

Rita Škriadaitė - Vrubliauskė

Atvirojo darbo su jaunimu gidas: kokybės link





Jaunimo reikalų departamentas
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos

Atvirojo darbo su jaunimu gidas: kokybės link



Užsakovas
Jaunimo reikalų departamentas
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
A. Vivulskio g. 5, LT-03162 Vilnius
Tel. (8 5) 249 7002, faks. (8 5) 249 6354
El. paštas info@jrd.lt
Interneto tinklalapis www.jrd.lt

Autorė – Rita Škriadaitė – Vrubliauskė
Iliustratorė – Ieva Ančerytė
Recenzentas – Kasparas Laureckis
Teksto redaguotoja – Neringa Mikalauskiene

Leidinyi parengtas pagal Jaunimo reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos užsakymą. Jaunimo reikalų departamentas negali būti laikomas atsakingas už šiame leidinyje esančios neteisingos informacijos pateikimą ir neprisiima atsakomybės dėl konkrečių jame paminėtų atvejų aprašymo.

ISBN 978-609-95501-3-8

Tiražas 200 egz.
Spausdino UAB Steparc

Turinys

Įvadas	4
Atvirasis darbas su jaunimu – pagrindiniai principai	6
Nemotyvuoti jaunuoliai, arba „jie nedaro, ko norime mes“	11
Atvirieji jaunimo centrai ir atvirosios jaunimo erdvės	16
Mobilusis darbas su jaunimu	19
Darbas su jaunimu gatvėje	23
Jaunimo darbuotojas	26
Jaunimo darbuotojo vaidmuo	27
Jaunimo darbuotojo kompetencijos	30
Individualus darbas su jaunimu	32
Atvirojo darbo su jaunimu kokybės ir tęstinumo palaikymas	43
Vadovo vaidmuo išlaikant atvirojo darbo su jaunimu kokybę	45
Atvirojo darbo su jaunimu tikslų ir uždavinių kėlimas	48
Atvirojo darbo su jaunimu kokybės standartai, kaip pagalba atstovauti savo veiklai	56
Metų įvertinimas ir planavimas	63
Darbuotojų psichohigiiena	69
Apie autoreę	71

Įvadas

Pirmasis atvirųjų jaunimo centrų praktinis gidas pasirodė 2011 metais. Praėjus šešeriems metams galima aiškiai matyti pokytį atvirojo darbo srityje, tad tą tekstą norėjosi aktualizuoti.

Per tuos šešerius metus matėme, kaip atvirieji jaunimo centrai ir erdvės auga, susiduria su vis sudėtingesnėmis situacijomis, plečia savo veiklų spektrą, tęsia mobilųjį darbą ir darbą su jauniu gatvėje. Kas yra atvirasis darbas, yra girdėję vis daugiau žmonių.

Tačiau per tą laiką pastebėjome, kad darbo kokybė ne tik gerėja, žinios ne tik auga: vienu etapu puikiai veikusios įstaigos užsidaro, į įstaigą atėjusios naujos komandos vėl kelia klausimus, kurie kažkada toje įstaigoje jau buvo atsakyti. Suvokėme, kad reikėtų daugiau dėmesio skirti kokybės palaikymo, tęstinumo ir centrų augimo temoms. Būtent tai ir atsispindi antrajame praktiniame gide – po bendro atvirojo darbo lauko, jo veikėjų, veiklos formų apibrėžimo aparsime temas, kurios padeda įstaigai kokybiškai veikti. Rašydami gidą pastebėjome, kad labai skatiname įstaigas atsakyti į klausimą – „kas ir kokie mes esame, kokie norime būti?“ Tuo pačiu supratome, kiek glaudžiai įstaigos identitetas susijęs su kokybe. Šiame gide praplėtėme atvirąjį darbą dirbančio asmens užduotis – atskleidėme galimybes ir būdus teikti individualų lydėjimą jauniems žmonėms, suteikėme daugiau gairių, kaip tai atlikti.

Lietuvoje veikia šios darbo su jaunimu formos: atvirasis darbas su jaunimu, mobilusis darbas ir darbas su jaunimu gatvėje. Šiame leidinyje labiau atspindime atvirųjų jaunimo centrų ir erdvių realybę ir atliepiame jų poreikius. Temos, kurios gvildenamos leidinyje, neprieštarauja ir dauguma tinka mobilijam darbui su jaunimu ir darbui su jaunimu gatvėje, bet šioms darbo formoms dėl savo specifikos (ėjimo „pas jaunuolius“, o ne jų kvietimo pas save) ir naujumo reikėtų akcentuoti kitokias temas.

Antrasis praktinis gidas turi kiek kitokią struktūrą – daugumoje skyrių rasite kolegų pasidalijimus savomis patirtimis, kas jiems atrodo svarbu ar rekomenduotina. Taip pat kiekvienos temos pabaigoje rasite klausimų savirefleksijai. Juos galite atsakyti vieni arba pasvarstyti drauge su komandos nariais, taigi esate kviečiami atlikti nemažai namų darbų.

Labai norėtūsi, kad šis praktinis gidas būtų naudojamas. Siekėme perteikti informaciją kuo paprasčiau, kad ji būtų lengvai pritaikoma. Temas stengiamės pristatyti tokias, kad jos būtų keliais žingsneliais toliau nuo atvirojo darbo kasdienybės Lietuvoje, bet ir kad nebūtų per didelio atotrūkio tarp kasdienybės ir pristatomų temų. Taip pat atkreipiame dėmesį, kad nepretenduojame pristatyti visų įmanomų įrankių, o pateikiame būtent tuos, kuriais, mūsų manymu, jau galima naudotis. Siekiame, kad įstaigos, pritaikiusios tai praktiškai, nuosekliai augtų.

Praktinio gido naudojimosi galimybės priklauso nuo kūrybinių įgūdžių bei tikslo. Galite jį tiesiog perskaityti ir skirti laiko atsakyti į savirefleksijos klausimus, pateiktus temos pabaigoje. Galite individualiai perskaityti atskiras dalis ir padiskutuoti apie tai komandoje – gal ką nors atpažįstate, gal kai kurios temos kelia abejonių – taip kursite bendras vertybes ir laikysenas,

o tai labai svarbu komandai gyvuoti. Manome, kad šį gidą galima duoti perskaityti naujam darbuotojui arba visai komandai, siekiant šią veiklą vykdyti kokybiškai. Linkime kūrybiškumo.

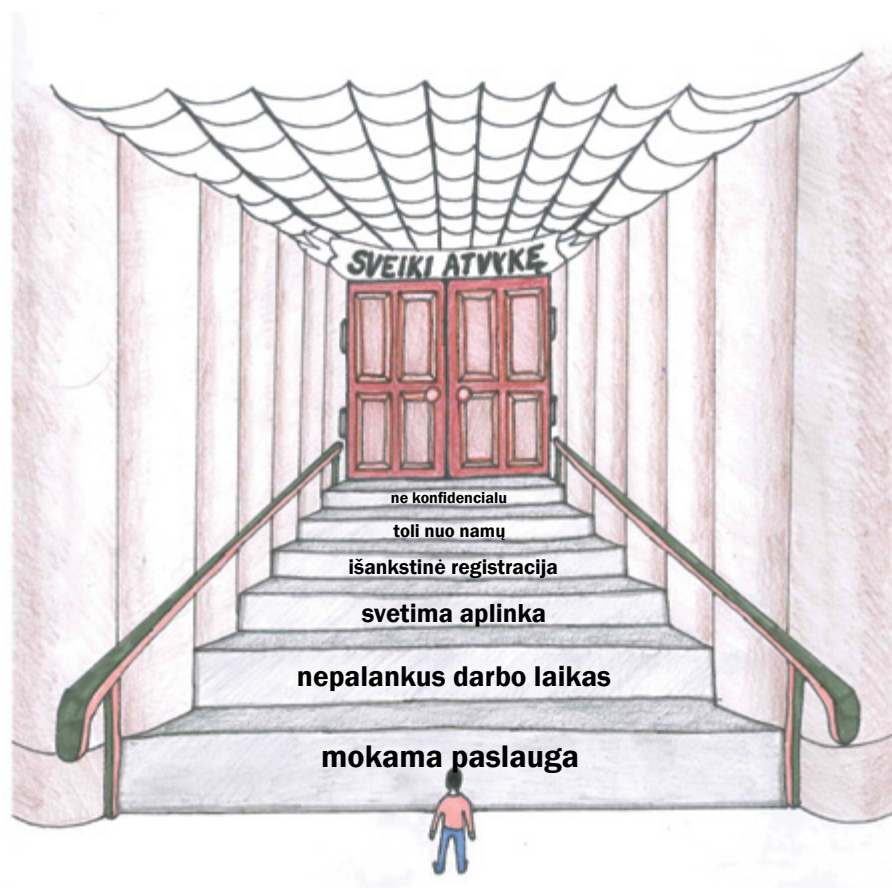
Šiame gide vartojame vyrišką giminę norėdami palengvinti skaitymą, tačiau taip rašydami turime omeny tiek vyrus, tiek moteris.

Prie šio leidinio prisidėjo daugiau žmonių, kurie sutiko pasidalyti savo patirtimi. Tad jiems ypač dėkojame. Ačiū Ievai Ančerytė, nupiešusiai leidinio iliustracijas. Ji daug metų lankė atvirąjį jaunimo centrą, o vėliau baigė socialinio darbo studijas, tad ji pažįsta bei jaučia šią darbo formą iš skirtingų perspektyvų.

Ačiū ir visiems, kurie atvirai dalijosi savo patirtimi ir suvokimu per konsultacijas, mokymus, supervizijas – jūsų dėka galėjome suprasti, kuo ir kaip atvirasis darbas Lietuvoje gyvena ir su kokiais iššūkiais susiduria.

Atvirasis darbas su jaunimu – pagrindiniai principai

Atvirasis darbas yra viena iš darbo su jaunimu formų, kurios pagrindinis tikslas – palydėti jauną žmogų jam tampant suaugusiuoju. Atvirasis darbas vadovaujasi „žemo slenksčio“ principu – šis terminas kilęs iš socialinio darbo lauko ir nusako paslaugas, kurios yra lengvai prieinamos gavėjams, t. y. neturinčios „slenksčių“ arba tie „slenksčiai“ kritiškai mažstant yra sumažinti iki minimumo. „Slenksčiai“ socialiniame darbe gali būti nepalankus darbo laikas, mokesčiai už paslaugas, svetima paslaugos gavėjų aplinka, fizinis nutolimas ir nemažai kitų. Tarkime, jei atvirieji jaunimo centrai ir atvirosios jaunimo erdvės teikia paslaugas jauniems žmonėms, tai jie turėtų būti prieinami jaunų žmonių laisvalaikio metu, aplinka turėtų atitikti jauno žmogaus poreikius, paslaugos turi būti nemokamos.



„Atvirojo darbo reikia jaunuoliams, kurie neturi kur savęs realizuoti, nepritampa kitose siūlomose veiklose, galbūt išgyvena tam tikrų sunkumų. Galvoju, kad atvirojo darbo reikia ir visuomenei, ir valdžiai, ir tėvams, nes neretai visi šitie subjektai turi problemų dėl tų „nepatogių“, „kitokių“ jaunuolių. Kokybiškai veikiantis, kompetentingus darbuotojus turintis atvirasis jaunimo centras gali būti kaip statybininkas ir padėti atstatyti sudegusius tiltus su jaunuolio aplinka.“

Atvirasis jaunimo centras duoda daug. Jaunuoliai sako – draugų, žaidimų, veiklų, laisvės. Aš galvoju, kad jis duoda ir erdvę saugiai būti, galimybę atvirai bendrauti, būti išgirstam, suprastam. Galų gale, jis padeda spręsti jaunuoliui kasdienius iššūkius ir problemas, nes „pakimarinas“ su jaunimo darbuotoju prie arbatos, savo bėdą galima pradėt matyti kitaip, galima imti tikėti, kad iškilę sunkumai – dar ne pasaulio pabaiga.“

Kristina Pinskienė,

Atvirojo Kuršėnų centro vadovė

Prieš pristatydami atvirojo darbo principus, norėtume įvardyti, kam jie gali būti naudingi praktikoje. Kalbant apie principus, sudėtinga tai, kad jie iš pirmo žvilgsnio atrodo gana abstraktūs, ir tai reikalauja tam tikrų įgūdžių. Reikia išmokti jais matuoti savo veiksmus bei rasti orientyrą dileminėse situacijose. Principai yra tarsi tvora, kuri mums padeda atpažinti, ar sprendimai, kuriuos priimame, neišveda mūsų iš atvirojo darbo teritorijos. Darbas su žmonėmis yra fenomenologinis. Tai reiškia, kad iš visos žmogaus aplinkos, praeities, minčių, esamos situacijos ir kitų joje dalyvaujančių žmonių susikuria toks fenomenas – konkreti situacija, kurios antros tokios nerasime. Todėl negalime visoms situacijoms susikurti taisyklių ir apibrėžimų, nes tiesiog negalime numatyti visų galimų situacijų. Tad sprendimus ir dileminius atvejus matuojame principais.

Tarkime, gali pasitaikyti situacija, kad jaunuolis nesilaiko taisyklių, ir jūs turite apsispręsti dėl visiem priimtinių tokio jo elgesio pasekmių. Komandoje bus išsakyti skirtingi pasiūlymai, galbūt vienas kolega sakys, kad už tokį prasižengimą reikėtų jaunuolį šalinti iš įstaigos visam laikui, kitas siūlys neleisti eiti į atvirą jaunimo centrą du mėnesius. Šioje situacijoje visiškai draudimas prieštarauja atvirumo principui (nors toks sprendimas įmanomas, bet tik kraštutiniais atvejais), nes atvirojo darbo įstaiga turi būti atvira visiems. Antrasis pasiūlymas išlaiko atvirumo principą, bet neatsižvelgia į dalyvavimo principą: jaunam žmogui nepalikta galimybės pateikti jokio pasiūlymo, nėra erdvės, kuri priklausytų nuo jo. Tokiu atveju, sutarus, kad jaunuolis turi nueiti į kelis individualius susitikimus su darbuotoju ir tada vėl galės lankytis įstaigoje, yra išlaikomas tiek atvirumo, tiek dalyvavimo ir savanoriškumo principas. Jaunas žmogus gali pats nuspręsti, kada norės ateiti į susitikimus, taigi nuo jo priklauso, kada vėl galės grįžti į įstaigą ir apie ką bus tie individualūs pokalbiai. Tikimės, kad šis pavyzdys padėjo iliustruoti, kaip principai padeda orientuotis priimant sprendimus.

Principai turi būti gerai išsąmoninti, tada juos taikyti palengva taps savaime suprantama. Jie nepadės praktinėse veiklose, jei bus tik užrašyti ant biuro sienos.

Atvirasis darbas vadovaujasi šiais pagrindiniais principais:

Atvirumo principas pasireiškia keliais aspektais. Pirma, tai atvirumas jaunuoliams. Jaunuoliai neturi atitikti jokių išankstinių reikalavimų. Atvirajame darbe jaunuoliai yra priimami nepaisant jų tautybės, įsitikinimų, politinių nuostatų, religijos. Antra, tai atvirumas veikloms ir temoms: veiklos ir temos kuriamos ne iš anksto paruošus, bet atvirojo darbo aplinkoje, bendraujant su jaunuoliais. Jaunuolių gyvenimo situacijos, stilius, gyvenimo sąlygos, santykiai ir visos rūpimos temos yra tikrasis atvirojo darbo užsakymas. Trečia, tai yra atvirumas procesui ir rezultatui. Atvirasis darbas turi labai aiškius principus, kurie sukuria mums veiklos rėmus, bet nenurodo, kokiais būdais ir kokių rezultatų pasieksime. Pavyzdžiui, gali nutikti, kad jaunuoliai įvardys, jog vasarą nori stovyklos, – tai gali būti rezultatas, kuris vis dar gali kisti. Čia darbuotojai turi būti akylai, kad nepradėtų iš karto siūlyti tokios stovyklos formos, kokią jaunuoliai jau yra turėję. Būdas, kaip stovyklą suorganizuoti, gimsta tik iš tos konkrečios grupės ir konkretaus darbuotojo, dirbančio su jaunimu, tarpusavio interakcijos, priimtų susitarimų, gebėjimo priimti atsakomybę, norų ir tikslų. Tai yra vienas iš atvirumo procesui ir rezultatui pavyzdžių.

Atvirumo principas atsako į dažnai užduodamą klausimą, ar turime dirbti su mažiau motyvuotais jaunuoliais? Jei įstaiga, vykdanči atvirąjį darbą su jaunimu, išties vadovausis atvirumo principu, į ją ateis tie jaunuoliai, kuriems labiau reikia palydėjimo ir kurie nėra integravęsi kitose erdvėse: galbūt prastai sutaria su bendraamžiais, mokykla, šeima. Taip pat ateis jaunuolių, kurie patiria „slenksčių“ ten, kur jų bendraamžiai be didelių sunkumų žengia didesnį žingsnį ir eina į priekį. Jie ateis tiesiog ieškodami, kas juos priimtų ir kur jiems būtų saugu. Atvirasis darbas turi pagrindinį tikslą – kad žmonės būtų integruoti į visuomenę ir gyventų darnoje su savimi, tad būtent čia, atvirajame centre, tokiems jaunuoliams turi būti suteiktos sąlygos gauti palaikymą.

Savonoriškumo principas reiškia, kad jaunimas ateina savo noru ir pats nusprendžia, kokia forma ir kokiose veiklose dalyvaus, kiek dažnai ateis ir kiek laiko liks. Galbūt šis principas skamba savaime suprantamai, bet analizuojant atvirojo darbo situacijas vis pasigirsta žodis „turi“, kuris nurodo darbuotojų lūkestį, kad jaunuoliai dalyvaus tam tikrose veiklose, prisiims daugiau atsakomybės, padės viešinti įstaigą. Šis principas nurodo, kad jaunas žmogus gali pasirinkti laiko leidimo formą, ir tai gali būti tiesiog buvimas su bendraamžiais be jokių papildomų atsakomybių. Taip pat šis principas reiškia, kad atvirajame darbe neturi būti verčiama centre lankytis reguliariai, jei jaunuolis nejučia tam poreikio.

Dalyvavimo principas reiškia, kad jauni žmonės ne tik kviečiami prisidėti ieškant veiklų temų ir formų, bet skatinami visiškai įsitraukti jas įgyvendinant. Tai nuolatinis ir atsinaujinantis procesas. Faktas, kad jaunuoliai ateina savonoriškai, ir tai, kad jų tarpusavio santykiai nuolat kinta, lemia ir didelę kaitą atvirąjį darbą vykdančioje įstaigoje ir daro įtaką jos kasdieniams procesams. Tarkime, jei jaunuoliai planavo tvarkyti atvirosios jaunimo erdvės kiemėlį, bet nuostojo tai daryti, jaunimo darbuotojas turėtų perklausti, kas vyksta, išgirsti skirtingas nuomones ir koordinuoti procesą taip, kad būtų rastas kompromisas, o galiausiai galbūt ir pakoreguoti tikslai. Kuo daugiau jauni žmonės bus įtraukti į tokius procesus, tuo siūlomos veiklos labiau atitiks jų poreikius.

Orientavimosi į socialinę erdvę principas gali skambėti naujai, bet ilgesnę socialinio darbo patirtį turinčiose šalyse jis yra vienas kertinių. Šio principo esmė yra tai, kad tarp jauno žmogaus ar apskritai žmogaus ir erdvės, kurioje jis gyvena, yra glaudus ryšys. Taip pat iš šio principo seka, kad erdvė yra ne tik fizinė, bet ir socialinė sąvoka. Dirbant pagal šį principą, centre yra jauno žmogaus patirtys tam tikroje socialinėje aplinkoje, kurioje jis gyvena, o ne kokios nors unikalioms gairėms, kaip „jaunas žmogus turi gyventi“. Pokytis vyksta ne dėl išorinio „teisingo metodo“, bet įsiklausant į patį žmogų ir jo artimiausią aplinką panaudojant kaip resursą. Galime pateikti keletą orientavimosi į socialinę erdvę pavyzdžių. Tarkim, dirbant su žmonėmis, taip pat ir dirbant atvirąjį darbą, labai svarbu įvardyti, kokie yra tie žmonės: jų amžių, laisvalaikio leidimo vietas, kas yra tie, su kuriais jie dažniausiai leidžia laiką, kokių pomėgių turi ir kur tą daro? Kokia jų svajonė, kaip jie kuria savo vertę? Tai klausimai, susiję ne tik su pačiu asmeniu, bet ir su jo erdve. Lydint tokį žmogų, teikiant jam pagalbą, svarbu atsižvelgti į anksčiau minėtus dalykus:

- Galbūt toje žmogaus erdvėje (socialine prasme) yra resursų, kuriuos pasitelkus situacija gali gerėti, gali būti suteikta pagalba;
- Ar būdas, kuriuo norime stiprinti žmogų, nėra svetimas jo socialinei erdvei? Tarkime, nukreipiame jaunuolį į įstaigą, kuri yra toli nuo jo namų ir kurios stilius yra jam svetimas, tad kelia nesaugumą.

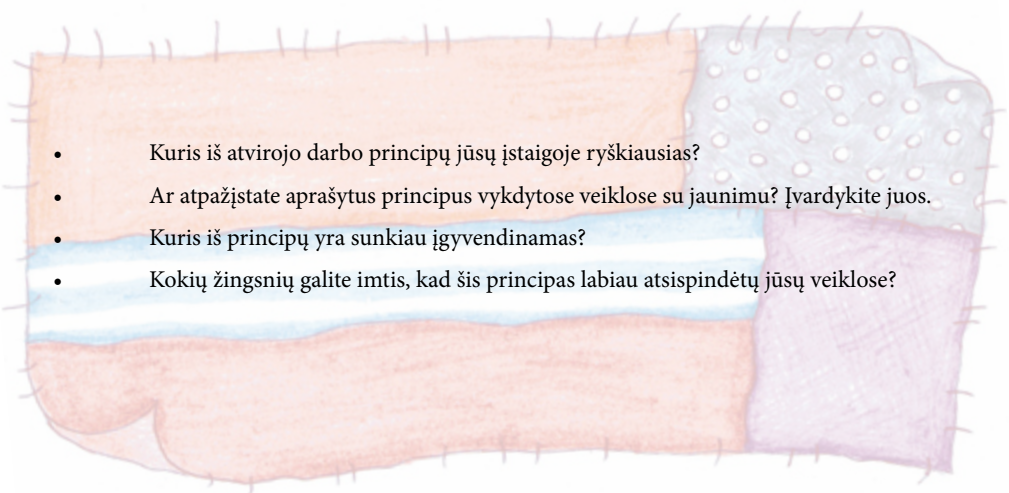
Dažnai socialinio darbo srityje juokaujama, kad socialiniai darbuotojai (kaip minėjome, atvirasis darbas su jaunimu taip pat yra socialinio darbo laukas) neretai atrodo kaip jų klientai. Pavyzdžiui, taip, kaip ir šiame paveikslėlyje:



To priežastis – orientavimosi į socialinę erdvę principas: žmogaus išvaizda simbolizuoja tam tikrą jo statusą, materialinę padėtį, laisvalaikį, pomėgius, tad teikia daug informacijos apie asmenį, kuri gali ir nepasitvirtinti, tačiau tam tikrą įvaizdį sukuria. Jei šis įvaizdis jaunuoliui bus svetimas ar kels nesaugumą, gali būti, kad bus sunku sukurti pasitikėjimu grįstą ryšį. Svarbu atkreipti į tai dėmesį, bet vis dėlto svarbiau nei išvaizda yra jūsų autentiškumas ir buvimas savimi!

Lyčių lygybės principas. Vadovaujantis šiuo principu, svarbu suvokti, kad merginos ir vaikinai auga ir formuojasi skirtingomis sąlygomis, į juos nukreipiami skirtingi lūkesčiai. Šis principas jauniems žmonėms padeda reflektuoti savo lytį, sumažinti dėl lyties stereotipų atsiradusias ribotas galimybes bei skatinti lyčių lygybę. Svarbu, kad jauni žmonės patys kurtų savo lyties identitetą ir tam gali pasitarnauti įvairios – mišrios arba vienos lyties dalyvių – veiklos. Tarkim, kai kuriose atvirąjį darbą dirbančiose įstaigose veikia atskiros merginų arba vaikinių grupės, kur jauni žmonės labai saugiai gali kelti tokius klausimus: „Ką reiškia būti mergina ar vaikinui?“, „Kokius moters ar vyro vaidmenis teko pažinti iš tėvų kartos?“, „Kokius vaidmenis mato aplinkoje?“ Šis principas skatina savo lyties vaidmens išsąmoninimą.

Rekomenduojama, kad lyčių lygybės principas atsispindėtų ir komandos sudėtyje, tai reiškia, kad dirbtų tiek vyrai, tiek moterys. Esant mišriai komandai, jaunuoliai turės galimybę kalbėti jų lyčiai jautriomis temomis, mokytis megzti saugų ir sveiką santykį su kita lytimi, nes ši patirtis paauglystėje dažnai yra ribota. Komandos sąmoningumas šiam principui atsispindi ir bendraujant su jaunuoliais: jei principo esmė – padėti jauniems žmonėms reflektuoti savo lytį ir jos vaidmenį, svarbu netaikyti lytims būdingų stereotipų, klišių, neprimetinėti vaidmenų ir nelaidyti su tuo susijusių juokelių.

- 
- Kuris iš atvirojo darbo principų jūsų įstaigoje ryškiausias?
 - Ar atpažįstate aprašytus principus vykdytose veiklose su jaunimu? Įvardykite juos.
 - Kuris iš principų yra sunkiau įgyvendinamas?
 - Kokius žingsnius galite imtis, kad šis principas labiau atsispindėtų jūsų veiklose?

Nemotyvuoti jaunuoliai, arba „jie nedaro, ko norime mes“

Atvirojo darbo su jaunimu principai ir toliau aprašytas jaunimo darbuotojo vaidmuo nurodo, kaip reikėtų priimti ir traktuoti jaunuolį. Šiame gide jaunimo darbuotoju vadinamas dirbantis su jaunimu ir turintis tam kompetencijų žmogus. Vis dėlto sutinkame atvirąjį darbą dirbančių žmonių, kurie jaunuolį tarsi nuvertina. Tad manome, kad šiai temai svarbu skirti atskirą dalį. Juk terminai, kuriuos vartojame, atspindi mūsų santykį su žmogumi. Galbūt paanalizavę, kodėl jaunuolius vadinate būtent taip, kaip vadinate, suprasite, kaip būtų galima stiprinti jūsų santykį.

Viena iš sąvokų, kuri pateko į Lietuvos atvirojo darbo kontekstą, yra „nemotyvuoti jaunuoliai“. Ši sąvoka gali sukelti daugiau klausimų nei teikti informacijos:

- Kam jie nemotyvuoti?
- O kam jie motyvuoti?
- Kur slypi jų „nemotyvacijos“ priežastys?
- Kas motyvuotų juos ką nors daryti?
- Ar jie turi būti motyvuoti ką nors daryti?
- Ar kas nors klausė jų to, ar su jais apie tai kalbėjo? Ir taip toliau.

O štai apie šią sąvoką vartojančius darbuotojus informacijos galima gauti daugiau:

- Galbūt tai darbuotojai, kurie vadovaujasi stigmatizuojančiomis nuostatomis apie jaunuolius.
- Arba tai darbuotojai, kurie jaunuolius priima tokius, kokie jie yra, ir nesiekia jų stigmatizuoti, bet dėl kokių nors priežasčių niekada nesusimąstė apie terminus ir jų reikšmes, kuriuos jie vartoja.
- Arba šie darbuotojai turi reikalavimų, kurių jaunuoliai neatitinka, šiuo atveju, reikalavimą, kad jaunas žmogus bus aktyvus *kokiai nors veiklai*.

Pirma ir trečia nuostatos prieštarauja ir pagrindiniam atvirojo darbo principui – atvirumui, kuris aprašytas pirmojoje dalyje.

Jeigu jums tikrai atrodo, kad jaunuoliai nemotyvuoti, tai svarbu ieškoti atsakymų, kodėl *jums taip svarbu*, kad jie ką nors veiktų. Galbūt į jus vaikystėje buvo dedama tokių lūkesčių, buvote skatinami būti aktyvūs ir tik tada jautėtės vertingi? Rekomenduojame apie tai pamąstyti. Galbūt atpažinsite, kokie reikalavimai jums buvo keliami paauglystėje, o atpažinus tai, gali keistis ir

jūsų lūkesčiai, keliami jauniems žmonėms. Galbūt „finansuotojai“ kelia reikalavimą, kad vyktų daugiau veiklų, kur jaunuoliai turėtų veikti ką nors „matoma“? Tuomet padėtų jaunų žmonių poreikių ir teisių atstovavimas (apie tai daugiau skyriuje „Jaunimo darbuotojo vaidmuo“), o ne spaudimo jiems didinimas. Galbūt, kai patys tiek daug skubame, mums nepavyksta sustoti ir įsižiūrėti, kas vyksta jaunuoliams būnant kartu ir bendraujant. Tokiu atveju padėtų atsitraukimas, laikas stebėjimui, sąmoningam suvokimui to, ką matome. Galbūt trūksta profesinių žinių apie jauno žmogaus amžiaus tarpsnį, tuomet galima rasti straipsnių, leidinių, knygų. Tai tik keletas pavyzdžių, bet kiekvienu atveju galima daryti ką nors, kad mūsų požiūris keistųsi.

Vis dėlto, jeigu jaučiate poreikį kaip nors vadinti jaunuolį, rekomenduojame rasti sąvoką, kuri suteiktų informaciją apie faktus, o ne apie jūsų vertinimą ir jaunuoliui priskirtas savybes. Galite sakyti, kad jaunuoliai gyvena kaimiškoje vietovėje, nedirba ar nesimoko, išgyvena konfliktus šeimose, turi mokymosi sunkumų, nedalyvauja būreliuose, nesilanko sporto klubuose ar panašiai: tai nusako esamą situaciją, bet nevertina, nestigmatizuoja ir yra objektyvu.

„Kai mokykloje dirbau socialine pedagoge, susidurdavau, kad mokytojai kalba apie jaunuolių nemotyvuotumą. Man tai skamba lyg diagnozė, iškeliam tai kaip rimtą ligą, ieškom, kaip tą gydyti. Vis dėlto jaučiau, kad čia ne apie tai. „Neet“¹ s'voka man taip pat atrodo labai slidi. Per atvirąjį darbą man atsivėrė akys: dirbau su kolega, kuris žiūrėjo į jaunuolius tiesiog kaip žmogus, elgėsi su jais tiesiog labai padoriai ir kūrė tokį santykį. Tai buvo ne ugdomasis, o tiesiog padorus žmogiškas santykis. Stebėdama jaunuolius atvirojoje jaunimo erdvėje ir girdėdama jų pasakojimus apie santykius su suaugusiais (mokytojais, kultūros centro darbuotojais, kur tada veikė atvirąjį jaunimo erdvė, kartais – net tėvais), atrodė, kad jaunuoliai jiems yra kažkokie nepatogūs. Dėl iššaukiančio elgesio toks jaunimas vis nustumiamas, nustumiamas, ir vėliau patys jaunuoliai pradeda tikėti, kad nieko nemoka. Kai jie sėdi tribūnose ir geria alų, plepa, atrodo, kad nieko neveikia, bet kai jie ateina pas mus su tomis temomis, suvoki, kad tai yra egzistencinės temos. Jie kalba apie tą patį, ką ir mes, bet tiesiog yra nuvertinti ir nebeprisitiki savimi. Šiaip jie nori ką nors veikti, bet jau nebetiki savimi, nes juos nuvertina aplinka, mokytojai, suaugusieji. Bet jei jiems praveri duris, duodi galimybę, leidi ką nors organizuoti, jie pradeda kalbėti. Šiai ketvirtadieniais vienas iš mūsų erdvės darbuotojų organizavo protmūšius mieste. Suprantama, kad jaunuoliams, atėjusiems prieš porą mėnesių iš gatvės, tokia veikla neįdomi. Pas mus rinkosi labiau sportinis jaunimas, ir mes norėjome juos įtraukti į intelektualėnes veiklas. Taigi pasakėm: „Važiuojam“, ir po truputį jie pradėjo važiuoti. Pirmus kartus dalyvavo tik darbuotojai, bet po truputį užsikrėtė ir jaunuoliai, nes darbuotojai degė tą idėją, ir tada užsidega kiti. Galiausiai jaunuoliai taip užsidegė, kad protmūšiai atsirado Naujojoje Vilnioje. Mes galėjome numoti ranka, ir nieko būtų nevykę. Tada pamatai, kad tas nemotyvuotumas dingsta, tai nebebūna liga, tai ne koks specialusis poreikis. Jiems nereikia nieko specialaus, reikia stebėti, būti kartu ir būti labai dėmesingiems tam, kas vyksta. Atvirasis darbas ir leidžia „būti“. Iš pradžių ateidavau norėdama suorganizuoti, ką nors padaryti. Bet dirbant atvirąjį darbą su jaunuoliais ne tai yra pagrindas,

¹ NEET sąvoka apima jaunus bedarbius ir nesimokančius, nestudijuojančius, nedirbančius pagal darbo sutartį ar savarankiškai, neturinčius kitų darbo santykiams prilygintų teisinių santykių, nevykdančius neatlygintinio užimtumo veiklos, neieškančius darbo jaunus žmones.

tai – antrinis reikalas. Pirmiausia, labai svarbu atvirumas santykiams, domėjimasis, kiekvieno jaunuolio priėmimas su nuostaba ir atradimo džiaugsmu, kad ir koks jis būtų. Taigi, vienas būdas – traukti jaunuolius paskui save ir judėti į priekį, kaip buvo su protmūšiu, arba, kitas būdas – juos stebėti, pradėti nuo pasitikėjimo kūrimo ir keliauti iki veiklų, kurios bus jaunuoliams svarbios ir patrauklios. Aš netikiu, kad jie nemotyvuoti.“

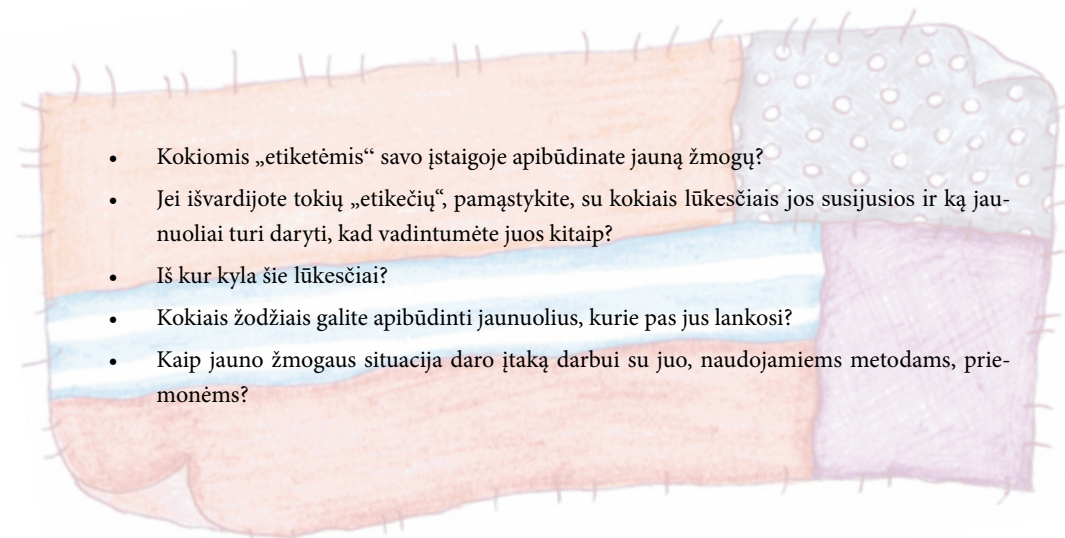
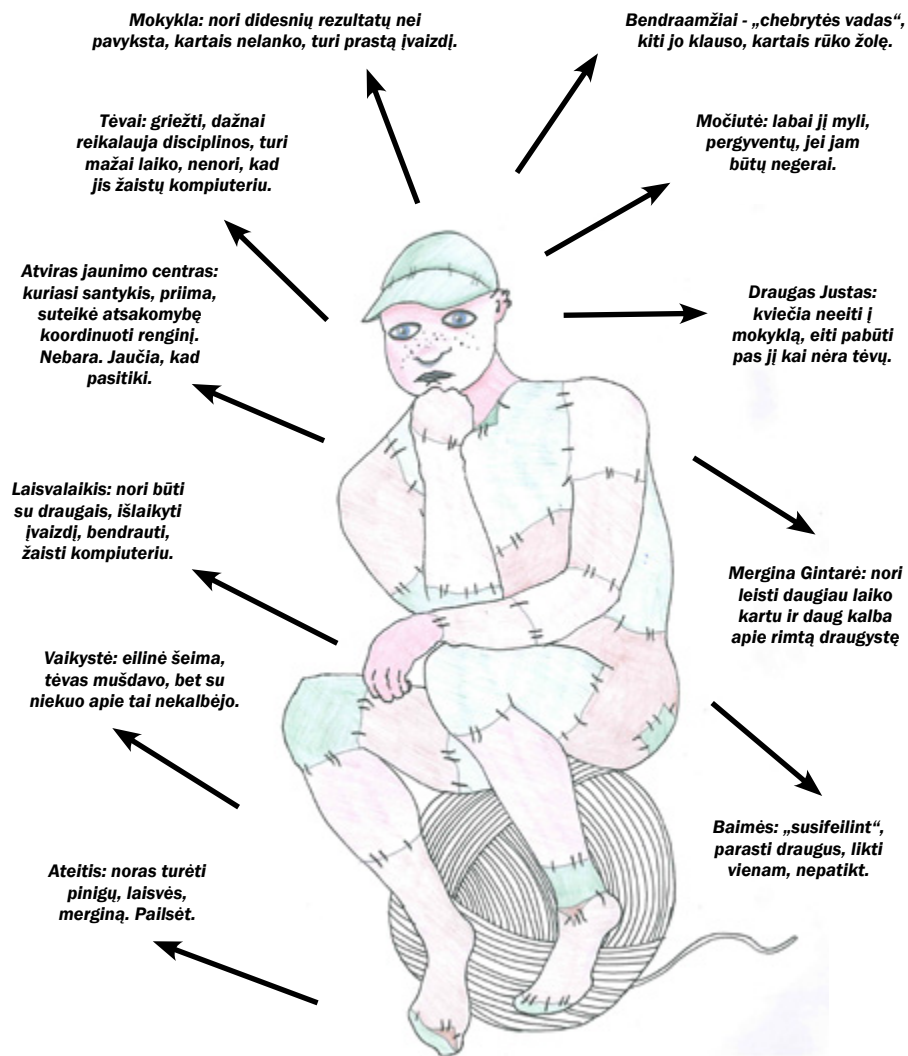
*Naujosios Vilnios atvirojos jaunimo erdvės koordinatore
Anastasija Olenkovič*

Jauno žmogaus identiteto kūrimas – lyg skiautinių menas

Jaunas žmogus išgyvena ypatingą amžiaus tarpsnį, perėjimą iš paauglystės į suaugusiojo pasaulį. Būdamas vaikas, jis gyvena „čia ir dabar“, jaučia tai, ką patiria, bet tik minimaliai analizuoja šią patirtį. Jaunas žmogus turi išmolti begalę dalykų, kuriuos moka suaugęs žmogus: pažinti save, suvokti, kas patinka, atpažinti asmenines vertybes, bendrauti, išdrįsti išsakyti savo nuomonę, suvokti, kokius santykius nori kurti, būti poros santykiuose, priimti atsakomybę, dalytis atsakomybe, pralaimėti, spręsti konfliktus, išbūti įtampas, planuoti ateitį, valdyti pinigus, reaguoti į skirtingus keliamus reikalavimus ir t. t. Sąrašą galima dar ilgai tęsti. Vadinas, atvirojo darbo vaidmenį galima apibūdinti labai paprastai – padėti jaunuoliui išbūti šiose situacijose, lydėti jį, padėti pažinti save. Ir tuo pačiu suvokti, kad šioms temoms jaunas žmogus išieškoja daug energijos.

Bręstančio žmogaus pagrindinis uždavinys – *suformuoti savo identitetą*. Mūsų dienų jaunuoliui ši užduotis yra gana sudėtinga, nes jo gyvenimas apima labai daug skirtingų, kartais tarpusavy nederančių, prieštaringų „pasaulių“. Juose dalyvaudamas, jaunas žmogus integruoja tuos patyrimus į savo paveikslą, ir taip formuojasi jo identitetas. Vokietijos sociopsichologas Heineris Keuppas modernaus žmogaus identitetą vadina *skiautiniu identitetu* (Patchwork Identity). Partirts, lyg atskiras skiautes, žmogus turi „susiuoti“ taip, kad derėtų į darnią visumą. „Susiuoti“ šiame kontekste reiškia integruoti skirtingas patirtis į savo asmenybę taip, kad tai nekeltų vidinių įtampų. Ypatingas vaidmuo čia tenka su jaunimu dirbančiam asmeniui: jis turi padėti jaunuoliui suprasti, ką tos patirtys reiškia, padėti priimti, net jei jos nemalonios, skatinti suvokti, kaip jos paveikia jo charakterį ir asmenybę. Prieš kelis dešimtmečius gyvenusiam jaunam žmogui savo identitetą kurti buvo paprasčiau, nes „pasaulių“, kuriuose jis gyveno ir dalyvavo, buvo mažiau, jo aplinka buvo homogeniškesnė.

Paveikslėlyje pabandėme pavaizduoti, su kokiomis skirtingomis temomis ir iššūkiais gali susidurti jaunas žmogus. Paanalizavę pamatysite, kokios įvairios šios patirtys ir kaip nelengva gali būti „suklijuoti“ jas į vieną darnų identitetą.



- Kokiomis „etiketėmis“ savo įstaigoje apibūdinote jauną žmogų?
- Jei išvardijote tokių „etikečių“, pamąstykite, su kokiais lūkesčiais jos susijusios ir ką jaunuoliai turi daryti, kad vadintumėte juos kitaip?
- Iš kur kyla šie lūkesčiai?
- Kokiais žodžiais galite apibūdinti jaunuolius, kurie pas jus lankosi?
- Kaip jauno žmogaus situacija daro įtaką darbui su juo, naudojamiems metodams, priemonėms?

Atvirieji jaunimo centrai ir atvirosios jaunimo erdvės



Atviroji jaunimo erdvė – tai patalpa, skirta ir pritaikyta atvirajam darbui su jaunimu, galinti būti įstaigoje (kultūros, švietimo, sporto ar socialinėje), nekeičiant įstaigos juridinio statuso, ir pritaikoma atvirajam darbui su jaunimu, panaudojant jau esamą priemonių ir metodinę bazę. Atvirosios jaunimo erdvės yra palanki (nebūtinai vienintelė!) vieta pradėdant dirbti atvirąjį darbą: ji gali padėti atrasti savo vaidmenį, įgauti jaunuolių pasitikėjimą, išsiginčioti darbo modelius. Kai vadiname ją „palankia“, turime omeny, kad tam reikia mažiau infrastruktūros, patalpų, darbuotojų kvalifikacijos, tad ir startuoti lengviau. Dažnai gali būti panaudojama dalis materialinės bazės, priklausančios pagrindinei įstaigai.

Tai esminis skirtumas nuo kitų darbo su jaunimu formų. Atkreipiame dėmesį, kad nors atvirosioms jaunimo erdvėms taikomi paprastesni minimalūs reikalavimai, darbo turinys lieka tas pats – palydėti jaunuolį remiantis pasitikėjimu grįstu santykiu. Tai, kiek profesionalios pagalbos bus suteikta atvirojoje jaunimo erdvėje, priklauso nuo ten dirbančių asmenų patirties ir kompetencijų. Tarkime, atvirojoje jaunimo erdvėje neprivaloma suteikti tęstinio individualaus lydėjimo, bet tai *gali* būti vykdoma, jei dirbanti komanda jaučiasi turinti kompetencijų tą daryti. Bendra patirtis rodo, kad net pradėjus veikti tik suteikiant saugią erdvę jaunimui, jeigu veikiama atvirojo darbo principais ir darbuotojas geba kurti saugų santykį, anksčiau ar vėliau jaunuoliai ateis su savo temomis. Tos temos skatins darbuotojus stiprinti kompetencijas ir ieškoti, kaip padėti ir reaguoti į išskylančias situacijas. Paprastai atvirojoje jaunimo erdvėje dirba įstaigos, kurioje ji yra, darbuotojas, galintis dalį laiko skirti šiai erdvei.



Atvirasis jaunimo centras yra įstaiga ar jos padalinys, vykdamas atvirąjį darbą su jaunimu, teikiantis socialines, pedagogines ir psichologines paslaugas, kurio savininko ar dalininko teises ir pareigas įgyvendina savivaldybės, nevyriausybinių organizacijų, vietos ar religinės bendruomenės. Lyginant su atvirąja jaunimo erdve, atvirajame jaunimo centre dirbantys

žmonės turi turėti socialinio darbuotojo, pedagogo arba psichologo išsilavinimą. Taip pat atvirajame jaunimo centre dažniausiai yra daugiau nei viena patalpa, skirta jaunuoliams, darbo kokybę didins atskiras biuras (pavyzdžiui, tai padės užtikrinti konfidencialių dokumentų, finansinių ataskaitų ar asmeninių daiktų saugumą). Atvirasis jaunimo centras teikia socialines, psichologines ir pedagogines paslaugas, dirba individualiai su jaunuoliais, neretai – ir su jų šeimos nariais. Ypatingas dėmesys skiriamas mažiau galimybių turintiems jaunuoliams, kurie dėl įvairių priežasčių negali ar nenori įsitraukti į jaunimo veiklos pasiūlymus.

Apibendrinant skirtumus ir panašumus tarp atvirosios jaunimo erdvės ir centro, galima išskirti šiuos rekomenduotinus bruožus:

Atvirosios jaunimo erdvės	Atvirieji jaunimo centrai
Sukurta nusteigiant atskiro padalinio įstaigos steigimo dokumentuose	Atskiras juridinis asmuo arba jo padalinys (veikiantis pagal skyriaus nuostatus), kuris yra apibrėžtas steigimo dokumentuose ar veiklos dokumentuose
Įstaigos steigimo dokumentuose minimas darbas su jaunimu	Įstaigos steigimo dokumentuose aiškiai apibrėžta, kad įstaiga ar jos padalinys vykdo atvirąjį darbą su jaunimu
Viena arba daugiau patalpų veiklos vykdyti kultūros, švietimo, sporto ar socialinėje įstaigoje, bendruomenėje	Atskiras įėjimas su dviem ar daugiau patalpų, pritaikytų jaunimui
Bent vienas darbuotojas, minimalus kvalifikacinis reikalavimas (papildomi mokymai, universitete pasirinktas modulis ar kita)	Bent 2 jaunimo darbuotojai, iš kurių bent vienas turi aukštąjį arba jam prilygintą socialinio darbo, socialinės pedagogikos, psichologijos arba kitą išsilavinimą, atitinkantį keliamus reikalavimus
Veiklos gali apsiriboti erdve tiesiog pabūti ar laisvalaikio užimtumo erdvė jauniems žmonėms	Be erdvės tiesiog pabūti ir laisvalaikio veiklų, teikiamos individualaus konsultavimo, pagalbos probleminių situacijų atveju paslaugos
Gali būti prieinama jaunuoliams minimaliai po 4 valandas, bent 3 kartus per savaitę	Veikia bent 4 dienas per savaitę, ne mažiau kaip po 4 valandas per dieną
Erdvė pritaikyta jaunų žmonių poreikiams, yra priemonių, padedančių megzti kontaktą, jaunuoliai gali įsitraukti į erdvės kūrimą	
Gali būti teikiamos socialinės, pedagoginės, psichologinės, ugdymo, emocinio palaikymo, užimtumo ir prevencijos paslaugos	
Numatyti nuolatiniai, viešai internete paskelbti ar matomose vietose pakabinti darbo laikai	
Vadovaujama atvirojo darbo principais	

- Kuo pasižymi jūsų atvirasis jaunimo centras / atviroji jaunimo erdvė? Kuo jūs išskirtiniai?
- Kuo jūsų AJC / AJE svarbūs jūsų lankytojams? Vietos bendruomenei?
- Kokius AJC / AJE kriterijus visiškai atitinkate, o dėl kurių dar turite pasistengti?
- Ar, jūsų vertinimu, numatytas AJC / AJE darbo laikas yra tinkamas jaunuoliams?

Mobilusis darbas su jaunimu



Mobilusis darbas su jaunimu – tai viena iš darbo su jaunimu formų, nukreipta į kiekvieną jauną žmogų ir sudaranti sąlygas dalyvauti veikloje, kuri vykdoma pagal jaunuolio poreikius jo gyvenamoje aplinkoje, kurioje nėra atvirųjų jaunimo centrų ar erdvių. Mobilusis darbas, kaip aišku jau iš pavadinimo, yra įgyvendinamas jaunimo darbuotojų komandoms vykstant į vietas, kur renkami jaunuoliai, t. y. ši darbo forma labai orientuota į jaunų žmonių gyvenamąją ir socialinę erdvę ir įsilieja į ją. Mobilusis darbas gali būti organizuojamas skirtingai, bet keli esminiai principai jį skiria nuo kitų darbo formų:

- Darbuotojai / darbuotojų komanda reguliariu laiku vyksta į tą pačią vietą ir mezga kontaktus su tenai gyvenančiais / laiką leidžiančiais jaunuoliais.
- Atsiradus pasitikėjimu grįžtam santykiui bei pažinus vieniems kitus, jaunuoliai turi galimybę gauti profesionalią pagalbą iškilus sunkumų, kartu gali būti kuriama įvairių veiklų.

Kur reikėtų važiuoti, kaip pasirinkti vietas?

Vėlgi patirčių yra įvairių: užsienyje didesniuose miestuose mobilusis darbas „padengia“ tam tikrus miesto rajonus, kur mažiau veiklų jaunuoliams arba kur yra įvairių paslaugų jauniems žmonėms poreikis, tarkim, todėl, kad ten gyvenantys jaunuoliai priklauso skirtingoms socialinėms grupėms. Net jei tame pačiame rajone veiktų pora ar keletas atvirojo darbo įstaigų, jos veikiausiai suburs skirtingus jaunuolius – priklausomai nuo rajono dalies, ten dirbančių komandų, besilankančių jaunuolių, vykstančių veiklų. Mobilusis darbas tokiu atveju gali papildyti jau egzistuojančias įstaigas bei paslaugas jauniems žmonėms. Lietuvoje mobilusis darbas rado nišą kaimo vietovėse. Rekomenduojama mobiliojo darbo paslaugas teikti būtent vietose, kur yra per mažai jaunuolių, kad būtų kuriama vietinė infrastruktūra (atvirieji jaunimo centrai, atvirojo jaunimo erdvės ar kitos laisvalaikio užimtumui skirtos erdvės jauniems

žmonėms), arba esama kitų sąlygų, dėl ko ta infrastruktūra neatsiranda. Paprastai kartą ar du kartus per savaitę į tokias vietas atvažiuoja mobiliojo darbo komanda ir praleidžia su jaunuoliais po keletą valandų.

Gali kilti natūralus klausimas: „O kur vis dėlto susitinkama su jaunuoliais?“ Iprastai tai gali būti vietos, kur jaunimas lankosi, parkeliai, arba tiesiog šaligatvis. Žinoma, dirbti būna sunkiau, jei oras prastas, lyja ar labai šalta. Tad kai kur linkstama panaudoti toje vietovėje esančias erdves: mokyklas, bendruomenės namus, kultūros centrus ar panašiai, iš anksto sutarus ir įgavus pasitikėjimą. Tai ypač prigijo Lietuvoje. Telšių atvirojo jaunimo centro patirtis rodo, kad kaimo vietovėse įgyti pasitikėjimą gali užtrukti, tad darbuotojams gali prireikti kantrybės ir vilties, kad ilgainiui situacija pasikeis.

„Mūsų jaunimo centro patirtis rodo, kad norint pradėti dirbti mobilųjį darbą su jaunimu reikėtų labai gerai apgalvoti ir pasiruošti. Reikėtų nuosekliai pradėti nuo analizės: kuriose vietovėse būtų poreikis, kokios organizacijos veikia, ką jos siūlo jauniems žmonėms. Būna, kad gyvenvietėje yra sporto metodininkas, turintis neformaliojo ugdymo patirties, jis puikiai dirba su jaunuoliais nesiekdamas rezultatų, orientuojasi į procesą, o jauni žmonės ten susirenka ne tik pasportuoti, bet ir pabūti su bendraamžiais, praleisti vakarą. Tokiu atveju mobilusis darbas gali būti ir nereikalingas. Ištyrus poreikį, svarbu prisistatyti bendruomenei, kad nuo pat pradžių visi turėtų vienodą informaciją: kas ta mobilioji komanda, iš ko ji finansuojama, koks jos darbo pobūdis, ko galima tikėtis. Svarbu nuraminti, kad tai – ne konkurentai ir jie neatvažiuo pakeisti vietinių mokytojų, bibliotekininkų, kultūros darbuotojų ar sporto metodininkų. Tai visą esančią infrastruktūrą papildantis darbas su jaunuoliais. Vėliau reikėtų susirasti tinkamiausią vietą, kur galima būtų glaustis. Patirtis sako, kad darbas paplūdimiuose, parkeliuose, stadionuose gali veikti tik šiltuoju metų laiku, bet labai padeda, kai yra patalpa, kurioje visi susitinka, vėliau galima eiti ir į lauką, sporto aikštelę ir dar kur nors, palikus raštelį ant durų apie buvimo vietą. Kitas žingsnis – susitikimas su jaunuoliais, lankymasis mokyklose informuojant apie atvykimą, kabinant informacinius skelbimus prie parduotuvių, stotelėse. Iš pradžių padeda įvairių veiklų organizavimas: filmo rodymas, žaidimų turnyras, maisto gaminimo užsiėmimai. Esame supratę, kad ateiti į niekur yra sudėtinga, bet jei žinau, kad ten kažkas vyksta, natūralu ateiti ir tikėtis, kad bus siūloma veikla. Tikriausiai patys svarbiausi dalykai – tai lankymosi reguliarumas ir tie patys jaunimo darbuotojai. Tai jaunuoliams suteikia saugumo ir pasitikėjimo jausmą. Juk einama pas darbuotojus, su kuriais jau esi susipažinęs, pasipasakojęs ir pan. Vėliau jau lieka dirbti su jaunuolių grupe pagal jų poreikius. Pastebėjome, kad jaunuolius iš kaimo gyvenviečių gana sudėtinga įkalbinti dalyvauti išvažiuojamose veiklose, bet po poros ar trejų metų jie tampa atviresni pasiūlymams ir dalyvauja siūlomose veiklose, susipažįsta su kitų gyvenviečių jaunuoliais. Priklausomai nuo vietovės, besirenkančių jaunuolių, bendruomenės požiūrio ir bendradarbiavimo galimybių verta, esant palankioms sąlygoms, kartu su jaunuoliais įsikurti savo erdvę, pagal poreikius išmarginant sienas, pasigaminant sėdmaišių ir pan., priklauso nuo patalpų, kuriose tokia erdvė galima. Įsikūrę tokią erdvę, jaunuoliai jaučiasi geriau, mieliau renkas, saugo savo susikurtą erdvę, bendruomenė pakeičia požiūrį į

jaunus žmones – juos mato kuriančius, o ne griaušančius. Šiandien mes pasiekiami beveik viso rajono jaunuolius, jie turi tas pačias galimybes dalyvauti įvairiose veiklose, netgi tarptautiniuose projektuose. Mobiliojo darbo vietose iš jaunuolių gauname labai pozityvų grįžtamąjį ryšį: jie džiaugiasi galimybė susirinkti, paplepti su bendraamžiais, sužinoti apie įvairias veiklos galimybes. Santykį su jaunimo darbuotoju jie įvardija kaip labai šiltą, nuoširdų ir aiškų. Organizuojame įvairius žygius, stovyklas ir matome, kaip jaunuoliai kovoja dėl vietos šalia jaunimo darbuotojo. Tai didžiausias įvertinimas. Aišku, tai nenuitinka per savaitę ar dvi, o yra ilgo, nuoseklaus darbo rezultatas. Gaila, kad šis jaunimo darbuotojo darbas, kaip ir daugelis kitų socialinio darbo sričių, nėra tinkamai įvertintas pinigais, jaunimo darbuotojas – idėjų žmogus, dirbantis mėgstamą darbą už minimalų užmokestį.“

Telšių atvirojo jaunimo centro vadovė

Saulena Pilitauskaitė

Gali kilti klausimas, ar dirbdami mobilųjį darbą jaunimo darbuotojai turi ką nors atsivežti. Priklauso nuo to, kokių transportu vyksta darbuotojai ir kur jie susitinka su jaunuoliais. Nesudėtingi stalo ar lauko žaidimai gali padėti santykiui megztis, nes kai kurie jaunuoliai iš karto gali nebūti linkę bendrauti. Jei nėra galimybės užsivirti vandens vietoje, termosai su šiltu gėrimu gali palengvinti buvimą kartu. Jeigu norite parodyti, kaip tausoti aplinką, galima naudoti plastikinius daugkartinius puodelius, juos lengva transportuoti, jie nedūžta. Jei vykstate didesniu automobiliu, galima įsidėti sudedamų stalų ir suolų – taip jaunuoliai galės užsibūti ilgiau. Verta pagalvoti, ar nereikėtų turėti ko nors jaunesniems lankytojams, nes jie dažnai papasakoja apie vykstančias veiklas vyresniems broliams ir seserims, juos pakviečia ar prašosi būti jų palydimi. Svarbu nepamiršti, kad materialinė bazė palengvina darbo kokybę, bet lemiamą įtaką daro darbuotojas ir jo kompetencijos dirbti tokio pobūdžio darbą.

Jei domėsitės ar lankysite užsienyje veikiančias mobilųjį darbą siūlančias įstaigas, galite pastebėti, kad į mobilųjį darbą įvairios atvirojo darbo principais veikiančios įstaigos žiūri skirtingai. Kai kurios šalys mobilųjį darbą laiko bene lygiaverčiu gatvės darbui, kitos labiau pabrėžia šių dviejų formų skirtumus.

Lietuvoje pastaruju metu atsiranda naujų galimybių finansuoti mobilųjį darbą, tad auga ir domėjimasis šia darbo su jaunimu forma. Prieš pradėdant tokias veiklas, rekomenduojame atsakyti sau, ar tikrai esate pasirengę ir turite resursų tuo užsiimti. Darbas su jaunuoliais jų erdvėje kelia papildomų iššūkių lyginant su įprastu darbu erdvėje, kai „šeimininkas“ esate jūs. Atkreipiame į tai dėmesį ne norėdami stabdyti iniciatyvas, bet ragindami priimti sprendimus atsakingai. Pradėjus dirbti mobilųjį darbą nepasiruošus, tai gali likti neigiama patirtimi tiek patiems darbuotojams, tiek bendruomenėms, o jaunuoliams tai gali tapti dar viena nutrūkusio santykio patirtimi.

- Ar turite planų pradėti dirbti mobilųjį darbą? Kas motyvuoja kiekvieną komandos narį tai daryti?
- Išsikelkite realius veiklos tikslus. Tikslus aiškiai įvardykite bendruomenei.
- Išsiaiškinkite, kokioms įstaigoms jūsų veiklos turės įtaką? Kas jus gali užtarti? Su kuo bendradarbiausite?
- Kaip planuojate informuoti jaunimą apie veiklas?
- Kokią lyderystės sistemą galite pasiūlyti tiems darbuotojams, kurie šį darbą dirbs?
- Nusistatykite veiklos kokybinius ir kiekybinius indikatorius, kuriais matuosite pasiekimus.

Darbas su jaunimu gatvėje



Darbas su jaunimu gatvėje – tai darbo su jaunimu forma, vykdoma jaunimo susibūrimo vietose (gatvės, parkai, kavinės, sporto aikštynai, prekybos centrai kt.), ir yra nukreipta į tuos jaunus žmones, kurie ten praleidžia reikšmingą savo laiko dalį. Nors darbuotojai, būdami gatvėje, siekia susipažinti su kuo daugiau jaunų žmonių, didžiausią dėmesį jie turėtų skirti tiems, kurie susiduria su įvairiais gyvenimo iššūkiais, taip pat dirba su atskirais jaunais žmonėmis, jų grupėmis ir vietine bendruomene.

Darbas su jaunimu gatvėje, panašiai kaip ir mobilusis darbas su jaunimu, naudoja *ėjimo pas klientą* strategiją. Paprastai darbuotojai, vykdantys darbą su jaunimu gatvėje, nelaukia, kol jaunuoliai juos susiras, bet patys eina ten, kur jie būna, susipažįsta, kartu leidžia laiką ir ilgainiui prisideda prie jaunuolio tikslų įgyvendinimo ar konkrečių problemų sprendimo. Kitaip nei mobiliojo darbo metu, darbuotojai, vykdantys darbą su jaunimu gatvėje, dažniausiai neturi iš anksto paruošto veiklos sumanymo – susitikimų erdvė (stacionari arba mobili), stalo žaidimai, filmai ar futbolas, tad jie realiai tampa *fizinės ir emocinės jaunų žmonių erdvės* svečiais. Tos erdvės ribos, nors dažnai ir nematomos, bet lengvai pajaučiamos. Tai jaučia ir aplinkiniai – nenorėdami pažeisti šios ribos, jie kartais (ypač vakarais) ją apeina. Gatvėje, kaip ir visose kitose socialinėse erdvėse, galioja savitos normos, savi autoritetai, tradicijos, kalbėjimo būdai, žaidimų taisyklės ir pan. Tai reiškia, kad darbuotojai, vykdantys darbą su jaunimu gatvėje, siekdami užmegzti ryšį, atėję pas jaunus žmones, ne tik negali moralizuoti, teisti ar kontroliuoti, bet turi juos gerbti ir prie jų prisitaikyti. O tam reikia nemažai pastangų, laiko ir gebėjimo veikti.

Darbas su jaunimu gatvėje, lyginant su kitomis darbo su jaunimu formomis, yra *žemiausio slenksčio paslauga* (išsamiau žemo slenksčio paslauga aprašyta skyriuje „Atviras darbas su jaunimu – pagrindiniai principai“). Stebėdami iš šalies, kaip tai vyksta, matysime tik besišnekučiuojančius žmones, o tai kai kuriems jaunuoliams suteikia daugiau saugumo. Keičiantis orams, jaunuolių susibūrimo vietoms, tarpusavio santykiams, pomėgiams ir gyvenimo situacijoms, darbuotojai, vykdantys darbą su jaunimu gatvėje, turėtų būti pasirengę keisti ir savo darbo planus: darbo laiką, teritoriją, susitarimus ar įsipareigojimus. Dėl šių darbo formos bruožų ilgainiui darbuotojams, vykdantiems darbą su jaunimu gatvėje, atsiranda galimybė užmegzti ir palaikyti pozityvų santykį (pagrįstą pasitikėjimu, o ne galia) su net ir sudėtingose situacijose atsідūrusiais jaunuoliais ar jų grupėmis. Svarbu paminėti, kad nepriklausomai nuo to, kaip efektyviai veikia vaikų dienos centras, atviroji jaunimo erdvė ar atvirasis jaunimo centras, dalis jaunuolių vis tiek nebus linkę įsitraukti į jų veiklas. Taigi darbas su jaunimu gatvėje dėl lankstumo yra plačiausiai taikomas miestuose ar jų prieigose, kur jaunuoliai buriasi ir dėl vienokių ar kitokių priežasčių jų nepasiekia kitos darbo su jaunimu formos.

„Sunkiausias man buvo laikotarpis, kai atėjo antroji žiema. Pirmąją žiemą irgi buvo sunku, nes buvome vos pradėję darbą, turėjome mažai kontakto, bet tada dar nežinojau, ko tikėtis. O kai ateina antroji žiema, būna sunkiau, nes po intensyvios vasaros ir rudens pripratau prie kasdinių susitikimų su jaunuoliais, bendravimo, skirtingų situacijų. Atšalus orams, jaunuoliai dingsta, leidžia laiką vienas kito namuose, važiuoja į prekybos centrus kitame miesto gale, o tu jautiesi „iškritęs“ iš veiksmo... Tokiose situacijose bendrauti su kolegomis būtina, bet nepalūžti man labiausiai padeda tie, nors ir retesni, susitikimai su jaunuoliais ir nenutrūkęs bendravimas su jais. Prisimenu, kai kartą su kolega išėjome į gatvę penktadienį, prieš mano atostogas, abu buvome pavargę ir prastos nuotaikos. Tada netikėtai sutikome vieną pažįstamą „chebrą“, ilgai bendravome įvairiomis temomis ir net pati nepastebėjau, kaip grįžo motyvacija ir prasmės jausmas.“

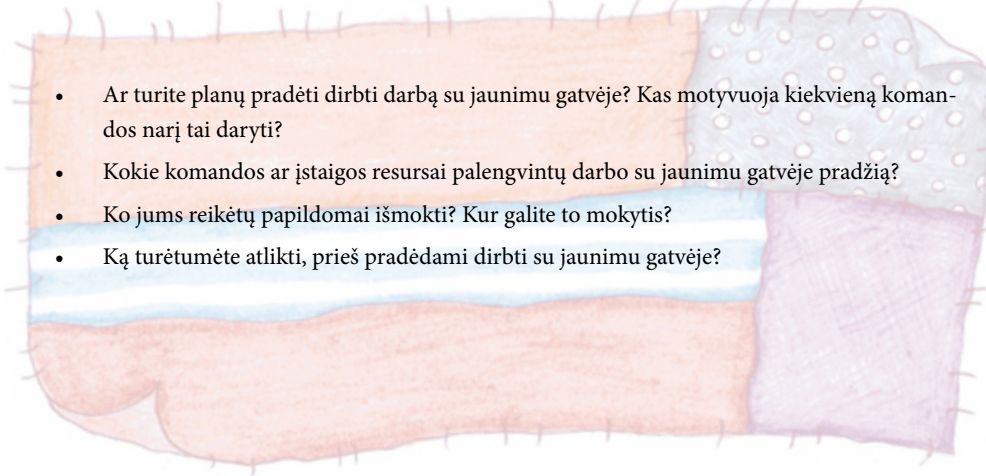
Margarita Maliarenko, darbuotoja, vykdanti darbą su jaunimu gatvėje, VŠĮ Vilniaus socialinis klubas

Darbas su jaunimu gatvėje leidžia pasiekti atskirtį patiriančius jaunus žmones, bet jiems padėti būtų neįmanoma be tvirtų bendradarbiavimo tinklų. Todėl viena iš pagrindinių užduočių darbuotojams, vykdantiems darbą su jaunimu gatvėje, tampa kurti ir *stiprinti bendradarbiavimo ryšius tarp įvairių įstaigų ir organizacijų*. Darbuotojai skatinami asmeniškai susipažinti su vietos socialiniais darbuotojais, socialiniais pedagogais, jaunimo darbuotojais, mokytojais, bendruomenės aktyvistais, vaikų teisių specialistais, policininkais, apsauginiais, kasininkais ir t. t. Tiesa, naujiems darbuotojams, lygiai taip pat, kaip ir tik pradėjus bendrauti su jaunuoliais, reikia laiko ir pastangų atrasti savo vietą bendroje pagalbos sistemoje. O viena iš didžiausių užduočių – užtikrinti jaunų žmonių, leidžiančių laiką gatvėje, teisę į konfidencialumą. Neatsargus pasidalijimas

informacija su kitomis institucijomis ar specialistais gali negrįžtamai sugriauti turimus santykius su jaunimu.

Paprastai darbuotojai, vykdantys darbą su jaunimu gatvėje, susipažindami su pačiais įvairiaisiais jaunais žmonėmis *susiduria su skirtingomis jaunų žmonių reakcijomis*. Dalis jaunuolių jau būna pastebėję juos anksčiau, ir jiems įdomu susipažinti, kiti jaunuoliai išsigąsta, dar kiti ignoroja darbuotoją ir t. t. Visais šiais atvejais svarbu suvokti, kad susipažindamas jaudinasi ne tik jaunuolis, bet ir darbuotojas, todėl reikia nemažai praktikos, kol darbuotojas išmoka atpažinti, suvaldyti ir tinkamai panaudoti kylančias emocijas. Gali atsitikti ir taip, kad darbuotojai sulaukia priešiškos reakcijos (nebūtinai susipažįstant). Tokiais atvejais labai svarbu suprasti, kad vienas esminių darbo su jaunimu gatvėje, principų – savanoriškumas. Jaunuoliai yra laisvi nuspręsti, kiek, kaip ir ar nori bendrauti su darbuotoju, vykdančiu darbą su jaunimu gatvėje.

Tikėtina, kad jau susidarėte įspūdį, kad darbas su jaunimu gatvėje yra labai dinamiškas ir kompleksiškas. Jis neįmanomas be specialaus darbuotojo pasiruošimo: socialinio darbo, socialinės pedagogikos ar psichologijos studijų, darbo su jaunimu kompetencijų ir prižiūrimos praktikos (atvejų analizės, intervizių, supervizių). Reikalingas ir organizacinis palaikymas: atlyginimas už darbą, saugumą užtikrinantys susitarimai, supratimas apie darbo formos specifiškumą ir pan. Daugiau apie darbą su jaunimu gatvėje galite susipažinti Jaunimo reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos išleistame leidinyje „Mokytis iš gatvės“.

- 
- Ar turite planų pradėti dirbti darbą su jaunimu gatvėje? Kas motyvuoja kiekvieną komandos narį tai daryti?
 - Kokie komandos ar įstaigos resursai palengvintų darbo su jaunimu gatvėje pradžią?
 - Ko jums reikėtų papildomai išmokti? Kur galite to mokytis?
 - Ką turėtumėte atlikti, prieš pradėdami dirbti su jaunimu gatvėje?

Jaunimo darbuotojas

Šiame skyriuje apžvelgsime, kas vadinama „jaunimo darbuotoju“, taip pat – koks yra jaunimo darbuotojo vaidmuo, kokių kompetencijų būtina turėti, dirbant atvirąjį darbą su jaunimu.

Kas yra jaunimo darbuotojas?

Sunku vienareikšmiai atsakyti, kas yra jaunimo darbuotojas, nes po keleto bandymų Lietuvoje nėra vieningos sistemos jaunimo darbuotojo kvalifikacijai užtikrinti. Kai kuriose šalyse esama dviejų skirtingų vaidmenų – jaunimo darbuotojo ir jaunimo socialinio darbuotojo. Pastarasis, be įprastų jaunimo darbuotojo užduočių ir jaunimo „aktyvinimo“, intensyviau dirba individualiai, konsultuoja asmenybės raidos, problemų sprendimo temomis, dirba ties jauno žmogaus pokyčiais.

Kaip įgauti jaunimo darbuotojui būtinų kompetencijų?

Būdai yra skirtingi, jie priklauso nuo to, kokį atvirojo darbo pobūdį ir kokį savo, kaip jaunimo darbuotojo, vaidmenį pasirinksite.

Mažiausiai pastangų reikalaujantis būdas yra šalia turimo išsilavinimo sudalyvauti *atvirojo darbo mokymuose*, kurie suteiks bazinių kompetencijų, bet jūsų veiklos sritys bus ribojamos. Taip neretai būna jaunimo erdvėse, kurios yra prijungtos prie kitos didesnės įstaigos. Tarkime, kultūros namai, bibliotekos gali suteikti vieną patalpą atvirajai jaunimo erdvei, ir tos įstaigos darbuotojas dalį etato dirbs erdvėje. Tas darbuotojas veikiausiai neturės socialinio darbuotojo išsilavinimo, tad papildomi mokymai ar pasirenkamasis socialinių studijų modulis universitete gali kompensuoti tam tikrų žinių trūkumą ir suteikti bazinės informacijos apie atvirojo darbo koncepciją. To gali pradėti nebepakakti, jei tarp jūsų ir jaunuolių santykis ims tvirtėti, ir jaunuoliai ateis su sudėtingesnėmis temomis, kurioms reikės daugiau žinių. Kiek augs jūsų kompetencijos, labai priklauso nuo jūsų pačių: kiek būsite atviri dalytis savo patirtimi su kolegomis, kiek laiko skirsite savęs refleksijai, ar naudosite kitų priemonių, kurios išsamiau aprašytos šiame gide. Labiausiai esate atsakingi už savo kompetencijų augimą, ir tai gali būti atliekama labai konkrečiais veiksmais.

Kitas būdas yra *socialinio darbo, socialinės pedagogikos-psichologijos studijos (ar kitos studijos, atitinkančios keliamus reikalavimus)*. Jos turėtų suteikti visas žinias, kurios būtinos darbei su jaunimu. Nuo socialinio darbo studijų atsiradimo Lietuvoje su jaunimu mokoma dirbti tik fragmentiškai, bet tai nėra sistemos dalis. Jaunas žmogus nėra matomas kaip toks, kuriam reikia lydėjimo ir pagalbos, nebent patektų į kitus socialinio darbo laukus: darbo su nuteistaisiais, priklausomybę turinčiaisiais, žmonėmis su negalia, prekybos žmonėmis aukomis ir panašiai. Manome, kad socialiniai darbuotojai, dirbantys atvirojo darbo lauke, taip pat gali prisidėti prie pokyčių viešai kalbėdami apie tai, kad studijos turėtų rengti ir tokiam darbei su jaunimu, pabrėžti šio darbo būtinybę po studijų. Viena iš jaunimo darbuotojų užduočių yra atstovauti jauną žmogų, tad tokia žinia aukštosioms mokykloms taip pat gerintų jaunuolių situaciją ir būtų tam tikras jų atstovavimas.

Jaunimo darbuotojo vaidmuo

Toliau bus aiškiau pristatoma, koks yra jaunimo darbuotojo *vaidmuo* atvirajame darbe. Išskirsime tai, kas svarbiausia, punktais.

Santykio su jaunu žmogumi palaikymas

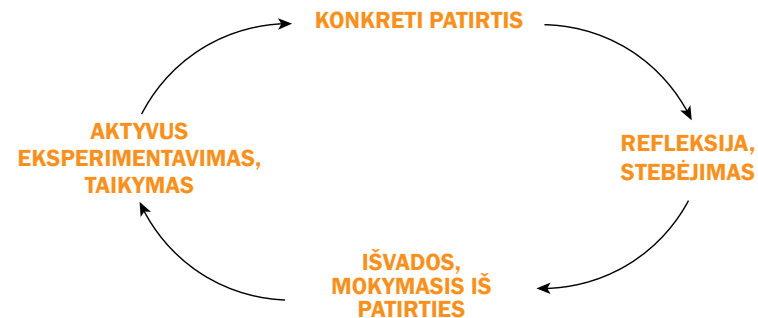
- *Buvimas susitikimo su jaunuoliais vietoje*. Sąmoningai rašome „buvimas“, nes atvirąjį darbą dirbantis asmuo, turi būti toje vietoje, kur susitinkama su jaunuoliu. Būnant ten yra kuriamas santykis.

- Santykis kuriamas keliais etapais. Pirmiausia jaunuoliai stebimi – kaip jie susitinka, kokie jų bendravimo įpročiai ir ritualai. Čia kalbame ne apie „šnipinėjimą“, bet apie natūralų ir saugantį artėjimą prie jaunuolių. Kartais pirmieji tiesioginiai kontaktai ima kurtis savaime, kartais jie gali būti tikslingai inicijuoti jaunimo darbuotojo. Šioje fazėje svarbu natūraliai domėtis jaunų žmonių poreikiais. Antros fazės metu svarbu suprasti jaunų žmonių požiūrius ir mąstymą, apie tai su jais kalbėtis. Kartais geras pretekstas užmegzti pokalbį būna konfliktai ir įtampas, kurias jie patiria. Šiose situacijose svarbu suvokti jų mąstymą, bet ne vertinti. Jūsų lydėjimas ir bendravimas intensyvės, kai drauge su jaunuoliais pradėsite kurti pirmuosius susitarimus, galbūt drauge su jais organizuoti veiklas. Tolesnis etapas gali būti fragmentinis arba ilgalaikis jaunų žmonių stiprinimas ir konsultavimas. Nėra būtina su visais jaunuoliais pereiti į šią fazę, nes ne visiems to reikia. Svarbus jaunimo darbuotojo uždavinys – atpažinti, kuriems jaunuoliams reikia profesionalios pagalbos.

Jaunuolių ugdomasis palydėjimas

- Labai svarbi mokymosi medžiaga yra *klaidos*; atvirajame darbe jos turėtų padėti jaunuoliui augti, priešingai negu kai kuriose šeimose ar mokymosi įstaigose, kur klaidos kartais prikišamos kaip patvirtinimas, kad tas žmogus tikrai ne viską gali ar yra neatsakingas – tai skatina slėpti klaidas ir nepasitikėti savimi. Jaunimo darbuotojo vaidmuo yra lemiamas, kad jaunuolis pajęgtų mokytis iš klaidų. Jaunimo darbuotojo vaidmenį nesunku paaiškinti „Kolbo ratu“. Davidas Kolbas sukūrė šį modelį 1984 m. ir taip parodė, kokia svarbi yra patirtis mokantis. Jis teigė: „Mokymasis yra procesas, kurio metu žinios sukuriamos transformuojant patirtį“.

David Kolbo ratas atrodo šitaip:



Konkretni patirtis – žmogaus patyrimas arba to patyrimo interpretacija.

Refleksija / stebėjimas – etapas, kurio metu aptariame tai, kas įvyko. Mokytis labai palanku, jei pavyksta atpažinti įtampą tarp patirties ir nuostatų, pavyzdžiui: „aš galvojau, kad suorganizuosiu filmų vakarą, bet nepadariau visko, kas buvo suplanuota, ir vakaras neįvyko“, „negalvojau, kad per darbo pokalbį išdrįsiu atvirai paklausti, ar sutartis bus legali, bet atsirado labai daug drąsos ir išsiklausinėjau visko, kas rūpėjo“.

Išvados, mokymasis iš patirties – tai, ką supratome refleksijos metu, kokia nors nauja idėja, planas. Pavyzdžiui, iš anksčiau minėtų pavyzdžių galėtų kilti išvados, kad įgyvendinant idėją labai svarbu stebėti, kad būtum nuoseklus, arba pasikviesti ką nors į pagalbą, jei nespėji visko padaryti pats vienas. Antruoju atveju išvada gali būti supratimas, kad žmogus nesutrunka streso situacijose, o tai gali padrašinti imtis naujų iššūkių ir leisti į naujas patirtis.

Aktyvus eksperimentavimas, taikymas – išvada yra pritaikoma naujoje situacijoje, o naujoje patirtyje atsispindės dalis atsiradusio naujo suvokimo.

- Labai paprastai formuluojant, jaunimo darbuotojo vaidmuo yra padėti jaunuoliui *sukti šitą ratą*, padėti suvokti, ką jo gyvenime reiškia tai, ką teko patirti. Toli gražu ne kiekviena žmogaus patirtis yra reflektuota ir suvokta, taigi dažnai šis ratas būna užstrigęs ties pirmąja pakopa ir nejuda toliau.

Jaunų žmonių įgalinimas

- Jaunimo darbuotojas *padeda įgyvendinti jauniems žmonėms jų idėjas*, kai atpažįsta, kad šie norėtų išbandyti naujas veiklas, turi tam potencialo. Tai gali būti koncertai, žygiai, kūrybinių veiklų būreliai, teminiai vakarai, viešos akcijos ir kitos pačios įvairiausios laisvalaikio veiklos. Tai yra sociokultūrinė atvirojo darbo sritis. Labai svarbu nepamiršti atvirumo procesui ir rezultatui principo, aprašyto pirmoje dalyje, t. y. jaunuoliai patys turi nuspręsti, koku būdu ir ką jie nori pasiekti.

- Jaunimo darbuotojai papildomoms idėjoms įgyvendinti rengia *projektus ir juos vykdo*, net jei bazinį finansavimą suteikia savivaldybė. Todėl jaunimo darbuotojas turėtų gebėti užduoti, idėją ar problemą savarankiškai suplanuoti, įgyvendinti, paviešinti, atsikaupti ir įvertinti. Svarbu tai atlikti ne tik vienam pačiam, bet ir su jaunuoliais, įtraukiant juos vėlesnėse stadijose. Ypač pagirtina, jei idėja bus iš jaunimo kilusi iniciatyva, kurią jie ir turės įgyvendinti: taip procesas taps mokymosi įrankiu.

- Labai svarbu yra *darbas su grupe*. Grupės gali turėti skirtingų tikslų. Tai gali būti kokios nors veiklos planavimo grupė, kur jaunuoliai susėdę kartu dalyvis atsakomybėmis, numatys žingsnius, kuriuos būtina daryti. Grupė gali būti naudinga ieškant bendrų susitarimų, taisyklių, apmąstant bendras juos liečiančias temas, – tai stiprins jų mokėjimą gyventi bendruomenėje. Galimos grupės, skatinančios savęs pažinimą. Nesvarbu, koks būtų tikslas, jaunimo darbuotojas turi užtikrinti, kad kiekvienas norintis galėtų pasisakyti ir būti išgirstas, kad jaunuoliai įsitrauktų pagal savo gebėjimus, jis turi išmanyti grupės augimo stadijas ir jų paisyti.

Darbas su aplinka

- Jaunimo darbuotojas *palaiiko kontaktą su visais*, kurie gali būti naudingi dirbant su jaunuoliais, kad esant galimybei galėtų kuo teisingiau *nukreipti jauną žmogų*. Tai yra bendradarbiavimo užduotis. Labai rekomenduojama su tais žmonėmis turėti asmeninį kontaktą: tuomet gali būti lengviau bendradarbiauti, galėsite pajusti, ar norite jaunuolį nukreipti būtent pas tą žmogų.

- Dirbant su jaunu žmogumi gali prireikti dirbti su sistema, kurioje jis yra: šeimos nariais, *mokyklos atstovais, darbovieta*. Čia labai svarbūs moderavimo įgūdžiai, užtikrinimas, kad kiekvienas narys per pokalbį turės vienodas teises pasisakyti ir būti išgirstas. Taip pat labai svarbu nuoseklumas, nes tokie susitikimai su jaunuolio aplinka dažnai baigiasi susitarimais, o juos svarbu sekti, kad vėliau būtų įmanoma įsivertinti pokytį dalyvaujant jaunuoliui ir kitiems žmonėms.

Individualus darbas

- Jaunimo darbuotojas taip pat dirba *individualų darbą (detalesniam aptariama atskirame skyriuje apie individualų darbą)*. Ši sąvoka labai plati ir apima daug formų. Tai gali būti trumpalaikis, konkrečiai problemai spręsti skirtas konsultavimas ar ilgalaikis tęstinis procesas, trunkantis net kelerius metus. Minimaliai jaunimo darbuotojas turėtų sugebėti būti užmezgęs su jaunuoliu atvirą nuoširdų kontaktą, nebijoti perklausti dalykų, kurie gali atrodyti nepatogūs, išmanyti, kaip vyksta žmogaus pokytis, ir turėti patirties, kaip tai vyksta. Maksimalių ribų nėra, bet jaučiant, kad individualaus kontakto metu kylančioms temoms atliepti žinių nepakanka, rekomenduojama lankyti papildomus mokymus ar kvalifikacijos kėlimo kursus šia tema. Konsultacijų temos dažnai gali būti susijusios su amžiaus tarpsnio iššūkiais: profesijos pasirinkimas, išsilavinimas, išsikraustymas iš tėvų namų, vertybių gryninimas ir paieška, priklausomybės, malonumai ir vartojimas. Daugiau apie individualų darbą ir jo būdus aprašysime atskiroje šiai temai skirtoje skiltyje.

Viešinimas

- Atvirojo darbo su jaunimu įstaigos vadovas ir jaunimo darbuotojas užsiima viešiniu ir atstovavimu. Dažnai jaunuoliai negali atstovauti savo poreikių aukštesniu lygmeniu, tarkim, eiti į savivaldybę ir teikti pasiūlymų dėl erdvių, pritaikytų jauniems žmonėms, poreikio savo rajone, gali būti, kad jaunimo darbuotojui teks atstovauti jaunų žmonių nuomonę ir tikruosius poreikius. Panašus atstovavimas gali vykti teismuose, mokyklose ar kitose įstaigose. Jaunimo darbuotojui ar kitam komandos nariui gali tekti viešinti atvirojo darbo su jaunimu įstaigos veiklą ir teikiamas paslaugas. Viešinimas gali būti nukreiptas tiek į jaunuolius, jei manoma, kad dalis jų sužinotų apie atvirą darbą su jauniu, tiek į platesnes auditorijas.

Dažnai sakome, kad jaunimo darbuotojas lydi jaunuolį. Lydėjimą čia suvokiame ne fizine prasme, bet kaip metaforą. Kai lydime, tai lydime žmogus pats žino kryptį, pasitikime juo, o mes tik einame šalia. Lydėjimas švelniai saugo vien buvimu šalia, lydime žmogus tampa ramesnis. Lydėjimas leidžia suvokti, kad „tu rūpi ir esi man svarbus“. Lydėdamas gali kalbėti, o gali tiesiog būti šalia.

Jaunimo darbuotojo kompetencijos



Sudėtinga surašyti visas jaunimo darbuotojui svarbias kompetencijas, nes situacijų, kuriose tenka veikti, gali būti labai įvairių. Vis dėlto norisi šią temą aptarti, nes klausimų apie tai dažnai būna per mokymus ar konsultacijas. Ypač tai rūpi dar tik pradėdantiems jaunimo darbuotojams.

Tad pateikiame tam tikras kompetencijų grupes, kurios gali padėti dirbti atvirąjį darbą, grįstą pagarba ir ugdantį tiek jaunuolį, tiek ir patį darbuotoją.

Santykio kompetencijos: gebantis įvardyti savo jausmus ir dvejones, teikti atvirą grįžtamąjį ryšį, priimti žmogų su jo išskirtinumais ir nesmerkti, atpažinti santykyje kylančias įtampas, gebantis megzti kontaktą su naujais ir skirtingais žmonėmis, paaiškinti savo sprendimus skaidriai ir argumentuotai, galintis atvirai ir be išankstinių nuostatų megzti kontaktą su mažiau galimybių turinčiais asmenimis. Taip pat labai svarbu yra empatija ir geri klausymosi įgūdžiai.

Darbo su grupe kompetencijos: gebantis moderuoti grupės procesą, įtraukti skirtingus argumentus ieškant bendro sprendimo, priimti pasipriešinimą, vesti ir lydėti grupės procesą, bet ne vadovauti jam, gebantis padėti bendrauti žmonėms su skirtingomis socialinėmis patirtimis.

Darbo su aplinka kompetencijos: gebantis inicijuoti kontaktą su kitomis įstaigomis, moderuoti vaidmenų išgryninimo procesą, informuoti apie pokyčius susitarimuose, atpažinti resursus. Jaunimo darbuotojas vadovaujasi demokratinėmis vertybėmis ir sugeba jas perteikti. Gebantis

būti bendruomenėje bei atpažinti resursus, kurie padeda žmonėms susiburti ir susitikti.

Organizacinės kompetencijos: gebantis planuoti, dalytis atsakomybėmis, dirbti nuosekliai, stebėti, kaip įgyvendinamos veiklos, mąstyti struktūruotai, parengti rezultatų pristatymą, dirbti savarankiškai.

Profesinės kompetencijos ir žinios: būti susipažinęs su raidos psichologija ir ypač – su jauno žmogaus amžiaus tarpsniu, konsultavimo pagrindais, ugdumuoju palydėjimu, gebėti lydėti procesą sprendžiant konfliktus, išmanyti, kaip traumas veikia asmenybės formavimąsi, mokėti dirbti su šeima, vartojimu ir priklausomybėmis, išmanyti pagalbos jaunam žmogui sistemą, būti susipažinęs su vaikų ir žmogaus teisėmis. Rekomenduojame retkarčiais paskaityti literatūrą, susijusią su jauno žmogaus ugdymu ir lydėjimu į pokyčius.

Sąrašas ilgas, ir pabaigai norėtusi įvardyti, ką su juo galima daryti. Labai norisi, kad jis būtų gairė ir kryptis, kur galima ugdyti savo kompetencijas, bet ne patvirtinimas, koks netobulas aš esu. Jei norite prisiimti atsakomybę už savo tobulėjimą, galite išsirinkti keletą kompetencijų, kurios jums įdomios, ir paprašyti kolegų grįžtamojo ryšio: ar jie galėtų įvardyti situacijas, kuriose atpažintų jumoje šias savybes. Taip pat galite pasitreniruoti, kaip tas savybes patobulinti. Tarkime, jeigu jaučiate, kad ne visada išbūnate kilus įtampai ir esate linkęs bėgti iš tokių situacijų, pabandykite porą savaičių stebėti save ir išbūti tose situacijose ilgiau nei jums įprasta. Svarbu, kad paskui įsivardytumėte, ką jums tai davė, ką naujo patyrėte ar suvokėte. Šias treniruotes galima daryti su kolegomis, visiems išsirinkus po kompetenciją ir suteikiant vienas kitam grįžtamąjį ryšį. Kiek šis sąrašas padės jūsų darbui, labai priklauso nuo jūsų noro ir poreikio mokytis, kūrybiškumo ir nuoseklumo.

Daugiau informacijos apie jaunimo darbuotojui svarbias kompetencijas galite rasti Jaunimo reikalų departamento direktoriaus įsakymu patvirtintoje Jaunimo darbuotojų sertifikavimo metodikoje.

- Kokie specialistai pas jus dirba, kokią kvalifikaciją jie turi?
- Kiek čia aprašytas vaidmuo sutampa su jūsų įstaigos jaunimo darbuotojo vaidmeniu?
- Kaip dar papildytumėte šį kompetencijų sąrašą iš savo praktikos?
- Kokios kompetencijos Jums yra svarbiausios dirbant su jaunais žmonėmis? Dėl ko būtent jos?
- Kuri kompetencija kelia daugiausia dvejonių? Pabandykite įvardyti jos dviprasmiškumą.

Individualus darbas su jaunimu

Individualaus darbo tikslas yra jauno žmogaus lydėjimas, padedant jam įveikti kasdienybėje kylančius iššūkius bei sunkumus.

Atvirajame darbe, net ir nedirbdami individualiai, mes vis tiek bendraujame su jaunuoliais, tad norime išaiškinti, kuo skiriasi tiesiog bendravimas nuo individualaus darbo. Pirmiausia tai *tęstinis* ir *tikslingas* procesas, kurį sudaro atskiri susitikimai.

Tęstinis reiškia, kad jūs „sekate“ (nuoseklumo, ne kontrolės prasme), kas ir kaip vyksta jauno žmogaus gyvenime per ilgesnį laiką, ir siekiate jam padėti suvokti šį procesą. Išiklausydami į jauno žmogaus galimybes, skatinate jį imtis veiksmų, kad tam tikrų sunkumų jo gyvenime sumažėtų arba išnyktų.

Tikslingas procesas reiškia, kad viskas, ką sakote ar darote, nukreipta suteikti jaunam žmogui paramą, kai šis patiria sunkumų arba dilemų. Net jei kai kurie pokalbiai atrodo neformalūs ir kasdieniai, jaunimo darbuotojas bendrauja su jaunuoliais tikslingai. Pavyzdžiui, pokalbių tikslas gali būti stiprinti pasitikėjimą, pažinti jaunuolį, ieškoti galimybių perklausti apie tam tikras konkrečias temas ir pan.

Individualų darbą sudaro pokalbiai ir konsultavimas.

Individualiais pokalbiais šiame gide vadiname jaunimo darbuotojo ir jauno žmogaus pokalbius. Pokalbiai yra tiltas santykiams kurti, jauno žmogaus situacijai suvokti ir, esant poreikiui, konsultuoti. Jie gali būti inicijuoti tiek jaunuolio, tiek darbuotojo.

Konsultavimas irgi yra individualus pokalbis, bet jo centre – jauno žmogaus poreikiai, klausimai arba problemos. Abi pusės suvokia, kas yra konsultacijos objektas, kokia yra tema. Šiame pokalbyje jaunimo darbuotojas yra pasitikėjimą įgavęs asmuo, o jaunuolis – savo gyvenimo ir situacijos ekspertas. Kartu ir kaip lygiaverčiai partneriai jie ieško sprendimo ir naujų galimybių.

Konsultavimas yra daugialypis ir sudėtingas procesas, kuriam reikia specialaus darbuotojo pasiruošimo. Konsultavimo mokomasi socialinio darbo, psichologijos studijų metu, podiplominėse studijose ar mokymo kursuose ir seminaruose. Nors pasaulyje egzistuoja įvairių konsultavimo mokyklų, kuriose akcentuojami skirtingi dalykai, tačiau bendri konsultavimo principai yra panašūs. Glaustai galime tai pavaizduoti šiame paveikslėlyje:



Šioje dalyje norime pristatyti keletą teorijų, gairių, įrankių, kurie gali būti naudingi konsultavimo metu, ir, tikimės, taps orientyru konsultuojant.

Atvirojo darbo įstaigose santykis su jaunuoliais kuriasi lengviau dėl „žemo slenksčio“ principo (detaliau aptariama atskirame skyriuje apie atvirojo darbo su jaunimu pagrindinius principus). Nepaisant to, *išlieka barjerų*, kurie vis dėlto gali kliudyti eiti individualaus darbo link. Tai gali būti neigiamos patirtys su kitais suaugusiais žmonėmis, kurie siejami su reikalavimais ir baudimais. Taip pat gali būti, kad kai kurie jaunuoliai apskritai yra nusivylę konsultavimu, kartais jie ne savo noru turi ten dalyvauti. Būna, kad dalis jaunuolių bijo pasirodyti silpni, jei įvardys savo sunkumus ir problemas. Silpnumo jausmą gali sustiprinti ir tai, kad jauniems žmonėms neretai sunku žodžiais nusakyti savo problemas ir būsenas, darbuotojai čia yra daug geriau išlavinę įgūdžius, ypač ten, kur kalbama apie jausmus, emocijas, abstrakčiomis temomis. Pasitaiko, kad jaunuoliai niekad nėra susidūrę su konsultavimu ir nesupranta, kaip kalbėjimas apie sunkumus gali padėti. Kuriant santykį su jaunuoliais, svarbu nepamiršti šių galimų kliūčių ir sąmoningai suvokti, kad santykiui stiprinti gali prireikti daugiau laiko, nei tikėjotės.

Šioje dalyje apžvelgsime individualaus darbo procesą nuo pirmų pokalbių su jaunuoliais iki konsultavimo ir žingsnių, kurie svarbūs konsultavimui pasibaigus. Taip pat pristatysime pagrindinius konsultavimo įrankius ir technikas, kurios padeda plėtoti jaunuolio ir konsultanto santykį.

„Atvirasis jaunimo centras – visuomet truputį neformatas, individualaus darbo aspektu taip pat. Čia jaunuoliai gauna labai individualias į poreikį orientuotas paslaugas. Svarbu paminėti, kad centre lankosi labai skirtingi jaunuoliai ir centras atliepia labai įvairius jų poreikius: nuo laiko praleidimo saugioje aplinkoje, kol laukia autobuso namo, iki stipraus, kasdienio ištraukimo į centro veiklą. Taigi, atsižvelgdami į lankymosi kontekstą ir jaunuolio situaciją, sprendžiame, ar konkrečiam jaunuoliui individualus tęstinis darbas yra reikalingas, ar pakanka pokalbio aktyviai klausantis. Su tais, kuriems individualaus darbo reikia, kartu ieškome tinkamiausios formos, tinkamo tempo. Vis dėlto su kiekvienu jaunuoliu visuomet pradėdame nuo lygiaverčių santykiu grįsto bendravimo, santykio kūrimo. Tik tada, kai atsiranda pasitikėjimas, bendro buvimo ir veikimo patirtis, prasideda individualus darbas tam tikro jaunuoliui svarbaus, su juo kartu išsikelto tikslo link (pavyzdžiui, mokymosi spręsti konfliktus užuot nuo jų bėgus, pradėdant nuo konkrečios situacijos nagrinėjimo ir aptariant realius veiksmus, kurių galima imtis jai spręsti, tuos veiksmus vykdančią ir vėl aptariant).

Taigi toks grindžiamas pasitikėjimo santykiu, turintis tęstinumą, organišką ir kūrybišką yra individualus darbas jaunimo centre. Tai gali būti tiek labai rimti pokalbiai tik dviese, tiek žaismingas maisto gaminimas kartu, bendros veiklos ar su keliamu tikslu susijusios praktinės užduotys grupėje ir pan. Taip pat svarbu paminėti, kad individualų darbą vykdančios darbuotojos yra kvalifikuoti socialinio darbo ar psichologijos sričių specialistai, be to, egzistuoja struktūra, padedanti užtikrinti individualaus darbo kokybę: a) nuolatinės intervizijos (atvejo konkretaus jaunuolio situacijos – analizės komandoje); b) profesinių žinių gilinimas pagal poreikį metodinių susitikimų metu. Taip pat tęstinumui užtikrinti vedamos jaunuolių bylos.

Justė Kiudytė, AJC „Vartai“ psichologė-jaunimo darbuotoja.

Pirmas etapas: paruošiamieji darbai

Jeigu apsispręsite individualų lydėjimą teikti kaip vieną iš paslaugų, jums prireiks papildomo pasiruošimo. Individualaus darbo atsiradimas gali daryti įtaką jūsų įstaigos profiliui, erdvėms, darbuotojų darbo laiko pasiskirstymui.

Toliau pateikiame pagrindinius aspektus, į kuriuos rekomenduojame atsižvelgti prieš pradėdant sistemingai lydyti jaunuolius skatinant jų individualų augimą.

Žmogiškieji resursai siekiant įgyvendinti kokybišką individualų jaunuolių lydėjimą įstaigoje turi būti užtekinai žmogiškųjų resursų. Pavyzdžiui, jeigu vienas darbuotojas centro darbo atvirų valandų metu konsultuoja jaunuolį individualiai, kitas darbuotojas turi likti su lankytojais. Jei tokių galimybių nėra, individualios konsultacijos turėtų vykti prieš arba po atvirojo jaunimo centro ar erdvės darbo laiko.

Konsultavimo laikas. Konsultavimas gali vykti atvirų valandų metu arba prieš / po jų. Svarbu nuspręsti, koku laiku dirbsite su jaunuoliais individualiai, ir esant poreikiui apie tai aiškiai pasakyti.

Susitarimai komandoje. Keičiantis darbo pobūdžiui, gali prireikti papildomų susitarimų. Pavyzdžiui, konsultacijos gali prireikti netikėtai. Taigi turėtų būti įvardyta, kokiais atvejais darbuotojas gali atsitraukti su jaunuoliu kalbėtis individualiai ir ar tai automatiškai reiškia, kad jo kolega tęs pradėtą veiklą. Komandoje taip pat vertėtų pasvarstyti, ar visais atvejais spontaniška situacija, kai reikia su jaunuoliu bendrauti individualiai, yra prioritetinga prieš kitas tuo metu vykstančias veiklas.

Konsultavimo vieta. Svarbu individualiam darbui skirti fizinę erdvę. Geriausia, jei tai yra patalpa su kėdėmis ir staliuku, kur darbuotojas ir jaunuolis gali netrukdomi bendrauti. Siekiant išvengti trukdžių, labai svarbu naudoti sutartinį ženklą, kad patalpoje tuo metu vyksta pokalbis: tarkime, užkabinti užrašą „Užimta“ ar pan. Jei tokio atskiro kabineto neturite, konsultacijų vieta gali tapti erdvė už pertvaros, multifunkcinis sandėlis, kur lentynos su priemonėmis pridengiamos užuolaidomis, vasarą suoliukas lauke arba virtuvėlė. Kai kurių įstaigų darbuotojai su jaunuoliu išeina pasivaikščioti, vaikščiojimas, kaip metodas, turi privalumų, nes vaikščiojant akių kontaktas ne toks intensyvus, žmogus jaučia mažesnę įtampą.

Bendradarbiavimo tinklas. Svarbu apgalvoti bendradarbiavimo tinklą, kur esant poreikiui galėtumėte nukreipti jaunuolius. Pasiruošimo fazėje gali padėti susitikimai su kai kuriais partneriais, susipažinimas su pasikeitusiais kolegomis ir naujai teikiamomis paslaugomis kitose įstaigose.

Antras etapas: pirmo pokalbio paieška ir perėjimas prie konsultavimo

Kaip minėjome šios dalies pradžioje, pokalbiai gali būti inicijuoti tiek jaunimo darbuotojo, tiek paties jaunuolio. Svarbu *išnaudoti potencialias pokalbių situacijas* ten, kur jos atsiranda, ir tuo metu, kai prakalbama apie asmenines temas. Toks vietos ir temų prasme lankstus konsultavimas dar vadinamas *funkcionaliu* konsultavimu.

Ieškant individualaus kontakto su jaunuoliu, rekomenduojama tiesiog priėti ir asmeniškai paklausti, kaip tas lankytojas gyvena, galima priminti ankstesnių pokalbių temas ir paklausti, kas toliau vyko tose srityse. Jei pasitikėjimas jau užsimezgęs, rekomenduojame nebijoti tiesiai paklausti jaunuolių apie sunkumus, su kuriais jie susiduria, jei apie tokius nujaučiame ar žinome. Jei klausite rodydami, kad jums jaunuolio būseną išties rūpi, jis pasijaus svarbesnis ir saugesnis.

Kai pokalbius inicijuoja patys jaunuoliai, jie neretai užduoda klausimus, susijusius *su tam tikros konkrečios informacijos poreikiu*, tarkim, ar galima be tėvų žinios keisti mokyklą, ką veikia mokyklų socialiniai darbuotojai, kiek uždirba kurios nors profesijos atstovai ar pan. Klausimai, kuriais prašoma suteikti informaciją, yra dažna paramos ieškojimo forma, kai jaunuoliui dėl įvairių priežasčių (per silpnas ryšys su darbuotoju, ne iki galo suvokta problema) sudėtinga konkrečiai įvardyti savo rūpesčius. Darbuotojams šie klausimai yra ne vien galimybė suteikti informaciją, bet tuo pačiu ir proga parodyti platesnes teikiamo konsultavimo galimybes.

Dažniausiai konsultavimo pokalbiams reikia ramybės, laiko ir erdvės, kur galėtumėte būti ne

trukdomi – tai sudaro sąlygas leisti į gilesnes konsultavimo temas. Jei prasidėjus pokalbiui jaučiate, kad šis spontaniškai pereina į konsultavimą ir tam reikia kitokių patalpų sąlygų, rekomenduojama kartu su jaunuoliu nuspręsti apie vietos pakeitimą, tarkime, pasakant: „Gal einam tenai, ten galima ramiau apie šitą situaciją pakalbėti, čia daug triukšmo“. Tai labai svarbu ir todėl, kad jaunimo „chebrytėse“ neretai nėra „madinga“ kalbėti apie sunkumus ir jų turėti. Jei minėtos sąlygos nebus užtikrintos, įėjus kitam jaunuoliui arba esant tikimybei, kad kas nors dar girdi pokalbį, šis gali labai greitai nutrūkti.

Konsultavimo temos

Bendras konsultavimo temų bruožas tai, kad jos susijusios su iššūkiais, kuriuos kelia raidos procesai. Vizualiai konsultavimo temas galima pavaizduoti šitaip:



Konsultavimo temos dažnai yra susijusios tarpusavy ir pačiam jaunuoliui sunkiai atskiriamos. Pavyzdžiui, noras kuo greičiau palikti tėvų namus gali būti susijęs su noru stoti į profesinę mokyklą, kad pavyktų greičiau tapti nepriklausomam nuo tėvų, nepaisant to, kad jaunuolis svajojo apie kitos profesijos pasirinkimą.

Atvirajame darbe kiekvienas sunkumas, problema ar mintis, išsakyta pokalbių metu, gali tapti konsultacijos tema. Tai reikšia, kad konsultacijos nėra orientuotos tik į trūkumus, kas dažnai siejama su konsultavimu. Tarkime, konsultacijomis gali virsti temos, jei jaunuolis per pokalbį užsimena apie savo vaidmenį grupėje, sakykime, vis tampa grupės lyderiu, arba apie tai, kad turi labai daug idėjų, ką gyvenime norėtų daryti. Šios temos gali pereiti į konsultavimą, nors nekelia objektyvių sunkumų jaunuolio gyvenime. Tačiau tų temų analizė ir išsiaiškinimas, šiuo atveju, dėl kokių savybių jaunuolis gauna grupės pripažinimą ir kaip tas savybes galėtų panaudoti sprenddamas kitas įtampų keliančias situacijas, arba kaip pereiti nuo idėjų kūrimo iki vienos idėjos įgyvendinimo, gali padėti jaunuoliui kurti tolesnius santykius ir gyventi stabilesnį gyvenimą.

Trečias etapas: konsultavimas

Pokalbis kontraktui sudaryti

Individualaus darbo pradžioje tarp jūsų ir jaunuolio įvyksta tam tikras kontraktas, tai yra sutarimas apie esmines sąlygas, kuriomis vadovausitės konsultavimo metu. Aiškiai įvardytos sąlygos apibrėš jūsų santykį ir suteiks saugumą.

Rekomenduojame bendrai sutarti dėl šių dalykų:

- **Konsultacijų laikas.** Svarbu apibrėžti, kokių *regularumu* vyks konsultacijos, ar laikas bus iš anksto numatytas, ar kuri nors pusė inicijuos kontaktą. Verta perklausti, ar jaunuoliai atsimins datą, kuri bus, tarkime, po poros savaitių. Gali būti, kad jaunuoliui trūksta laiko planavimo įgūdžių, tokiu atveju galima sutarti apie priminimo formą. Taip pat svarbu bendrai nutarti, ar konsultacijos vyks atvirų valandų metu.
- **Vaidmuo.** Jeigu žinote, kad jaunuoliui konsultavimo procesas yra nauja patirtis, įvardykite, koks bus jūsų vaidmuo: kad neteiksite patarimų, bet padėsite jam pačiam rasti sprendimus, kad tikite, jog pats jaunuolis turi resursų pakeisti šią situaciją, o jūs padėsite tuos resursus savyje atpažinti.
- **Konfidencialumas.** Viskas, ką aptarsite per konsultaciją, lieka tarp jūsų. Gali pasitaikyti išimčių, tokiais atvejais svarbu jaunuolius informuoti, kad turite pasidalyti informacija su trečiuoju asmeniu. Viena iš tokių išimčių gali būti situacijos, kurios kelia grėsmę jaunuolio arba kitų žmonių gyvybei. Taip pat, siekiant kokybiškai išanalizuoti susiklosčiusį atvejį, kartais tenka aptarti jį su komandos nariais, tačiau šie taip pat yra įsipareigoję laikytis konfidencialumo ir nekalbėti apie tai už komandos ribų. Rekomenduojame konsultavimo pradžioje paminėti, kad pokalbio esmė bus dokumentuojama, kad tai yra bendra jūsų įstaigos praktika.
- **Darbuotojas** turėtų pasistengti, kad visi tie dalykai būtų aptarti, bet tuo pačiu stengtis, kad tai vyktų natūraliai ir pokalbis nevirstų formaliumi.

Aktyvus klausymasis

Aktyvus klausymasis yra įrankių visuma, padedanti sutelkti dėmesį į pašnekovą, suteikianti jausmą, kad jo temos ir sunkumai rūpi. Aktyviai besiklausantis jaunimo darbuotojas taip pat ir tikslinasi, ir atspindi tai, ką išgirdo, o tai padeda išlikti arti jaunuolio situacijos.

Aktyviam klausymuisi padeda įvairios technikos:

- **Parodymas, kad klausotės.** Tam padeda trumpi žodžiai, komentarai (*taip, mm..., mhm..., aha...*, t. t.), kūno kalba ir gestai (nusišypsojimas, linktelėjimas).

- **Skatinimas kalbėti, atsiverti, papasakoti.** Tam gali padėti dalytis kviečiantys klausimai: „Papasakok, kaip čia nutiko, kad pradėjai dvejoti dėl savo ateities“, „Tu papasakok plačiau, kas tau labiausiai šioje situacijoje kelia nerimą“.

- **Esminių temų akcentavimas / perfravimas.** Šiais klausimais pabrėžiame esminius pasisakymus bei pasitikriname, ar teisingai supratome situaciją: „Aš dabar pabandyčiau tau papasakoti, ką supratau, o tu pasakyk, ar teisingai“, „Tai tau didžiausią baimę kelia tai, kad nerasi tokio pigaus kambario, už kurį galėtum susimokėti?“.

- **Drąsa išreikšti dvejones.** Tai reiškia, kad pokalbio metu situacijos, kurios jums neaiškios, turėtų būti įvardytos. Pavyzdžiui, jei nesuprantate, ką jaunuolis nori pasakyti, perklauskite: „Aš nelabai suprantu, kas tau kelia susirūpinimą“, „Man ši istorija atrodo paini, ir ne visai suprantu, kaip tai galėjo įvykti“. Jei pokalbio turinys jums bus neaiškus, ir į tai nereaguosite, tarp jūsų ir jaunuolio atsiras atstumas.

- **Jausmų atspindėjimas.** Jei kalbėsite apie jausmus, jūsų konsultacija neapsiribos vien turiniu, o pokalbis taps nuoširdesnis. Tam gali padėti panašios reakcijos: „O, tai turėjo būti sunku tiek laiko su niekuo apie tai nekalbėti“, „Jei bandau įsivaizduoti, kaip tu jauteisi, tai, ko gero...“, „Tau liūdna, kad viskas susiklostė ne taip, kaip tikėjaisi...“.

- **Kūno kalbos paįsėjimas.** Neverbaline (kūno) arba paraverbaline (balso tembras, garsas, tylos pauzės, intonacija, kalbėjimo greitumas) kalba žmogus perteikia didžiąją dalį informacijos. Konsultuojant labai svarbu ne tik girdėti sakomą tekstą, bet tuo pačiu metu stebėti, kokias žinutes siunčia kūnas. Gali būti, kad kai kuriais atvejais jis patvirtina, susilpnina arba papildo pasakytą informaciją. Temos, apie kurias byloja kūno kalba, gali būti panaudotos per konsultaciją. Tarkime, jei jaunuolis sako: „Aš nebijau ir jam tai pasakysiu“, bet tai sakydamas susigūžia arba pasako tylesniu tonu nei kalbėjo prieš tai, konsultuojantis asmuo gali tai atspindėti įvardydamas pastebėjęs skirtumą arba perklausti, kokie jausmai apima galvojant apie šį veiksmažodį.

Kuo aktyviau klausysimės per konsultaciją, tuo geriau suprasime, ką iš tikrųjų jaunas žmogus nori pasakyti ir kokia yra jo tikroji tema.

Dar vienas būdas, padedantis įsiklausyti į tai, kas sakoma, yra „Keturių žinučių kvadratas“. Apie jį papasakosime plačiau.

Keturių žinučių kvadratas

Kartais komunikacija gali tapti sudėtinga, nes žodžiai, kuriuos sakome, apima ne tik formalų turinį, bet dažnai turi ir tam tikrą emocinį foną, kurį neretai girdime geriau nei tai, kas sakoma. Tarkime, jei finansuotojai mums sakytų: „Kada gi pagaliau pradėsite kokybiškai dirbti?“, veikiausiai toks pasikalbėjimas nesibaigtų tuo, kad atsakytume: „Kitų metų kovo mėnesį“. Liktu kaltinimo, nuvertinimo, nepasitikėjimo jausmas.

Tokių daugialypių žinučių siuntinėjame vieni kitiems kas dieną. Jas taip pat siunčia jaunuoliai, o jų aplinka jiems. Tokiai komunikacijai „iššifruoti“ padeda vokiečių psichologo ir komunikacijos specialisto Friedemanno Schulzo von Thuno sukurtas keturių žinučių kvadratas. Jis teigia, kad kiekvienas „siuntėjas“ (asmuo, sakantis sakinį) tuo pačiu siunčia ir nuorodą į jo turinį, save, santykį ir prašymą. Tačiau „gavėjas“ ne visada tas žinutes taip pat supranta, ir būtent todėl komunikuojant atsiranda daug įtampų ir nesuskalbėjimų. Kvadrato aiškumą šitaip:

Turinys apie ką teikiame informaciją	Žinutė apie santykį koks yra kalbėtojo ir pašnekovo santykis
Žinutė apie save ką kalbėtojas pasako arba norėtų pasakyti apie save	Raginimas, prašymas ką kalbėtojas norėtų, kad pašnekovas atliktų

Kad būtų aiškiau, pateiksime pavyzdį. Tarkime, jaunimo centre pastaruosius metus vyko didelė darbuotojų kaita, o artimiausiu metu išeis viena ilgai dirbusi jaunimo darbuotoja. Į tai vienas iš jaunuolių reaguoja: „Na, kai ji išeis, jau tada čia nieko neliks, galit užsidaryti“.

Jei komanda paanalizuotų šį sakinį, kvadratą galima būtų užpildyti šitaip:

Turinys artimiausiu metu išeis darbuotoja	Žinutė apie santykį mano pasitikėjimas jumis sumažėjo
Žinutė apie save nežinau, kas bus, man neramu	Raginimas, prašymas užpildykite tą tuštumą, suteikite saugumą

Išanalizavus šį sakinį ir supratęs visas jo reikšmes, galima kalbėti su jaunuoliu apie tai, ką atrodote į jį pasigilinę, ir kas jums svarbu. Su kitais jaunuoliais taip pat galite pasikalbėti apie tai, kaip juos veikia pastaraisiais metais vykstanti darbuotojų kaita.

Konsultuojant šis kvadratas gali būti naudojamas įvairiai. Viena iš galimybių naudoti jį jaunuolių arba kolegų žinutėms suprasti. Per konsultaciją galime padėti jaunuoliams suvokti jų aplinkoje vykstančią komunikaciją ir padėti išsiaiškinti temas, į kurias jie galbūt norės reaguoti. Konsultacijos metu galima tiesiog pasidėti popieriaus lapą, nupiešti kvadratą ir pateikus paprastą pavyzdį kartu išanalizuoti sakinį, kuris buvo paminėtas konsultuojant.

Tyla ir pasipriešinimas per konsultaciją

Kai bendraujame su žmonėmis, kuriems smalsu pradėti konsultuoti jaunuolius individualiai, jie išsako baimių, kad jaunuoliai nekalbės arba nenorės konsultuotis. Pasipriešinimas ir tylą per pokalbį suprantami kaip trukdžiai.

Norime praplėsti šių dviejų reakcijų prasmę ir tikimės, kad tai padės jas „prisijaukinti“.

Pasipriešinimas gali siųsti konsultuojančiam asmeniui skirtingą informaciją. Viena vertus, tai gali būti ženklas, kad konsultavimas vyksta per greitai, gal dar nespėjote susikurti pasitikėjimo, o jau klausinate apie problemą. Tai gali būti jaunuolio įtampos priežastis. Tokiu atveju reikėtų jį tai atsižvelgti ir leisti jaunuoliui atsiverti jo tempu.

Be to, reikia suvokti, kad pasipriešinimas yra įprasta žmogaus reakcija į pokyčius, o tai jums, kaip konsultuojančiam asmeniui, yra geras ženklas. Sistemų teorijoje teigiama, kad bet koks žmogaus pokytis visada bus susijęs su pasipriešinimu, nes pokytis ne tik išsprendžia susiklosčiusį sunkumą, bet atsiranda ir nežinios, kas bus toliau.

Šių procesų pats žmogus dažnai nesuvokia, bet jie skatina elgtis priešiška. Jei konsultuojantis asmuo atpažįsta, kad pokytis gali būti pasipriešinimo priežastis, rekomenduojama su tuo išbūti t. y. nebandyti nuneigti, nebėgti nuo šios reakcijos: priimti ją kaip ženklą, kad judama teisinga kryptimi.

Konsultavimo metu jaunimo darbuotojas ir jaunuolis analizuoja temas kitomis perspektyvomis. Todėl abiem pusėms gali *reikėti laiko*: konsultuojančiam asmeniui pajauti, kas vyksta, skirti laiko savistabai, išsakyti minčių analizei. Uždavus klausimą jaunuoliui, laikas padeda pamąstyti, koks išties yra jo atsakymas. O jei konsultacija tampa panaši į pokalbių šou, kur atsakymai pateikiami greitai ir nėra tylos pauzių, tai gali būti ženklas, kad jaunuolis pateikia jau išmokus atsakymus ir nebeatranda pokalbyje naujų matymo perspektyvų.

Ketvirtas etapas: konsultacijos pabaiga arba sutarimas dėl tęstinumo

Konsultacijos pabaigoje kartu su jaunuoliu suformuluojamos išvados, pakartojami sutarimai, jei tokių buvo padaryta, sutariama dėl kitų konsultacijos datų arba, esant poreikiui, nukreipimo į kitas įstaigas.

Kai kurie jaunuoliai linkę susitikti ir kalbėti apie sunkumus dažnai ir intensyviai, kitiems priminesnės yra trumpos ir retos konsultacijos. Tokiu atveju jaunimo darbuotojas kasdiniuose kontekstuose (atvirų popiečių, bendrų veiklų metu) perklausia jaunuolius, kaip einasi srityse, apie kurias kalbėta konsultacijose. Tokiu būdu darbuotojas galės apčiuopti pokyčius, situacijos pagerėjimą arba grįžimą į ankstesnę būklę.

Jei sutartu konsultacijai laiku dėl nenumatytų aplinkybių, tarkime, ligos, *darbuotojas negali dalyvauti konsultacijoje*, labai svarbu kiek įmanoma anksčiau tą konsultaciją atšaukti. Kitu atveju jaunas žmogus gali pasijausti nesvarbus, ir tai gali jį atbaidyti besikuriančio pasitikėjimo fazėje. O ateityje gali būti sunku iš jaunuolių reikalauti atsakingo elgesio, nes pats darbuotojas jo nerodo.

Nukreipimas

Jei konsultuojamos temos peržengia jaunimo darbuotojo kompetencijų ribas arba negali būti aptartos dėl kitų priežasčių, tarkime, jaunuolio situacija pernelyg primena neišspręstus klausimus iš asmeninės patirties, jaunuolis gali būti nukreiptas pas kitą darbuotoją arba į kitą įstaigą. Svarbu, kad šis veiksmas ir jo priežastys būtų aiškiai aptartos su jaunuoliu, kad tai nebūtų suprata kaip atstūmimas.

Jei jaunuolis bus nukreiptas į kitą įstaigą, rekomenduojama, kad darbuotojas tiksliai žinotų jos teikiamas paslaugas, pažinotų ten dirbančius asmenis, tai yra gerai išmanytų tame rajone / mieste veikiančią paslaugų infrastruktūrą. Jei jaunuoliui savarankiškai nueiti iki kitos įstaigos bus per didelis iššūkis, rekomenduojama pasiūlyti jaunuoliui palydėti jį iki konsultacijos vietos.

„Poreikis kurtis algoritmus, kaip jaunimo darbuotojas turi elgtis vienoje ar kitoje situacijoje, atsirado po to, kai viena ar kita situacija nutiko pas mus. Pavyzdžiui, per vieną iš projekto „Baimės laboratorija“ susitikimų paaiškėjo, kad keli vaikai patiria smurtą šeimoje. Vaikų mes nelabai pažinojome, jie pas mus buvo atėję pirmą kartą, turėjo ateiti dar kartą, bet faktą išgirdome ir tarėmės, kaip elgtis. Susisiekėm su mokyklos socialine pedagoge, pasiaiškinom, ką ji žino, ir informavome, ką sužinojome mes. Tada supratome, kad turim susitarti, kaip elgsimės kitais panašiais atvejais, pasikvietėm psichologę iš „Paramos vaikams“, ir bandėm dėlioti algoritmą, kaip elgtis, iš atvirojo jaunimo centro lankytojų sužinojus apie smurtą. Tai jautrūs klausimai, nes darbuotojai nelengvai užsitarnauja lankytojų pasitikėjimą ir, kai lankytojai atsiveria, svarbu jautriai pažiūrėti į kiekvieną atvejį, stengtis padedant nepakenkti. Ateity planuojam tartis, kaip elgtis, kai esama savižudybės rizikos, priklausomybių ir pan.“

Asta Bieliauskaitė

Atvirojo jaunimo centro „Mes“ vadovė

Penktas etapas: po konsultacijos

Nepaisant to, kad atvirojo darbo kasdienybė yra dinamiška ir nepastovi, svarbu numatyti, kada skirsite laiko individualaus darbo dokumentacijai ir įsivertinimui.

Ankstesniuose skyriuose minėjome, kad įsivertinus atliktą veiksmą galima tikslingai tobulinti įgūdžius įsivertinant patirtį („Kolbo ratas“), tad jūsų atliktos konsultacijos įsivertinimas irgi gali padėti mokytis. Įsivertinimą gali palengvinti šie klausimai:

- Kaip praėjo konsultacija? Kaip jaučiausi jos metu? Kaip jautėsi konsultuojamas jaunuolis?
- Ar atpažįstu jaunuolio problemą ar temą, ar aptariau tai su juo?
- Ar užtektinai įtraukiau jaunuolio matymą ir patirtis sprendimui pasiekti?
- Ar pokalbis sklandžiai baigėsi?
- Ką galiu kitą kartą daryti kitaip?
- Ar man reikia papildomai pasigilinti / pasikonsultuoti rengiantis kitam pokalbiui?
- Ar dokumentavau svarbiausias temas?

Dokumentacija

Rekomenduojama, kad individualus darbas būtų dokumentuotas. Jūs galite patys nuspręsti, kaip tai darysite, bet svarbu, kad būtų trumpai pažymėtos pokalbio temos, susitarimai, būtini atlikti veiksmai, nauja informacija. Paprastai tam skiriamas atskiras segtuvas, kuriame sudėtos jaunuolių, su kuriais vyksta individualus darbas, bylos. Kai kurios įstaigos dokumentaciją atlieka skaitmenine forma, bet tada negalite pridėti kai kurių dokumentų, tarkime, raštiškų susitarimų su jaunuoliais, vizualinių esamos situacijos atvaizdavimų. Tokiu atveju verta kartą per mėnesį atspausdinti skaitmenines bylas ir įsegti į tam skirtą segtuvą.

Dokumentuodami konsultacijas matysite, kur jaunuolio gyvenime vyksta pokytis, nes per laiką temos prisimirš, ypač jei individualiai lydite daugiau jaunuolių.

Atvirojo darbo su jaunimu kokybės ir tęstinumo palaikymas

Šiame skyriuje norėtume pristatyti keletą temų, kurios, mūsų manymu, turi reikšmingą įtaką, kiek kokybiškai komanda, vykdanči atvirąjį darbą su jaunimu, mokosi ir auga iš savo patirties, kiek išlaiko tęstinumą. Kaip jau rašėme įžangoje, nuo atvirojo darbo atsiradimo Lietuvoje buvo nemažai įstaigų, vykdančių atvirąjį darbą su jaunimu, kurios vienu metu veikė labai kokybiškai, bet jų veikla sustojo arba radikaliai pakito. Manome, kad kai kurioms taip nutiko todėl, kad buvo per mažai būdų, kurie padėtų išsaugoti sukauptą patirtį, ją perduoti naujiems darbuotojams. Kartais darbuotojai nebuvo įsitraukę į įstaigos, kaip tokios, kūrimą, o tai mažina ir jų įsitraukimą į konkrečias veiklas.

Šiame skyriuje nesiekiamo pristatyti visų galimų įrankių, bet norime pasidalyti tais, kurių pasigendame. Akcentuojame, kokią įtaką gali daryti tam tikri darbo aspektai. O jus, komandose ar individualiai, skatiname kritiškai įvertinti, ar norite tai pritaikyti. Jeigu to daryti neplanuojate, pagalvokite, kokiomis kitomis priemonėmis galėtumėte pasiekti panašių tikslų.

Jei nėra išlaikomas atvirojo darbo su jaunimu tęstinumas, tai galiausiai paveikia jaunuolius, kurie yra tikrieji atvirojo darbo užsakovai. Kaip jau minėjome aprašydami jaunimo darbuotojo vaidmenį, atvirojo darbo esmė – santykis, o santykiui reikia laiko. Jei darbuotojai komandoje dažnai keičiasi, jaunuoliai tiesiog nebespėja užmegzti pasitikėjimo grįsto santykio, kuris lemtų jų pokytį. Tad, paprastai tariant, labai sumažėja jiems suteikiama parama.

Norime atkreipti dėmesį, kaip susijusios toliau pristatomos temos:

- *Metų tikslai* – tai dalis kokybės standartų bei metų planavimo ir įvertinimo, tad įsivardiję tikslus, būsite padarę svarbią darbo dalį.
- *Kokybės kriterijai* – jie yra įtvirtinti jūsų veiklos plane arba kokybės apraše ir atnaujinami kas keletą metų; tai ilgesniam laikui sukurtas dokumentas, kuris yra tarsi jūsų įstaigos žemėlapis, kurį galite parodyti kitiems ir kuris padeda suprasti jūsų veiklą.
- *Metų planavimas ir įvertinimas* labiau *nurodo kryptį ir žingsnius*, kuriuos turite žengti, kad artėtumėte savo vizijos link, todėl rekomenduojame peržiūrėti juos kas pusę metų.
- Jei komandoje kyla įtampų tarp komandos narių, jums bus labai sunku atvirai diskutuoti apie veiklos turinį ir dirbti su anksčiau įvardytomis temomis; tokios įtampos sprendžiamos per supervizijas.
- Už visų šių priemonių taikymą atsakingas *komandos vadovas*; jei niekas iš komandos ar steigėjų to nereikalauja, tai inicijuoti yra įstaigos, vykdančios atvirąjį darbą, vadovo pareiga.

Svarbu pažymėti, kad Lietuvoje dažnu atveju atvirasis darbas su jaunimu nėra pagrindinė įstaigų veiklos sritis, o, pavyzdžiui, tik vieno padalinio veikla ar net atskiros komandos, žmogaus (atvirosios jaunimo erdvės atveju) darbas, tačiau bet kuriuo atveju visose įstaigose yra

komandos, kurios užtikrina atvirą darbą su jaunimu, ir šios komandos turi vadovą. Jis gali būti paskirtas komandos narys, padalinio vadovas, visos įstaigos vadovas. Šioje dalyje aprašyti įrankiai gali būti naudojami visose atvirojo darbo su jaunimu komandose, nesvarbu, kaip jos formalizuotos (ar tai atskiras padalinys, ar visa įstaiga arba mišri struktūra).

Vadovo vaidmuo išlaikant atvirojo darbo su jaunimu kokybę

Vadovo vaidmeniui skiriame atskirą dalį, nes Lietuvoje komandų, vykdančių atvirą darbą su jaunimu, vadovų profilis dar tik formuojasi. Iki šiol tam nebuvo skiriama tiek dėmesio, kiek jaunimo darbuotojams. Vadovo vaidmuo yra daugialypis, svarbu mokėti įsiklausyti, išlaikyti dialogą, ir kartu – nubrėžti ribas, iškelti nepatogias temas, lydėti kolektyvą į naujas iššūkių zonas. Tam reikia nemažai įgūdžių.

Du vadovavimo kraštutinius, kuriuos dažnai atpažįstame konsultuodami dėl atvirojo darbo, šiek tiek šaržuodami pavadinkime „vilkais“ ir „avimis“. Tai metaforos, atsiradusios 2017-aisiais Vilniuje vykusiame darbo su jaunimu forume.

Ši dalis svarbi ne tik vadovams, bet ir jaunimo darbuotojams, kurie šiuo metu neturi vadovaujančio ar koordinuojančio vaidmens. Čia pateikiama informacija, gali praversti su vadovaujančiu asmeniu diskutuojant apie įstaigos kokybę, formuluojant lūkesčius komandos nariams. Taigi ji gali padėti pamatyti, koks vadovavimo modelis būdingas jūsų įstaigoje ir kokių pokyčių norėtų joje dirbantys asmenys.

Vadovai „vilkai“



Šie vadovai iš pirmo žvilgsnio elgiasi labai draugiškai ir dažnai kartoja: „Kalbėkite, sakykite, kas ne taip, būkime atviri vieni kitiems“. Tačiau dalis komandos nekalba, neišsako, ką galvoja. Kartais iš jų išraiškos matyti, kad kažkokią žinią turi, bet vis tiek tyli. Kiti išdrįsta ir išsako savo nepasitenkinimą. Dažnai į tai „vilkas“ reaguoja būdais, kurie neleidžia tos temos plėtoti, pasako, kad apie tai jau ir taip daug kalbėta, tai nekeistina, „apie tai pakalbėsime vėliau“ (neįvardijant konkretaus laiko) ir panašiai. Dar vienas iš bruožų, kad kai kurios neesminės temos („Išsirinkime, kokios spalvos kamuoliukus pirsime“) keliamos kaip svarbios ir tam skiriama laiko, bet išties komandą liečiantys sprendimai kartais lieka net neįtraukti į susirinkimo darbotvarkę, ir „vilkas“ sprendimą priima vienas. Paprastai tokia komanda sunkiai auga, nes darbuotojai nesijaučia vertinami, neidentifikuoja savęs su tuo, kas deklaruojama, ir anksčiau ar vėliau palieka darbotvarkę ar savanorystės vietą. Įstaigai sunku mokytis iš patirties, nes patirčių

analizei priklauso ir nepatogios temos, kurios tokioje komandoje tampa „tabu“. Šiam modeliui vadovaujantis asmuo turi daug atsakomybės, nes yra linkęs svarbius sprendimus priimti pats, bet nėra sudaroma sąlygų komandos žmonėms jaustis svarbiems, natūraliai elgtis, dalyvauti kuriant bendrą komandos veiklos modelį.



Vadovai „avys“

Vadovai „avys“ atlieka savo, kaip vadovo, vaidmenį taip, tarsi dirbtų atvirąjį darbą, tik pagrindinis ir vienintelis principas būtų dialogas. Jie stengiasi išgirsti kiekvieno nuomonę ir ją visiškai patenkinti priimant sprendimus, suteikti erdvę ir laiko komandai įvairiomis situacijomis išsakyti, yra labai kolegiški, mieliau ne patys inicijuoja, o laukia iniciatyvos iš komandos. „Avys“ labai susitapatinusios su komanda, jie yra šios „bandos nariai“. Toks vadovavimas atrodo šiltai ir švelniai, bet jam būdinga tai, kad labai sunku priimti sprendimus, nes išgirdus visų nuomonės gali prireikti tarti galutinį žodį ir prisiimti galutinę atsakomybę. Kartais to neįmanoma pasiekti, nes norima, kad kiekvieno komandos nario vizija būtų visiškai įgyvendinta, o komandoje galimas tik kompromisas. Dar vienas neigiamas „avies“ vadovavimo aspektas – vadovas prisiima mažai atsakomybės, gal ir nesąmoningai, bet slėpdamasis už kolegiskumo ir dialogo. Suvokimas,

kad esant sudėtingoms situacijoms kas nors prisiims atsakomybę, suteikia komandai saugumo. Ir atvirkščiai – dėl nenoro priimti sprendimus atsiranda jausmas, kad tems nejudą iš vietos, o komandai trūksta dinamizmo.

Tikimės, šis „vilkų“ ir „avių“ šaržavimas padės suprasti, kuo vadovavimas atvirajam darbui su jaunimu, yra ypatingas. Šis darbas turi labai aiškius vertybinius pamatus ir principus, bet vadovas yra atsakingas ir už tai, kad būtų imtasi tam tikrų priemonių bei keliamos temos komandos, vykdančios atvirąjį darbą, augimui užtikrinti. Nebūtinai tai reiškia, kad komanda tik stiprės, gali būti fazių, kai kyla įtampų komandose, keičiasi darbuotojai, bet visos šios patirtys turi padėti imtis naujų veiksmų. Paprasčiau tariant, komandoje turi nuolat sukintis „Kolbo ratas“, o jei to nevyksta, vadovaujančio asmens darbas yra jį sukurti.

„Organizacijoje esu 15 metų, vadovauju jai 6 metus, kaip centras veikiame penkti metai. Prieš tai dirbau nevyriausybinėje organizacijoje – Jaunimo psichologinės paramos centre. Iš ten turbūt atsinešiau daug nuostatų, kuriomis vadovaujuosi dabar dirbdama: kad svarbu dirbti komandoje, o ne po vieną, kad svarbu palaikyti darbuotojus, psichohigiiena: supervizijos, atvejų analizės, individualūs pokalbiai pagal poreikį. Kartą per metus jaunimo darbuotojų komandai vyksta 10 supervizijų ciklas. Supervizijos tikrai labai naudingos, nes tai gera proga susitarti dėl bendrų bendravimo tarpusavyje ir su jaunuoliais taisyklių, aptarti dirbant kilusias situacijas, geriau pažinti ir suprasti vieniems kitus, naujiems darbuotojams – greičiau ir lengviau adaptuoti. Tada organizaciniai susitikimai lieka organizaciniais klausimams aptarti, negaištant laiko darbinių situacijų aptarimui.“

Asta Bieliauskaitė

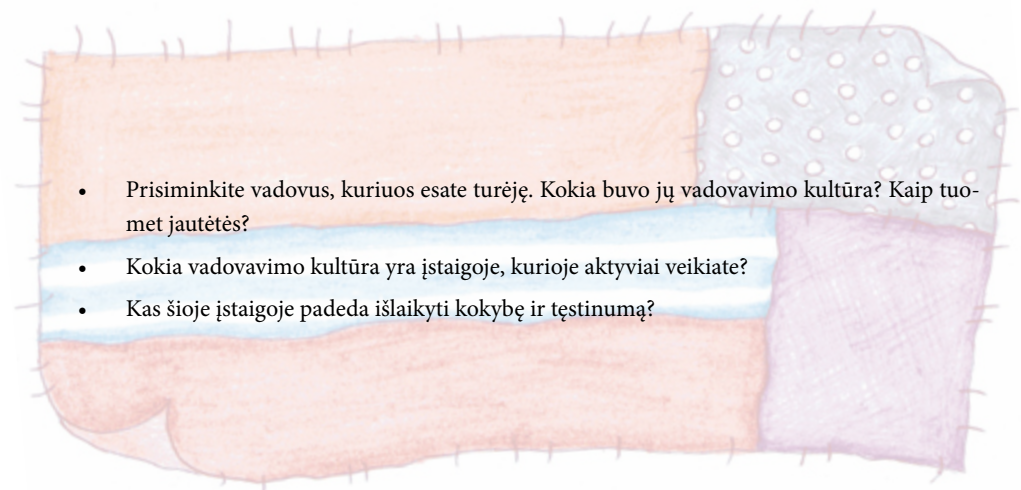
Vilniaus atvirojo jaunimo centro „Mes“ vadovė

Tie, kurie šią temą skaitote būdami vadovai, galbūt atpažinote savyje dalelę vieno ar kito vaidmens. Jei taip, norint bent kiek keistis, svarbu suvokti, kas jus skatina elgtis būtent taip. Pamėginsime pasidalyti keliomis mintimis. Jos gali nukreipti į savianalizę. Vadovai, kurie linkę kurti hierarchinį santykį, pirmiausia galėtų permąstyti, kokius vadovavimo modelius jie patys yra patyrę, kokie vadovai jiems yra autoritetai. Jei esate linkęs sprendimus priimti vienas ir nesidalyti atsakomybe, pabandykite pajaušti, ar pasitikite komandos nariais. Galbūt nepasitikėjimas komanda skatina jus neįtraukti jos į svarbius svarstymus? O gal komandos narių reakcijos arba darbo pobūdis kliudo diskutuoti apie dalykus, kuriuos dabar nusprendžiate vienas? Pavyzdžiui, gal komanda kalba labai nekonstruktyviai, nukrypsta nuo temos, arba gal esama kokių nors nemalonių temų, kyla priekaištų, ir jūs (gal net nesąmoningai) slopinatė, kad taip nenutiktų. O jei esate iš tų vadovų, kurie kuria labai lygiavertį santykį ir sunkiai prisiima galutinę atsakomybę, pasvarstykite, galbūt jums sunku konfrontuoti, laikytis savo nuomonės, gal trūksta pasitikėjimo savimi? Galbūt visiško nuomonių sutapimo nebuvimas jums būtų tolygu nedarnai komandoje? Gali padėti, jei prisimintumėte, kokie lyderiai ar vadovai buvo jūsų autoritetai ir mokytojai.

Per mokymus ir konsultacijas pastebime, kad yra komandų, kurios nedaro reguliarių susirinkimų, kurių tikslai yra tik popieriuje. Komandų, kurios neplanuoja metų, neįsivertina jų, nekelia sau kritinių klausimų. Kuriose veiklos, darbai, susitarimai nėra protokoluojami.

Su atvirojo darbo su jaunimu kokybe susijusios temos, kurias aptariame kituose poskyriuose, *labai priklauso būtent nuo vadovaujančio asmens*. Galbūt detaliau pristatyti darbo įrankiai paskatins įtraukti daugiau kokybės saugiklių į įstaigą, kurioje veikiate.

Pristatydami vadovavimo modelius, minėjome ir nuo jų priklausančius komandos pokyčius. Komandinio darbo klausimais konsultuoja supervizoriai, apie šią paslaugą išsamiau rašysime atskirame skyriuje.



- Prisiminkite vadovus, kuriuos esate turėję. Kokia buvo jų vadovavimo kultūra? Kaip tuomet jautėtės?
- Kokia vadovavimo kultūra yra įstaigoje, kurioje aktyviai veikiate?
- Kas šioje įstaigoje padeda išlaikyti kokybę ir tęstinumą?

Atvirojo darbo su jaunimu tikslų ir uždavinių kėlimas

Alisa: Kuriuo keliu man eiti?

Katinas: O kur tu nori nueiti?

Alisa: Man nesvarbu.

Katinas: Tad ir nesvarbu, kuriuo keliu tu eisi.

(ištrauka iš Lewiso Carrollio knygos „Alisa stebuklų šalyje“)

Ši citata labai aiškiai iliustruoja, kad tikslai yra pagrindinis kelrodis, padedantis kryptingai judėti į priekį. Taip pat tikslai ir uždaviniai, greta principų, yra dar vienas matavimo vienetas, kuriuo galite „pamatuoti“ sprendimus dileminėse situacijose. Kiekvienas nors kartą teikęs paraišką jaunimo darbuotojas žino, kas yra projekto tikslai, bet šiame skyriuje norime atkreipti jūsų dėmesį į vieną svarbų aspektą – būtent į *organizacijos tikslus* ir jų gyvumą. Pastebime, kad paraiškoje suformuluoti tikslai dažnai popieriuje lieka metus, ir prie jų grįžtama tik teikiant atskaitą. Kartais formuojami pagal reikalaujamus kriterijus, bet nepaklausus savęs, ką iš tikrųjų norime pasiekti? *Gyvi jūsų įstaigos tikslai* padės jums judėti numatyta kryptimi, ir tai yra svarbus kokybės ir reguliaraus augimo variklis.

Toliau pristatysime metodiką, kuri padės išsikelti atvirojo darbo su jaunimu tikslus. Šioje metodikoje tikslų kėlimo eiga nėra visiškai įprasta, nes juos pradeda kelti nuo lūkesčių jūsų įstaiagai, padaliniui analizės. Remsimės metodika, kuri buvo sukurta būtent su jaunimu dirbančioms įstaigoms įgyvendinant projektą „Kokybės vystymas, kokybės užtikrinimas bei įvertinimas dirbant su vaikais ir jaunimu“ („Qualitaentwicklung, Qualitaetsicherung und Selbstevaluation in der Kinder, und Jugendarbeit“), skirtą kokybei gerinti ir užtikrinti. Taip pat čia rasite nemažai patarimų, į ką svarbu atsižvelgti kuriant tikslus, net jei visos metodikos ir nenaudosite.

Šiam procesui reikia laiko ir koordinavimo, bet nusprendę pasinaudoti šiuo būdu, gerokai pasistūmėsite į priekį ne tik kurdami realybę atitinkančią ir gyvą atvirojo darbo su jaunimu koncepciją, bet ir grynindamiesi vertybes komandoje ir tirdami aplinką, kurioje veikia jūsų įstaiga. Taip pat geriau suvoksite, kokias veiklas vykdate.

Startuokite nuo lūkesčių!

Eiga ir rekomendacijos

- Paprastai tikslus formuluoja darbuotojai. Tačiau dirbant su jaunimu tikslai neatlieps realaus poreikio, jei juos formuluos tik komanda arba jie bus sukurti vien vadovaujantis kokio nors renginio apie darbą su jaunimu rekomendacijomis arba bendraisiais atvirojo darbo aprašais. *Jūsų atvirojo darbo su jaunimu tikslai turi kilti iš konkrečios jūsų komandos situacijos.* Anksčiau minėti bendrieji aprašai yra tik „tvora“, kuri apibrėžia jūsų veikimo teritoriją. Apie tikslus turi būti *diskutuojama* kuriant dialogą, kai visos pusės perklausiamos ir turi galimybę patikslinti, ką nori pasakyti. Reikia atsiklausti ir jaunuolių, kurie ir yra tikrieji atvirojo darbo paslaugos užsakovai. Diskusiją galima suprasti ir tiesiogine prasme, fiziškai: visi *susėdate prie vieno stalo ir kalbate*, kokie jūsų atvirojo darbo su jaunimu tikslai. Tačiau dėl įsitraukimo stokos arba diskusijos kultūros nebuvimo kartais tokia demokratine forma kalbėtis apie lūkesčius gali būti sudėtinga. Tad kaip alternatyvą gyvam susėdimui galite atlikti visų suinteresuotų *komandos gyvenime dalyvaujančių asmenų apklausą ir dokumentų analizę.*
- Norėtume pasiūlyti jums pildyti lentelę. Ją užpildę, turėsite geros ir išsamios medžiagos tikslams suformuluoti. Taip pat susidarysite tam tikrą lauko, kuriame veikiate, vaizdą. Kai pradėsite šią lentelę pildyti, tos dalys, kuriose įrašytas neparyškintas tekstas, turėtų būti tuščios. Dabar ten įrašėme gaires, kurios galėtų padėti jums gauti atsakymus.
- Kad užpildytumėte lentelę, turėsite imtis daugiau veiksmų. Pasidalykite atsakomybėmis komandoje: kas atliks dokumentų analizę, kas susisieks su dalininkais, kas analizuos partnerių tinklą. Taigi lentelėi užpildyti gali pririekti nuo 2 savaičių iki mėnesio.

	Kokius lūkesčius mūsų įstaigos darbui turi visi dalyvaujantys asmenys?	Kokiais būdais galime sužinoti jų lūkesčius?
1. Institucija, dalininkai, steigėjai, vadovai (jeigu atvirasis darbas yra ne pagrindinė įstaigos veiklos sritis)	A) Kokie lūkesčiai yra įvardijami tiesiogiai? B) Ar atpažįstame lūkesčių, kurie netiesiogiai įvardijami komentaruose, susirašinėjimuose?	A) Pokalbiai su dalininkais, steigėjais, vadovu (jeigu atvirasis darbas yra ne pagrindinė įstaigos veiklos sritis). B) Rašytinių dokumentų peržvalga, analizė.

<p>2. Socialinė aplinka, rajone veikiančios partneriai, kitos įstaigos, su kuriomis bendradarbiaujame</p>	<p>A) Kokius lūkesčius kitos įstaigos jums kelia?</p> <p>B) Kokie lūkesčiai galėtų būti įvardyti, išanalizavus socialinę aplinką (poreikius, pavojus, problemas, konfliktus)?</p>	<p>A) Pokalbiai su socialinėje aplinkoje esančiais žmonėmis ir įstai-gomis.</p> <p>B) Galbūt yra savivaldybės do-kumentai, kuriuose įvardyta tam rajonui ar vietai skirta infras-truktūra, jaunimui teikiamos arba planuojamos teikti paslaugos?</p>
<p>3. Tikslinė gru-pė</p>	<p>A) Kokius poreikius, lūkes-čius ir problemas įvardija jau-nuoliai, kurie lanko įstaigą?</p> <p>B) Kokius lūkesčius išsako jaunuoliai, kurie nelanko įstaigos (jei tokius galite pa-siekti)?</p> <p>C) Kokį poreikį galima įvar-dyti paanalizavus pasiektas ir nepasiektas tikslines grupes?</p>	<p>A) Geriau nenaudoti apklausų, o organizuoti pokalbius, galima jau-nimą kalbinti grupėmis, tada jie jausis drąsesni; atsakymų galima ieškoti per bendrą išvyką.</p> <p>B) Dokumentų, kuriuos naudojate įstaigoje, analizė: dienos protoko-lai, individualaus darbo dokumen-tacija.</p>
<p>4. Tikslai</p>	<p>Kokius lūkesčius ir tikslus įvardija darbuotojai bei sava-noriai?</p>	<p>A) Darbuotojų lūkesčiams bei tikslams surinkti rekomenduojame naudoti „minčių lietuę“. Tam galima biure pakabinti plakatą su šiuo klausimu, informuoti apie tai darbuotojų susirinkime ir palikti plakatą kaboti porą savaitių, kad žmonės turėtų laiko pagalvoti ir paanalizuoti kasdienio darbo pa-tirtį.</p> <p>B) Svarbu, kad žmonės įvardy-tų tiek su darbu susijusius tikslus („pradėti lyčių specifinio ugdymo grupes“), tiek asmeninius tikslus darbe („augti darbe“).</p>

Iš gausos į konkretumą

Lūkesčių analizė

- Šioje fazėje jūsų surinkta medžiaga bus išties marga ir gausi. Gali būti, kad jums prireiks nemažai kantrybės ir moderavimo iš viso to, ką turite, suformuluoti bendrus tikslus. Gali būti, kad kai kurie lūkesčiai bus suformuluoti pozityviai (didinti jaunuolių įsitraukimą), kai kurie negatyviai (kad jaunuoliai rūkytų mažiau žolės). Kai kurie bus orientuoti į jaunuolius (kad jaunuoliai mus gerbtų), kai kurie į jus, kaip atvirąjį darbą su jaunimu vykdančią įstaigą ir jūsų darbo pobūdį (ilgesnis darbo laikas, taip pat ir šeštadieniais). Kai kurie labai abstraktūs (didinti rajono jaunimo įsitraukimą) arba labai konkretūs (daugiau sėdėjimo kampų ar suoliukų). Kai kur bus įvardytos veiklos, ką darbuotojai turi daryti (pradėti mobilųjį darbą su jaunimu, stiprinti bendradarbiavimą su mokyklomis), ir jums teks gerai paplušėti, kad atpažintumėte, kokiems tikslams šios veiklos turėtų tarnauti.
- Kad galėtumėte toliau dirbti su turima medžiaga, turite susėsti kartu ir skirti tam nemažai laiko: geriausia būtų rezervuoti dieną. Jūsų kitas žingsnis išanalizuoti sukaupą informaciją. Pateikite ją taip, kad vizualiai būtų visiems matoma. Žmonės, kurie buvo atsakingi už atskiras dalis, gali pristatyti rezultatus.
- Ant atskiro lapo žymėkite, kurie tikslai ar temos kartojasi, kurios temos ryškėja. Galite jas išbraukti iš lūkesčių lapų, kai juos perrašote. Kol kas temų kiekis nėra ribojamas: atrinkite tas, kurios buvo įvardytos pirmame etape.
- Ankstesnėje pastraipoje minėjome žodį „diskutuoti“. Tai svarbi tikslų gryninimo dalis, nes čia susiduria daug skirtingų nuomonių. Vis dėlto svarbu, kad tiems tikslams, kurie bus atrinkti kaip galutiniai atvirojo darbo su jaunimu tikslai, *neprieštarautų* nė vienas komandos narys. Gali būti, kad su kai kuriais tikslais darbuotojai save labai susies, su kai kuriais mažiau, bet svarbu, kad prieštaraujama nebūtų taip stipriai, jog stabdytų tolesnį tų asmenų darbą.

Tikslai į kairę, uždaviniai į dešinę!

- Kitame etape turėtumėte *atskirti tikslus ir uždavinius*. Tikslai šiame kontekste yra kryptys, siektinos panaudojus tam tikras darbuotojų intervencijas. Jie labiau orientuoti į jaunuolius. *Uždaviniai* labiau įvardija *sąlygas, kurios būtinos tikslams pasiekti*. Jie labiau nukreipti į darbuotojus: šie savo veiksmis padidins tikimybę, kad būtų pasiekti tikslai. Vienam tikslui pasiekti paprastai prireikia daugiau uždavinių, tad tikslų ir uždavinių santykis gali atrodyti kaip piramidė. Minėtąjį atskyrimą galima atlikti naudojantis lentele (lentelėje įrašyti tikslai yra tik pavyzdiniai):

	Tikslai (ko jaunuoliai turi išmokyti, kokių sugebėjimų įgauti?)	Uždaviniai (kokių veiklų turėtų būti pasiūlyta, kokiomis priemonėmis tai gali būti kuriama?)
Tikslai, dėl kurių komandai pavyko sutarti	<p>Stiprės jaunuolių sugebėjimas konstruktyviai spręsti konfliktus</p> <p>Jaunuoliai pažins įvairias laisvalaikio leidimo formas</p> <p>Jaunuoliai ims mąstyti apie savo ateitį, kurs ateities viziją</p> <p>Jaunuolių šeimos priims mūsų įstaigą kaip pagalbą spręsti konfliktus su paaugliais</p> <p>Jaunuoliams atsiras papildomų ugdymo galimybių iš tikslingai tam organizuotų veiklų</p>	<p>Kurti jaunuolių poreikius atitinkančias laisvalaikio veiklas</p> <p>Kurti atmosferą su taisyklėmis, kur jaunuoliai jaustųsi laisvi eksperimentuoti, bendrauti bei imtis iniciatyvos</p> <p>Bendradarbiauti bei aptarinėti atvejus su kitomis susijusiomis įstaigomis</p> <p>Užmegzti kontaktą su nauja jaunimo grupe</p> <p>Būti su jaunuoliais, dalyvauti jų diskusijose</p> <p>Nuolatos analizuoti, kurie jaunuoliai gali priimti daugiau atsakomybės bei jos suteikti</p> <p>Sutvarkyti jaunimo centro aplinką, išpjauti krūmus</p> <p>Suorganizuoti vienos savaitės „išgyvenimo“ stovyklą</p>
Lūkesčiai ir tikslai, dėl kurių pernešys išsiskiria nuomonės	<p>Išauklėti jaunuolius taip, kad miestas jais didžiutuotųsi</p>	<p>Mažinti rajone gyvenančių jaunuolių pyktį bei konfliktines situacijas</p> <p>Sustabdyti smurto situacijas ir alkoholio vartojimą</p>

• Svarbu, kad tikslai apimtų platų spektrą. Pagalvokite, gal yra tikslų, kurių jūs privalote siekti (tarkime, jie nurodyti jūsų įstatuose). Gal yra tikslų, kurie labai *svarbūs* jums, kaip komandai, su kuriais save identifikuojate ir kurie kuria jūsų atvirojo darbo su jaunimu vykdančios įstaigos, padalinio profilį? Gal kai kurių iš įvardytų dalykų sąmoningai nenorite priimti kaip tikslų, jei jie, tarkime, prieštarauja jūsų vertybėms? Galbūt domėdamiesi profesine literatūra atradote kryptį, kurią norite išbandyti? Visa tai yra komandos diskusijų objektai. Svarbu, kad tikslai, kurių nepanaudosite dabar, liktų užfiksuoti, nes gali būti, kad prie jų teks grįžti vėliau, tiesiog jiems šiuo metu yra netinkamas laikas.

Finišas! Turime tikslus!

- Paskutiniame etape ant atskirų dviejų spalvų kortelių užrašykite visus tikslus ir uždavinius, dėl kurių pavyko sutarti. Tada viršuje ant sienos ar lentos pakabinkite tikslus, o po jais kabinkite jiems priklausančius uždavinius.
- Komanda galiausiai turėtų apsisototi ties 4 - 6 tikslais, kurie atrodo svarbiausi ir kurių labiausiai norite siekti artimiausiu metu. Daugiau tikslų nebūtinai padidins jūsų nuveiktų darbų kiekį, bet galite tiesiog pasiklysti tarp veiklų gausos ir pamesti kryptį. Planuojant veiklas, kaip ir planuojant kasdienes darbus, labai padeda prioritetų išsivardijimas, kitaip gali nutikti, kad darysite tik degančius darbus, „gesinsite gaisrus“, o visa kita liks neatlikta.
- Šis būdas skatina jus iširti aplinką ir iš gausos eiti prie labai konkretaus rezultato. Tam reikia laiko, bet didelis privalumas kad žmonės laisvai reikš savo mintis, nebus įsprausti į teisingų formuluočių rėmus. Išsakyti mintis kaip lūkesčius lengviau nei iš karto formuluoti tikslą. Taigi galiausiai turėsite autentišką ir nuoseklų savo įstaigos „maršrutą“.

Čia pateikiame keletą galimų tikslų bei uždavinių pavyzdžių:



Jaunuoliai žino, kur gali gauti individualią pagalbą iškilus sunkumams

Siūlyti laiką ir erdvę individualiems susitikimams atvirojo darbo metu ir prieš / po jo

Bendradarbiauti bei turėti asmeninį kontaktą su kitomis paramą teikiančiomis įstaigomis

Jaunuoliams sutikus, siūlyti įtraukti į konsultavimą ir šeimos narius

Reguliariai aptarti sudėtingus atvejus komandoje

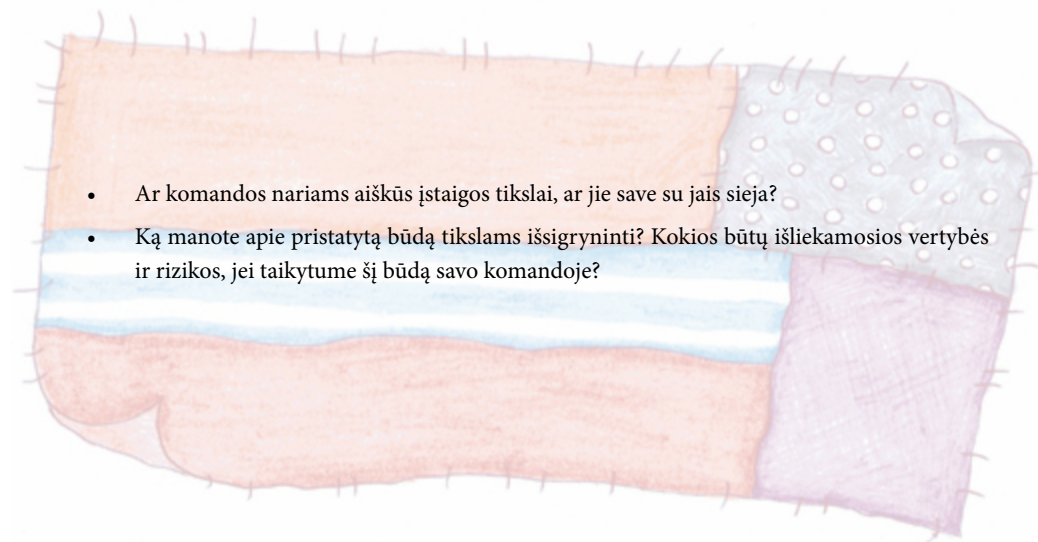
Dalyvauti mokymuose, kurie padėtų suteikti kokybiškesnę pagalbą

• Dar labiau tikslus padės įsisąmoninti, jei prie kiekvieno uždavinio parašysite, iš ko atpažinsite, kad tikslas pasiektas (pavyzdžiui, ar jaunuoliai yra tolerantiški, atpažinsite iš to, kiek jie priima kitokius žmones ir nuomones ir ar jie būna vienoje erdvėje su kitokiais jaunuoliais).

• Veiklos, kurios vyksta atvirojo darbo su jaunimu metu, kyla iš tikslų ir uždavinių. Tad, jei norite toliau planuoti veiklas, prie kiekvieno uždavinio parašykite, kokiomis veiklomis jis gali būti pasiektas. Pavyzdžiui, jūsų uždavinys sukurti su jaunuoliais bendravimo sutarimus, nes įstaigoje pastaruoju metu vyksta daug konfliktų. Šios veiklos jums gali padėti įgyvendinti suplanuotą uždavinį:

- pradėsite su jaunuoliais kalbėtis apie bendravimo sutarimų kūrimo svarbą ir kviesiti juos kartu diskutuoti;
- kalbėdamiesi mėginsite suprasti jaunuolių vertybes, laikysenas, būdus, kaip jie priima sprendimus;
- imsite konkretizuoti, kokie susitarimai padėtų bendrauti su mažiau konfliktų;
- skirsite laiko pabandyti, kaip nauji susitarimai veiks, paskui tai įvertinsite;
- aiškinsitės, kodėl jums ši tema svarbi, atvirai kalbėsite apie tolerancijos ribas komandoje (pavyzdžiui, smurtas nėra pateisinamas jokių atveju, jis visada sulauks pasekmių);
- suformuosite galutinius sutarimus.

Komanda, išitraukusi į tokį tikslų kėlimo procesą, veikiausiai su jais ir identifikuosis, o paklaustas, ko siekia atvirąjį darbą su jaunimu vykdanti įstaiga, kiekvienas komandos narys, ko gero, nesutrikęs galės atsakyti. Jums, kaip komandai, atsiranda dar viena priežastis būti kartu. Kad pasiektumėte tai, ką įsivardijote, jums reikia vienas kito, net jei ne visada dirbti kartu yra lengva. Tikimės, šis būdas padės jums mažinti atotrūkį tarp popieriuje parašytų žodžių ir praktikos. Galiausiai, surašę būtent šiuos tikslus, uždavinius, susitarimus, procedūras, galėsite lengviau veikti.



- Ar komandos nariams aiškūs įstaigos tikslai, ar jie save su jais sieja?
- Ką manote apie pristatytą būdą tikslams išsigryninti? Kokios būtų išliekamosios vertybės ir rizikos, jei taikytume šį būdą savo komandoje?

Atvirojo darbo su jaunimu kokybės standartai, kaip pagalba atstovauti savo veiklai



Kalbėdami apie atvirojo darbo principus, minėjome, kad principai yra tarsi tvora, kuri apibrėžia „jūsų teritoriją“. Atpažindami savo teritoriją, galite lengviau suvokti, kas priklauso jums, kas ne, kokie yra jūsų lankytojai, veiklos, vertybės, sprendimai. O dabar įsivaizduokite, kad oro balionu leidžiatės iš viršaus ir matote savo tvoros liniją. Nusileidę dar žemiau, pradėsite matyti, kas yra jūsų teritorijoje daržas, takelis, komposto vieta, sandėliukas, pavėsinė – tai tam tikras jūsų kiemo planas. Atvirajame darbe tokią paveikslą iš oro baliono padeda pamatyti jūsų komandos *kokybės kriterijai*. Kokybės kriterijai nustato, kas minimaliai turi būti atlikta, kad atvirasis darbas su jaunimu būtų laikomas kokybišku. Dauguma sričių turi savo kokybės kriterijus. Galbūt gydytojams tai būtų pasveikę pacientai ir pasiteisinęs gydymo plano sudėliojimas. Kaimo turizmo sodybos savo paslaugų kokybę matuoja gandriukais – tai sistema, kuri padeda greitai atpažinti, ką įstaiga siūlo. Tačiau kiekviena sodyba, be bendrųjų standartų, turi savo specifiką, pavyzdžiui, siūlo ypatingų veiklų vaikams arba ten tiesiogiai bendraujama su šeiminingais. Lygiai tas pats galioja ir atvirajame darbe: yra bendrieji kokybės standartai ir aprašai, bet kiekvienai įstaigai rekomenduojama turėti savo aprašą, kuriame labiau atsispindėtų tos įstaigos specifika ir pati komanda būtų įsivardijusi, ką laiko kokybišku darbu. Pavyzdžiui, ta specifika gali būti jūsų profilis ugdyti jaunuolius per patyrimines arba menines veiklas, dirbti su jaunimo „chebrytėmis“ arba individualiai, o gal jūsų komanda sieks, kad jaunuoliai labiausiai turi išmokti konstruktyviai elgtis kilus įtampoms, ir tada pagerės kitų jų gyvenimo sričių kokybė. Tai tik keli iš daugybės galimų pavyzdžių.

Taigi kiekvienam darbo laukui kokybės kriterijai bus saviti, bet visi jie atsako į šiuos klausimus:

- *Kas konkrečiai mūsų atvirąjį darbą su jaunimu vykdančiai įstaigai, padaliniui, komandai yra kokybė?*
- *Iš ko atpažįstame, kad dirbame kokybiškai? Tai gali būti ne tik kokybiniai, bet ir kiekybiniai rodikliai.*

Šiame gide skiriame dėmesio kokybės kriterijams todėl, kad juos įsivardijus lengviau atstovauti atvirojo darbo įstaigų veiklai. Paaiškinsime, kaip tai vyksta.

Konsultuodami atvirąjį darbą su jaunimu vykdančias įstaigas, padalinius neretai išgirstame, jog darbuotojai organizuoja renginius, nes to reikalauja steigėjai, vadovai (tuo atveju, jei įstaigoje atvirąjį darbą su jaunimu vykdo padalinys). Jie nori matyti veiklą ir suprasti, ką finansuoja. Taip steigėjai ar vadovai tarsi prašo jiems suprantamo ir atpažįstamo „įrodymo“: dalis jų renginių kiekį supranta kaip vieną iš kokybės matavimo vienetų. Čia jau galima užmegzti dialogą atvirąjį darbą vykdančiai komanda sakytų: „O, atsiprašome, bet renginiai nėra tai, kuo matuojame atvirojo darbo sėkmę, savo įstaigos kokybę matuojame... štai kuo“. Tas „štai kas“ gali būti laikas, kai veikė saugi erdvė, kurioje dirbo darbuotojas, individualaus lydėjimo valandų skaičius, tie atvejai ir situacijos, kai suteikėte jaunuoliams paramą ir t. t. Tai būtų dialogas, kurio metu užsimegztų abipusis supratimas, ir abi įstaigos galėtų būti tuo, kuo suvokia save esant. Būdami atviri ir atstovaudami tai, kuo tikite, suteiksite vertę darbui, kurį išties atliekate, ir padėsite steigėjams, vadovams geriau suvokti jūsų darbą. Kartais visą konsultaciją skirdavome tam, kad centras „apžvelgtų“ (sąmoningai vartojame šį žodį, nes kokybės standartų gryninimas yra ilgas

procesas, kaip ir darbas su tikslais), kuo matuoja darbo kokybę. Konsultacijos pabaigoje darbuotojai atrodydavo labiau pasitikintys savimi, skyrę laiko įsivardyti svarbius darbus, kuriuos jie daro.

Toliau norėtume detaliau pristatyti, kaip atvirojo darbo su jaunimu komanda gali susikurti savo kokybės standartus ir į ką svarbu atsižvelgti:

- Pirmiausia, kokybės standartai turėtų būti paprastas, lengvai skaitomas dokumentas; galite vartoti neformalias sąvokas, kurios leidžia tiksliai įvardyti kai kuriuos jūsų įstaigoje vykstančius procesus. Galite temas vardyti punktais.
- Kokybės standartų „galiojimo laikas“ gali būti keleri metai. Galbūt ilginiui pradėsite jausti, kad parašyti dalykai ima neatitikti realybės. Tada, ko gero, bus pats laikas susėdus drauge juos atnaujinti. Atnaujinti kokybės standartus taip pat rekomenduotina, jei įstaigoje vyko didelė komandos kaita arba buvo keičiama struktūra.
- Yra keletas būdų, kaip galima rengti kokybės standartus. Jei visas dalis rengs visa komanda kartu, tai užims daug laiko, gali būti sunku moderuoti procesą, o žmonės pavargs nuo informacijos gausos. Todėl kai kurias dalis gali parengti atskiri žmonės (ypač tas, kurios konkreštesnės, kur reikia aprašyti įstaigoje taikomas procedūras). Tuomet dokumentas gali būti persiųstas kitiems analizei bei komentarams pateikti. Paskutiniame etape turėtų būti diskutuojama, koks bus galutinis dokumento turinys ir formuluotės. Kaip ir tikslams išskelti, šiam darbui reikia laiko. Net jei galutinių kokybės standartų apipavidalinimą atliks vienas žmogus, turėtumėte suplanuoti bent vieną darbo dieną padirbėti kartu su visa komanda.
- Toliau pateikiame temas, kurios paprastai būna aprašytos kokybės kriterijuose. Jei manote, kad kai kurios temos jums neaktualios, galite jų neimti arba pridėti kitų. Klausimai lentelėse yra tik gairės, kurios jums gali padėti įvardyti kriterijus. Pagalvokite, ką jums svarbu šiomis temomis pasakyti. Lentelės naudojame tik tam, kad būtų lengviau skaityti: pildydami savo įstaigos kokybės standartus, galite juos užrašyti tiesiog tekstu.

1. Jūsų įstaigos, padalinio, komandos atvirojo darbo su jaunimu koncepcija

Tiksłai	Čia galite parašyti pagrindinius 4 - 6 tikslus, kuriuos esate įsivardiję
Tikslinė grupė	Kiek galite, apibrėžkite tikslinę grupę, su kuria dirbate: amžių, iš kur yra tie jaunuoliai, ar dirbate tik su jaunais žmonėmis, ar ir su jų šeimos nariais, bendruomene.
Įstaiga	Koks pagrindinis jūsų darbo principas? Parašykite pavadinimą ir savais žodžiais apibūdinkite, kas turėtų vyksti įstaigoje, padalinyje, komandoje, jei ji veiktų kokybiškai. Kokį poveikį tikslinei grupei darys jūsų įstaiga, jei ji veiks kokybiškai? Kas pasikeis jų gyvenime?
Galimos paslaugos ir veiklos	Išvardykite paslaugas, kurias tam tikru dažnumu teikia jūsų įstaiga, padalinys. Be susitikimo erdvės su jaunuoliais, gal organizuojate stovyklas, teminius užsiėmimus, išvykas, turnyrus, specialias grupes skirtingų lyčių atstovams ir pan.

2. Struktūra

Techninė bazė	Kokias technines galimybes, įrangą, patalpas turite ir galite naudoti pirmame punkte išvardytoms veikloms? Ar turite biurą, kuris būtų atskirtas nuo susitikimo su jaunuoliais vietos? Gal turite atskirą konsultavimo erdvę?
Darbo valandos, kai esate pasiekiami jaunuoliams	Jūsų kontaktinės darbo valandos turėtų būti kiek įmanoma reguliarios, skaidrios ir viešai žinomos. Taip pat kokybės standartuose turėtų būti įvardytos nekontaktinės darbo valandos, galite įvardyti, kam jos bus skirtos.

3. Proceso kokybė

Darbuotojų vaidmenys ir funkcija	Kaip suprantate darbuotojų funkciją savo įstaigoje, padalinyje, koks jų vaidmuo, kokia užduotis bendraujant su jaunais žmonėmis, išklausančių jų iniciatyvas, palaikant ryšius su partneriais, įgyvendinant projektus? Pagalvokite, kokiais būdais jie dirba, kokiomis temomis kalba su jaunuoliais? Už ką jie atsakingi?
Gairės veiklai darbui su jaunuoliais:	
Proceso eiga:	Aprašykite procesą, kurį taikote bendraudami su jaunuoliais: kas vyksta pirmoje fazėje, kai užmezgate kontaktą, kaip kinta darbuotojo vaidmuo toliau bendraujant. Aprašykite procesą, kai jaunuoliai įgyvendina iniciatyvas arba projektus. Ką kartu sutariate iš pradžių, kaip dalijatės darbus ir atsakomybes, kaip metodiškai įtraukiate jaunuolius? Kaip skatinate refleksiją, kaip organizuojate įsivertinimą?
Veiklų pasiūla:	Kaip jūsų komandoje atsiranda veiklos? Kurioms veikloms teikiate prioritetus? Pagal ką jas atsirenkate, jei kyla dilemų? Ar turite minimalų dalyvių skaičių veikloms (pavyzdžiui, jei einate į žygį, tai turi dalyvauti bent 7 žmonės)? Jei veiklas organizuoja jaunuoliai, ar būtinai turi dalyvauti darbuotojas? Koks jo vaidmuo?
Susitarimai:	Kaip kuriate susitarimus, kokiais būdais informuojate naujus jaunuolius apie esančius susitarimus? Pagalvokite, kokie susitarimai svarbūs susitikimo su jaunuoliais erdvėje ir kokie jų įgyvendinamose iniciatyvose? Kokią reikšmę jums turi susitarimai? Kaip reaguojate į jų laužymą? Ar galimos išimtytys? Ar susitarimai kinta? Kada jie kinta? Kas tuomet dalyvauja? Kaip tai organizuojama?

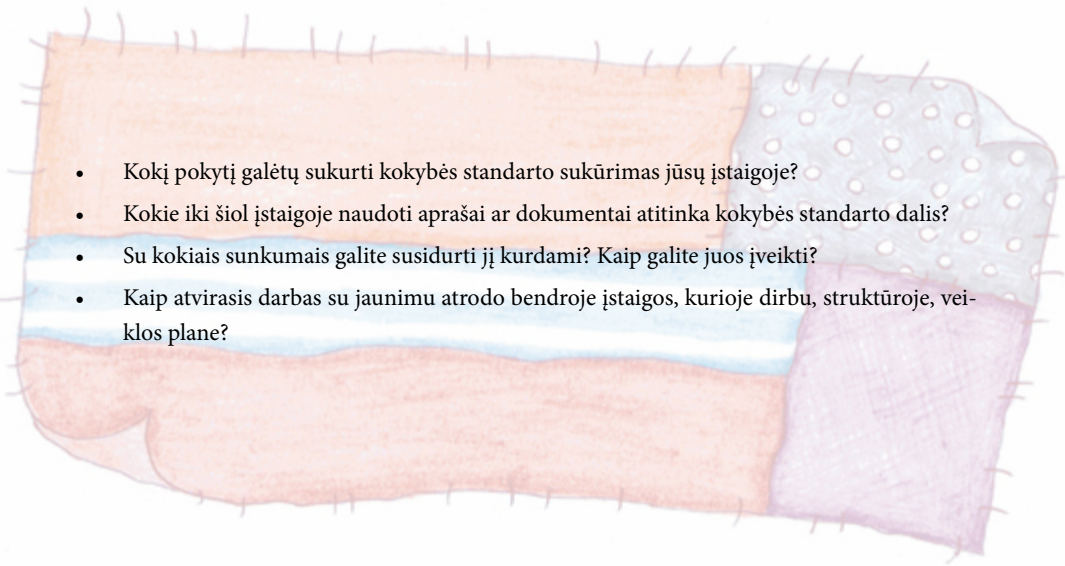
4. Rezultato kokybė

Atvirojo darbo įstaiga bus sėkminga, kai:	Čia aprašykite kriterijus, iš ko atpažinsite, kad veikiate sėkmingai. Kriterijai turi būti konkretūs atpažįstami veiksmai. Pamąstykite apie jaunimo išitraukimą, jų tarpusavio bendravimą, atsakomybės prisiėmimą, bendradarbiavimą, darbo metodus, kontaktą su jaunimo aplinka. Gal tose srityse yra kriterijų, kurie padės atpažinti, ar darbas atliekamas kokybiškai.
Jaunuolių grįžtamasis ryšys	Kaip atpažinsite, kad jūsų veiklos atitinka jaunuolių poreikius ir daro ugdomą poveikį? Galbūt analizei padės lankytojų skaičiaus svyravimas, kintantis išitraukimas į veiklas, tiesioginis ir ne tiesioginis grįžtamasis ryšys. Labai svarbu, kad grįžtamasis ryšys būtų užfiksuotas ir renkamas. Kur kaupsite šią informaciją?
Dokumentacija	Dokumentacija yra labai svarbi jūsų veikloms atstovauti, nes remdamiesi ja galite įvardyti faktais pagrįstus rezultatus, išlaikyti tęstinumą, perduoti informaciją savo kolegoms. Aprašykite, ką dokumentuosite, koku reguliarumu tai atliksite, kas tai darys.

Kartais realybė gali būti šiek tiek kitokia, nei nusimatėte kokybės standarte. Tarkime, parašysite, kad norėtumėte palaikyti kontaktą su bent 30 jaunuolių bent kartą per dvi savaites. Tai savo kokybės standarte vadinsite „reguliariu kontaktu“. Kuriuo nors metu gali nutikti, kad šis skaičius gerokai sumažės. Tada komandai bus užduotis paanalizuoti, kodėl taip nutiko. Gali būti, kad kas nors pasikeitė rajono infrastruktūroje (tarkime, atsirado daugiau paslaugų jauniems žmonėms, jūsų įstaigoje sumažėjo darbuotojų, kurie geba kurti santykį). Taigi galbūt laikas pakeisti kai kurias kokybės standarto vietas. Tačiau galbūt tai yra kažkas, kam galite ir norite daryti įtaką. Tuomet šią temą reikėtų įtraukti į metų tikslą ir numatyti, kaip to bus siekiama.

Turėdami aiškų kokybės standartą, ir patys galėsite lengviau suprasti, kaip dirbate, ir aiškiau pagrįsite savo darbą steigėjams ir finansuotojams.

Taip pat gali atsitikti taip, kad padalinys, komanda sukūrė savo atvirojo darbo su jaunimu veiklos standartą, veiklos planą, bet jie nėra integruoti į visos įstaigos veiklą, šiuo atveju svarbu siekti, kad padalinio suplanuoti veiksmai, kokybės standartai būtų įtraukti į bendrus įstaigos planavimo dokumentus. Tokioje situacijoje labai svarbus visos įstaigos vadovo vaidmuo, nes be minėto vadovo palaikymo bus sudėtinga užtikrinti aiškia atvirojo darbo su jaunimu vietą visoje įstaigos struktūroje. Reikia suprasti, kad ne tik atvirojo darbo su jaunimu komanda, tačiau ir įstaigos vadovas, turi gebėti identifikuoti atvirojo darbo su jaunimu tikslą bei principus. Tai tampa ypač svarbu, jeigu atvirasis darbas su jaunimu nėra vienintelė įstaigos veiklos sritis.



- Kokį pokytį galėtų sukurti kokybės standarto sukūrimas jūsų įstaigoje?
- Kokie iki šiol įstaigoje naudoti aprašai ar dokumentai atitinka kokybės standarto dalis?
- Su kokiais sunkumais galite susidurti jį kurdami? Kaip galite juos įveikti?
- Kaip atvirasis darbas su jaunimu atrodo bendroje įstaigoje, kurioje dirbu, struktūroje, veiklos plane?

Metų įvertinimas ir planavimas

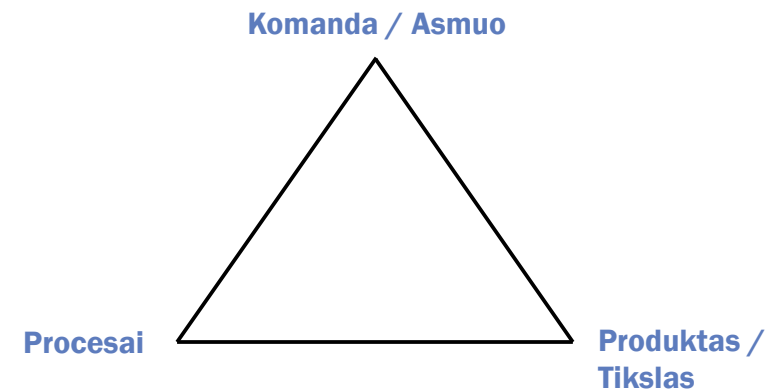
Prisiminkite tikslų skyriuje pateiktą citatą iš „Alisos stebuklų šalyje“. Pagal ją metų įvertinimas ir planavimas ne tik nurodo kelią, kuriuo įstaiga turėtų eiti, bet ir priemones, kurios padės keliauti, vietas, kur atsigausite. Be to, tai sako, kaip keliaudami bendrausite ir kiek laiko būsite kelyje.

Metų įvertinimas ir planavimas jums gali padėti:

- tikslinga judėti link atvirojo darbo su jaunimu vizijos;
- įsivardyti metų tikslus ir numatyti priemones, kuriomis jų sieksite;
- pasidalyti atsakomybėmis komandoje taip, kad suplanuoti veiksmai neliktų be „šeimininko“;
- numatyti, kaip matuosite pasiektą sėkmę ir pokytį;
- įsivardyti, ko pasiekėte, atpažinti pokyčius, išskirti priemones, kurios veikė efektyviausiai, taigi mokytis iš patirties;
- išsigryninti kiekybinius ir kokybinius rezultatus.

Įvertinimo ir planavimo laukas

Gali kilti klausimas, kokias temas, kokius procesus reikėtų planuoti ir vertinti norint pasiekti minėtų rezultatų. Šiam laukui apibrėžti rekomenduojame naudoti J. R. Katzenbacho bei D. K. Smitho sukurtą modelį (1992), kuriame įvardijami esminiai sėkmingą komandinį darbą garantuojantys elementai. Jis atrodo šitaip:



Komandos / asmens viršūnė apima su komandos nariais susijusias temas. Čia svarbu, ar atliepami ir kaip atliepami komandos narių poreikiai, kur yra erdvės, kur komandos nariai gali diskutuoti, išreikšti savo nuomonę ir būti išgirsti.

Procesų viršūnė analizuoja, kokiais būdais priimami sprendimai, dalijamasi atsakomybėmis, suteikiama pagalba emociškai sunkiomis situacijomis. Čia galima analizuoti, kaip komandoje elgiamasi įvykus konfliktams ir kaip jie sprendžiami.

Produkto / tikslo viršūnė apibrėžia su tikslais ir rezultatais susijusias temas. Analizuojant šį temų lauką, rekomenduojama atsakyti į klausimus, kokie yra įstaigos tikslai, ar komandoje šie tikslai vienodai suvokiami. Kokių tikslų ir rezultatų jau pavyko pasiekti? Su kokiomis kliūtimis susiduriama jų siekiant?

Vadovaujantis šiuo modeliu, *sėkmingas komandinis darbas vyks tada, kai tarp visų trikampio viršūnių bus balansas*, t. y. jei visos viršūnėse įvardytos temos bus panašiai vertinamos ir svarbios. Taip pat labai svarbu, kad *komandos nariai turėtų vieningą nuomonę* apie tai, koks yra visų šių viršūnių turinys, pavyzdžiui, koks yra siekiamas rezultatas, kokiomis procedūromis to bus siekiama ir pan.

Organizuojant metų įvertinimą ir planavimą rekomenduojame pirmiausia įsivardyti, kokias temas kiekvienoje trikampio viršūnėje svarbu išanalizuoti ir įsivertinti būtent jūsų komandai. Jei rinkdami temas pastebėsite, kad skirtingose ašyse jos pasiskirsto netolygiai arba dėl jų nėra vienodo sutarimo, tai gali būti gairė tobulinti jūsų komandinį darbą. Tarkime, jei turite daug temų „procesų“ ir „rezultatų“ viršūnėse, bet mažai „komandos“ dalyje, gali reikšti, kad sukūrus papildomų erdvių komandiniam bendravimui, geriau įsiklausius ir išgirdus kiekvieną komandos narį pagerės jūsų bendro darbo kokybė. Arba atvirkščiai, per didelis susitelkimas ties komandos nariais gali stabdyti komandos dinamiškumą ir judėjimą tikslų link.

Į ką svarbu atsižvelgti organizuojant metų įvertinimą ir planavimą:

Dažniausiai metų planavimas ir įvertinimas apima kalendorinius metus: prasidedant metams įstaigos, padalinio metai suplanuojami, o baigiantis įsivertinami.

Įsivertinant metus mokymasis taip pat vyksta Kolbo rato principu: tiek planai, kurie buvo sunkiai įgyvendinami, tiek tie, kurie buvo įgyvendinti puikiai, padeda jums mokytis. Pati refleksija apie tai praplečia jūsų suvokimo lauką. Planuojant metus, svarbu šiuos suvokimus įtraukti: būtent tai skatina įstaigos augimą.

Priklausomai nuo komandos dydžio, turimo laiko ar poreikio, planavimas ir įvertinimas gali trukti nuo vienos iki kelių dienų. Kartais komandos pasirenka dirbti dvi dienas iš eilės, kartais tarp įvertinimo ir planavimo gali būti keleto dienų ar savaitių pertrauka.

Metų planavimas ir įvertinimas vyksta dalyvaujant *visai komandai*, jei kuris nors komandos narys negali, pasvarstykite, ar neverta rasti kitos datos.

Kai kurioms įvertinimo ir planavimo temoms veikiausiai reikės pasiruošti iš anksto (pavyzdžiui, išanalizuoti rašytinius dokumentus); nepamirškite to planuodami laiką.

Jei įstaigoje veikia keli skirtingi padaliniai, dirbantys atvirąjį darbą su jaunimu, už kurių veiklą yra atsakingos skirtingos komandos, paprastai planavimas ir įvertinimas vyksta pirmiausia tose mažesnėse komandose, o vėliau rezultatai būna pristatomi bendrame susitikime. Taip yra sukuriamas bendras įstaigos veiklų planas. Labai svarbu, kad įstaigoje kas nors prisimtum atsakomybę už veiklų plano sukūrimą, ir jei tai nėra priskirta jaunimo darbuotojams, už tai yra atsakingas įstaigos vadovas.

Tuo atveju, jeigu už atvirąjį darbą įstaigoje atsakingas atskiras padalinys arba komanda, svarbu dalyvauti bendrose įstaigos planavimo sesijose, siekiant didesnio suderinamumo tarp atvirojo darbo tikslų ir kitų įstaigos tikslų.

Rekomendaciniai įvertinimo ir planavimo klausimai

Čia pateikiame metų įvertinimo klausimus, kuriais galite vadovautis, jei jaučiate, kad jie jums gali būti naudingi:

<ul style="list-style-type: none"> • Pagalvokite apie dokumentus, kurie jums svarbūs metams planuoti. Tai gali būti metų planas, protokolai, projektų paraiškos, dokumentacija ir pan. • Metų įvertinimo tikslas yra ne tik įvardyti, kas įvyko ir buvo pasiekta, bet ir suvokti, kas vyko kitaip nei buvo planuota, ir kas nesisekė. Dėl to labai svarbu, kad komandoje gebėtumėte kritiškai analizuoti savo darbo patirtį. 	
Kokie tikslai buvo keliami šiems metams?	Svarbu prisiminti tiek kiekybinius, tiek kokybinius tikslus, taip pat labai svarbu išanalizuoti, kokias savo veiklos sritis planavote keisti / stiprinti. Per metus vykusios veiklos, jų kryptys ir intensyvumas veikiausiai atspindėjo tikslus. Jei taip nebuvo, komandai rekomenduotina paanalizuoti, dėl kokių priežasčių taip nutiko.
Kiekybinis ir kokybinis vertinimas	Kokios veiklos vyko ir kuo jos buvo svarbios? Kiek žmonių dalyvavo? Reikėtų juos kategorizuoti pagal dalyvavimo kokybę (pvz. tik dalyvavo veiklose, palaikė nuolatinį santykį, vyko jų asmeniniai pokyčiai). Kiek žmonių buvo įtraukta į veiklų įgyvendinimą (darbuotojų, savanorių)?
Komandinis darbas	Kas sudarė komandą? Kaip vyko komandinis darbas šiemet? Kas buvo stipru? Kur kildavo sunkumų?
Mokymasis iš patirties	Ką supratote analizuodami metus?

Kalbant apie metų planavimą, iš esmės turime juos kelių lygių. Esame didelė organizacija, tad įprastai prieš sezono pradžią turime dviejų dienų trukmės vadinamąsias „darbuotojų dienas“. Per jas visi drauge nagrinėjame aktualias temas, išskiriame metinius prioritetus, nusimatome renginius. Vėliau susėdame komandomis ir dirbame analogišku principu.

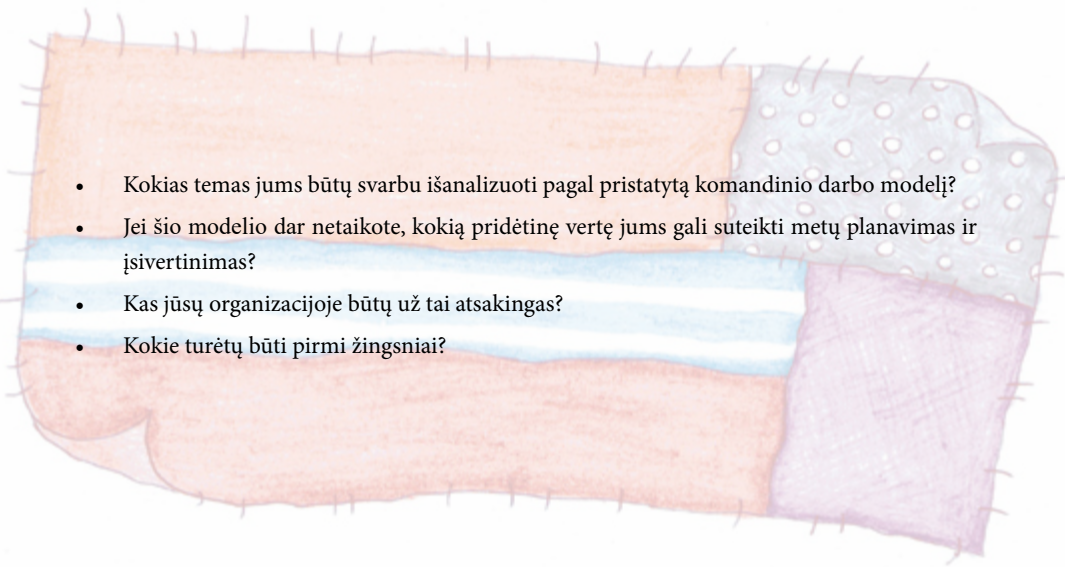
Dirbantieji su jaunimu įprastai rugsėjo pradžioje vadinamąją „planiorkę“. Per ją susidėliojame ne tik pusmečio tikslus, uždavinius, bet ir kalbame apie jaunuolių grupę ir individualius atvejus, mūsų komandos susitarimus (atsakomybes, darbo ir susirinkimų laikus ir pan.). Po pusmečio peržiūrim, kaip mums pavyko, kas pavyko, kokių buvo trukdžių, o gal kas naujo iškilo. Iš esmės planavimas mums duoda tam tikrą veiklos struktūrą, leidžia nuolat tikrintis, kur esame, kuria kryptimi judame, kaip judame. Kitas svarbus dalykas – tokiu būdu pamatome ir tendencijas ar dėsningumus (pvz., turime jaunuolių individualių situacijų peržiūrą du kartus per metus). Manau, kad svarbiausia tai, kad planuodami mes nustatome kryptis patys sau ir veiklai, o tai aiškiau apibrėžia įsipareigojimus, suteikia daugiau atsakomybės ir leidžia po kiek laiko pasitikrinti ir įvertinti tiek save, tiek kolegas. Be to, nemanau, kad užtenka daryti tik vieną įsivertinimą, tikslingiau daryti juos du.

Eglė Došenė

Palaimintojo Jurgio Matulaičio Vaikų ir jaunimo padalinio vadovė

Čia pateikiame metų planavimo klausimus, kuriais galite vadovautis, jei jaučiate, kad jie jums gali būti naudingi:

<ul style="list-style-type: none"> Planuojant metus pirmiausia reikėtų peržvelgti metų įsivertinimą, jei toks vyko. Jei jo nebuvo, pagalvokite, kokių pamokų turėjote, ką svarbaus komanda suprato. Svarbu, kad planuojant metus tai atsispindėtų ir <i>padėtų jums augti iš įgytos patirties</i>. Prisiminkite, kokius projektus planuojate vykdyti kitais metais, ką jie apims. Tai taip pat turėtų atsispindėti planuose. 	
Tikslai artėjantiems metams	<p>Kokie pagrindiniai tikslai yra keliami šioms metams?</p> <p>Kokiomis veiklomis sieksime kiekvieno iš šių tikslų?</p> <p>Kokie bus kokybiniai ir kiekybiniai tikslų vertinimo kriterijai?</p> <p>Kokias paslaugas teiksime šiais metais?</p> <p>Kiek ir kokių grupinių išvykstanųjų veiklų planuojama?</p>
Komanda	<p>Kas sudarys komandą?</p> <p>Kokios bus komandos narių atsakomybės?</p> <p>Kaip bus organizuojamas komandinis darbas?</p>
Kokybė / pokytis	<p>Kokius tris esminius dalykus norime išlaikyti ir šiais metais?</p> <p>Kokie bus pagrindiniai pokyčiai, kurių siekiame šiais metais lyginant su praėjusiais?</p> <p>Ką reikia keisti organizuojant centro veiklas, skirstant resursus etc., kad šis pokytis įvyktų?</p> <p>Rekomenduojama sudaryti laiko planą, kuris padėtų sekti ir žymėti, kas jau įgyvendinta.</p> <p>Kaip užtikrinsite, kad tai, ką užsibrėžiate čia, bus naudojama ir peržiūrima?</p>
Mokymasis iš patirties	<p>Ką iš anksčiau patirčių panaudosite šiais metais?</p>



- Kokias temas jums būtų svarbu išanalizuoti pagal pristatytą komandinio darbo modelį?
- Jei šio modelio dar netaikote, kokią pridėtinę vertę jums gali suteikti metų planavimas ir įsivertinimas?
- Kas jūsų organizacijoje būtų už tai atsakingas?
- Kokie turėtų būti pirmi žingsniai?

Darbuotojų psichohigiena

Dirbdami su jaunais žmonėmis, susiduriame su įtampą keliančiomis situacijomis, kurioms suvokti reikia erdvės. Dažnai prisideda ir kitų stresą keliančių faktorių (įtampos komandoje, dideli darbo krūviai, sunkumai bendradarbiaujant su kitomis įstaigomis ir pan.). Atsiranda rizika, kad žmogus gali perdegti, prarasti motyvaciją dirbti, pradėti neadekvačiai elgtis situacijose, kurios susijusios su įtampų šaltiniais, „iškrypti“ iš savo profesinio vaidmens.

Priemonių, kurios padeda to išvengti, visuma yra vadinama psichohigiena. Psichohigienos tikslas yra padėti žmogui suvokti ir „perdirbti“ psichinę įtampą keliančias situacijas.

Yra nemažai priemonių, kurios jau įprastos, taikomos ir iš dalies atlieka šią funkciją:

1) neformalus bendravimas, kuriame darbuotojai gali gauti palaikymą. Svarbu, kad darbuotojai turėtų galimybę darbo metu pabendrauti neformaliai, pasidalyti, kas jiems svarbu emociškai. Tai gali būti bendri pietūs ar lankstumas skirti laiko svarbioms temoms atsiradus spontaniškam poreikiui. Norime atkreipti dėmesį, kad to, kaip vienintelės psichohigienos priemonės, nepakanka: bendraudami neformaliai, darbuotojai dažniausiai nekalba apie sudėtingesnes emociškas temas, tam reikia specialios erdvės, moderavimo ir išlankimo.

2) susirinkimai, kuriuose galima pasidalyti rūpimomis situacijomis, išgirsti kitų reakcijas. Susirinkimai turi vykti iš anksto numatytu reguliarumu, juose dalyvauja kiek įmanoma visi komandos nariai. Rekomenduojama, kad temos komandai būtų iš anksto žinomos, nes tai leidžia darbuotojams iš anksto pasiruošti, o tai suteikia susirinkimams produktyvumo. Susitikimai gali būti organizuojami įvairiai: kai kuriose įstaigose juos inicijuoja ir moderuoja vadovaujantis asmuo, kartais rotacijos principu tai daro vis kiti komandos nariai.

3) atvejų analizės – tai sistemingas metodas, padedantis įsigilinti, kas slypi su klientu susijusioje situacijoje ir ką pirmiausia reikėtų daryti siekiant pokyčių; šis būdas taip pat padeda sumažinti emocinę įtampą, pereiti iš emocinio intensyvumo į racionalesnę lygmenį, suplanuoti, kokie veiksmai padėtų. Atvejų analizės metu labai svarbu pirmiausia išgirsti ir suprasti darbuotoją, kuris išgyvena tą situaciją, o tik vėliau pereiti prie situacijos analizės ir galiausiai prie sprendimų siūlymo. Paprastai komandose būna gana sudėtinga susilaikyti nuo greito sprendimų siūlymo, o tai rodo, kad užuot įsigilinę į situaciją esame linkę ją spręsti. Tokie skubotai priimti sprendimai neretai neveda į pokytį.

Supervizijos

Supervizijas, kaip priemonę, norėtume pristatyti išsamiau. Pastaraisiais metais tai vis labiau taikoma socialinio darbo įstaigose. Supervizija turi konkrečią formą ir ši forma svarbi priimant sprendimą, ar norėtumėte tai įgyvendinti savo komandoje ir planuodamiesi metų veiklas.

Supervizija – tai konsultacinė pagalba dirbantiems specialistams, vadovams, komandoms ir organizacijoms, norinčioms tobulėti ir dirbti efektyviau. Dažniausiai supervizija reikalinga susidūrus su sudėtingomis situacijomis darbe, kurios pačios savaime neišsprendžia.

Supervizorius padeda į situaciją pažvelgti iš šalies ir įvardyti problemas, o dalyvaujantieji patys mokosi tas problemas išspręsti.

Supervizija gali būti atliekama trimis formomis:

- *Individuali supervizija.* Supervizorius ir supervizuojamasis aptaria įvairiausias su darbu susijusias temas.
- *Komandinė supervizija.* Joje paprastai dalyvauja visi komandos nariai, pagrindinė tema yra komandinis darbas, jo efektyvumas, įtampos komandose.
- *Grupinė supervizija.* Joje dalyvauja tos pačios grandies skirtingų įstaigų darbuotojai. Tai reiškia, analogiškas arba labai panašias pareigas užimantys asmenys, tarkime, vadovai, jaunimo darbuotojai, medicinos slaugytojos ar pan. Rekomenduojama, kad tokių supervizijų dalyviai turėtų kiek įmanoma mažiau sąsajų vieni su kitais, nors, nepaisant Lietuvos dydžio, tai ne visada lengva. Paprastai grupinė supervizija būna organizuojama įgyvendinant didesnius projektus arba renkama įvairiuose miestuose supervizorių iniciatyva. Informacija apie tai paprastai būna platinama internete.

Yra galimos mišrios formos, bet tai turi būti individualiai sutarta su jus konsultuosiančiu supervizoriumi.

Jei galvojate išbandyti superviziją savo įstaigoje, jums svarbu atsižvelgti į šiuos aspektus:

- Supervizijai būtinas *procesas*, tai reiškia, veikiausiai turėsite susiplanuoti, kad vyks daugiau susitikimų (įprasta trukmė yra 5 – 10 kartų). Konkrečiau tai priklauso nuo individualaus sutarimo su supervizoriumi. Kaip ir kuriant santykį su jaunuoliais, supervizijoje labai svarbu, kad susikurtų pasitikėjimu grįstas ryšys, ir tik tada pokytis ima vykti intensyviau.

- Ar atpažįstate temas, kurias supervizijos būdu galima spręsti jūsų įstaigoje?
- Kokia supervizijos forma jums būtų tinkamiausia?
- Ar pažįstate įstaigų, kurios turėjo superviziją, kokia buvo jų patirtis?

Apie autorę



Mano pirmoji pažintis su atviruoju darbu buvo Vokietijoje, kai savanoriau Treberhilfe, Dresdene, 2001-aisiais. Su mobiliąja socialinių darbuotojų komanda keturis kartus per savaitę vykdavome į vis kitus miesto rajonus, o vieną dieną jaunimas ateidavo pas mus. Ten, Evangeliškoje socialinio darbo aukštojoje mokykloje (*Evangelische Hochschule fuer Soziale Arbeit*) pradėjau ir 2007-aisiais baigiau socialinio darbo ir socialinės pedagogikos studijas. 2015 m. baigiau supervizijos studijas.

Po studijų grįžusi į Lietuvą, įsitraukiau į atvirojo darbo lauką: ėmiau dirbti, vėliau vadovauti atvirajam jaunimo centrui, taip pat įvairiomis formomis (mokymais, individualiomis konsultacijomis, supervizija, leidiniu) konsultavau atvirojo darbo įstaigas.

Po darbo atvirajame jaunimo centre mano profesinis laukas plėtėsi ir su A. C. Patria kolegomis ėmėme plėsti formas, kurios padeda jauniems žmonėms stiprėti savarankiškam gyvenimui. 2009-aisiais įsteigėme lydimąjį būstą globos namuose augusiems jaunuoliams, kūrėme ir analizuodami patirtį tobulinome koncepciją. Steigiant tokį būstą, man buvo ypač svarbu, kad suvokimai, kaip tai veiks, kilo iš refleksijos ir konsultacijų su kitais šioje srityje dirbusiais kolegomis, taigi per patirtį ir jos analizę sukūrėme iki šiol veikiančią modelį.

Kuo daugiau dirbu su jaunais žmonėmis ar šalia jų, tuo labiau suvokiu, kokios didelės formų įvairovės reikia norint atliepti jų individualius poreikius ir gyvenimo situacijas. Šis ieškojimų, dialogo, tylių sėkmių kelias yra man labai įdomus ir motyvuoja tolesnėms veikloms.

