

SOCIALINIO DARBUOTOJO KONFLIKTŲ SU KLIENTAIS VALDYMO PATIRTYS

Indrė Juriavičienė, Laima Milkintaitė

Šiaulių valstybinė kolegija

Anotacija. Socialiniai darbuotojai dirba nuolat kintančioje daugialypėje aplinkoje ir susiduria su įvairiais klientais. Todėl ir konfliktai socialiniame darbe yra neišvengiami, nes socialinis darbuotojas tiesiogiai dirba su klientu, su kuriuo santykis gali būti įvairus: nuo geranoriško bendravimo, bendradarbiavimo iki sudėtingų, probleminių situacijų. Socialiniai darbuotojai teikia klientams paslaugas probleminėse situacijose, kurios taip pat gali daryti įtaką konfliktų atsiradimui. Tiek Lietuvos, tiek užsienio šalių autoriai analizuoja kylančius konfliktus tarp socialinio darbuotojo ir kliento, tinkamą jų sprendimą ir valdymą. Tačiau dažniausiai yra akcentuojami socialinio darbuotojo vaidmenys konfliktų metu ar taikomos sprendimų strategijos. Tačiau gilintis į kliento ir ypač socialinio darbuotojo elgesį, skatinantį tarpasmeninius konfliktus, vengiama. Jei ir analizuojama, tai dažniausiai tik kliento elgesys, nes socialinis darbuotojas turi elgtis kaip profesionalas ir negali skatinti konfliktinių situacijų, o tik jas valdyti. Todėl šio tyrimo tikslas – išanalizuoti socialinių darbuotojų patirtį valdant kylančius konfliktus su klientais. Atliktas kokybinis tyrimas, kuriame dalyvavo 7 socialiniai darbuotojai. Tyrimo rezultatai parodė, kad socialiniai darbuotojai, atsidūrę konfliktinėse situacijose, su klientais stengiasi prisitaikyti prie kliento bei situacijos, elgtis profesionaliai bei lanksčiai, keisti savo atliekamus vaidmenis, nes klientams nelabai patinka, kai socialinis darbuotojas vienu metu atlieka kelis dažniausiai prieštaraujančius vaidmenis ir todėl reiškia nepasitenkinimą. Socialiniai darbuotojai stengiasi kontroliuoti save, išlikti emociškai stabilūs bei pakeisti temą ir taip nuraminti klientą. Konfliktai su klientais kyla dėl skirtingo požiūrio, reikalavimų nevykdymo, klientų priešiško, socialinių įgūdžių stokos, klientų priklausomybių (alkoholiui, vaistams), klientų nenoro keistis, problemų nepripažinimo, agresyvaus elgesio. Į konfliktines situacijas socialinį darbuotoją įtraukia klientų agresyvus elgesys, priklausomybės, emocinio intelekto stoka bei problemų nepripažinimas. Klientų į konfliktines situacijas įtraukia socialinio darbuotojo griežtas tonas ar reikimas, vadovaujantis elgesys, pagarbos klientui trūkumas, kontroliuojantis elgesys bei kliento jautimasis ignoruojamu.

Reikšminiai žodžiai: socialinis darbuotojas, klientas, konfliktai, konfliktų valdymas

Įvadas

Konfliktai ir jų valdymas yra aktuali įvairių mokslininkų tyrinėjama tema sociologijoje, psichologijoje ir politologijoje. Konfliktai yra natūralus ir neišvengiamas reiškinys, sąlygojantis profesinių ir asmeninių problemų potyrius. Nors jų valdymui skiriama daug dėmesio, tačiau tai vis dar lieka vienu pagrindinių iššūkių socialinio darbo politikos formuotojams (Alotaibi ir kt., 2020). Socialiniame darbe probleminės situacijos ir konfliktai taip pat neišvengiami. Socialiniams darbuotojams tenka dirbti su skirtingos socialinės kilmės asmenimis, neretai susiduriama su įvairiomis situacijomis, kurios gali kelti stresą ir sukelti konfliktines situacijas (Raudeliūnaitė ir Voff, 2020). Lietuvoje stebima tendencija, jog socialinių paslaugų šeimoms poreikis didėja. Socialiniai darbuotojai susiduria su įvairiais klientais, šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką ir turinčiomis įvairių problemų, kurias ne visada pripažįsta. Taigi, socialinis darbas vertinamas dar ir kaip rizikinga profesija, nes socialiniai darbuotojai neretai patiria agresyvių klientų elgesį. Įprastai konfliktai kyla dėl klientų nusiteikimo prieš socialinį darbuotoją, vengimo bendrauti, motyvacijos trūkumo, pokyčių nenorėjimo, taip pat dėl klientų nepasitikėjimo, baimės, priešiško, neapykantos, nesuderintų vaidmenų, nesupratimo (Ferguson ir kt., 2020; Stasiūnienė ir Mažeikaitė, 2015). Tokios situacijos su klientais kelia daugybę sunkumų, trukdo tinkamai atlikti socialinio darbo funkcijas, kenkia darbuotojų psichoemociinei būsenai (Forrester ir kt., 2019). O vidinių konfliktų priežastimi socialiniame darbe neretai yra skirtingi socialinių darbuotojų vaidmenys, kurie prieštarauja vienas kitam ir yra sunkiai suderinami. Tam tikroje situacijoje socialinis darbuotojas šeimai gali būti pagalbininkas sprendžiant šeimos problemas, kitais atvejais gali atlikti kontrolės funkciją, galinčią sukelti kliento pasipriešinimą ir nepasitenkinimą (Verseckaitė ir Snieškienė, 2011). Akcentuotina, kad sudėtingos konfliktinės situacijos kenkia darbo kokybei, turi neigiamos įtakos socialinių darbuotojų motyvacijai darbui. Tiek Lietuvos, tiek užsienio šalių autoriai nagrinėja ir pastebi kylančius konfliktus tarp socialinio darbuotojo ir kliento bei poreikį juos tinkamai valdyti ir spręsti. Verseckaitė ir Snieškienė (2011) analizavo socialinio darbuotojo vaidmenų konfliktus ir nustatė, kad vaidmenų konfliktai kyla dėl skirtingo kliento ir socialinio darbuotojo taikomų vaidmenų suvokimo ir skirtingų lūkesčių. Neretai nesuderinamumas atsiranda dėl prižiūrėtojo, vertintojo ir kontrolieriaus vaidmenų. Kiaunytė ir Ruškus (2010) analizavo socialinių darbuotojų elgsenos modelių identifikavimą sprendžiant profesinius konfliktus. Kiaunytė (2012) nagrinėjo socialinių darbuotojų

profesinio streso riziką sprendžiant konfliktus. Alotaibi ir kt. (2020) analizavo konfliktų valdymą socialiniame darbe. Budeva (2021) tyrė mediacijos įtaką sprendžiant konfliktus.

Tyrimo problema. Konfliktai socialiniame darbe kelia nemalonias, neigiamas emocijas tiek socialiniam darbuotojui, tiek klientui. Konfliktai neigiamai veikia darbą, sunkina pagalbos teikimo galimybes socialiniams darbuotojams, o klientams – pagalbos priėmimą. Be to, konfliktinės situacijos formuoja neigiamas nuostatas dėl socialinių paslaugų teikimo ir neigiamai veikia socialinių darbuotojų motyvaciją. Stebima, kad konfliktą gali išprovokuoti tiek kliento, tiek socialinio darbuotojo elgesys. Todėl būtina aiškintis socialinių darbuotojų patirtis valdant konfliktines situacijas profesinėje aplinkoje.

Probleminiai klausimai:

1. Kaip socialiniai darbuotojai elgiasi susidūrę su konfliktinėmis situacijomis su klientu?
2. Kokios įvardijamos konfliktų tarp socialinio darbuotojo ir kliento priežastys, įvardijamos remiantis patirtimi?
3. Koks yra į konfliktines situacijas įtraukiantis klientų ir socialinių darbuotojų elgesys?

Tyrimo objektas – socialinių darbuotojų patirtys valdant kylančius konfliktus su klientais.

Tyrimo tikslas – išanalizuoti socialinių darbuotojų patirtį valdant kylančius konfliktus su klientais.

Tyrimo uždaviniai:

1. nustatyti socialinių darbuotojų elgesį konfliktinių situacijų su klientu metu;
2. remiantis socialinių darbuotojų patirtimi, išsiaiškinti konfliktus su klientais lemiančias priežastis;
3. identifikuoti į konfliktines situacijas įtraukiantį klientų ir socialinio darbuotojo elgesį.

Tyrimo metodai. Mokslo informacijos šaltinių analizė, pusiau struktūruotas interviu, apklausa raštu, kokybinė turinio (*content*) analizė.

Tyrimo metodika ir organizavimas

Tyrimo duomenų rinkimo metodai. Siekiant nustatyti socialinių darbuotojų patirtis sprendžiant konfliktus, pasirinktas kokybinis tyrimo metodas.

Kokybinio tyrimo duomenims surinkti pasirinkti du tyrimo metodai: pusiau struktūruotas interviu (atliktas nuotoliu – telefonu) ir apklausa raštu (atlikta išsiunčiant elektroninį laišką su pateiktais atviro tipo klausimais). Apklausos raštu tyrimo metodas pasirinktas dėl tiriamųjų neprieinamumo tiesioginiam interviu ir atsižvelgiant į pačių tiriamųjų pageidavimus.

Tyrimo duomenų analizės metodai. Tyrimo duomenų apdorojimui pasirinktas kokybinės turinio analizės metodas.

Tyrimo instrumentas. Tyrimo instrumentas buvo sudarytas remiantis atlikta teorine mokslinių šaltinių analize. Tyrimui atlikti buvo parengtas atvirų klausimų klausimynas. Tyrimo instrumentą sudarė 16 klausimų. Pateiktais klausimais buvo siekta išsiaiškinti dažniausiai kylančias konfliktų priežastis tarp socialinio darbuotojo ir kliento. Taip pat buvo teiraujama apie socialinio darbuotojo bei kliento elgesį, galintį įtraukti į konfliktus, kaip socialiniai darbuotojai elgiasi konfliktinėse situacijose, kaip sprendžia susidariusius konfliktus, kaip elgiasi ir geba valdyti savo ir klientų emocijas konflikto metu.

Tyrimo atlikimo procedūra. Prieš atliekant interviu su visais tyrimo dalyviais buvo susisiekiama telefonu. Pokalbiu telefonu buvo prisistatyta, paaiškinta, kokių tikslu kreipiamasi, įvardintas interviu tikslas bei gautų duomenų panaudojimas. Vykstančio pokalbio eigoje išsiaiškintas tinkamiausias, priimtinausias ir patogiausias tyrimo dalyviams interviu metodas ir jo atlikimo laikas. Tyrimas buvo atliekamas nuo 2022 m. gruodžio 8 d. iki 2022 m. gruodžio 14 d. Su penkiais tyrimo dalyviais interviu buvo vykdomas telefonu, kurio metu pokalbis įrašomas, vėliau duomenys transkribuojami. Su kitais dviem tyrimo dalyviais buvo vykdoma apklausa raštu, gauti atsakymai iš tyrimo dalyvių užfiksuoti taip, kaip buvo pateikti. Pusiau struktūruoto ir apklausos raštu duomenys užfiksuoti protokole.

Tyrimo etikos principai. Tyrimo metu buvo atsižvelgta, kad tyrimas atitiktų svarbius tyrimo etikos principus: geranoriškumą, konfidencialumą, anonimiškumą, informuotumą, tyrimo duomenų neklastojimą. Tyrimo dalyviai dalyvavo savanoriškai ir niekieno neverčiami, geranoriškai įsitraukė į tyrimą ir sutiko atsakyti į klausimus, remdamiesi savo patirtimi. Geranoriškai sutikta su tiriamųjų interviu pasirinkimo metodu. Tyrimo dalyviai informuoti, kokių tikslu vykdomas tyrimas. Užtikrintas tyrimo dalyvių anonimiškumas, tyrimo dalyviai užkoduojamai raide ir skaičiumi: SD1, SD2, SD3, SD4, SD5, SD6, SD7. Užtikrintas gautų duomenų konfidencialumas, duomenys neatskleidžiami tretiesiems asmenims, gauti tyrimo duomenys neklastojami ir neišskraipomi.

Tyrimo imtis. Tyrimui tiriamieji buvo parinkti naudojant netikimybinės patogiosios atrankos metodą.

Tyrimė dalyvavo 7 socialiniai darbuotojai: 5 iš jų dirbantys X rajono socialinių paslaugų centre ir 2 X rajono nakvynės namuose. Informantų amžius svyravo nuo 27 m. iki 54 m., o darbo stažas – nuo 2,5 metų iki 23 metų.

Tyrimo rezultatų analizė

Tyrimo metu buvo siekiama nustatyti, kaip socialiniai darbuotojai elgiasi prasidedant konfliktinėms / probleminėms situacijomis su klientais. Informantų atsakymai buvo suskirstyti į kategoriją „elgesys konflikto metu“ ir 4 subkategorijas (1 lentelė).

Subkategorijos „prisitaikymas prie kliento ir situacijos“, „vaidmenų keitimas“, „profesionalumas ir lankstumas“, „vaidmenų kaitos nepriėmimas ir nepasitenkinimas“ apibendrina socialinių darbuotojų elgseną konfliktų metu su klientais. Galima teigti, kad prisitaikant prie kliento ir situacijos, socialinis darbuotojas stengiasi išvengti konflikto arba jį išspręsti. Į kiekvieną situaciją informantai žvelgia individualiai ir pagal tai pasirenka konflikto valdymo būdus. Remiantis informantų atsakymais, kiekviena situacija sprendžiama parankant tik jai tinkančius būdus: „Kiekviena situacija yra labai kažkaip individualiai sprendžiama <...>“ (SD1). Kaip vienas svarbus veiksnys valdant situacijas yra įvardinta kantrybė: „<...> kai pradėdam dirbti su žmogumi tai jau suprantam, kad reikia apsišarvuoti kantrybe <...>“ (SD3).

1 lentelė. Socialinis darbuotojas konfliktinėse situacijose

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius	Įrodantys teiginiai
Elgesys konflikto metu	Prisitaikymas prie kliento ir situacijos	3	„Kiekviena situacija yra labai kažkaip individualiai sprendžiama <...>“ (SD1).
	Vaidmenų keitimas	3	„<...> mes iš tikrųjų turim unikalią galimybę nuo mokytojo ar ne matydami, kad klientui keliam įtampą, tapti patarėju, globėju netgi, guodėju <...>“ (SD5).
	Profesionalumas ir lankstumas	3	„<...> pirma taip net negalėtų būti, nes mes esam profesionalai savo darbo ir emocijos pas mus išvis net neturėtumėm jų rodyti <...>“ (SD1).
	Vaidmenų kaitos nepriėmimas ir nepasitenkinimas	2	„Nu tai dažnai klientai nenori, kad mes tarpininkautumėm, kad mes padėtumėm, kad nenori spręsti tų problemų savo <...>“ (SD2).

Taip pat nustatyta, kad socialiniai darbuotojai vaidmenis keičia (subkategorija „vaidmenų keitimas“): „<...> mes iš tikrųjų turim unikalią galimybę nuo mokytojo ar net matydami, kad klientui keliam įtampą, tapti patarėju, globėju netgi, guodėju <...>“ (SD5), „Kai reikia vienu metu būti ir konsultantu, ir patarėju, ir kontrolieriumi, neišvengiamai iššaukia klientų nepasitenkinimą.“ (SD7).

Taip pat išryškėjo profesionalumo ir lankstumo svarba darbe, ypač valdant konfliktines situacijas su klientu. Informantai akcentavo profesionalumą, žinių tobulinimą: „<...> pirma taip net negalėtų būti, nes mes esam profesionalai savo darbo ir emocijos pas mus išvis net neturėtumėm jų rodyti <...>“ (SD1), „<...> mes apmokyti, mes turime žinių, mes vis tobulinamės, kaip valdyti tas konfliktines situacijas <...>“ (SD1). Taigi, remiantis minėtais atsakymais, galima daryti prielaidą, kad konfliktinės situacijos su klientais reikalauja ne tik profesionalumo, bet ir lankstumo. Socialiniai darbuotojai įvardino, kad konfliktų metu svarbu nerodyti savo emocijų, reikia bandyti jį spręsti, o prireikus klientui leisti išsirekti, išsakyti ir bandyti paaiškinti situaciją. Taip pat išskyrė ir mokymų, kuriuose socialiniai darbuotojai tobulina savo žinias, svarbą.

Subkategorija „vaidmenų kaitos nepriėmimas ir nepasitenkinimas“ atskleidė, kad vaidmenų keitimas konfliktų metu skatina klientų nepasitenkinimą. Akcentuojama, kad klientai būna nepatenkinti, jei keičiami vaidmenys. Klientai nenori, kad socialiniai darbuotojai tarpininkautų, nenori spręsti problemų: „Nu tai dažnai klientai nenori, kad mes tarpininkautumėm, kad mes padėtumėm, kad nenori spręsti tų problemų savo <...>“ (SD2), „Kaskart elgiantis vienaip, po to – kitaip, atsiliepia klientų nepasitenkinimu. Vienąkart vienaip elgiantis, po to – kitaip, kelia tą kliento nepasitenkinimą <...>“ (SD1). Galima teigti, kad klientai būna pripratę prie to socialinio darbuotojo vaidmens, kuris yra jiems palankus, o vaidmenų keitimas iššaukia klientų nepasitenkinimą, atstūmimą. Šiai nuomonei pritaria ir Verseckaitė ir Snieškienė (2011) teigdamos, kad skirtingi vaidmenys sukelia konfliktus, nes tam tikrose situacijose socialinis darbuotojas atlieka pagalbininko vaidmenį, kitose – kontrolieriaus, o tai klientams nepatinka. Išanalizavus informantų atsakymus, galima teigti, kad konfliktinėse situacijose pasirenkami vaidmenys priklauso nuo kliento ir pačios situacijos. Nustatyta, kad vaidmenys būna keičiami. Tačiau konfliktinėse situacijose informantų nuomone, būtina elgtis profesionaliai ir nesivelti į konfliktus su klientais.

Konfliktai socialiniame darbe kyla dėl įvairiausių priežasčių. Pasak Kiaunytės (2012), konfliktai socialiniame darbe gali kilti dėl įtemptų santykių su klientais, dėl skirtingo požiūrio, nenoro priimti pagalbą. Ferguson ir kt. (2020) nustatė, kad klientai jaučia nepasitikėjimą ir baimę, o tai turi įtakos konfliktinių situacijų atsiradimui. Atliekant kokybinį tyrimą, buvo siekiama nustatyti konfliktų su klientais priežastis (2 lentelė).

Kaip matyti iš pateiktos informacijos, konfliktų priežastys buvo suskirstytos į 5 subkategorijas: „reikalavimai ir pareigos“, „skirtingas požiūris“, „klientų priešiškas nusiteikimas“, „įgūdžių trūkumas“ ir „motyvacijos trūkumas“. Pirmoje subkategorijoje akcentuojamos pareigos ir reikalavimai. Tyrimo dalyvių nuomone, konfliktus sukelia klientų nenoras vykdyti pareigų: „<...> mes reikalaujam to, ko jie nenori vykdyti <...>“ (SD1), „Tai čia tas pagrindinis konfliktas gal sakysim ir yra, kaip reikia laikytis įstatymų, kaip reikia užtikrinti vaikų geriausius interesus <...>“ (SD4).

2 lentelė. Socialinio darbuotojo ir kliento konfliktinės situacijos

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius	Įrodantys teiginiai
Konfliktų priežastys	Reikalavimai ir pareigos	7	„<...> mes reikalaujam to, ko jie nenori vykdyti <...>“ (SD1); „Tai čia tas pagrindinis konfliktas gal sakysim ir yra, kaip reikia laikytis įstatymų, kaip reikia užtikrinti vaikų geriausius interesus <...>“ (SD4).
	Skirtingas požiūris	6	„Tai dažniausiai ir kyla, kad nesutampa požiūris <...>“ (SD2); „Išsiskiria tas pasaulio matymas, supratimas“ (SD2); „<...> ir atrodo tavo požiūris vienoks jo kitoks <...>“ (SD3).
	Klientų priešiškas nusiteikimas	3	„<...> nepatinka lankymasis <...>“ (SD1); „nenoro priimti pagalbą...“ (SD7).
	Įgūdžių trūkumas	2	„<...> pas klientą trūksta socialinių įgūdžių, finansinio raštingumo, teisinio to tokio raštingumo, nu ir susidaro tie konfliktai <...>“ (SD2); „Vis tiek yra tam tikros normos taisyklės, o pas klientą tas taisyklių nebuvimas, padrikas gyvenimas <...>“ (SD2).
	Motyvacijos trūkumas	2	„Nenoras keistis <...>“ (SD3); „<...> motyvacijos trūkumas <...>“ (SD3); „Dėl klientų motyvacijos stokos <...>“ (SD7).

Stremauskienės ir Žibėnienės (2014) atliktas tyrimas taip pat patvirtino, kad klientų požiūris į socialinį darbuotoją būna priešiškas, klientai nenori spręsti problemų, nepatinka darbuotojų buvimas, pagalbos tikslas. Konfliktus veikia ir tai, jog yra keliami dideli reikalavimai socialinio darbo specialistams, kurie turi keisti šeimų gyvenimus, teigiamai veikti jų pasirinkimą keisti savo gyvenimo būdą, todėl atitinkamai socialiniai darbuotojai kelia reikalavimus ir klientams: „Kelia reikalavimą mums pirmiausia, kaip šios profesijos žmonėms <...>“ (SD5), „<...> įtakot šeimos gyvenimą, pasirinkimus pozityvia linkme <...>“ (SD5), „<...> kurie kelia atitinkamus reikalavimus ir lūkestį ir iš klientų pusės <...>“ (SD5).

Taip pat konfliktus lemia skirtingas požiūris. Socialiniai darbuotojai akcentuoja tai, kad klientai situaciją įsivaizduoja vienaip, nėra linkę spręsti problemų ir nenori priimti socialinio darbuotojo pagalbos: „Tai dažniausiai ir kyla, kad nesutampa požiūris <...>“ (SD2), „<...> atrodo tavo požiūris vienoks, jo – kitoks <...>“ (SD3), „<...> įsivaizduoja vienaip, kad jis įpratęs, įpranta tų problemų nespręsti, kad yra taip, kaip yra, ir jam gerai, o mūsų vėl kitoks požiūris, kad jis turi būti šiltai apsirengęs ir pavalgęs, ir susitvarkęs <...>“ (SD2).

Klientų priešiškas nusiteikimas – dar viena konfliktų priežastis. Klientai socialinį darbuotoją mato kaip įsibrovėlį, kuris ateina į jų gyvenimą ir nori jiems vadovauti, daryti pokyčius. Tai reiškia, kad klientai nenori keistis, spręsti savo problemų, yra priešiški nusiteikę prieš socialinį darbuotoją, jo norą padėti: „<...> nepatinka lankymasis <...>“ (SD1), „Konfliktinės situacijos dažniausiai būna dėl klientų priešiško nusistatymo prieš socialinį darbuotoją bei socialinių paslaugų teikimą <...>“ (SD6).

Klientų įgūdžių trūkumas taip pat laikomas kaip dar viena konfliktų priežastis: „<...> pas klientą trūksta socialinių įgūdžių, finansinio raštingumo, teisinio to tokio raštingumo, nu ir susidaro tie konfliktai <...>“ (SD2), „Vis tiek yra tam tikros normos taisyklės, o pas klientą tas taisyklių nebuvimas, padrikas gyvenimas <...>“ (SD2). Informantai akcentuoja motyvacijos trūkumą, nenorą keistis: „Nenoras keistis <...>“ (SD3), „Dėl klientų motyvacijos stokos <...>“ (SD7). Remiantis šiais atsakymais, galima daryti prielaidą, kad klientų socialinių įgūdžių stoka, situacijos nesuvokimas, teisinio raštingumo trūkumas sukelia klientams neigiamas emocijas, kurias išlieja ant socialinių darbuotojų, kyla konfliktai. Kaip teigia Milkinaitė ir Marcinkevičienė (2013), klientai nėra motyvuoti kalbėti ir spręsti savo problemas, kadangi viešas kalbėjimas apie problemas jiems yra nepriimtinas. Klientai yra įpratę prie savo gyvenimo būdo ir kažką keisti nemato prasmės. Galima pastebėti, kad klientai nenori pripažinti, kad turi problemų. Stasiūnaitienė ir Mažeikaitė

(2015) teigia, kad problemų neigimas lemia nepasitenkinimą socialinių darbuotojų lankymuisi jų namuose, todėl klientai būna priešiški nusiteikę socialinių darbuotojų atžvilgiu. Kiaunytės ir Ruškaus (2010) teigimu, socialinio darbuotojo ir kliento konfliktai neišvengiami, nes nesutampa požiūris į pokyčius, į paslaugų poreikį ir į pagalbos procesą.

Norint geriau suprasti konfliktines situacijas socialiniame darbe, atliekant kokybinį tyrimą, informantams buvo pateiktas klausimas, prašantis įvardyti koks klientų elgesys gali įtraukti socialinį darbuotoją į konfliktą (3 lentelė).

3 lentelė. Į konfliktines situacijas socialinį darbuotoją įtraukiantis klientų elgesys

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius	Įrodantys teiginiai
Elgesio raiška	Agresyvus elgesys	9	„<...> grubumas <...>“ (SD2); „<...> tas šaukimas <...>“ (SD4); „<...> nuolatiniai kaltinimai <...>“ (SD6).
	Priklausomybių turėjimas	3	„<...> alkoholio vartojimas dažnai būna <...>“ (SD2); „<...> priklausomybių nepripažinimas <...>“ (SD3); „<...> alkoholio ar kitų psichotropinių medžiagų vartojimas...“ (SD6).
	Emocinis intelekto trūkumas	2	„<...> žemas tas emocinis intelektas, nes nesvarbu, sakykim, kokios socialinės padėties ar išsilavinimo žmogus yra <...>“ (SD4); „<...> bet jeigu pas žmogų yra tas žemas emocinis intelektas, tai natūralu, kaip jis bendrauja <...>“ (SD4).
	Problemų nepripažinimas	2	„<...> nematymas savo, kaip kliento, klaidų <...>“ (SD6); „<...> nenoras įsitraukti į problemų sprendimą <...>“ (SD6).

Atlikto tyrimo duomenys parodė skirtingą klientų elgseną, įtraukiančią socialinius darbuotojus į konfliktines situacijas, išskirtos 4 subkategorijos: „agresyvus elgesys“, „priklausomybių turėjimas“, „emocinio intelekto trūkumas“, „problemų nepripažinimas“.

Kaip matyti iš tyrimo duomenų, informantai išskyrė klientų agresyvų elgesį. Subkategorija „agresyvus elgesys“ atskleidė, kad klientai būna grubūs, agresyvūs, šaukia, būna priešiški nusiteikę, grasina, kaltina socialinius darbuotojus: „<...> grubumas <...>“ (SD2), „<...> ignoravimas <...>“ (SD3), „<...> tas šaukimas <...>“ (SD4), „<...> grasinimai <...>“ (SD4). Klientų agresyvų elgesį patvirtina ir Stremauskienės ir Žibėnienės (2014) tyrimo rezultatai, kurie rodo, kad didžioji dalis socialinių darbuotojų susiduria su socialinės rizikos asmenų agresija, darbuotojai jaučiasi nesaugūs. Munobwa ir Ahmadi (2023) teigimu, socialiniai darbuotojai susiduria su klientų agresyviu elgesiu – grasinimais, priešišku, fiziniu smurtu. Galima teigti, kad toks klientų elgesys ne tik gali išprovokuoti konfliktines situacijas, tačiau taip pat neigiamai paveikti socialinius darbuotojus – jų psichologinę ir fizinę sveikatą. Taigi, galima teigti, kad socialinio darbuotojo profesija yra sudėtinga, reikalaujanti daug kantrybės, kadangi klientai elgiasi nepagarbiai.

Pastebima, kad socialiniams darbuotojams tenka dirbti su įvairiais klientais, pavyzdžiui, tokiais, kurie turi priklausomybių. Anot informantų, alkoholio vartojimas taip pat išprovokuoja konfliktus: „<...> alkoholio vartojimas dažnai būna <...>“ (SD2), „<...> alkoholio ar kitų psichotropinių medžiagų vartojimas <...>“ (SD6). Taip pat išskiriamas klientų emocinio intelekto trūkumas, problemų nepripažinimas: „<...> žemas tas emocinis intelektas, nes nesvarbu, sakykim, kokios socialinės padėties ar išsilavinimo žmogus yra <...>“ (SD4), „<...> nematymas savo, kaip kliento, klaidų <...>“ (SD6), „<...> nenoras įsitraukti į problemų sprendimą <...>“ (SD6). Atsižvelgiant į informantų atsakymus pastebima, kad į konfliktines situacijas socialinį darbuotoją įtraukia klientų agresyvus elgesys (grubumas, agresija, grasinimai, įžeidinėjimai), klientų priklausomybės, emocinio intelekto trūkumas ir nenoras pripažinti problemų.

Konfliktinėms situacijoms gali turėti įtakos ir socialinių darbuotojų elgesys. Todėl informantų buvo paklausta, koks socialinių darbuotojų elgesys gali išprovokuoti konfliktą (4 lentelė).

Išanalizavus tyrimo dalyvių atsakymus, buvo sudarytos 5 subkategorijos, kurios apibrėžia socialinių darbuotojų elgseną, skatinančią konfliktus. Subkategorija „griežtas tonas, rėkimas ant kliento“ atskleidžia, kad paslaugų gavėjams nepatinka, jei socialinis darbuotojas kalba pakeltu tonu: „<...> grubus kalbėjimas, pakeltas tonas <...>“ (SD2), „<...> grubus bendravimas <...>“ (SD6). Subkategorija „vadovaujantis elgesys“ atskleidė, kad klientams nepatinka socialinių darbuotojų vadovavimas, socialinis darbuotojas suvokiamas kaip viršininkas: „<...> kai ateitum kaip kažkoks viršininkas pirštu baksnodamas, tu tą turi pasidaryti, tu tą privalai, tu tą padarysi, tu turi tiek laiko ir taip toliau.“ (SD1), „Tai reikalavimas ar ne ir jie išprovokuoja atitinkamą klientų reakciją.“ (SD5). Konfliktus sukelti gali ir pagarbos klientui stoka: „<...> nepagarba žmogui <...>“ (SD2), „<...> jeigu su klientu elgiamasi netolerantiškai, nėra teisės laisvės pasisakyti <...>“ (SD3). Galima teigti, kad socialiniai darbuotojai privalo su klientais elgtis profesionaliai, juos gerbti.

Nustatyta, kad kontroliuojantis elgesys taip pat sukelia klientų nepasitenkinimą: „<...> mes kažkokią kontrolę turim atlikti ir žinoma tas turi įtakos priešiškimui, nepasitenkinimui <...>“ (SD4), „<...> kai nueini nepranešęs ir užfiksuoji alkoholio vartojimą <...>“ (SD4).

4 lentelė. Socialinių darbuotojų elgesys su klientais, skatinantis konfliktus

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius	Įrodantys teiginiai
Konfliktus skatinantys veiksniai	Griežtas tonas, rėkimas ant kliento	5	„<...> griežtas, bekompromisis tonas <...>“ (SD1); <...grubus kalbėjimas, pakeltas tonas...> (SD2).
	Vadovaujantis elgesys	4	„<...> kai ateitum kaip kažkoks viršininkas pirštu baksnodamas, tu ta turi pasidaryti, tu tą privalai, tu tą padarysi, tu turi tiek laiko ir taip toliau.“ (SD1); „<...> nuolatinis reikalavimų kėlimas <...>“ (SD5).
	Pagarbos klientui stoka	4	<...nepagarba žmogui...> (SD2); <...žeminimas žmogaus...> (SD2);
	Kontroliuojantis elgesys	3	„<...> mes kažkokią kontrolę turim atlikti ir žinoma tas turi įtakos priešiškimui, nepasitenkinimui <...>“ (SD4); „<...> kontrolė vienareikšmiškai <...>“ (SD4).
	Ignoravimas	2	„<...> ignoravimas, va jeigu tokie socialinis darbuotojas ignoruoja, kai klientas prašo pagalbos ir nepadedą <...>“ (SD3); „<...> abejingumas klientui <...>“ (SD6).

Įtakos turi ir klientų ignoravimas: „<...> ignoravimas, va jeigu tokie socialinis darbuotojas ignoruoja, kai klientas prašo pagalbos ir nepadedą <...>“ (SD3), „abėjingumas klientui <...>“ (SD6). Taigi, galima teigti, kad klientai neigiamai vertina bandymą jiems vadovauti. Taip pat remiantis tyrimo dalyvių nuomone, kontroliuojantis elgesys, griežtas tonas, ignoravimas, nepagarba klientui gali sukelti klientų nepasitenkinimą ir išprovokuoti konfliktines situacijas.

Manoma, kad kiekvienas į konfliktus reaguoja skirtingai, todėl buvo siekiama išsiaiškinti, kaip socialiniai darbuotojai jaučiasi konfliktinėse situacijose (5 lentelė).

Remiantis gautais rezultatais, buvo išskirtos 2 subkategorijos, kurios apibendrina socialinių darbuotojų savijautą konfliktinėse situacijose. Subkategorija „savikontrolė ir emocinis stabilumas“ atskleidė socialinių darbuotojų savijautą. Pasak informantų, konfliktinėse situacijose socialiniai darbuotojai stengiasi reaguoti ramiai: „Svarbiausia auksinė taisyklė – pačiai išlaikyti ramybę, neprovokuoti, nekaltinti, leisti išsirekti, išpykti ir tada sakyti, klausyk, apie ką tu čia pykai, dėl ko pykai, tu man pasakyk, tiesiog nesileisti pačiai išprovokuojamai <...>“ (SD1), „<...> stengiuosi kalbėt ramiai ir tyliai <...>“ (SD2).

5 lentelė. Socialinių darbuotojų elgsena konfliktinėse situacijose

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius	Įrodantys teiginiai
Reakcijos konfliktinėse situacijose	Savikontrolė ir emocinis stabilumas	7	„Svarbiausia auksinė taisyklė – pačiai išlaikyti ramybę, neprovokuoti, nekaltinti, leisti išsirekti, išpykti ir tada sakyti, klausyk, apie ką tu čia pykai, dėl ko pykai, tu man pasakyk, tiesiog nesileisti pačiai išprovokuojamai <...>“ (SD1); „<...> stengiuosi kalbėt ramiai ir tyliai <...>“ (SD2); „Įkvėpi, suskaičiuoji iki 10, iškvėpi <...>“ (SD2); „<...> bandau nesivelti į konfliktus <...>“ (SD3); „<...> stengiesi, kuo išlikti ramus, išlaikyti ramų toną <...>“ (SD4); „<...> stengiuosi kalbėti ramiai, nepakeltu balso tonu <...>“ (SD6); „Galii ir atsiprašyti jeigu pasikarščiavau, nes mes esam žmonės, aš taip pat leidžiu sau klysti, o po to iš to daryt išvadas ir mokyti <...>“ (SD5).
	Temos keitimas	2	<... svarbu neaštrinti to konflikto...> (SD3); <...stengiuosi nukreipti visiškai temą, dėl ko kilo pyktis, ir paaiškinti, jog susitikus kitą kartą galbūt mums pavyks pasikalbėti pozityviau...> (SD6).

Šiai nuomonei pritaria Bičkutė ir Liobikienė (2011), teigdamos, kad jei klientas nusiteikęs priešiška, labai svarbu, kad socialinis darbuotojas reaguotų ramiai, nekeltų balso, nenurodinėtų klientams.

Toks ramus elgesys gali nuraminti klientą, sumažinti jo neigiamas emocijas, priešišką nusiteikimą. Jei socialinis darbuotojas reaguotų atvirai – grubiai, nurodinėtų ir kt., tikėtina, klientas dar labiau supykęs, susijaudinęs ir konfliktas įsivyratų dar labiau, būtų sudėtinga suvaldyti. Kaip teigia informantai, per daug pasikarščiavus konflikto metu, po to gali tekti atsiprašyti kliento: „*Galiu ir atsiprašyti jeigu pasikarščiau, nes mes esam žmonės, aš taip pat leidžiu sau klysti, o po to iš to daryt išvadas ir mokytis.*“ (SD5).

Subkategorija „temos keitimas“ atskleidė, kad svarbu neaštrinti konflikto, galima pakeisti temą, kad klientas nusiramintų: „<...> svarbu neaštrinti konflikto <...>“ (SD3), „<...> stengiuosi nukreipti visiškai temą, dėl ko kilo pyktis, ir paaiškinti, jog susitikus kitą kartą galbūt mums pavyks pasikalbėti pozityviau <...>“ (SD6). Taigi, konfliktinėse situacijose socialiniai darbuotojai stengiasi išlikti ramūs, stengiasi neprovokuoti klientų, jei reikia, nukreipia temą.

Apibendrinant kokybinio tyrimo rezultatus, galima teigti, kad tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai konfliktus vertina kaip įprastą darbo dalį. Nustatytos konfliktų su klientais priežastys: klientų nenoras spręsti problemų, skirtingas požiūris į teikiamą pagalbą, priešiškas klientų nusiteikimas, motyvacijos stoka, nenoras priimti pagalbą, priklausomybė nuo alkoholio. Socialinius darbuotojus į konfliktus įtraukia klientų agresyvus elgesys (grubumas, agresija, grasinimai, įžeidinėjimai), klientų priklausomybės, emocinio intelekto trūkumas. Konfliktus su klientais išprovokuoja nemalonūs socialinių darbuotojų bendravimas – griežtumas, pakeltas balsas, vadovavimas, nurodinėjimas, informavimo stoka bei klientų problemų ir poreikių ignoravimas.

Išvados

1. Tyrimo duomenų analizė atskleidė, kad susidūrę su klientais konfliktinėse situacijose socialiniai darbuotojai stengiasi prisitaikyti prie kliento bei situacijos, elgtis profesionaliai bei lanksčiai, keičia savo atliekamus vaidmenis. Akcentuota, kad vaidmenų kaita konfliktų metu skatina klientų nepasitenkinimą, o kartu ir konfliktus. Socialiniai darbuotojai stengiasi kontroliuoti save, išlikti emociškai stabilūs bei pakeisti temą ir taip nuraminti klientą.
2. Remiantis socialinių darbuotojų patirtimi, konfliktai su klientais kyla dėl skirtingo požiūrio, reikalavimų nevykdymo, klientų priešiškumo, socialinių įgūdžių stokos, klientų priklausomybių (alkoholiui, vaistams), klientų nenoro keistis, problemų nepripažinimo, agresyvaus elgesio.
3. Nustatyta, kad į konfliktines situacijas socialinį darbuotoją įtraukia klientų agresyvus elgesys, priklausomybės, emocinio intelekto stoka bei problemų nepripažinimas, o klientą į konfliktines situacijas įtraukia socialinio darbuotojo griežtas tonas ar rėkimas, vadovaujantis elgesys, pagarbos klientui trūkumas, kontroliuojantis elgesys bei kai klientai jaučiasi ignoruojami.

Literatūra

1. Alotaibi, A. S., Mohamad, M. S., Saim, N. J., & Zakaria, E. (2020). Conflict and conflict management in Social work in the kingdom of Saudi Arabia. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 10 (7), 126–132. <http://dx.doi.org/10.29322/IJSRP.10.07.2020.p10316>
2. Bičkutė, A., & Liobikienė, T. N. (2011). Socialinio darbuotojo ir agresyviai besielgiančio kliento sąveika socialiniame darbe. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 7 (1), 90–111. <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2011~1367175764255/datastream/DS.002.0.01.ARTIC/content>
3. Budeva, S. (2021). Mediation and social work. *Forum on Studies of Society*, 39–48. https://www.researchgate.net/publication/351547459_Mediation_and_social_work.
4. Ferguson, H., Disney, T., Warwick, L., Leigh, J., Cooner, T., & Beddoe, L. (2020). Hostile relationships in social work practice: anxiety, hate and conflict in long-term work with involuntary service users. *Journal of Social Work Practice*, 35 (1), 19–37. <https://doi.org/10.1080/02650533.2020.1834371>
5. Forrester, D., Westlake, D., Killian, M., Antonopolou, V., McCann, M., Thurnham, A., Thomas, R., Waits, CH., Whittaker, Ch., & Hutchison D. (2019). What Is the Relationship between Worker Skills and Outcomes for Families in Child and Family Social Work? *The British Journal of Social Work*, 49 (8), 2148–2167, <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcy126>
6. Kiaunytė, A. (2012). Socialinių darbuotojų profesinio streso rizika konfliktų sprendimo situacijoje: supervizijos taikymo aspektas. *Visuomenės sveikata*, 1, 51–56. https://www.hi.lt/uploads/pdf/visuomenes%20sveikata/2012.priedas1/VS_1priedas_2012_Kiaunyte.pdf

7. Kiaunytė, A., & Ruškus, J. (2010). Socialinių darbuotojų elgsenos modelių identifikavimas sprendžiant profesinius konfliktus. *Filosofija. Sociologija*, 21 (2), 112–121. <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2010~1367172375017/J.04~2010~1367172375017.pdf>
8. Milkintaitė, L., & Marcinkevičienė, D. (2013). Socialinio darbuotojo realizuojami vaidmenys smurto pasireiškime socialinės rizikos šeimose. *Profesinės studijos: teorija ir praktika*, 11, 81–89. <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2013~1367189375375/J.04~2013~1367189375375.pdf>
9. Munobwa, J. S., & Ahmadi, P. O. (2023). Helping or Controlling? Choice of Coping Methods When Dealing with Violent Clients in Statutory Social Work. *Social sciences*, 12 (58), 1–15. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1741461/FULLTEXT01.pdf>
10. Raudeliūnaitė, R., Volf, G. (2020). The causes of stress at work amongs social workers. *SHS Web of Conferences*, 85. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20208503004>
11. Stasiūnaitienė, E., & Mažeikaitė, S. (2015). Socialinio darbuotojo patiriamos problemos dirbant su socialinės rizikos šeimomis. *Sveikatos mokslai*, 25 (5), 13–17. <http://doi.org/10.5200/sm-hs.2015.082>
12. Stremauskienė, R., & Žibėnienė, G. (2014). Socialinių darbuotojų, dirbančių Vilniuje su socialinės rizikos šeimomis ir teikiančių joms socialines paslaugas, patiriami sunkumai. *Socialinis ugdymas*, 39 (3), 86–98. <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/15681/114-195-1-SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Verseckaitė, G., & Snieškienė, D. (2011). Socialinio darbuotojo vaidmenų konfliktai dalyvaujant vaiko paėmimo iš šeimos procese. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 7 (1), 12–151. <https://gs.elaba.lt/object/elaba:6133898/6133898.pdf>

SOCIAL WORKERS' EXPERIENCES OF MANAGING CONFLICTS WITH CLIENTS

Summary

Social workers work in an ever-changing, multifaceted environment and face a variety of clients. Therefore, conflicts in social work are inevitable since the social worker works directly with the client, with whom the relationship can vary from benevolent communication and cooperation to complex, problematic situations. Social workers provide clients with services in problem situations, which can also influence the occurrence of conflicts. The authors of both Lithuanian and foreign countries analyse the emerging conflicts between the social worker and the client, as well as their proper solutions and management. However, most often, there is an emphasis on the roles of the social worker in conflicts or on the decision strategies applied. However, delving into the behaviour of the client, and especially the social worker, that promotes interpersonal conflicts is avoided. Even if it is analysed, most often, it is only the behaviour of the client because the social worker must behave like a professional and cannot promote conflict situations, only manage them. Therefore, the purpose of this study is to analyse social workers' experience in managing emerging conflicts with clients. A qualitative study was conducted in which 7 social workers took part. The results of the study showed that social workers in conflict situations with clients try to adapt to the client and the situation, behave professionally and flexibly, and change the roles they play because clients do not really like it when the social worker performs several, most often contradictory roles at once and therefore expresses dissatisfaction. Social workers try to control themselves, remain emotionally stable and change the topic, thereby reassuring the client. Conflicts with clients arise due to different attitudes, non-fulfilment of requirements, clients' hostility, lack of social skills, addictions (to alcohol, drugs), the unwillingness to change, non-recognition of problems, and aggressive behaviour. In conflict situations, the social worker is involved in the aggressive behaviour of clients, lack of addiction, emotional intelligence and non-recognition of problems. The client is involved in conflict situations due to the social worker's strict tone or screaming, guided behaviour, lack of respect for the client, controlling behaviour and when customers feel ignored.

Keywords: social worker, client, conflicts, conflict management

Informacija apie autores

Indrė Juriavičienė. Šiaulių valstybinės kolegijos Sveikatos priežiūros fakulteto Socialinio darbo katedros absolventė. Mokslinių tyrimų kryptys: socialinių darbuotojų ir klientų konfliktai, jų valdymas.
El. pašto adresas: juriavicieneindre@gmail.com

Laima Milkintaitė. Šiaulių valstybinės kolegijos Sveikatos priežiūros fakulteto Socialinio darbo katedros lektorė. Mokslinių tyrimų kryptys: asmenybė ir motyvacija, profesinis orientavimas ir karjeros valdymas, profesinės veiklos ypatumai, globos sistemos pertvarka.
El. pašto adresas: l.milkintaite@svako.lt