužino, kad naujasis moters B. partneris buvo dingęs kelioms dienoms, paskui vėl atsirado. Pasirodo, tokie dingimai nėra naujiena. Kai jis grįžo, namuose kilo nemažai barnių, tad moteris B. sakosi nieko su juo nepakalbėjusi, nes tam nebuvo tinkamo momento. Dar po kiek laiko jos partneris dingo net kelioms savaitėms, o kai vėl sugrįžo, socialinė darbuotoja dar kartą priminė moteriai B., jog vertėtų su vyru aptarti apsisaugojimo klausimus. Tačiau ji jaučia, kad moteris B. tarsi vengia pokalbio šia tema.

Praėjus dviem mėnesiams moteris B. džiaugsmingai praneša socialinei darbuotojai, kad laukiasi ir esanti dėl to be galo laiminga. Ji pasakoja, kad jos partneris – būsimasis tėvas – irgi labai laimingas. Be to, jis dabar tarsi persimainė – tapo švelnus, paslaugus, geras. Dar moteris B. sako, esą ji kreipėsi į „Caritą“ pagalbos, ten jai pažadėję naujutėlaitį naujagimio krepšelį, o ir šiaip ji be galo mylinti mažus vaikus, esą su jais daug paprasčiau negu su tais užsispyrėliais paaugliais. O su astmos priepuoliais ji susitvarkysianti, be to, turinti gerą kaimynę, ji jau pensininkė ir pažadėjo jai padėti auginti mažylį. Esą tik vieno gaila, kad ji taip ir nepradės perkvalifikavimo kursų, nors ką gali žinoti, gal ji jų ir taip nebūtų sugebėjusi baigti. O ir šiaip – jos mieliausias užsiėmimas vis dėlto yra būti namuose – būti gera mama ir žmona. Socialinė darbuotoja, visa tai išgirdusi, yra nustebusi ir suglumusi...

Grįžkime prie kokybės dilemos. Ar socialinis darbas su moterimi B. ir jos šeima buvo kokybiškas?

Labai sunku vienareikšmiškai atsakyti į šį klausimą ir jei pradėtume gilintis, greičiausiai ilgai diskutuotume, tačiau sunkiai prieitume prie bendros nuomonės. Pagrindinė problema čia yra tai, kad labai sunku nustatyti socialinio darbo kokybės matavimo kriterijus, arba vadinamuosius standartus, kurie pastaruoju metu Lietuvoje vis dažniau linksnuojami. Darytina išvada, kad socialinis darbas ir jo kokybė yra ir visuomet bus tam tikra dilema. Kita vertus, socialinio darbo kokybės tema Lietuvoje darosi akivaizdžiai aktuali ir juo toliau, tuos bus aktualesnė. Kodėl?

Socialiniam darbui Lietuvoje penkiolika metų. Tai buvo intensyvaus, netgi ekspansyvaus kūrimosi laikas: įsteigta daugybė organizacijų, kasmet rengiama arti tūkstančio specialistų, priimta ir vėl pakeista nemažai įstatymų, kurta bei reorganizuota tam tikrų struktūrų ir t. t. Suprantama, kad taip intensyviai plėtojantis beveik neįmanoma galvoti apie kokybę – tai buvo kiekybės laikas, ir jis buvo būtinas. Prieš kelerius metus šio straipsnio autorei teko daryti mokslinį tyrimą ir apklausti socialinio darbo specialistus. Vienas jų, kurį be abejonės galima vadinti tikru socialinio darbo ekspertu, nors jis veikiausiai šio vardo neturi, nes dirba nevyriausybinėje organizacijoje, o ten eksperto vardas kol kas nieko nelemia, sakė: *kol kas Lietuvoje nei visuomenė, nei ministerija, nei savivaldybės nežino, ko iš tiesų tikėtis iš socialinio darbo. Todėl šiai profesijai keliami per maži lūkesčiai ir per maži reikalavimai.* Tuo metu nebuvo galima su tuo nesutikti. Vis dėlto dabar situacija iš esmės kinta ir daug ženklų byloja, kad reikalavimai socialinio darbo kokybei tampa vis didesni. Šie ženklai yra būsimas socialinių paslaugų įstaigų licencijavimas, naujoji socialinių darbuotojų atestavimo tvarka, galų gale – naujasis Socialinių paslaugų įstatymas, kuriuo socialinio darbo veikla dar glaudžiau ir aiškiau susiejama su socialinėmis paslaugomis.

Ką reiškia sąvoka „socialinė paslauga“? Jei įsigilintume, žodis „paslauga“, o juo labiau „paslaugų rinka“, ateina iš verslo pasaulio, taigi iš ekonominio mąstymo, kuris, kad ir kaip ten būtų, vis dėlto yra svetimas socialinei, ypač pagalbos žmogui, sričiai. Tačiau ne vien socialiniai darbuotojai susiduria su savo veiklos ekonomizavimu, t. y. kai jų darbas suprantamas kaip tam tikrų, aiškiai apibrėžtų paslaugų teikimas, bet lygiai taip pat gydytojai, mokytojai, psichologai, kai kalbame apie medicinos, švietimo ar terapines paslaugas.

Nenorima pasakyti, kad socialinės paslaugos yra blogai – gyvenant rinkos ekonomikos sąlygomis, jos yra paprasčiausia duotybė. Tačiau kyla klausimas, kiek pavyks verslo pasaulio logiką tinkamai pritaikyti socialinio darbo veiklai, kuri nėra ir negali būti verslas?

Pavyzdžių ir palyginimų nereikia toli ieškoti: verslo pasaulyje kokybiška yra ta paslauga, kuria yra patenkinti klientai. O socialiniame darbe? Jei Vaikų teisių apsaugos tarnyba (VTAT) paima vaiką iš šeimos ir apgyvendina globos namuose – sunku įsivaizduoti, kad tėvai ir vaikas yra tuo

patenkinti, tačiau tai nereiškia, kad VSTAT'o darbas ar globos namų darbas šiuo konkrečiu atveju nekokybiškas. Arba, jei grįšime prie pasakotos istorijos: moteris B. šiuo metu yra laiminga, ji laukiasi kūdikio, taigi jai tarsi nebereikia socialinės darbuotojos paslaugų. Bet ar taip yra? Ar nuojauta nekužda, kad ši laimė trumpa, o daugybė problemų taip ir liko neišspręstos? Dar sunkiau, kai pradeda kalbėti apie socialinių paslaugų kainą: versle viskas paprasčiau – pigi prekė yra paklausia. Bet ar taip galima mąstyti socialiniame darbe? Ar pigi socialinė paslauga gali būti kokybiška? Ir apskritai, ar turėtume pagalbą žmogui, jo gyvenimui ir likimui, kurį jis vieną vienintelį turi, patikėti pačioms pigiausiomis paslaugoms? Iliuzija yra manyti, kad socialinis darbas gali būti pigus. Jis visuomet bus brangus, ir veikiausiai – kuo kokybiškesnis, tuo brangesnis.

Taigi, jau iš šių prabėgomis pateiktų klausimų matyti, kad socialinio darbo kokybę apibrėžti sunku. Visų pirma dėl to, kad socialinio darbo tikrovė tiek skiriasi nuo verslo pasaulio, jog nepasiduoda verslo logikai. O bandymas socialinį darbą sutalpinti į verslo logiką reiškia ne ką kita, o tik patį socialinio darbo esmės supaprastinimą, nuvertinimą arba tiesiog elementarų socialinio darbo esmės ir paskirties nesupratimą.

Tačiau yra ir kita medalio pusė – socialinis darbas, jo teikiamos paslaugos būtinai turi turėti kokybės standartus ir jos siekti. Ne dėl to, kad to nori valstybės administruojančios institucijos, politikai ar visuomenė, bet visų pirma todėl, kad mūsų šalyje žmogus turi turėti teisę susilaukti kokybiškos pagalbos tuomet, kai ji, jo gyvenimą, artimuosius ištinka nelaimė. Kokybės standartų būtinai reikia ir dėl to, kad socialinio darbo profesija Lietuvoje būtų iš tiesų pripažįstama, vertinama bei gerbiama. Deja, kol kas to apie šią profesiją negalima pasakyti.

**Socialinio darbo kokybė nėra kažkoks objektyvus, nekintantis dydis**, kuris egzistuoja dešimtmečius. **Kokybė, kokybės standartai visuomet yra susitarimo dalykas**, todėl socialinio darbo kokybės samprata niekada nebus ta pati, pavyzdžiui, Vokietijoje, Lietuvoje ar Rusijoje. Be to, ji kinta priklausomai nuo politinės valios, valdančiosios daugumos, šalies ekonominio pajėgumo, pilietinės visuomenės lygio ir taip toliau.

Jei socialinio darbo kokybė yra susitarimo dalykas, verta pažiūrėti, kokios gi interesų grupės siekia lemti kokybės sampratą. Tokių grupių yra daug, ir, kaip minėta, jos turi skirtingų interesų. Visų pirma – socialinę pagalbą administruojančios institucijos: joms rūpi, kad paslaugos būtų geros, tačiau taip pat, kad jos būtų kuo pigesnės, kad joms pakaktų numatytų biudžeto eilučių. Kita interesų grupė – socialiniai darbuotojai, tiesiogiai dirbantys su klientais. Jiems rūpi, kad jų darbui būtų sudarytos tinkamos sąlygos, kurios leistų dirbti kokybiškai. Kiekvienas socialinis darbuotojas žino, kad ypač svarbi individuali prieiga prie kliento atvejo, ir kad vienam atvejui reikia daug laiko. Tačiau kaip socialinis darbuotojas gali kokybiškai dirbti, jei atsakingas net už 300 atvejų tuo pačiu metu?

Trečia grupė, kurios mažiausiai klausama, tačiau ji čia pati svarbiausia, yra patys socialinio darbo klientai. Jiems norisi gero santykio, supratimo, saugumo, pagarbos, užuojautos, arba atvirkščiai – kad į jų gyvenimą niekas nesikištų, jų nekontroliuotų. Jiems sunku suprasti, kad jų problemai nėra numatytos atskiros biudžeto cilutės, ar tai, kad socialinis darbuotojas yra perkrautas darbu ir negali klientui skirti pakankamai dėmesio.

Interesų grupių sąrašą galima tęsti: pinigų davėjai, fondai, organizacijų steigėjai, politikai, kaimynystėje gyvenantys žmonės, kurie, pavyzdžiui, nerimauja, ar narkomanų reabilitacijos centras jų miestelyje nepakenks jų vaikams ir taip toliau.

Kuri iš šių grupių yra teisiausia ir turi didžiausią teisę nuspręsti, kas yra kokybiškas socialinis darbas? Greičiausiai visos. Problema tai, kad ne visos turi vienodą galią ir įtaką tariantis dėl

kokybės standartų. Taigi, norint gerai susitarti dėl socialinio darbo kokybės, reikia atsižvelgti ir įtraukti visų interesų grupių požiūrius bei siekius. Turbūt galima nujausti, jog tarimosi procesas gali būti audringas ir konfliktiškas. Tačiau tai vienintelis būdas visapusiškai žvelgti į socialinio darbo kokybės reikalus.

Kokybės įvardijimo sunkumus lemia ne vien skirtingos interesų grupuotės, bet kur kas labiau pati socialinio darbo specifika, šios veiklos sudėtingumas. Kodėl? Nes:

1. **Galimybė išmatuoti socialinio darbo poveikį klientui yra labai ribota.** Kaip nustatyti, ar socialinė darbuotoja padėjo moters B. šeimai, ar ne? Kaip išmatuoti socialinės darbuotojos ir klientės santykio intensyvumą, pasitikėjimą viena kita, atvirumą?
2. **Socialinio darbo veiksmingumas labai priklauso nuo kliento asmeninio įsitraukimo, jo motyvacijos.** Tai labai akivaizdu moters B. atveju: socialinė darbuotoja nuoširdžiai stengėsi ir tikėjo, kad dirba teisingai. Tačiau klientė nusprendė viską pakreipti kitaip, ir veikiausiai turėjo pagrįstų motyvų.
3. **Socialinio darbo kokybės kriterijai kiekvienu konkrečiu atveju skirtingi, jie negali būti standartizuojami.** Moters B. atvejis yra vienkartinis, dirbdama su kita šeima socialinė darbuotoja pateks į visiškai kitą situaciją ir kels kitus tikslus. Tai, kas šiuo atveju atrodo nekokybiška ir neteisinga, kitu atveju gali būti labai prasminga.
4. **Ugdomieji, asmens vidinio pokyčio procesai apskritai yra sunkiai standartizuojami ir technologizuojami.** Tai ne vien socialinio darbo, bet ir mokytojų, psichologų, psichiatrų, dvasininkų veiklos problema.

Dėl visų išvardytų priežasčių arba tiesiog dėl socialinio darbo specifikos kiekvienas bandymas apibrėžti socialinio darbo kokybės kriterijus ar standartus galiausiai baigiasi paties socialinio darbo redukavimu, perdėtu jo supaprastinimu. Tai ir yra didžioji dilema – kokybės standartai visuomet perdėm abstraktūs ir nekonkretūs. Socialiniai darbuotojai gali vardyti ištisas jų tiradas: pavyzdžiui, „siekti kliento asmeninės gerovės“, „įgalinti jį gyventi savarankiškai“, „grąžinti vaiką į biologinę šeimą“, „integruoti į darbo rinką“ ir taip toliau. O ką daryti, jei konkrečiu atveju to pasiekti nepavyksta? Ar tai reiškia, kad socialinis darbuotojas dirbo blogai, nekokybiškai, neprofesionaliai?

Yra ir dar vienas svarbus dalykas: socialinio darbo kokybė gali apimti įvairius aspektus. Kai kalbame apie kokybę arba bandomė ją apibrėžti, labai svarbu žinoti, apie kurį kokybės aspektą ar lygmenį kalbame. Mūsų kolegos Vokietijoje, kurie daug seniau rungtis su kokybės dilema negu mes Lietuvoje, teigia, kad socialinio darbo kokybė gali būti apibrėžiama ir suvokiama mažiausiai trimis skirtingais lygmenimis: kaip struktūros, proceso ir rezultato kokybė.

**Struktūros kokybė – tai organizacinės sąlygos, kurių reikia kokybiškai veiklai įgyvendinti.** Tarkim, moters B. atveju struktūros kokybė buvo tai, kad jos seniūnijoje yra socialinio darbuotojo etatas, o jį turinti specialistė žino, kur geriausia nukreipti moterį. Ir tai, kad seniūnijos teritorijoje veikia vaikų dienos centras, kuriame yra pakankamai etatų, kad socialinė darbuotoja gali daug laiko skirti šeimai, net reguliariai joje lankytis ir taip toliau. Tačiau kitoje seniūnijoje viso to gali ir nebūti – tuomet yra nesukurta, neužtikrinta struktūros kokybė. Beje, struktūros kokybė yra lengviausiai pamatuojama ir įvardijama. Galbūt dėl to socialinio darbo kokybė dažniausiai ir suprantama vien šiuo lygmeniu, deja, to tikrai nepakanka kokybiškai socialinei pagalbai.

**Proceso kokybė – tai kokybiškai plėtojami procesai, kad socialinė pagalba būtų veiksminga.** Moters B. atveju tai buvo socialinės darbuotojos gebėjimas įgyti moters pasitikėjimą – ji įsileido darbuotoją į savo šeimą ir buvo su ja atvira. Taigi proceso kokybė yra gebėjimas kurti ir

įgyvendinti kokybiškus pagalbos klientams procesus. Šis kokybės lygmuo jau gerokai sunkiau pamatuojamas ir įvardijamas. Tarkim, kaip sužinoti, ar socialinės darbuotojos santykis su moterimi B. buvo pakankamai gilus ir atviras? O gal jis galėjo būti dar atviresnis? O gal socialinė darbuotoja koncentravosi visai ne į tai? Gal su moterimi B. reikėjo kalbėtis ne apie galimą nėštumą, bet apie jos santykį su sūnumi? Proceso kokybė apima ne vien tiesioginį socialinio darbuotojo darbą su klientais. Proceso kokybė – tai ir kokybiški procesai socialinio darbo organizacijoje, kurioje dirba socialinis darbuotojas. Pavyzdžiui, ar socialiniam darbuotojui sudaromos sąlygos tinkamai dirbti su klientais, ar yra sąlygos tobulinti socialinio darbuotojo kvalifikaciją, ar organizacijoje dirbantys specialistai geba dirbti komandoje, galų gale – ar socialiniam darbuotojui yra su kuo pasikonsultuoti, pasitarti, kai jis susiduria su sunkiu atveju ir taip toliau.

**Rezultato kokybė – tai pasiekta būseną, kuri mums padeda konstatuoti, ar socialinis darbas su konkrečiu asmeniu buvo sėkmingas, ar ne.** Rezultato kokybės lygmuo yra pats sudėtingiausias ir jame visu aiškumu atsiskleidžia socialinio darbo kokybės dilema. Jei galvosime apie moterį B., tai turėsime pripažinti, kad socialinio darbo su ja rezultatas nebuvo sėkmingas, nes atsitiko visa tai, kas tarsi neturėjo atsitikti. Socialinė darbuotoja patyrė fiasko. Ir tai atsitiko tada, kai tarsi buvo visos sąlygos kokybiškai veiklai – tai yra buvo ir struktūros, ir proceso kokybė. Rezultato kokybė yra mažiausiai kontroliuojama ir standartizuojama, jos beveik neįmanoma nei nulemti, nei iš anksto nuspėti – štai moteris B. ėmė ir nusprendė kitaip. Čia ir slypi socialinio darbo esmė, kad yra dirbama ne su mašinomis, kurias galima užprogramuoti, išrinkti ir vėl surinkti, bet su gyvais žmonėmis, kurie turi laisvą valią su savo gyvenimu daryti, kas jiems atrodo prasmingiausia. Kita vertus, tai ir sudaro pagrindinį socialinio darbo sunkumą, kad tiek visuomenė, tiek politikai, tiek administruojančios institucijos, tiek pinigų davėjai iš socialinių darbuotojų reikalauja būtent rezultato kokybės, nors ji yra mažiausiai valdoma ir nuspėjama. Galima turėti labai gerai apgalvotus kokybės standartus ir nuoširdžiai stengtis juos įgyvendinti, bet jie visi gali nicketi nepadėti konkrečiu, pavyzdžiui, moters B., atveju.

Iš čia išplaukia išvada, jog naivu tikėtis, o tuo labiau reikalauti, kad pasiekus puikią struktūrą ir procesų kokybę, bus puikūs ir socialinio darbo rezultatai: jei valstybė įkuria ir finansuoja tiek socialinio darbo organizacijų, kiek jų tikrai reikia, o aukštosios mokyklos parengia gerų specialistų, tai socialinio darbo efektyvumo galimybės labai stipriai padidėja, tačiau tai dar nereiškia, kad galutinis socialinio darbo rezultatas bus savaimė puikus. Todėl norisi pabrėžti, kad valstybės institucijos, atsakingos už socialinio darbo kokybės standartus, turėtų būti ypač jautrios šiam aspektui ir į jį nuolat atsižvelgti.

Tad kaip rungtis su socialinio darbo kokybės dilema? Visiems žinoma, kad dilemos gudrybė ir yra tai, jog ji niekada iki galo neišsprendžiama ir niekur nedingsta. Ji visada bus ir vienu ar kitu būdu neduos ramybės. Vis dėlto sprendžiant šią neišsprendžiamą problemą yra svarbios mažų mažiausiai trys sąlygos:

**Į diskusiją apie socialinio darbo kokybę ir ypač jos standartus turi būti įtraukiama kuo daugiau interesų grupių,** kad neatsitiktų taip, jog apie kokybės standartus sprendžia vien tie žmonės ir institucijos, kurie patys nedirba socialinio darbo ir nesusiduria su tikrais klientais bei jų problemomis. Manau, jog čia ypač svarbus socialinių darbuotojų profesinių sąjungų ir asociacijų vaidmuo (pvz., Lietuvos socialinių darbuotojų asociacijos), kurioms turėtų labiausiai rūpėti, kad socialinio darbo profesijos esmė būtų suvokiama tinkamai.

Socialinį darbą **administruojančios institucijos**, nesvarbu, kuriuo lygmeniu – ar tai būtų ministerija, ar apskritis, ar savivaldybės Socialinės paramos skyrius – **turėtų vykdyti kokybės**

**plėtojimo politiką.** Lengva pasakyti, tačiau labai sunku padaryti. Vykdyti kokybės plėtojimo politiką reiškia administruoti taip, kad pačios socialinio darbo organizacijos, socialinių paslaugų įstaigos *norėtų* dirbti kokybiškai, nuolat peržiūrėtų savo darbą, keistų jį ir tobulintų. Tai labai sunkus uždavinys, nes reikalauja mums Lietuvoje iki šiol mažai pažįstamos administravimo kultūros ir ypač aukštos vadybinės kompetencijos – ne kontroliuoti ir įsakinėti žemesnėms grandims, bet jose išvelgti lygiavertį partnerį, su kuriuo kartu yra tobulinama socialinio darbo kokybė. Ne *kontroliuoti* socialinių paslaugų įstaigas, bet *tarnauti* jų darbo kokybės siekiui.

Ir trečioji sąlyga: straipsnio autorės supratimu, **Lietuvos socialiniam darbui yra būtina supervizija.** Socialinis darbas yra praktinė veikla ir tikras profesionalumas, o kartu ir kokybė gali atsirasti tik praktikoje ir iš jos. Universitetai ar kolegijos, net jei ir turėtų puikiausias socialinio darbo studijų programas, gali suteikti būsimiems specialistams tam tikrą žinių ir patirčių bagažą, bet tikrasis profesionalumas gimsta tik dirbant praktinį darbą ir jį nuolat reflektuojant, permaštant ir vis iš naujo perklausiant. Kalbama ne tik apie pavienių socialinių darbuotojų superviziją kaip profesionalumo tobulėjimo garantą, bet ir socialinio darbo organizacijų, socialinių paslaugų įstaigų bei jose dirbančių komandų, lygiai kaip ir socialinių paslaugų įstaigų vadovų superviziją, – visa tai šiuo metu Lietuvoje gal net aktualiau nei individuali pavienio socialinio darbuotojo supervizija. Džiugu, kad žodis „supervizija“ jau atsirado Lietuvos socialinių darbuotojų veiklą reglamentuojančiuose teisės aktuose. Tik vėlgi kyla klausimas, ko bus pripildytas šio žodžio turinys ir kaip jis bus įgyvendinamas? Taigi, kokia bus supervizijos struktūros ir proceso kokybė? Svarbiausia, kad supervizija nebūtų suprantama kaip dar vienas kontrolės ar priežiūros instrumentas, bet kaip laisva, geranoriška erdvė, kurioje galima kelti atvirus klausimus sau ir savo darbui, ir kur niekieno nebaudžiamam galima mokytis iš savo klaidų, kurių dar niekam nepavyko išvengti.

#### LITERATŪRA

**Merchel J.** *Qualität in der Jugendhilfe.* Votum Verlag, 1999. P. 435.

**Galuske M.** *Methoden der Sozialen Arbeit.* Juventa Verlag, 2002. P. 344.