ĮGALINIMO SAMPRATA SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KONTEKSTE

JONAS RUŠKUS, NATALIJA MAŽEIKIENĖ,
RASA NAUJANIENĖ, ROBERTA MOTIEČIENĖ,
DŽIUGAS DVARIONAS

VYTAUTO DIDŽIOJO UNIVERSITETAS

Straipsnyje nagrinėjamos galios ir įgalinimo sampratos bei jų raiška socialinių paslaugų ir socialinio darbo profesiniame kontekste. Įgalinimas aptariamas keliais aspektais – kaip galių santykiai, įgalinimo lygmenys, įgalinimo šaltiniai, įgalinimas kaip profesionalus darbas, stipriųjų pusių perspektyva. Taip pat pateikiama įgalinimo kritika bei pabrėžiama, kad tai, kas vieną žmogų įgalina, kitą gali nugąlinti. Pristatomas empirinis tyrimas, kuriuo siekta išsiaiškinti, kaip įgalinimo perspektyvos požiūriu patiriamas ir teikiamas socialines patirtis vertina paslaugų gavėjai ir paslaugų teikėjai. Tyrimo rezultatai atskleidžia, kaip paslaugų gavėjai ir teikėjai vertina dalyvavimą ir lūkesčius dalyvauti formuojant paslaugų strategiją, pa(s)-renkant paslaugas bei paslaugų teikėją, vertinant paslaugų kokybę ir kt.

ĮVADAS

Įgalinimas (angl. *empowerment*) per kelerius metus tapo labai madingu terminu, vartojamu įvairiais viešosios erdvės ir profesiniais kontekstais. Ši sąvoka ypač dažna socialinės gerovės srities akademiniuose ir praktiniuose pranešimuose bei diskusijose. Masinį termino vartojimą galima apibūdinti aforizmu: „Įgalina visi, įgalina viską“. Toks koncepto masiškumas tarsi „išplauna“ jo turinį, kai nebėra aiškos esminės idėjos ir prasmės. Be to, tenka pripažinti, kad neretai įgalinimas traktuojamas kaip savaiminė gėrybė, menkai atskleidžianti šio koncepto prasmingumą bei turinį, nekalbant apie jo sudėtingumą ar net prieštaravimus.

Todėl būtina dar sykį konceptualiai pagrįsti įgalinimą, suteikti aiškų nedviprasmišką turinį, kintamųjų struktūrą, taip pat apibūdinti praktinį prasmingumą. Vėlgi, tai nėra paprasta padaryti, nes įgalinimo terminas vienodai plačiai gali būti vartojamas skirtinguose teoriniuose ir politiniuose diskursuose.

B. Pease (2002), remdamasis R. Adamsu (1996), B. Cruikshank (1994) ir K. Baistowu (1994/5), teigia: įgalinimas yra ir turi būti centrinis bei augantis socialinio darbo teorijos ir praktikos bruožas, privalomas socialinių paslaugų organizacijų misijos elementas, socialinę gerovę ir sveikatos apsaugą reglamentuojančių įstatymų šerdis. Pateikiame mokslinių šaltinių apžvalgą, struktūruotą pagal įgalinimo savybes (kintamuosius ir požymius), identifikuodami esminę įgalinimo koncepto ir įgalinimo praktikos charakteristiką socialiniame darbe. Straipsnyje pristatomi teoriniai įgalinimo sampratos aspektai bei empirinio tyrimo rezultatai, leidžiantys suprasti įgalinimo raišką skirtinguose lygmenyse Lietuvos socialinio darbo praktikos kontekste. Įgalinimas aptariamas keliais aspektais – kaip galių santykiai, įgalinimo lygmenys, įgalinimo šaltiniai, įgalinimas kaip profesionalus darbas, stipriųjų pusių perspektyva, įgalinimo kritika. Empiriniu tyrimu siekta atskleisti, kaip patiriamas ir teikiamas socialines patirtis vertina socialinių paslaugų dalyviai: paslaugų gavėjai ir paslaugų teikėjai.

GALIŲ SANTYKIAI IR ĮGALINIMAS

Įgalinimo klausimas susijęs su tuo, kaip aiškinama galia, – ji laikoma pagrindiniu visuomenę konstruojančiu ir struktūruojančiu elementu. Suprasti galios ir atitinkamai įgalinimo reiškinius galima tik atpažinus jų raišką makro-, mezo-, mikrolygmenyse, išsiaiškinus, kaip galia, galios vykdymas (angl. *exercise of power*) susiję su visuomenės struktūromis, visuomenės funkcionavimu. Galia apibrėžiama kaip socialinio veikėjo gebėjimas veikti sėkmingai, pasiekti tam tikrų rezultatų. Galios vykdymas (angl. *exercise of power*) kildinamas iš žmogaus laisvos valios sampratos ir galimybės atlikti pasirinkimą, iš galimybės priešintis, iš konflikto galimybės.

Tad šių tikslų siekiama tam tikroje socialinėje sistemoje ir tai, kaip sėkmingai jie realizuojami, priklauso nuo jos konfigūracijos. Pavyzdžiui,

anot A. Stewarto (2001), sistemų teorijos atstovas T. Parsonsas pabrėžia struktūrinių galios vaidmenį legitimiu būdu konstruojant visuomenę. Pasak autoriaus, galia yra socialinės sistemos gebėjimas pasiekti visuomenės tikslus mobilizavus, paskirsčius resursus ir atsakomybes, užtikrinus institucijų ir veikėjų tarpusavio išipareigojimus. Galia apibrėžiama ir kaip žmonių santykiai bei sąveikos, kaip vyksta hierarchinis dominavimas, kai galia taikoma kito žmogaus atžvilgiu, kai yra kito žmogaus pajungimas, dominavimas jo atžvilgiu.

Be hierarchijos ir dominavimo reikėtų kalbėti apie galią platesne ir pozityvia prasme. Kaip teigia A. Stewartas (2001), kalbant apie įtakingas šiuolaikines galios koncepcijas, paminėtina Anthony'ų Giddenso pozicija, pristatanti galią kaip žmonėms būdingą produktyvią, transformacinę veikimo jėgą (angl. *transformative capacity*). Tai humanistinis galios aiškinimas: galia kaip gebėjimas pasiekti rezultatus, galia veikti. Nors kitas socialine prasme apibrėžiamos galios aspektas – galia santykyje su kitais žmonėmis – numato dominavimą ir hierarchiją. Vyksta išteklių, socialinių pozicijų paskirstymas, čia ryškėja kontroliuojanti ir represinė galios prigimtis. Suvokiant galią kaip santykius tarp žmonių, kai vyksta išteklių, galimybių paskirstymas hierarchinėje struktūroje, svarbu įgalinimą analizuoti struktūrų, socialinių santykių visuomenės kontekste, įvertinus galią ir įgalinimą ne tik mikro-, bet ir mezo- bei makrolygmenyse. Pripažįstant, jog galia įterpta į sudėtingą socialinių santykių raizgalynę, įgalinimas, kaip kryptingas ir sąmoningas veiksmas, numatantis suvokimą, kaip veikia visa sistema, įvertinus visą socialinės sistemos veikimo mechanizmą bus veiksmingas kaip atskiras įgalinimo veiksmas. Taigi siekis įgalinti kažką numato įgalinančiųjų nuovoką apie visuomenės prigimtį ir galios vaidmenį.

Kalbėdamas apie galią, Johnas Scottas (2001) pateikia išsamią įvairių galios teorijų ir požiūrių analizę. Pastebėtina, kad be prievartos ir jėgos, fizinio smurto ir bausmių, sankcijų ir represijų, galia pasireiškia ir subtilesne forma – galia kaip manipuliavimas pasitelkus įvairias priemones – skatinimą, apdovanojimus, pinigus, galimybes, prestižą. Prisimintinos P. Bourdieu aprašytos simbolinio ir kultūrinio kapitalo sampratos, sietinios su galios samprata. Analizuodamas galios koncepcijas, J. Scottas (2001) pamini ir subtilesnę jos formą – simbolinę galią, kuri veikia kognityvinio ir emocinio būdais pasitelkus ne fizinę jėgą, o vaizdus, idėjas,

reprezentacijas, ženklus, t. y. įtraukus simbolinės gamybos ir signifikacijos procesus. Galia kaip manipuliavimas ir signifikacijos procesai pasireiškia per propagandą, reklamą, dominuojančius diskursus. Dominavimas per diskursus – diskursyvi galia – nėra lengvai atpažįstamas, todėl numato atskirą akademinę analizę. Anksčiau aprašyti fizinės jėgos, prievartos, manipuliavimo ir simbolinio dominavimo mechanizmai parodo, kad galia kaip dominavimas išsiskynusi makrostruktūrose – veikia makrolygmenyje – socialinėse struktūrose, institucijose, visuomeninėje sąmonėje (kalboje, kultūroje, komunikacijoje, ideologijoje). Priešinimasis simboliniam diskursyviui dominavimui numato, visų pirma, gebėjimą kvalifikuotai atpažinti, kokios grupės ir veikėjai ir koku būdu kaupia simbolinį kapitalą, kokius diskursus konstruoja, kokias reprezentacijas kuria. Šį priešinimąsi profesiniu lygmeniu geriausiai geba žurnalistai, mokslininkai, viešosios komunikacijos praktikai, kultūros kūrėjai. Tačiau ir socialinių paslaugų viešojo sektoriaus dalyviai gali mokytis atpažinti simbolinį, kultūrinį ir diskursyvųjį dominavimą bei siekti jam priešintis, kurti naujus diskursus ir naujas reprezentacijas. Socialiniai darbuotojai ir klientai, socialinės atskirties grupių atstovai gali aktyviai dalyvauti kuriant socialines reklamas, planuojant ir įgyvendinant viešųjų ryšių kampanijas, sąmonės kėlimo veiklas viešojoje erdvėje, dalyvauti dialoge ir debatuose aukščiausiu sprendimo priėmimo lygiu. Apibendrinamas mąstytojų idėjas apie galią, J. Scottas (2001) pastebi, jog diskursyvus galios veikimas, simbolinė ir kultūrinė galia, ekspertinė galia numano pavaldžių individų, kurių atžvilgiu galia taikoma, pritarimą, pagarbą autoritetams ir galią turintiems, pareigos jausmą ir pasirengimą paklusti.

Pasipriešinimas minėtoms galios formoms (fizinis, struktūrinis, simbolinis ir diskursyvus dominavimas) ir įgalinimas įmanomas kaip veiksmas, kuris aprėpia visus lygmenis (makro-, mezo-, mikro-). Traktuojant galią kaip tam tikrą dominavimą struktūriniu lygmeniu (disponavimas ekonominiais, politiniais, socialiniais ištekliais, privilegijomis, kitų žmonių pajungimas ir dominavimas jų atžvilgiu), atitinkamai suprantamas pasipriešinimas tokiai galiai. Struktūrinė galios samprata numato, kad turi įvykti kolektyvinis veiksmas, daugybės žmonių pastangų mobilizavimas priešinant dominavimui, tam tikras engiamųjų protestas, kuris įgauna pakankamą mastą ir svorį, kad galėtų „išjudinti“ struktūras.

Galią ir pasipriešinimą mikrolygmeniu daugiausia analizuoja postruktūralistai. Minėtąją galios santykių išorinį ir vidinį veikimą atskleidė prancūziškos kritinės postruktūralizmo teorijos atstovas Michelis Foucault. Jis aprašė, kaip socialinės struktūros ir institucijos veikia individą, formuoja subjektą per priežiūrą, stebėjimą, disciplinavimą ir baudimą. M. Foucault išplečia ir savitai traktuoja bendrą paplitusį galios kaip disponavimo ištekliais ir kitų žmonių kontrolės sąvoką. Galios, anot M. Foucault (1979), pasireiškia šiais būdais: hierarchiniu stebėjimu, normalumo apibrėžimu ir vertinimu (baudžiant už netinkamą elgesį). M. Foucault idėjų apie galią analizė kelia socialiniam darbui ir socialinėms paslaugoms keletą klausimų. Visų pirma, kokios galimos diferenciacijos? Kokie skirtumai pasireiškia tarp darbuotojų ir klientų, sveikųjų ir nesveikųjų, turtingųjų ir vargšų, ir pan.? Antra, kokius tikslus, siekius, lūkesčius turi skirtingi dalyviai, organizacijos, kokios jų funkcijos? Trečias klausimas liečia įgyvendinimą keliant klausimus, kaip pasireiškia vadovavimas ir paklusimas? Ar ir kaip grasinama, baudžiama? Kaip kontroliuojama, stebima, vertinama? Ar stebėjimas yra kasdienis, asmeninis? Ar taisyklės aiškos ir išreikštos, ar numanomos, neaiškos? Institucionalizacijos lygmeniu analizuojami keturi kriterijai (Rojek, 1986, cit. Sada, 2004): a) privačios erdvės individualizacija (lėšos, skiriamos individualiai erdvei, gali didinti izoliaciją ir kontrolę); b) veiklų kodavimas (kas – leidžiama, kas – draudžiama, kas – normalu); c) veiklų rutinizavimas (auga galių santykiai didinant automatizuotų veiklų stebėjimą ir kontrolę); d) veiklų sinchronizavimas (efektyvios socialinės mašinos sukūrimas didinant funkcijų priklausomumą ir veiklų prognozavimą). Kyla klausimas ir dėl veiklų racionalizavimo: kokios yra galios didinančios technologijos? Kaip didinti galių priemonių efektyvumą?

Įdomu, kad be išorinio galios veikimo M. Foucault pabrėžia ir Apšvietos epochoje sėkmingai užtikrintą vidinį subjekto paklusimą galiai. Institucijų ir socialinių struktūrų vykdoma priežiūra ir stebėjimas iš išorės (pranc. *surveillance*) virsta procesais subjekto viduje, tampa subjekto internalizuota realybe. Subjekto viduje susiformuoja savotiška vidinė akis – vidinis žvilgsnis. Subjektas pradeda įgyvendinti savęs priežiūrą, discipliną, kuri pasireiškia kaip kaltės, gėdos jausmas, nuovoka, kaip elgtis pagal visuomenės reikalavimus. Vidinis savęs prižiūrėjimas, stebėjimas, drausminimas yra institucinės galios ir poveikio žmogui rezultatas. Institucijos, realizuodamos savo priežiūros / stebėjimo ir baudimo

galia, taiko subjekto formavimo technologijas (angl. *technologies of the Self*). Įvairios socializacijos ir ugdymo priemonės, moralinis ugdymas, propaganda, kalėjimai ir klinikos, kartu ir socialinis darbas, laikomi tokiais subjekto gamybos technologijomis. Svarbu analizuoti, kaip išorinių institucijų galia pasireiškia individų, kuriems ji taikoma, sąmonės ir subjektyvumo lygmeniu. M. Foucault idėja apie internalizuotą vidinę savęs priežiūrą, savęs stebėjimą, disciplinavimą ir atitinkamai baudimą leidžia suprasti, kaip įmanomas įgalinimas ir pasipriešinimas galiai. Šis veiksmas turi vykti ir subjekto sąmonėje.

M. Foucault svarbu suprasti, ne tik kaip veikia galia, bet kaip įmanoma jai pasipriešinti. Šis iššūkis galiai, anot M. Foucault, įmanomas būtent individo lygmeniu. Taigi individo viduje slypi ne tik gebėjimas paklusti ir save disciplinuoti; žmoguje slypi ir jo paties išsilaisvinimo šaltinis. Kontrolė ir laisvė, anot M. Foucault, tai esminės sąvokos, apibūdinančios galių santykių dualizmą. Kontrolė (pranc. *surveillance*) nurodo į valdymo galias „iš viršaus į apačią“, o laisvė (pranc. *discretion*) – „iš apačios į viršų“. Žmonės yra ne tik galios objektai, kurie priima į save galios iš išorės poveikį: individai turi gebėjimą veikti ir pasipriešinti. Individai – aktyvūs subjektai. M. Foucault teigia, kad galios praktika tiesiogiai susijusi su individų savireguliacija ir savidisciplina. M. Foucault tai vadina galių valdomumu (pranc. *gouvernementalité*) numanant, kad galios traktuojamos ne tik kaip ateinančios iš šalies, bet ir kaip individų drąsa bei parama jiems kuriant savo laisves ir pasirinkimus. Galių valdomumas reiškia tai, kad žmonės veikia patys iš savęs.

Pasipriešinimas įmanomas kasdienio gyvenimo kontekste, suvokus ir atpažinus, kaip veikia galia ir nustojus reprodukuoti galios santykius, kuriuos primeta institucijos. Galia pasireiškia santykiais ir subjektyvumais. Individai patys sudaro galios, kuri veikia kaip santykių tinklas, grandinę; jie – neatsiejami galios dalyviai. Taigi yra galimybė šią grandinę nutraukti, nebedalyvauti galios santykiuose, nebereprodukuoti šių santykių. Asmuo, jo mąstymas, subjektyvumas yra ta vieta, kur galia „įvyksta“, tačiau tai ir vieta, kur įmanoma pasipriešinti galiai. Laisvės ir pasirinkimų subjektyvus reflektavimas yra galių prielaida. B. Cruickshank (1993) mano, kad individualus subjektyvumas turi virsti politine galia, kai individualus valdomumas virsta socialiniu savivertės tikslu. Yra abipusis ryšys tarp individualios savivertės kėlimo tikslo ir socialinių – socialinės gerovės

kūrimo – tikslų. Tad įgalinimo tikslas nėra galių suvienodinimas ar lygybė, o labiau bejėgiškumo būklės esančių žmonių tapsmas politiniais subjektais, ir tai visų pirma yra subjektyvus procesas (Pease, 2002).

Galiomis vadinama tam tikrų asmenų ir organizacijų gebėjimas pasiekti tikslingų, numatytų ar nenumatytų padarinių kitiems asmenims ar organizacijoms (Lord, Hutchison, 1993). Bejėgiškumas individualiu lygmeniu apibūdinamas kaip asmens manymas, kad jo veiksmai neturės poveikio gyvenimo įvykių rezultatams (Keiffer, 1984). M. Lerneris (1986) skiria realių ir pridėtinį bejėgiškumą; realiam bejėgiškumui priskiria ekonominę nelygybę ir engiamojo pobūdžio kontrolę, pridėtiniam bejėgiškumui – internalizuotą netikėjamą pokyčiais, o to rezultatas – apatija, noro kovoti dėl daugiau galių stoka. Tačiau nereikėtų suprasti bejėgiškumo, „negalėjimo“, galios neturėjimo kaip subjektyvios būsenos, subjekto mąstymo ir elgesio situacijos. Pastebėtina, jog ši mąstymo būsena suformuota veikiant sudėtingam instituciniam procesui, kai institucijos panaudoja visą savo galią, visas prieinamas subjekto formavimo technologijas (angl. *Technologies of the Self*), kad suformuotų save disciplinuojančią, baudžiančią subjektą.

J. Lordo ir P. Hutchisono (1993) tyrimo rezultatai rodo, kad bejėgiškumas atsiranda ne dėl kokios nors vienos priežasties – yra įvairių nugalinančių veiksnių ir patirčių visuma. Tyrimo dalyviai nurodo socialinę izoliaciją, nejautrias socialines paslaugas ir sistemas, skurdą ir prievartą. Socialinę izoliaciją ypač pabrėžia neįgalieji, kurie, pasak M. Foucault, dar laikomi turinčiais kitokių poreikių, nei kiti piliečiai. Skurde gyvenantys tyrimo dalyviai socialinę izoliaciją kildina iš pagalbos stokos. Socialinių paslaugų nejautrumas, tyrimo dalyvių nuomone, pasireiškia aplaidumu, kai klientai tiesiog pavargsta, kad nuolat neatsiliepiama į jų kreipimąsi, bei netinkamomis intervencijomis, kai reaguojama į problemų pasekmių, o ne pačių problemų sprendimą. Skurdas sukuria kontrolės praradimo, nuolatinės priklausomybės nuo sistemos, kaltinimo už nesėkmes, savivarbos apiplėšimo, išnaudojimo žmonių būsenas. Fizinė, emocinė ir lytinė prievartos, anot J. Lordo ir P. Hutchisono (1993) tyrimo rezultatų, ypač paliečia mažas pajamas turinčias moteris, kurios pasigenda paramos jų gyvenimams. Tyrimas atskleidė, kad bejėgiškumą žmonės jaučia kaip visa apimančią patirtį konkrečiomis situacijomis, turėdami labai mažus socialinius tinklus. Žmonės praranda svajones, tikėjamą savimi, galimybę kontroliuoti savo gyvenimą.

Šiaurės Europos šalių pavyzdžiu diskusija apie galias socialiniame darbe vyksta keliais lygmenimis (Johansson ir kt., 2008). Galių pasiskirstymas, pavyzdžiui, sprendžiant vaiko gerovės klausimą, vyksta tarp: a) socialinių paslaugų organizacijos ir socialinio darbuotojo; b) socialinio darbuotojo ir vaiko šeimos; c) pačioje šeimoje siekiant kuo geresnio vaiko interesų tenkinimo; d) esant socialinio darbo žinių hegemonijai, kaip antai, žinių, ateinančių iš Vakarų šalių; e) socialinio darbo studijose tarp mokančiųjų ir besimokančiųjų. Laikoma, jog būtina dekonstruoti galių santykius visais šiais lygmenimis, kad geriau būtų suprasta socialinio darbo esmė. Remiantis M. Foucault perspektyva, galios yra nuo konteksto neatsiejamos stiprybių sąlygos, tad ir socialinis darbuotojas negali būti vertinamas atsietai nuo socialinių paslaugų organizacijos.

Pagal M. Foucault perspektyvą socialinis darbuotojas turi tam tikrą „pastoracinę galią“, kai pradeda realizuoti rūpybos ir kontrolės vaidmenis, ir tai atsitinka dėl to, kad socialinis darbuotojas sprendžia konfliktines prievoles, pavyzdžiui, šeimos pareigų ir vaiko teisių. Šias galias jam suteikia įstatymai, pati sistema. Kita vertus, socialinis darbuotojas yra dominuojančio gerovės diskurso atstovas, ir organizacija turi prižiūrėti, kad jis vykdytų politines gerovės nuostatas. O jos gali būti paveiktos euroamerikietiško gerovės principų, kurie nebūtinai atitinka vietinius poreikius ir tradicijas, todėl gali sukurti esamų normų patologizavimo praktikas. Atitinkamai, socialinio darbo studijos turi vykti įgalinimo būdu, reflektuojant ir diskutuojant, taikant inovatyvius studijų ir profesinio eksperimentavimo metodus, tuomet tampa įmanoma plėtoti vietinę patirtį globaliame kontekste ir globalią patirtį vietiniame kontekste. Tad socialinio darbo praktika yra glaudžiai susijusi su politinėmis nuostatomis gerovės klausimais.

ĮGALINIMO LYGMENYS

INDIVIDUALUS ĮGALINIMO LYGMUO – SAVO GYVENIMO KONTROLĖ IR TIKSLŲ SIEKIMAS

J. Lordo ir P. Hutchisono (1993) tyrimo rezultatai rodo, kad įgalinimas yra individualus ir nuolatinis procesas. Analizuojant įgalinimą, svarbios kiekvieno žmogaus asmeninės istorijos, taip pat ir žmonėms bendros

temos. Įgalinimas neturi starto ir pabaigos taško, tai – nuolatinės pastangos. Įgalinimas vyksta žmonėms geriau suvokiant savo gebėjimus bei alternatyvas bejėgiškumo patirtims, ir taip kuriant sau naujas kryptis. Autoriai nustatė, kad asmeniniam įgalinimui svarbūs tokie veiksniai, kaip išitraukimas į krizės ar gyvenimo perėjimo situaciją, frustracijos ir pykčio jausminis patyrimas, naujos informacijos galimas ir reagavimas į ją, savo stiprybių ir gebėjimų atpažinimas.

Individualaus įgalinimo esmė – perėjimas iš pasyvios būklės į aktyvią. Aktyvi individo būklė numano pasitikėjimą savimi, savęs priėmimą, socialinį ir politinį suvokimą, gebėjimą būti svarbia dalimi priimant sprendimus ir kontroliuojant aplinkos išteklius. Visa tai siejasi su pilietiniu išipareigojimu. Individualus įgalinimas yra individualus daugiasluoksnio organizacinio, bendruomeninio, socialinės politikos proceso lygmuo. Tad įgalinimas esti bent trijų lygmenų: asmeninio, kai pasiekama didesnė kasdienio gyvenimo ir bendruomeninio dalyvavimo kontrolė; mažų grupių, kur dalijamasi patirtimi, analize ir ekspertize, ir taip auga grupės įtaka; bendruomenių, kai panaudojami resursai ir strategijos siekiant didinti bendruomeninę kontrolę. Akivaizdu, kad šie trys lygmenys neapima makrolygmens įgalinimo, kada siekiama keisti engėjiškas (nelygiavertčių galių ir kontrolės) socialines, politines, administracines struktūras. Šiuo atveju įgalinimu apibūdinamas išipareigojimas kelti iššūkius ir siekti kovoti su neteisingumu ir engėjiškumu (Ward, Mullender, 1991), drąsinti engiamus žmones, šiems suvokus struktūrinį engimą ir jo poveikį skirtingiems individams, vėl imti kontrolę į savo rankas (Wise, 1995). Į socialinius struktūrinius pokyčius orientuoto įgalinimo idėja nurodo į galių perskirstymą tarp politinio elito ir engiamųjų žmonių grupių (Cruikshank, 1996).

GRUPINIS ĮGALINIMO LYGMUO – SAVIPAGALBOS IR DRĄSINIMO PRIEMONĖ

E. Sadanas (2004) išskiria grupę kaip svarbią įgalinimo priemonę. Grupė – puiki kritinio sąmoningumo ugdymo, savitarpio pagalbos priemonė. L. P. Donaldsonas (2004) teigia, kad į socialinę veiklą orientuotos grupės turi siekių keisti sisteminės kliūtis, veikiančias grupių dalyvių gyvenimus, be to, prisideda prie dalyvių pasitikėjimo savimi, savi-veiksmingumo, asmeninių įgūdžių gerinimo. Grupės laikomos idealia

priemone individualiam įgalinimui skatinti: čia gaunama socialinė ir emocinė parama, įgyjami būsimai socialinei politinei veiklai reikalingi įgūdžiai. Antai, savipagalbos grupėse gaunama kitų žmonių pagalba, taip pat patiriama ir suteikiama pagalba kitiems žmonėms. Grupėje individas gali patirti abipusę įtaką, pereinama nuo *aš į mes*.

J. Lordo ir P. Hutchisono (1993) tyrimo rezultatai rodo didelę socialinės paramos reikšmę įgalinimui, kitų žmonių parama reikšminga asmeninės kontrolės kiekvieną dieną augimui. Kitų žmonių parama padeda geriau suvokti įvairias bebėgiškumo alternatyvas. Čia labai svarbu, kad būtų bent vienas klientui reikšmingas asmuo. Atskleistos trys pagalbos įgalinant rūšys. Praktinė pagalba nurodoma kaip kasdienė pagalba priimant sprendimus ir įveikiant kasdienes problemas. Moralinę pagalbą klientai nurodo kaip savipagalbos grupės, kitų asmenų padaršinimą siekti savo tikslų ar svajonių, didinti tikėjimą savimi, atpažinti savo stiprybes ir gebėjimus. Mentoriavimas apibūdinamas kaip kito, klientui reikšmingo, dažniausiai tos pačios lyties ir turinčio tokią pačią patirtį kaip ir klientas, asmens parama laiku suteikiant tinkamą informaciją, skatinančio imtis iniciatyvos keistis ir dalyvauti, ir pan.

BENDRUOMENINIS ĮGALINIMO LYGMUO – RESURSŲ MOBILIZAVIMAS BENDRAM GĖRIUI SIEKTI

E. Sadanas (2004) teigia, kad bendruomenė kuria individo gebėjimą veikti kartu su kitais ir kurti bendruomenę. Bendruomeninį įgalinimą jis (Sadan, 2004) apibūdina kaip geresnę aplinkų ir sprendimų priėmimo kontrolę tose aplinkose, kuriose bendruomenė veikia. Bendruomenė moko žmones priimti sprendimus grupėje, spręsti bendras problemas, mobilizuoti resursus bendram gėriui pasiekti. Žmonės patys kartu formuluoja ir išsikelia tikslus, renkasi priemones jiems pasiekti, vertina rezultatus. Bendruomeninis įgalinimas numano tikėjimą aktyvia demokratija, maksimaliu narių dalyvavimu, žmogaus teisių įgyvendinimu priimant jiems svarbius sprendimus. Friedmannas (1992, cit. Sadan, 1994) esmine bendruomeninio įgalinimo savybe vadina prieinamumo prie socialinių ir ekonominių išteklių kūrimą.

Organizacinis įgalinimo lygmuo, kitaip – formalizuota įgalinimo strategija, laikomas viena bendruomeninio įgalinimo formų, kai organizacija

ima diegti bendruomeninės demokratinės vadybos principus kurdama įgalinančias aplinkas (Sadan, 2004). L. P. Donaldsonas (2004) plėtoja mintį, kad socialinių paslaugų organizacijos yra ideali priemonė formuoti į įgalinimą orientuotas socialines grupes dėl kelių priežasčių. Pirmą, socialinį darbą dirba profesinį mandatą turintys profesionalai, todėl jie gali derinti individualias ir sisteminės intervencijas. Antra, socialinių paslaugų tinklo buvimas leidžia efektyviau – vykdant bendras socialines veiklas – įveikti istoriškai ir instituciškai susiklosčiusias engimo praktikas. Trečia, socialinių paslaugų organizacijos gali nesunkiai susisiekti su struktūrinio engimo kritikos ekspertais, turinčiais engimo patirtį ir žinančiais būdus, kaip ją įveikti; klientai irgi laikomi analogiškais struktūrinio engimo įveikimo ekspertais. Ketvirta, socialinių paslaugų organizacijos disponuoja organizaciniais resursais (personalo laiko, technologijų, darbo erdvės, žinių ir pan.), kurie vertingi didinant kritinį sąmoningumą, plėtojant ugdymą apie veiklų strategijas ir taktikas, organizuojant ir mobilizuojant bendrą veiklą.

POLITINIS ĮGALINIMO LYGMUO – KRITINIO SĄMONINGUMO PLĖTOJIMAS

Kritinio sąmoningumo plėtojimas – į socialinį teisingumą nukreipto daugiakultūrio socialinio darbo konceptas, kuriam įtaką darė marksistinės, socialistinės teorijos ir radikaliosios ideologijos, struktūrinis sociologinis supratimas apie engiančias socialines struktūras, taip pat emancipacinės ir feministinės perspektyvos (Sakamoto, Pitner 2005). Paulas Freire (2000) kritiniu sąmoningumu vadina procesą, per kurį žmonės įgyja aiškesnį supratimą apie socialines ir kultūrinės jų gyvenimo sąlygas; žinant, kad žmogus gyvenimas aprėpia ne tik dabartį, bet ir istoriją, jis gali ne tik interpretuoti, bet interpretuoti interpretacijas. Žmonės atpažįsta savo teises įvardyti savo patirtis, išmoka kalbėti savo kalba, įvardyti supančio pasaulio reiškinius, suprasti sisteminės jėgas, lemiančias jų bejėgiškumą. Antiengėjiška perspektyva leidžia aiškiau suvokti engėjiškas struktūras ir diskriminaciją, siekdama teisiniais ir organizaciniais pokyčiais pakeisti socialinių paslaugų sistemų struktūras ir procedūras. Antiengėjiška socialinio darbo perspektyva atsirado neįgaliesiems, moterims, etninėms mažumoms siekiant keisti galių struktūras. Kritinį sąmonės ugdymą kaip įgalinimo perspektyvą

P. Freire traktuoja kaip socialinį ugdymą, kuris parengia žmonių grupes transformuoti realybę ir tapti savo istorijos subjektais.

B. Pease (2002), cituodamas D. Wardą ir A. Mullenderį, teigia, kad įgailinimas yra išpareigojimas kovojant prieš neteisingumą ir priespaudą, o cituodamas S. Wise, – išpareigojimas padrašinti engiamus žmones suvokti įvairiomis formomis struktūrinę priespaudą ir susigrąžinti bent kiek galių sau. I. Sakamoto ir R. O. Pitneris (2005) kritinį sąmoningumą laiko nuolatinio reflektavimu ir nagrinėjimu, kaip mūsų pačių šališkumai, įsitikinimai, kultūrinė pasaulėžiūra lemia tai, kaip mes suvokiame skirtingumus ir galių dinamiką socialinio neteisingumo kontekste. Autoriai (Sakamoto, Pitner, 2005) kritinį sąmoningumą apibūdina kaip savo pačių patiriamų engėjiškų struktūrų suvokimą. Kritinis sąmoningumas socialiniame darbe taikomas ne tik klientų, bet ir socialinių darbuotojų atžvilgiu, mokant kritiškai atpažinti, kaip jų tapatumas prisiderina prie dominuojančių ideologijų. Kritinio sąmoningumo ugdymas numano turimų tapatumų, vietiško, požiūrių, dar veikiamų istorinių, kultūrinių, politinių veiksnių, savianalizę, be to, atsižvelgiant į socialinės padėties įtakas. Pagal požiūrio (*standpoint*) teoriją engiamų grupių individai išplėtoja kitokį požiūrį nei neengiamų grupių individai. Skirtingos sociokultūrinės perspektyvos lemia, kad kiekviena socialinė grupė turi skirtingus savosios realybės naratyvus; be to, engiamųjų grupių individai geriau žino savosios grupės naratyvus, nei neengiamų grupių.

Požiūrio (*standpoint*) teoriją labiausiai išplėtojusios feministinės teorijos šalininkės teigia, kad savitos marginalių, engimą patiriančių moterų grupių patirtys yra unikalaus žinojimo šaltinis. Teigiama, jog moterų, turinčių patirtį, kuri nutolsta nuo centro – baltaodžių, vidurinėsios klasės Vakarų moterų, – marginalumas ir buvimas engiamojo situacijoje laikomas labiausiai skatinančia, kūrybingumą žadinančia, bet kartu ir skausminga patirtimi. Nors požiūrio (*standpoint*) teorijos atstovės aprašė šį kentėjimą pagal juodaodžių moterų (Collins 1991), lesbiečių (Zimmerman, 1991), moterų-darbininkių situaciją, iš principo tokios unikali patirtis galima rasti bet kioje socialinėje moterų grupėje ir bendruomenėje (moterys – rizikos šeimų narės, moterys, turinčios priklausomybių, vienišos motinos, moterys – smurto aukos, ir t. t.). Šios moterys kenčia nuo fizinio, psichologinio, kultūrinio ir simboliinio dominavimo. Požiūrio (*standpoint*) teorija remiasi prielaida, kad

adekvatus, objektyvus socialinio pasaulio pažinimas prieinamas tik engiamiesiems. Svarbus vaidmuo naudojant požiūrio (*standpoint*) žinojimą išsilaisvinti nuo engimo priklauso intelektualinei veiklai. Manoma, jog „intelektualai-marginalai“, „svetimi“ (individai, priklausantys marginalioms, engiamoms grupėms) turi ypatingą požiūrio į tikrovę perspektyvą socialiniuose moksluose, ypatingą pasaulėžiūrą. Tikima, kad kritinis žvilgsnis, kurį jie įneša į akademinę sferą, išskirtinė jų padėtis ir buvimas „tarp“, „anapus ir kartu viduje“ gali tapti didžiuliu privalumu kūrybiškai keičiant ne tik akademines disciplinas (mūsų aptariamu atveju – socialinį darbą), bet ir pačią tikrovę (šiuo atveju – socialinio darbo praktiką). Juodojo feminizmo požiūrio (*standpoint*) teorijos atstovė Patricia Hill Collins (1991) rašė apie juodaodes socialinio pasaulio tyrinėtojas, afriketes-amerikietes – jos turinčios ypatingą, unikalų požiūrį į save, šeimą, visuomenę, nes jų padėtis leidžia į socialinį pasaulį žiūrėti iš anapus, iš svetimųjų-atstumtųjų perspektyvos ir kartu iš vidaus – savųjų, šios visuomenės narių, akimis. „Anapus ir kartu viduje“ padėtis turi tam tikrų privalumų: tai 1) objektyvumas kaip artumo ir nutolimo, rūpesčio ir abejingumo dermė; 2) žmonių polinkis labiau atsiverti svetimiams, nepažįstamiems, nei tiems, kuriuos jie gerai pažįsta; 3) svetimą gebėjimas atpažinti tokius socialinius modelius bei situacijas, kurios ignoruoja su situacija labiausiai susijusius žmones. Taikant šią nuostatą socialiniame darbe galima manyti: individus ir grupes su kentėjimo nuo engimo ir diskriminavimo patirtimi įtraukus į socialinio darbo praktiką ir tyrimą, būtų galima šias engiamas grupes ne tik socialiai įgalinti, bet ir įgalinti visus dalyvius susiformuoti adekvatesnį socialinio pasaulio suvokimą, kuriame vyksta engimas ir bręsta pasipriešinimas jam.

I. Sakamoto ir R. O. Pitneris (2005) siūlo, didinant kritinį refleksyvumą, kelti suvokimą, jog vieni dėl to, kad priklauso tam tikrai socialinei grupei, turi didesnių galių, o kiti dėl to, kad priklauso tam tikrai – jau kitai – socialinei grupei, turi ribotesnių galių. Be to, autoriai siūlo tarpgrupinį dialogą, per kurį geriau suprantami skirtingi tapatumai, atpažįstama engimo dinamika, kyla noras veikti siekiant socialinių pokyčių.

Nors P. Freirės teorija aprašo atskirų engiamųjų grupių sąmonės keitimąsi ir politinį veiksmą, šie pasikeitimai neišvengiamai skatina pokyčius makrolygmeniu. P. Freirės koncepcija numato ryšį tarp įgalinimo mikrolygmeniu (kai sąveikauja asmenys, grupės) ir makrolygmeniu (visuomenės

socialiniai santykiai, struktūrinė ir simbolinė galia). Socialinis kritinės sąmonės ugdymas paprastai vyksta sąmonės kėlimo grupėse. Tokio socialinio ugdymo pavyzdys galėtų būti moterų biografinės terapijos užsiėmimai (Comerford, Fambrough, 2002). Pasakodamos viena kitai savo gyvenimo istorijas, moterys pradeda suvokti, kad jų gyvenimas, nors unikalus ir nepakartojamas, bet turi panašumų ir bendrumą su kitų moterų gyvenimais, atpažįstamas bendras socialinis likimas. Iš pirmo žvilgsnio politiškai neutrali veikla (gyvenimo istorijų pasakojimai) socialinio darbo klasėje virsta bendro veiksmo, suvokimo postūmiu, kad būtina jungti pastangas psichologiškai ir politiškai siekiant keisti savo gyvenimus. Ši aplinka ir veikla virsta bendro identiteto (kentėjimo nuo engimo) ir solidarumo konstravimo, politinių transformacijų brandinimo vieta. Kritinės teorijos optimistiškai vertina sąmonės kėlimo grupių veiklą siekiant paveikti ir transformuoti engimo struktūras. Galios struktūrų transformacija galima per kolektyvinę grupių mobilizaciją veikiant formalioms ir neformalioms grupėms. Priminsime, kad būtent tokiu būdu veikė profesinės sąjungos darbininkų judėjimas, XX a. 7-ojo dešimtmečio feminizmo ir antirasistinis judėjimai. Tačiau kalbant apie politinę mobilizaciją, kuri gali privesti prie socialinių ir politinių struktūrų transformacijų, svarbu tinkamai įvertinti neformalių grupių veikimo mastą. Matyt, socialinių struktūrų pokyčius sąlygoja tik tokia grupių veikla, kuri virsta plačiu politiniu judėjimu, atitinkamai vyksta ilgą laiką, įtraukia gana daug socialinių veikėjų (turi būti pasiekta tam tikra kritinė masė), kartu politinės ir socialinės struktūros „priebėsta“, sutinka pasidalyti savo galia arba nebesugeba priešintis. Taigi įgalinimas ir poveikis struktūroms „iš apačios“ koreliuoja tam tikru būdu su pačių struktūrų situacija: sėkmingas pokytis, inicijuotas iš apačios, nulemtas ir pačios struktūros situacijos (dėl jos silpnumo arba sutikimo dalytis galia).

PASLAUGŲ GAVĖJŲ PATIRTIS IR ŽINOJIMAS KAIP ĮGALINIMO ŠALTINIS

Socialinio dalyvavimo didinimo politika socialinių paslaugų ir socialinės gerovės sistemose numano didesnę paslaugų gavėjų aktyvumą stiprinant grįžtamąjį ryšį, plėtojant individualų socialinių paslaugų prieinamumą, įtraukiant juos į paslaugų planavimą, valdymą, vykdymą. Tačiau P. Beresfordas ir S. Croftas (2001) nurodo, kad šios paslaugų gavėjų

įtraukimo iniciatyvos nepasiekė tikslo, priešingai – tokio įtraukimo rezultatai buvo net neigiami ir nuįgalinantys, nes paslaugų vartotojai traktuoti kaip kvazispecialistai, tad toks įtraukimas įgavo labiau regresinį, nei įgalinantį, pobūdį. P. Beresfordas ir S. Croftas (2001) aprašo Didžiosios Britanijos patirtį didinant paslaugų gavėjų žinias socialinės gerovės struktūrose. Nacionalinių ir regioninių valdžios institucijų suinteresuotumas padidinti paslaugų gavėjų, dalyvaujančių politiniuose sprendimuose, skaičių gali būti traktuojamas kaip „iš viršaus į apačią“ priemonė. Tačiau greta to daugėja socialinių paslaugų visuomeninių judėjimų, išplėtojusių interpretacijas, prasmes, prielaidas, idėjas, kultūrines praktikas, diskusijas ir alternatyvas „pagal save“. Šis paslaugų gavėjų diskursas iš esmės skyrėsi nuo oficialiojo socialinės gerovės diskurso dėl skirtingų požiūrio, žargono, proceso, tikslų apibūdinimo, vertybių. Pavyzdžiu autoriai pateikia Didžiosios Britanijos neįgaliųjų judėjimą, akcentuojantį žmogaus teises ir pilietiškumą, o ne poreikius ir jų tenkinimą, kaip tai daro oficialiosios gerovės institucijos. Tradiciniai priežiūros ir globos paternalistiniai socialinių paslaugų požiūriai suformavo į paslaugų teikėjus orientuotą „iš viršaus į apačią“ principą. Tai reiškia, kad specifinės interesų grupės – politikai, valdininkai, vadybininkai, profesinės sąjungos, tyrėjai, projektų vykdytojai – dominuoja sprendžiant dėl paslaugų organizacijų ir paslaugų. O paslaugų vartotojai, kurių vardu visa tai plėtojama, neturi daug įtakos paslaugų ir paslaugų organizacijų plėtotei. Dėl to varžomos vartotojų teisės, vyksta institucionalizavimas, socialinė kontrolė, nepriežiūra, standartų trūkumai, prieinamumo įgyvendinimo nesėkmė.

M. Cochran (1986) nuomone, žmonės geriau nei kas kitas suvokia savo pačių poreikius, todėl gali turėti galių apibrėžti ir veikti, norėdami jas patenkinti. Anot B. Pease (2002), įgalinimas yra kontroversiškas, nes būtent specialistai valdo profesines žinias, jie laikomi ekspertais, tiesos žinovais, o dėl institucinių vaidmenų turi galią paslaugų gavėjų atžvilgiu. Tačiau taip nuįgalinami klientai, taip prieštaraujama pačiai socialinio darbo misijai. Todėl čia svarbus M. Foucault pajungto, pavaldaus žinojimo (angl. *subjugated knowledge*) konceptas. Pajungtas, pavaldus žinojimas netenka savarankiškumo normatyvinio ar struktūrinio žinojimo požiūriu, dėl to jis diskvalifikuojamas kaip neadekvatus. Pavaldaus žinojimo atpažinimas iškelia tiesos ir galių santykio klausimą. B. Pease (2002) klausia, kaip išlaisvinti žmones iš dominuojančių žinių ir galių praktikavimo? Jis teigia, kad įgalinimas gali būti suprantamas ne kaip

galių perėmimas, o kaip alternatyvių, galių prisotintų žinių kūrimas. Socialiniai darbuotojai turėtų atsispirti natūraliam paslaugų gavėjų pasipriešinimui ir padėti jiems plėtoti lokalų žinojimą. Taip pasipriešinimas nukreipiamas produktyviu keliu kuriant naujus diskursus, naujus žinojimus, naujas tiesas. Pasak B. Pease (2002), kad būtų einama šiuo keliu, būtina išgirsti paslaugų gavėjų išgyvenimo ir sunkumų įveikos istorijas, atverti erdvę vietiniams žinojimams ir naratyvams. Anot Denniso Saleebey (1994, cit. Pease, 2002), žmonės gali įveikti labai nepalankias situacijas išgirdę kitų sėkmingos įveikos istorijas ir pasakojimus.

P. Beresfordas ir S. Croftas (2001), aprašydami Didžiosios Britanijos patirtį, teigia: socialinių paslaugų gavėjų patirtys ir žinojimas vis dažniau tampa socialinio darbo veiklų ir organizacijų dalimi. Pateikti atvejų analizių užrašų bei medžiagos forma jie iš naujo legitimuoja, racionalizuoja ir skatina socialinį darbą. Debatai vyksta dėl to, koks turėtų būti santykis tarp objektyvių profesinių žinių ir paslaugų gavėjų teisių bei atstovavimo. Tačiau suvokta, kad reikia siekti antiengėjiškos socialinių paslaugų praktikos ir didinti ją. Unikalus „iš pirmų rankų“ paslaugų gavėjų žinojimas ir patirtys, kuriuos generalizuoja ir prioretizuoja paslaugų gavėjų grupės ir organizacijos, teikia iš esmės naują viešosios politikos ir socialinių paslaugų perspektyvą bei sudaro sąlygas informuotesniam aprūpinimui ir diskusijai. „Niekas apie mus be mūsų“ – šis neįgaliųjų devizas reprezentuoja socialinių paslaugų gavėjo poziciją. Autoriai išskiria keturias esmines paslaugų gavėjo įtraukimo į socialinių paslaugų sistemą kryptis. Pirmą kryptį – teorijų kūrimas, tyrimai ir įvertinimai: vartotojai lygiomis teisėmis vykdo ir kontroliuoja tyrimus; vadovaujamasi emancipacinių tyrimų metodologijomis. Antra kryptis – praktikos plėtotė remiantis žmogaus ir pilietinėmis teisėmis. Laikomasi paramos, o ne globos, sampratos, pripažįstamos įvairios perspektyvos. Taip pat laikomasi galių pusiausvyros; suvokiama, kad individai, organizacijos ir bendruomenės turi tokias pat lygias teises, tačiau kartais individualius ir skirtingus, nei numatyti standartais, poreikius. Laikomasi holistinio požiūrio, pripažįstančio daugiamatę žmogaus prigimtį, todėl neskirstančio jos pagal vieną požymį. Pripažįstamas kiekvieno žmogaus požiūris nepaisant bendravimo ypatumų dėl jo negalių, skurdo ar institucionalizacijos, skatinama kolektyvinė veikla siekiant individualaus ir politinio įgalinimo. Taip pat plėtojama daugiadisciplinė analizė ir darbas, siekiama intervencijos kuo anksčiau,

kad būtų išvengta pablogėjimo, plėtojama socialinių darbuotojų „gyva“, realiais santykiais grįsta, praktika.

Trečia paslaugų gavėjų įtraukimo į socialinių paslaugų sistemą kryptis – standartų rengimas ir rezultatų matavimas. Plėtojamos diskusijos apie paslaugų siekinius ir rezultatus, kad jie būtų labiau grįsti vartotojų poreikiais, interesais, prioritetais, kad paslaugų siekiniai ir rezultatai būtų įgalinantys, kad paslaugos padėtų siekti šių tikslų. Paslaugų gavėjai visiškai įtraukiami į siekinių ir rezultatų apibrėžimo procesą, susiejus paslaugų teikimo procesą, siekinius ir rezultatus. Ketvirta kryptis – paslaugų vartotojų įtraukimas į jų patirtis atitinkančias mokymo programas, vartotojų asociacijos ir organizacijos teikiamas specialistų rengimo programas.

P. Beresfordas ir S. Croftas (2001), aptardami įgalinimą teigia, kad paslaugų gavėjai pabrėžia žmonių gyvenimus ir jų teises, pasirinkimus bei galimybes. Paslaugų gavėjai kalba apie pasikeitusią jų padėtį visuomenėje. Neneigdami individualaus įgalinimo, paslaugų vartotojai akcentuoja: parama, asmeniniai išteklių esti dėl saviorganizavimosi ir socialinio dalyvavimo siekiant dar didesnių visuomenės pokyčių. Anot N. Wallersteino (1992), įgalinimas yra socialinės veiklos procesas, skatinantis žmonių, organizacijų ir bendruomenių dalyvavimą didinant individualią ir bendruomeninę kontrolę, politinį veiksmingumą, keliant bendruomeninio gyvenimo kokybę bei socialinį teisingumą. E. Sadanas (2004) teigia, kad socialinis dalyvavimas sustiprina asmeninio ir politinio gebėjimo pajutimą, kuria sėkmingo problemų sprendimo lūkesčius, skatina pilietinį dalyvavimą. Žmonių dalyvavimas grupėse ir organizacijose palaiko tiek individualų, tiek bendruomeninį įgalinimą. J. Lordo ir P. Hutchisono (1993) tyrimo rezultatai rodo, kad dalyvavimas jau savaime yra įgalinimas. Įsitraukus į socialines veiklas ar socialines grupes (laisvalaikio, kultūrinių interesų, advokavimo, kaimynystės, vaikų ugdymo, savipagalbos, savivaldos reikalų ir t. t.), įgyjami vertingi socialiniai vaidmenys, komunikaciniai gebėjimai, kuriuos savas indėlis į bendrąjį gerį. Įgalinimu laikomas procesas, kuriuo individai pasiekia rezultatų didindami įvairių savo gyvenimo aspektų kontrolę ir oriai dalyvauja bendruomenėje bei visuomenėje (Lord, Hutchison, 1993).

Apibūdindami neįgaliųjų ir jų šeimų socialinį dalyvavimą, J. Ruškus ir G. Mažeikis (2007) teigia: socialinis dalyvavimas yra reflektuoto

interesų konflikto sužadintas procesas, numanantis dalyvių tarpusavio supratimą ir lygiavertį išitraukimą į įgalinančio projekto konstravimą, socialinių neįgaliųjų tapatumų ir vaidmenų stiprinimą plėtojant neįgaliųjų individuaciją, aktualizuojant jų privalumus ir maksimizuojant potencialą. Socialinis dalyvavimas numano, kad ne sutrikimas ar negalė, ne pats neįgalus asmuo, o asmens individuacijos ir kūrybinės plėtotės projektas yra analizės, veiklų, vertinimų, refleksijų, pokyčių objektas.

J. Lordo ir P. Hutchisono (1993) tyrimas atskleidžia, kad įgalinimui esminis yra priėjimas prie svarbių, vertingų išteklių. Jais nelaikomi specializuoti ištekliai, tokie kaip reabilitacija, specializuotos socialinės psichologinės paslaugos. Vertingais ištekliais laikomi tie, kuriais naudojasi visi bendruomenės nariai, pavyzdžiui, darbas, savarankiškas būstas, motorinė transporto priemonė ir pinigai, sudarantys sąlygas aukštesniam socialiniam statusui, sveikatai. Socialinių paslaugų ištekliai laikomi vertingais esant individualiam paslaugų gavėjų ir socialinio darbuotojo kontaktui, kitaip tariant, esant asmeniniam santykiui, interaktyvumui, atliepiamumui.

ĮGALINIMAS KAIP PROFESIONALUS SOCIALINIS DARBAS

Antai Šiaurės Europos šalių socialinės gerovės sistemose jau yra įvykęs paradigmos perėjimas nuo problemų, trūkumų ir patologijų akcentavimo į stiprybėmis grįstą, gebėjimų kūrimo ir įtraukties požiūrį (Johansson ir kt., 2008). Patologijos, į ligas orientuotą, paradigmą keičia salitogenezės, į sveikatą orientuota, paradigma (Antonovsky, 1997). Ją išplėtojo D. Saleebey (2002) teigdamas: veikti praktikoje remiantis stiprybių perspektyva reiškia, jog padedantysis, kad ką darytų, nori palengvinti atradimus ir ieškojimus, paslaugų gavėjų stiprybių ir išteklių panaudojimą padėdamas jiems siekti tikslų ir realizuoti svajones. Stiprybių perspektyva remiasi idėja, kad paslaugų gavėjų grupės turi nepanaudotą energijos ir varomosios jėgos išteklių. Priešingai, nei matydama paslaugų gavėjus kaip patologinius vienetus, stiprybių perspektyva skatina asmenis, dirbančius su paslaugų gavėjais, saugoti juos nuo neigiamų etikečių diktato ir „įkalinimo gydyme“. Siekiama pagarbos ir paslaugos gavėjo

stiprybių, skatinama paslaugų gavėjo motyvacija keistis remiantis savo stiprybėmis, terapiniame darbe bendradarbiauti su paslaugų gavėju, vengti aukos mąstysenos, matyti aplinką kaip esančią pilną išteklių.

E. Sadanas (2004) įgalinimą aiškiai įvardija kaip profesionalų darbą (praktiką), turėdamas galvoje tai, kad įgalinimo konceptas gimė socialinių problemų profesionalaus diskurso kontekste. Įgalinimo konceptas atspindi tam tikrą nusivylimą tradiciniu profesionaliu darbu sprendžiant socialines problemas, kai specialistai patys tampa pažeidžiamų socialinių grupių kliūtimis (Sadan, cit. Swift, 1984). Ir nors įgalinimas gali būti spontaniškas, be profesionalios intervencijos, tačiau, teigia E. Sadanas, įgalinimo prigimtis yra profesinė ir akademinė. Todėl čia kyla profesionalių įrankių plėtotės poreikis, skatinantis spontaniškus įgalinimo procesus.

Įgalinimas kaip profesionalus darbas turi būti grįstas vertybėmis. Įgalinimas grįstas pripažinimu, kad kiekvienas asmuo turi potencialo, o socialinis kontekstas ir aplinkybės sąlygoja, kaip šis potencialas realizuojamas. Socialinis darbuotojas privalo tikėti žmogaus gebėjimu išmokyti ir keistis, kartu ir pripažinti, kad engiamųjų sąmonė dėl gyvenimo aplinkybių yra deformuota iki pat susitaikymo su engimu. Įgalinimo idėja skiepija tikėjimą, kad nauji gebėjimai gali būti išmokyti veikiant aktyviai gyvenimiškuose kontekstuose ir situacijose, o ne dirbtinai kontroliuojant profesionaliems ekspertams, kaip juos (gebėjimus) ugdyti (Sadan, 2004).

Dialogas – įgalinimo proceso šerdis, įgalinimo ideologijos, veiklų ir metodų principas. Dialogas yra kalbėjimas tiesa pasitikėjimo atmosferoje tarp pagalbą teikiančio ir ją gaunančio asmenų. Esant lygiaverčiam ir dėmesingam dialogui, tiek vienas, tiek kitas keičiasi. Pasak P. Freirės (2000), individas gali plėtoti kritinę sąmonę megzdamas dialogą ir komunikuodamas. Dialogas ir reflektavimas sudaro prielaidas įvardyti asmenines patirtis ir jas konceptualizuoti. Nurodoma (Johnson-Hunter, Risku, 2003), kad P. Freirės kritinio mąstymo teorijoje dialogas ir įtrauktų žmonių veikla atlieka esminį vaidmenį, nes ne tik gaunama informacija, bet ir didinamas dalyvių sąmoningumas. Sąmoningumas, arba *conscientizacao*, reiškia mokymąsi suvokti socialinius, politinius ir ekonominius prieštaravimus ir engimo santykius bei imtis veiksmų prieš engiančios tikrovės elementus (Freire, 2000). P. Freire teigia: „Nėra tikro žodžio,

kuris tuo metu nebūtų ir praktika. Taigi sakyti tikrus žodžius reiškia pertvarkyti pasaulį“ (Freire, 2000, p. 61).

Igalinimas, kaip metalygmens dalykas, turi būti nuolatinė problemų sprendimo ir, apskritai, profesinio mąstymo, veiklos ir metodų dalis, nepriklausomai nuo naudojamo teorinio požiūrio. Tie, kuriems teikiama pagalba, privalo galėti padėti ir sau patiems; savipagalbos grupės yra išskirtinė igalavimo skatinimo priemonė. Specialistas turi matyti save kaip laikiną priemonę, kuri mažina profesionalią pagalbą didindama paslaugų gavėjo savarankiškumą. Igalavimo praktika daug dėmesio skiria socialinių programų priemonėms ir ypač – pagalbos tikslams, priemonių ir tikslų darnai. Mąstyti plačiai, veikti tikslingai; matyti makrolygmens reiškinius, atlikti mikrolygmens intervencijas atsižvelgiant į aplinką, socialines grupes, organizacijas. Grupė, būdama sinergijos šaltinis, yra igalavimo proceso esmė, nes tik joje sutelkiamos galios ir praplečiamos jų veikimo ribos. Igalinimas yra daugiasluoksnis konceptas, siejantis individus, organizacijas, bendruomenes, valstybes, taip pat ir kultūrinius bei istorinius kontekstus (Sadan, 2004).

Socialinių programų projektavimo principai numato, kad socialinės gerovės sistema turėtų siekti atverti ne kliūtims, o galimybėmis grįstą kelią. Todėl turėtų dirbti profesionalai, suprantantys ir gerbiantys bendruomenės normas bei atviri darbui su žmonėmis. Ir tai neprieštarauja lygybės bei dalyvavimo principams, nes darbas lygybės sąlygomis reikalauja tikro profesionalumo. Pirma, socialinėms programoms reikalingos struktūros, tarnaujančios dialogui ir žmonių atvirumui. Horizontali ir išskaidyta organizacijos struktūra, laisvas ir neformalus klimatas bei profesinis savarankiškumas sudaro prielaidas siekti igalavimo tikslų. Centralizuota struktūra, griežtos taisyklės ir hierarchinė priežiūra mažina igalimą. Antra, vietinės nedidelės socialinės programos yra palankesnės nei platūs centralizuoti sprendimai. Socialinės programos turi būti nedidelės, nes taip pasiekiami socialiai vertingi dalyvių vaidmenys, ir gana plačios, kad galėtų pasinaudoti įvairiais ištekliais. Taip pat socialinėse programose igalinimas turi pasireikšti trimis lygmenimis: individualiu (didesne savo gyvenimo kontrole), organizaciniu (tampant interesų grupės nariu) ir politiniu (didinant prieigas prie alternatyvių išteklių). Be to, igalinančios socialinės programos pasižymi tiksliai neapibrėžtais, iš anksto nenustatytais, tad atvirais rezultatais (Sadan, 2004).

Socialinis darbuotojas, veikdamas kaip įgalinantis darbuotojas, paslaugų gavėją turi konsultuoti dėl išteklių, nes žmonėms reikia pinigų, būsto, sveikatos priežiūros ir pan. Įgalinantis darbuotojas supažindina ir suveda paslaugų gavėją su ištekliais taip, kad padidintų jo pasitikėjimą savo gebėjimais spręsti problemas. Praktikas privalo didinti jautrumą naudodamas įvairius metodus, kurie maksimaliai padėtų žmogui geriau suvokti save patį savo aplinkoje. Tik sužinojęs, kaip patys žmonės mato socialinius sprendimus, ko jiems patiems reikia, bei atsižvelgdamas į jų poreikius ir patirtis, socialinis darbuotojas gali teikti pagalbą žmonėms, kaip įgyti įgūdžių, žinių ir informacijos. Planuodamas paramą profesionalas siekia, kad paslaugų gavėjai, esantys bejėgiškumo būklės, atsivertų naujoms galimybėms. Įgalinanti praktika įmanoma tik sukūrus socialinės paramos tinklą ir ryšius bei koordinuojant bendruomenės konsensuso atmosferos kūrimą. Atstovauti paslaugų gavėjo teisėms, kai jis pats to nebegali daryti, – dar vienas profesinis įgalinančio praktiko vaidmuo. Atstovavimu siekiama pakeisti aplinkos sąlygas, darančias blogą įtaką asmenims, kuriems reikalinga pagalba. Tai – sudėtingas vaidmuo, nes darbuotojas turi vengti visiškai perimti paslaugų gavėjo gyvenimo kontrolę, be to, tai gali sukelti konfliktą su organizacija ir sistema (Sadan, 2004).

Įgalinantis socialinis darbas yra įmanomas, jeigu socialiniai darbuotojai jaučiasi įgalinti. Darbuotojas, kuris jaučiasi pažemintas ir paklusnus, neinicijuos inovacijų ir neprisiims atsakomybės už sprendžiamas problemas. Aktyvus darbuotojas pasitiki savo stiprybėmis, veikia plačiau, nei tai apibrėžta jo pareigybinėse funkcijose, imasi iniciatyvių, inicijuoja ir prisideda prie organizacijos, kartu ir savo, sėkmės. Įgalinimo ugdymas numato rizikos prisiėmimą, dalyvavimą priimanč sprendimus, žinių įgijimą kritiniu būdu, įsivaizduoti būsimo pasaulio versijas. Nedalyvaujantis save įgalinant žmogus negali įgalinti kitų. Socialiniai darbuotojai dažnai raginami įgalinti paslaugų gavėjus, nors jie neturi galių santykių, kartu ir nelygybės, suvokimo dirbdami su paslaugų gavėjais. Dar daugiau, organizacijos griežtai riboja specialistų savarankiškumą. Tokiu atveju darbuotojai patiria perdegimą, atitraukimą, veikia neefektyviai, ir, galų gale, palieka organizaciją (Sadan, 2004). Šių pasekmių būtų galima išvengti kuriant įgalinimo subkultūras pačiose organizacijose, inicijuojant darbuotojų savitarpio paramos grupes, sudarant galimybes socialiniams darbuotojams dalyvauti praktikos refleksijos supervizijose.

ĮGALINIMO KRITIKA

Tradiciškai įgalinimo terminą vartoja specialistai: socialiniai darbuotojai, socialiniai pedagogai, specialieji pedagogai ir pan. Specialistais laikomi savo srities žinovai, įgiję specifinių profesinių žinių, kitaip tariant, turintys tam tikrą žinių monopolį, institucinę padėtį, vadinasi, ir galias. Taigi specialistai savo veiksmais *par excellence* ne įgalina, o nuįgalina paslaugų gavėjus (Hartman, 1992). Dėl turimų didesnių nei paslaugų gavėjų galių specialistai yra potencialūs engėjai, primetantys savąjį pasaulio suvokimą, savąją tiesą, net jei siekia paslaugų gavėjo įgalinimo, išlaisvinimo tikslų. Geri norai įgalinti nesunkiai virstų engėjiška praktika, nes įgalinimo santykiai jau yra galios santykiai, išliekant įtampai tarp paklusnumo, pasipriešinimo. Veiksmai, kuriuos specialistas mano esant įgalinančiais, paslaugų gavėjus gali slopinti. Įgalinimo idėja pajėgi sukurti lygybės iliuziją, nors autoritarinio pobūdžio paslaugų gavėjo ir socialinio darbuotojo santykis išlieka. Todėl įgalinimo konceptas pavojingas, jei yra nereflektuojamas, neatsižvelgiama į kritiką, jei siekdami gerų tikslų socialiniai darbuotojai privalo reflektuoti savo žinojimus ar paslaugų gavėjų neįgalinimo būdus. Tačiau negalima įgalinimo vertinti išimtinai dichotomine „turi galių – neturi galių“ logika. Čia labai svarbus santykių kontekstas, taip pat santykių dinamika, pokyčiai. Be to, jei galios yra vienodai paskirstytos, dar nereiškia, kad ir žmonės bus lygūs (Pease, 2002). B. Pease (2002) teigimu, įgalinimo reiškinys numano socialinių paslaugų darbuotojų suvokimą apie savidisciplinavimo ir savivaldomumo (pagal Foucault) procesus socialiniame darbe, be to, vietinio nutildyto (marginalizuoto ir diskvalifikuoto) žinojimo nagrinėjimą, socialinių darbuotojų atliekamą kartu su paslaugų gavėjais.

Apibendrinami įgalinimo teorinius aspektus, pasvarstysime jų svarbą ir raišką Lietuvos socialinio darbo ir socialinių paslaugų kontekste. Taigi paslaugų gavėjų patirtis ir supratimas – pagrindinis įgalinimo šaltinis. *Nothing without us* – tai žmonių su negalia deklaracija, kuri aiškiai išreiškia žmonių, socialiniame darbe vadinamų „klientais“, poziciją. Ir šiuo atveju kyla klausimas, kiek socialinių paslaugų teikėjai žino apie tuos žmones? Kaip ir kiek laisvai, be baimės būti kontroliuojami ar sulaukti kitų nepageidaujamų „intervencijų“, „klientai“ gali išsakyti savo patirtis socialiniam darbuotojui ar kitam socialinių paslaugų teikėjui? Teoriniai įgalinimo aspektai taip pat suteikia žinojimą, kad tik aktyviai veikiantis

personalas gerai jaučia savo stiprybes ir gali kurti pridėtinę vertę savo organizacijai. Jei socialiniu darbuotoju dirba žmogus, kuris jaučiasi neturintis galių ar izoliuotas nuo dalyvavimo priimant sprendimus, siūlant alternatyvas ir paverčiamas tik direktyvų vykdytoju, „gaisrų gesintoju“ ar „vienišu kariu mūšio lauke“ ir pan., negali suteikti galių kitam. Įgalinimas susijęs su tam tikros rizikos prisiėmimu, o Lietuvoje, dominuojant „kaltų ieškojimo kultūrai“ organizacijose, vienu iš būdų išlikti socialiniai darbuotojai vadina „nesikišti“, jeigu tavęs tiesiogiai neliečia, bandyti „pačiam išsispręsti“ ir nekelti klausimų. Dar daugiau – ar neatsitinka taip, kad socialinių darbuotojų keliami klausimai prilipina jiems patiems „probleminio“ ir negebančio susitvarkyti su savo darbu etiketę. Kalbant apie dominuojančias intervencijas Lietuvos socialinių paslaugų sistemoje, verta pacituoti P. Marrisą ir R. Martiną (1973), kurie teigia: dilema kyla tada, kai žmogaus orumo atstatymas svarstomas kaip psichologinė demoralizuotų žmonių problema, o ne visuomenės moralės problema, kuri tuos žmones žemina. Taigi kalbama apie problemų personalizaciją, o iš aplinkos kylančios struktūrinės priežastys nėra svarstomos.

TYRIMO METODOLOGIJA

Siekiant atskleisti, kaip socialinių paslaugų dalyviai vertina patiriamas ir teikiamas socialines patirtis, atlikti kokybinis interpretacinis ir kiekybinis tyrimai. Kokybinio tyrimo dalyviams pateikti šie diskusiją inicijuojantys klausimai:

- ♦ Kas pasiekta kuriant socialines paslaugas Lietuvoje (apeliuojama į konkrečią tyrimo dalyvių patiriamų / teikiamų paslaugų patirtį)?
- ♦ Kaip tobulinti socialines paslaugas Lietuvoje (apeliuojama į konkretų tyrimo dalyvių patiriamų / teikiamų paslaugų poreikį)?

Siekama atpažinti, kas yra svarbu (reikšminga) gaunantiems ir teikiančioms socialines paslaugas, koks paslaugų dalyvių socialinės gerovės idealas.

Kiekybinis struktūruotas tyrimas. Remiantis konceptualiosiomis socialinių paslaugų prielaidomis bei kokybiniais interpretaciniais socialinių paslaugų teikėjų ir gavėjų interviu duomenimis, buvo sukonstruoti du struktūruoto tipo klausimynai, vienas – socialinių paslaugų teikėjui, kitas – socialinių paslaugų gavėjui. Kiekvienas kintamasis padalytas į dvi

dalis: nurodantį esamos socialinių paslaugų padėties įvertinimą („kaip yra dabar?“) bei išreiškiantį respondento lūkestį socialinių paslaugų atžvilgiu („kaip turėtų būti?“). Apklausoje, vykdytoje visoje Lietuvoje, dalyvavo 567 respondentai, iš jų 303 paslaugų tiekėjai ir 264 gavėjai. Tyrimą *Išgalinimo strategijomis grindžiamo socialinių paslaugų modelio kūrimas Lietuvoje* (projekto sutarties Nr. MIP-021/2011) finansavo Lietuvos mokslo taryba.

PASLAUGŲ GAVĖJO ĮTRAUKIMAS Į SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PLANAVIMĄ IR TEIKIMĄ

Tai, kaip paslaugų gavėjas įtraukiamas į socialinių paslaugų planavimą ir teikimą, apibūdina jo įgalinimo postūmus ir perspektyvas. Jei įgalinimas nusakomas kaip individualus savo situacijos valdymas ir kontroliavimas, be to, turint viltį ateičiai, akivaizdu, kad nedalyvaujdamas planuojant ir teikiant socialines paslaugas klientas mažina savo įgalinimo postūmus ir motyvacijas, o dalyvaujdamas planuojant ir teikiant paslaugas, įgijęs situacijos kontrolę ir sustiprinęs viltis, padidina savo įgalinimo postūmus ir motyvacijas. Kliento įtraukimas į socialinių paslaugų procesą mikrolygmeniu visų pirma pasireiškia turimomis galimybėmis rinktis, tai atitinkamai numato didesnę motyvaciją, samprotavimą renkantis, sprendimų priėmimą.

Aiškinantis respondentų nuomonę, kas *atsakingi už socialinių paslaugų kūrimą, steigimą ir pasiūlą*, atsiskleidė: 30 % respondentų – socialinių paslaugų teikėjų ir gavėjų – nėra apsisprendę, kas prisiima ir kas turėtų prisiimti atsakomybę už socialinių paslaugų kūrimą, steigimą ir pasiūlą, vienodai paskirsto ją patiems gavėjams (žmonėms ir bendruomenėms) ir teikėjams (valstybei ir jos institucijoms).

Vis dėlto, vertinant dabartinę būklę, manoma, kad valstybė ir valdžios institucijos – pagrindinis atsakomybę prisiimantis veikėjas: atsakomybę už socialinių paslaugų steigimą, kūrimą ir pasiūlą joms priskiria 40 % respondentų (palyginti: atsakomybę už paslaugas žmogui ir bendruomenei priskiria 28 % respondentų). Ta pati tendencija – ir net stipresnė – išlieka vertinant ir plėtotės poreikį: kas turėtų prisiimti atsakomybę už socialinių paslaugų kūrimą, steigimą ir pasiūlą. Tai reiškia, kad respondentai – socialinių paslaugų teikėjai ir gavėjai – atsakomybę už socialinių paslaugų kūrimą, steigimą ir pasiūlą vieningai priskiria

mažiau žmogui ir bendruomenei (16 %), o labiau valstybei ir valdžios institucijoms (46 %).

Aiškindamiesi, kas dalyvauja ir kas turėtų dalyvauti *formuojant socialinių paslaugų strategiją*, pastebėjome: respondentai vienareikšmiškai nurodo ypač hierarchizuotus strategijos, kartu ir socialinės politikos prioritetų, rengimo procesus dabartiniu metu ir išreiškia didelį lūkestį lygiaverčiam dalyvaujančiam strategijos, kartu ir socialinės politikos prioritetų, rengimui.

1 LENTELĖ. PRITARIANČIŲJŲ PROCENTAS TEIGINIUI, KAS FORMUOJA IR TURĖTŲ DALYVAUTI FORMUOJANT PASLAUGŲ STRATEGIJĄ? (N=567)

Dalyviai	Yra dabar	Turėtų būti
Vyriausybė, ministerija	44,9	60,2
Savivaldybės taryba	27,5	49,1
Savivaldybės įstaiga	38,3	61,6
Privatus verslas	10,0	21,8
NVO, bendruomenės centras	16,9	46,0
Paslaugos gavėjas (pats žmogus)	6,6	28,4

Be to, stebimas statistiškai patikimas skirtumas tarp teikėjų ir gavėjų nuomonės, kad vyriausybė, ministerija formuoja paslaugų strategiją. Daugiau gavėjų (28,30 %) nei teikėjų (13,40 %) nepritarė šiam teiginiui, taip pat mažiau gavėjų (38,70 %) nei teikėjų (52,10 %) šiam teiginiui pritarė.

Apibūdinant dabartinę būklę formuojant socialinių paslaugų strategiją, ryškiai dominuoja makrolygmens dalyviai. Pagrindinis dalyvis čia – vyriausybė, kurios įtaka rengiant socialinių paslaugų strategiją laikoma pati didžiausia. Šių makrolygmens dalyvių dominavimą ypač pabrėžia socialinių paslaugų teikėjai (labiau nei gavėjai, $p < 0,05$).

Nemenka įtaka socialinių paslaugų strategijos formavimui priskiriama ir mezolygmens dalyviams. Savivaldybės įstaigos matomos kaip pagrindinės, kurios dalyvauja ir kurios turėtų dalyvauti formuojant paslaugų strategiją. Be to, buvo stebimas statistiškai patikimas skirtumas tarp teikėjų ir gavėjų nuomonės, kad savivaldybės įstaiga formuoja paslaugų strategiją. Gavėjai mažiau nei teikėjai pritaria nuomonei, kad savivaldybės įstaiga formuoja paslaugų strategiją.

Analizuojant mikrolygmens dalyvių vaidmenį matyti, kad daugiau nei pusė respondentų nepritarė teiginiui, jog pats paslaugų gavėjas (64,9 %), gavėjo šeima, giminės (66,5 %), kaimynai ar draugai (76,4 %) formuoja paslaugų strategiją. Teiginiui, kad pats žmogus turėtų formuoti paslaugų strategiją, pritarė beveik trečdalis (28,4 %). Be to, stebimas statistiškai reikšmingas skirtumas tarp teikėjų ir gavėjų nuomonės, kad paslaugos gavėjas formuoja paslaugų strategiją. Rezultatų duomenimis, mažiau paslaugų gavėjų nepitaria šiam teiginiui (56,30 %), tad manytina, kad patys gavėjai jaučiasi labiau įsitraukę į paslaugų strategijos planavimą, nei taip mano teikėjai. Vis dėlto mažas pritariančiųjų procentas (teikėjų – 6 %; gavėjų – 7,2 %) leidžia manyti, kad paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų strategijos formavimą – menka šiandienės Lietuvos paslaugų sistemos praktika. Igalinančių socialinių paslaugų modelio kontekste pačių gavėjų įtraukimas – būtina sąlyga.

Mikrolygmens dalyviams bei privačiam verslui respondentai priskiria nedidelę įtaką formuojant socialinių paslaugų strategiją. Kaip minėta, šiuos hierarchizuotus socialinių paslaugų dalyvių santykius, formuojant strategiją, ypač pabrėžia socialinių paslaugų teikėjai, o ne gavėjai ($p < 0,05$). Šis faktas, ko gero, rodo didesnę socialinių paslaugų teikėjų nei gavėjų informuotumą, kaip formuojama socialinių paslaugų strategija, taigi ir mažesnę paslaugų gavėjų įsitraukimą bei dalyvavimą, ir mažesnę gavėjų politinį sąmoningumą bei įtaką.

Paslaugos formuojamos, planuojamos iš anksto numatant asignavimus pagal savivaldybių planus ar NVO pateiktas paraiškas projektų finansavimui. Tad klientas gali rinktis tik tas ir tik tokias paslaugas, kurios suplanuotos iš anksto. Jeigu paslaugų sistema turi atitikti *kliento įtraukimo į socialinės paslaugos procesą* įgalinantį požymį, Lietuvos socialinių paslaugų sistema privalo tapti lankstesnė ir galinti iškart reaguoti į atpažįstamus paslaugos gavėjų poreikius. Apie paslaugų sistemos nelankstumą kalbėjo ir tyrimo dalyvis:

Klientas gali rinktis paslaugas tik tas, kurios yra tuo momentu siūlomos, ir, paprastai, tai bus bendrosios socialinės paslaugos. Bet jeigu jis yra krizinėje situacijoje, tai yra tik tam tikros įstaigos, kurios teikia tas paslaugas, ir tada jis negali rinktis. [Specializuoto centro darbuotojas].

Išreikšdami savo lūkesčius dėl socialinių paslaugų strategijos formavimo, respondentai nurodo žymiai svaresnį mikrolygmens dalyvių dalyvavimą šiame socialinės politikos kūrimo procese. Pritarimas makrodalyvių

(vyriausybės, savivaldybės) dalyvavimui formuojant strategiją išlieka toks pat aukštas, tačiau, respondentų nuomone, mezo- ir mikrolygmens dalyvių įsitraukimas ir dalyvavimas formuojant socialinių paslaugų strategiją turi būti reikšmingai didesnis, tolygus makrolygmens dalyvių svariui formuojant strategiją. Individualių mikrolygmeniu į gavėjus orientuota paslaugos vadyba pasireiškia kliento turima galimybe rinktis paslaugas pagal savo poreikius. Socialinių paslaugų marketizavimo plėtotė ir būtų nukreipta į kliento galimybes rinktis paslaugas pagal savo poreikius, nors paslaugos planuojamos instituciškai ir politiškai, o klientas numanomai netenka teisės rinktis, nes privalo priimti tas paslaugas, kurios jam pasiūlomos, neturėdamas pasirinkimo galimybes.

Deja, Lietuvoje stebima keista „kliento teisės rinktis“ interpretacija. „Kliento teisė rinktis“ tampa kliše ir neskatina pačių organizacijų reflektuoti, kokias paslaugas siūlo, tad klientas, kuriam pagalba akivaizdžiai reikalinga, renkasi ne paslaugą, o nesaugią aplinką. Šiuo atveju kalbame ne apie organizacijos pastangas patenkinti kliento poreikius, o apie kliento „pritaikymą“ prie organizacijos teikiamų paslaugų.

Jeigu moteris nori grįžti pas smurtaujančią vyrą, mes turime leisti jai pasirinkti. Ir praktika rodo, kad tokie atvejai pasiteisindavo, kad ir nelengva socialiniam darbuotojui priimti tokį kliento pasirinkimą. [Specializuoto centro darbuotoja].

Savivaldybės vaidmuo parenkant paslaugas, respondentų nuomone, ir šiuo metu laikomas aktyviu, bei išlieka pageidaujamas. Vis dėlto, palyginti su esančia ir pageidaujama situacija, gerokai daugiau respondentų pasisakė už NVO, bendruomenės centro, privataus verslo vaidmens stiprinimą – tai rodo mišrios ekonomikos atėjimą į socialinių paslaugų rinką, o ne tik savivaldybių atsakomybę (2 lentelė).

2 LENTELĖ. KAS DALYVAUJA IR TURĖTŲ DALYVAUTI PA(SI)RENKANT PASLAUGAS? BENDRA PRITARIANČIŲ RESPONDENTŲ NUOMONĖ, % (N=567)

Dalyviai	Yra dabar	Turėtų būti
Vyriausybė, ministerija	22,9	34,0
Savivaldybės taryba	15,9	29,8
Savivaldybės įstaiga	33,2	48,5
Privatus verslas	6,5	20,1
NVO, bendruomenės centras	17,7	36,5
Paslaugos gavėjas (pats žmogus)	32,6	69,7

Pageidaujamas aktyvesnis visų makroveikėjų aktyvumas sprendžiant paslaugų parinkimo klausimą, palyginti su dabar esama situacija. Stebimas lūkestis, kad šie veikėjai būtų aktyvesni, ir tai liudija respondentų norą, jog paslaugų sistema būtų matoma kaip makroveikėjų atsakomybė. Šis mąstymas būdingesnis paslaugų teikėjams, o ne gavėjams. Tai leidžia teigti ir tyrimo rezultatai: stebimas statistiškai patikimas skirtumas tarp teikėjų ir gavėjų nuomonės, kad savivaldybės administracija parenka paslaugas. Pageidaujama, jog paslaugos gavėjas aktyviausiai spręstų, kas parenka paslaugas.

Analogiškos respondentų nuostatos išreikštos dėl *paslaugų teikėjo pasirinkimo*. Kelis kartus daugiau respondentų pritarė teiginiui, kad pats žmogus turėtų dalyvauti renkant paslaugas, palyginti su dabar esančia situacija, tad galima manyti, kad šiuo metu pats paslaugos gavėjas nelaikomas gana aktyviu paslaugos teikėjo rinkėju (3 lentelė).

3 LENTELĖ, KAS DALYVAUJA IR TURĖTŲ DALYVAUTI PARENKANT PASLAUGOS TEIKĖJĄ?
BENDRA PRITARIANČIŲJŲ RESPONDENTŲ NUOMONĖ, % (N=567)

Dalyviai	Yra dabar	Turėtų būti
Vyriausybė, ministerija	27,1	34,4
Savivaldybės taryba	24,9	32,3
Savivaldybės įstaiga	38,2	49,7
Privatus verslas	9,2	17,8
NVO, bendruomenės centras	15,6	33,7
Paslaugos gavėjas (pats žmogus)	11,6	43,6

Apibūdindami šiandienę socialinių paslaugų rinkos būklę, respondentai nurodo, kad mikrolygmeniu patys paslaugų gavėjai labai mažai renkasi. Tačiau projektuodami teikėjo pasirinkimą respondentai nurodo lūkestį pačiam paslaugos gavėjui rinktis paslaugos teikėją. Didžiausią vaidmenį šiandien, pa(si)renkant paslaugos teikėją, atlieka savivaldybės įstaiga, t. y. pats paslaugos teikėjas renka save. Kita vertus, vis tiek laukiama didelės valstybės įtakos: respondentai ir toliau tikisi aktyvaus savivaldybės įstaigos dalyvavimo parenkant paslaugos teikėją. Čia išveltume tam tikrą įpročio galią, kai žmonės, ko gero, nebeįsivaizduoja, kad gali būti kitaip, turint žymiai mažiau „valdžios“ primestų pasirinkimo galimybių bei gerokai didesnę pasirinkimą ir apsisprendimą.

Marketizacijos, arba socialinių paslaugų rinkos, galimybės lūkestį išreiškė ir klausimas apie *socialinių paslaugų įvairovę*. Respondentų požiūriu norima, kad paslaugų gavėjo vaidmuo būtų aktyvesnis sprendžiant dėl paslaugų įvairovės (4 lentelė).

4 LENTELĖ. KAS DALYVAUJA IR TURĖTŲ DALYVAUTI SPRENDŽIANT DĖL PASLAUGŲ ĮVAIROVĖS? BENDRA PRITARIANČIŲJŲ RESPONDENTŲ NUOMONĖ, % (N=567)

Dalyviai	Yra dabar	Turėtų būti
Vyriausybė, ministerija	38,7	55,8
Savivaldybės taryba	26,6	45,9
Savivaldybės įstaiga	38,9	61,7
Privatus verslas	11,0	26,5
NVO, bendruomenės centras	21,5	45,8
Paslaugos gavėjas (pats žmogus)	13,8	45,4

Stebimas statistiškai patikimas skirtumas tarp teikėjų ir gavėjų nuomonės, kad vyriausybė, ministerija, savivaldybės įstaiga, pats gavėjas turėtų spręsti dėl paslaugų įvairovės. Teikėjai labiau nei gavėjai pasisako už aktyvų vyriausybės, savivaldybės vaidmenį dėl paslaugų įvairovės. Už aktyvesnį paties žmogaus dalyvavimą pasisako daugiau gavėjų nei teikėjų. Vis dėlto įdomu, kad žymi dauguma gavėjų taip pat pasisako už aktyvesnį šių makrodalyvių vaidmenį dėl paslaugų įvairovės. Tai leidžia manyti, kad tiek teikėjai, tiek gavėjai yra linke šią atsakomybę perduoti valstybinių institucijų žinion, ir tai liudija socialdemokratinio modelio raišką.

Kliento pasitenkinimo paslaugomis vertinimas tiesiogiai susijęs su įgalinimu, kadangi vertė suteikiama kliento nuomonei, į ją atsižvelgiama ir pagal ją koreguojama socialinių paslaugų turinys ir kryptingumas. Mikrolygmeniu klientas periodiškai turi galimybę ir teikia grįžtamąjį ryšį dėl paslaugos. Mezolygmeniu organizacija tvarko ir užtikrina reguliarių kliento grįžtamąjį ryšį ir – atitinkamai – atsižvelgdama į kliento nuomonę bei patirtį koreguoja ir gerina teikiamų paslaugų kokybę. Gavėjai įtraukiami vertinant tiek gerus suteiktos paslaugos rezultatus, tiek patį teikimo procesą, jei jis vykdomas su derama pagarba žmogui. Makrolygmeniu būtina užtikrinti kliento įtraukimą į reguliarių ir nuolatinį paslaugų vertinimo legitimumą. Socialinių paslaugų demokratizavimo

lūkestį išreiškia ir respondentų nuomonė apie *socialinių paslaugų kokybės vertinimą* (5 lentelė).

5 LENTELĖ. KAS DALYVAUJA IR TURĖTŲ DALYVAUTI VERTINANT PASLAUGŲ KOKYBĘ?
BENDRA PRITARIANČIŲJŲ RESPONDENTŲ NUOMONĖ, % (N=567)

Dalyviai	Yra dabar	Turėtų būti
Vyriausybė, ministerija	33,8	52,9
Savivaldybės taryba	22,6	39,7
Savivaldybės įstaiga	41,0	57,5
Privatus verslas	9,5	19,2
NVO, bendruomenės centras	18,7	39,5
Paslaugos gavėjas (pats žmogus)	31,3	63,3

Skirtumas tarp gavėjų ir teikėjų nuomonės, kad paslaugos gavėjas pats vertina paslaugų kokybę, yra statistiškai patikimas. Daugiau teikėjų mano, jog pats žmogus vertina paslaugų kokybę, vis dėlto taip manančių gavėjų yra mažiau ir tai rodo tam tikrą skeptiškesnį jų požiūrį į dalyvavimą vertinant paslaugas. Remiantis įgalinančio paslaugų modelio samprata, paslaugų gavėjas turi būti vienas pagrindinių jam teikiamų paslaugų vertintojų.

Socialinės paslaugos tampa įgalinančiomis, kai yra prieinamos. Mikrolygmeniu tai pasireiškia tuomet, kai gavėjas gauna paslaugą pagal poreikius ir gali ją įpirkti. Iš principo kliento finansinės galimybės neturi riboti galimybių gauti paslaugą. Mezolygmeniu paslaugos turi būti teikiamos (siūlomos) ten ir tokios, kad gavėjai pagal poreikį gautų jiems tinkantį pasiūlymą, taip pat galėtų rinktis esamas (siūlomas) bendruomenėje (vietovėje) paslaugas, kurios jam ar jo šeimai būtų naudingiausios. Makrolygmeniu valstybė prisiima atsakomybę už socialinių paslaugų sistemos veikimą – prioritetus, strategijas, tvarką.

Tyrinėdami dabartinę prieinamumo prie socialinių paslaugų situaciją, klausėme paslaugų gavėjų ir teikėjų, kas dalyvauja apmokant už paslaugas šiuo metu, ir kaip turėtų būti. Dauguma respondentų linkę manyti, kad paslaugų gavėjas gali dalyvauti apmokant už paslaugas, nors tai ir diskutuotina (6 lentelė).

6 LENTELĖ. KAS DALYVAUJA IR TURĖTŲ DALYVAUTI APMOKANT UŽ PASLAUGAS? BENDRA PRITARIANČIŲJŲ RESPONDENTŲ NUOMONĖ, % (N=567)

Dalyviai	Yra dabar	Turėtų būti
Vyriausybė, ministerija	31,1	49,6
Savivaldybės taryba	11,0	25,5
Savivaldybės įstaiga	21	41
Privatus verslas	4	20
NVO, bendruomenės centras	11	22
Paslaugos gavėjas (pats žmogus)	33	30

Skirtumas tarp paslaugų teikėjų ir gavėjų nuomonės, ar pats paslaugų gavėjas turėtų dalyvauti apmokant už paslaugas, statistiškai patikimas. Pritariančių gavėjų yra kiek mažiau nei teikėjų. Tai rodo, kad paslaugų gavėjai, nors ir sutinka turėti mokėti už paslaugas, bet, palyginti su paslaugų teikėjais, taip mano rečiau. Savivaldybės įstaiga laikoma pagrindine veikėja mezolygmens veikėja. Apibendrinant galima teigti, kad (pri)mokėjimo už paslaugas klausimai yra jautrūs ir nevienareikšmiški. Viena vertus, paslaugų apmokėjimas per mokesčių sistemą turėtų atspindėti visuotinių jų prieinamumą, kita vertus, kaip tik gavėjo neįtraukimas sprendžiant apmokėjimo klausimus ir tai paliekant trečiajai pusei yra sritis, kuri susilaukia kritikos iš neoliberaliosios ekonomikos pusės. Teigiama, kad paslaugos ir resursai, gavėjams patiems nemokant už paslaugas, paskirstomi neefektyviai, dar daugiau – gavėjai tiesiog nevertina gaunamų paslaugų (Healy, 2005).

Paslaugų gavėjai pasisako už paslaugų universalumą, o ne teikimą pagal specializuotas problemas. Kai paslaugos traktuojamos kaip likutinės ir teikiamos tik tam tikroms atskirties grupėms, pavyzdžiui, nakvynės namų gyventojams, žmogus tampa tų paslaugų gavėju tik prispaustas būtinybės išgyventi, be to, šiuo atveju buvimas paslaugų gavėju susijęs su patiriama gėda ir nesėkme. Kultūriškai dominuojantis kategorizavimas konstruoja negatyvias nuostatas tiek į nakvynės namų teikiamas paslaugas, tiek į šių namų gyventojus ir taip sukuria stigmatizuojantį nakvynės namų gyventojų identitetą (Juhila, 2004). Kaip atskleidė minėtoji tyrėja, nakvynės namų gyventojai, bandydami išsaugoti savo pačių identitetą, stengiasi paneigti kultūriškai dominuojantį ir juos žeidžiantį neigiamą identitetą. Skausminga

patirtis būti likutinių paslaugų gavėja atsiskleidžia iš tyrimo dalyvės pasakojimo:

Gyvenant nakvynės namuose pilnavertiškas žmogus niekada nepasijusi. Čia ne tokia situacija, kad pasijustum. Jau vien tas vardas – nakvynės namai – jau žmogų nužemina. Viltim žmogus gyveni ir tiek. [Nakvynės namų gyventojai].

Igalinančių socialinės paslaugų prielaida yra jų tęstinumas. Ar ir kaip užtikrinamas paslaugų tęstinumas, nenutraukiant jų dėl institucinių ar politinių priežasčių, o teikiant jas, kol yra poreikis teikti? Mikrolygmeniu socialinių paslaugų tęstinumas pasireiškia per paties kliento teisę spręsti, ar paslaugą tęsti. *Socialinių paslaugų tęstinumas* nurodo, iki kol teikiamos paslaugos: ar iki poreikio paslaugai buvimo, ar iki teikėjo galimybių ribų. Respondentų požiūriu, šiuo metu esama situacija apie paslaugų gavėjų įsitraukimą, sprendžiant paslaugų pratęsimo klausimus, laikoma nepakankama, palyginti su pageidaujama situacija (7 lentelė).

7 LENTELĖ. KAS DALYVAUJA IR TURĖTŲ DALYVAUTI SPRENDŽIANT DĖL PASLAUGŲ PRATĖSIMO? BENDRA PRITARIANČIŲJŲ RESPONDENTŲ NUOMONĖ, % (N=567)

Dalyviai	Yra dabar	Turėtų būti
Vyriausybė, ministerija	22,8	32,4
Savivaldybės taryba	20,1	28,9
Savivaldybės įstaiga	42,3	49,8
Privatus verslas	10,4	17,6
NVO, bendruomenės centras	22,0	40,5
Paslaugos gavėjas (pats žmogus)	26,1	52,5

Šiuo metu savivaldybės įstaiga matoma kaip viena aktyviausių dalyvių, sprendžiančių dėl paslaugų pratęsimo, o NVO, bendruomenės centrai, privataus verslo vaidmuo kol kas yra menkas, bet norima, kad taptų aktyvesnis.

Stebimas statistiškai patikimas skirtumas tarp teikėjų ir gavėjų nuomonės, kad savivaldybės įstaiga turėtų spręsti apie paslaugos pratęsimą. Vyrauja tendencija, jog gavėjai labiau palaiko NVO, bendruomenės centrus, o teikėjai – savivaldybės įstaigas, kaip aktyvius veikėjus sprendžiant dėl paslaugų pratęsimo. Akivaizdu, kad nutrūkus ir atkritus teikiamai paslaugai, įdėti resursai prarandami ir jie nebesugrįžta – taip realizuojamas

ne tik paslaugos neefektyvumas, bet ir veltui išleidžiamos lėšos ir įdedami kiti resursai. Todėl makrolygmens, valstybės vaidmuo – užtikrinti legitimias socialinių paslaugų tęstinumo prielaidas.

DISKUSIJAI

Pabaigoje norime pastebėti, kad įgalinimo idėja yra patraukli, nes pasiūlo baigtą taikymo praktikoje modelį. Deja, taikymas praktikoje nėra visiškai be trūkumų. Negalima paprastai skirstyti žmones į turinčius galią ir neturinčius galios. Kartais tą pačią patirtį vieni žmonės supranta kaip įgalinimą, kiti – kaip nugalinimą. Be to, tai, kas vieną žmogų įgalina, atima galią iš kito. Svarbu suprasti galią ir jos santykį, ir kaip tai susiję su įgalinimo procesu, vykstančiu socialinėje sąveikoje.

Tyrimo duomenys rodo, kad socialinių paslaugų gavėjai ir teikėjai kritiškai vertina dabartinę socialinių paslaugų būklę ir išreiškia mišraus tipo socialinių paslaugų lūkestį. Tyrimas pateikia empirinę patirtinę socialinių paslaugų sampratą, kai atskleidžiamos realių dalyvių patirtys, matymai, lūkesčiai. Čia atsiveria unikalios įvairių paslaugų gavėjų socialinių grupių patirtys, bendrumai ir skirtumai. Įgalinimas mikrolygmens praktikoje įmanomas, jeigu mezolygmens paslaugų vadyba remiasi į įgalinimą orientuotu požiūriu. Vis dėlto mezolygmenyje įgalinimas įmanomas tik tada, jei makrolygmens sprendimai sudaro sąlygas socialinių paslaugų organizacijoms praktikuoti į įgalinimą orientuotą paslaugų vadybą. Lieka klausimai, kiek organizacijos remiasi į įgalinimą orientuotu požiūriu? Kiek socialiniai darbuotojai turi galios pasiekti pokyčius? Kiek paslaugų gavėjai sulaukia įgalinančio darbuotojo veikimo?

Daugeliui girdėta kinų patarlė: „Duok žmogui žuvį ir jis ją suvalgys per vieną dieną. Išmokyk žmogų žvejoti ir jis valgys žuvį visą likusį gyvenimą“. Tai populiarī ir mėgstama patarlė, beveik tapusi įgalinimo priesaku. Tik joje nekalbama apie žuvų išteklius ir vandens telkinius, kuriuose tos žuvys veisiasi. Tarkime, išmokysime žmogų žvejoti, bet žuvų vandenyje bus mažai arba visai nebus... Vis dėlto įgalinimas neginčijamai svarbi strategija socialinio darbo praktikai, tačiau struktūrinės sąlygos, kurios sudaro sąlygas įgalintam žmogui oriai gyventi, negali būti užmirštos, arba – kaip dažnai atsitinka – žmogus negali būti kaltinamas už struktūrinių sąlygų trūkumus ir netobulumą.

LITERATŪRA:

1. Adams, R. (1996). *Social Work and Empowerment*. London: Macmillan.
2. Antonovsky, A. (1979). *Health, stress and coping*. San Francisco, London: Jossey-Bass.
3. Baistow, K. (1994/5). Liberation and regulation: some paradoxes of empowerment. *Critical Social Policy*, 14 (3): 34–46.
4. Beresford, P., Croft, S. (2001). Service Users' knowledges and the Social Construction of Social Work. *Journal of Social Work*, 1 (3): 295–316.
5. Cochran, M. (1986). The parental empowerment process: Building on family strengths. In J. Harris (Ed.), *Child psychology in action: Linking research and practice* (p. 12–33). Brookline, MA: Croon Helm Publishers.
6. Collins, P. H. (1991). Learning from the Outsider Within: The Sociological Significance of Black Feminist Thought. In: J. E. Hartman, E. Messer-Davidow (Eds.), *(En)Gendering Knowledge: Feminists in Academe* (p. 40–65). Knoxville: The University of Tennessee Press.
7. Comerford, S. A., Fambrough, M. J. (2002). Constructing Learning Sites for Solidarity and Social Action: Gender Autobiography for Consciousness Rising. *Affilia*, 17: 411–428.
8. Cruikshank, B. (1994). The will to empower. *Socialist Review*, 23 (4): 29–55.
9. Donaldson, L. P. (2004). Toward Validating the Therapeutic Benefits of Empowerment-Oriented Social Action Groups. *Social Work with Groups*, 27 (2/3): 159–175.
10. Du Gay, P. (2000). Entrepreneurial governance and the problematization of bureaucracy. In: J. Clarke, S. Gewirtz, E. McLaughlin (Eds.), *New Managerialism, New Welfare?* (p. 64–81). London, Sage Publications.
11. Ferguson, I. (2008). *Reclaiming Social work. Challenging Neo-liberalism and Promoting Social Justice*. Sage Publications.
12. Foucault, M. (1979). *Discipline and Punish: The Birth of the Prison*. New York: Vintage Books.
13. Freire, P. (2000). *Kritinės sąmonės ugdymas*. Vilnius: Tyto alba.
14. Hardina, D. (2005). Ten Characteristics of Empowerment-Oriented Social Service Organizations. *Administration in Social Work*, 29 (3): 23–42.
15. Hartman, A. (1992). In search of subjugated knowledge. *Social Work*, 37 (6): 483–484.
16. Hur, M. H. (2006). Empowerment in Terms of Theoretical Perspectives: Exploring a Typology of the Process and Components Across Disciplines. *Journal of Community Psychology*, 34 (5): 523–540.
17. Johansson, I. -M., Sewpaul, V., Horverak, S., Schjelderup, L., Omre, C., Børnholdt, L. (2008). Innovations in Social Welfare Empowerment and

- globalisation in a Nordic social work education context. *International Journal of Social Welfare*, 17: 260–268.
18. Johnson-Hunter, P., Risku, M. T. (2003). Paolo Freire's Liberatory Education and the Problem of Service Learning. *Journal of Hispanic Higher Education*, 2 (1): 98–108.
19. Lerner, M. (1986). *Surplus powerlessness*. Oakland, CA: Institute for Labor and Mental Health.
20. Lord, J., Hutchison, P. (1993). The Process of Empowerment: Implications for Theory and Practice. *Canadian Journal of Community Mental Health*, 12 (1): 5–22.
21. Marris, P., Martin, R. (1973). *Dilemmas of Social Reform: Poverty and Community Action in the United States* (2nd ed.). Chicago: Aldine Publishing Co.
22. Mullender, A., Ward, D. (1991). Empowerment through social action group work: The "self-directed" approach. *Social Work with Groups*, 14 (3/4): 125–139.
23. Pease, B. (2002). Rethinking Empowerment. A Postmodern Reappraisal for Emancipatory Practice. *British Journal of Social Work*, 32: 135–147.
24. Ruškus J., Mažeikis G. (2007). *Neįgalumas ir socialinis dalyvavimas. Kritisė partitės ir galimybių Lietuvoje refleksija*. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.
25. Sadan, E. (2004). *Empowerment and Community Planning: Theory and Practice of People-Focused Social Solutions* [žiūrėta: 2014 m. sausio 15 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.mpow.org>.
26. Sakamoto, I., Pitner, R. O. (2005). Use of Critical Consciousness in Anti-Oppressive Social Work Practice: Disentangling Power Dynamics at Personal and Structural Levels. *British Journal of Social Work*, 35: 435–452.
27. Saleebey, D. (2002). *The Strengths Perspective in Social Work Practice* (3rd ed.). University of Kansas, NY: Allyn & Bacon.
28. Scott, J. (2001). *Power*. Polity Press.
29. Stewart, A. (2001). *Theories of Power and Domination – The Politics of Empowerment in Late Modernity*. Sage.
30. Zimmerman, B. (1991). Seeing, Reading, Knowing: The Lesbian Appropriation of Literature. In: J. E. Hartman, E. Messer-Davidow (Eds.), *(En)Gendering Knowledge: Feminists in Academe* (p. 85–99). Knoxville: The University of Tennessee Press.
31. Wallerstein, N. (1992). Powerlessness, empowerment, and health: implications for health promotion programs. *American Journal of Health Promotion*, 6: 197–205.
32. Wise, S. (1995). Feminist ethics in practice. In R. Hugman, D. Smith (Eds.). *Ethical Issues in Social Work*. London: Routledge.