

### III. SOCIALINIO DARBO TEORIJA IR PRAKTIKA

#### SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ SANTYKIAI SU KLIENTAIS: VERTYBINIS ASPEKTAS

##### Dr. Romas Prakapas

Mykolo Romerio universitetas, Socialinės politikos fakultetas, Edukacinės veiklos katedra  
Valakupių g. 5, LT-10101 Vilnius  
Telefonas 274 06 24  
Elektroninis paštas prakapas@mruni.lt

*Pateikta 2007 m. balandžio 17 d.  
Parengta spaudai 2007 m. gegužės 9 d.*

##### Santrauka

Straipsnyje analizuojami vertybiniai socialinių darbuotojų ir jų klientų santykiai. Remiantis mokslinės literatūros analitiniu apibendrinimu bei empiriniu tyrimu, atliktu Vilniaus mieste, siekiama atskleisti socialinių darbuotojų ir jų klientų tarpusavio santykius. Tyrimui taikyta socialinių darbuotojų ir jų klientų anketinė apklausa, siekiant atskleisti socialinių darbuotojų santykius su klientais, ypač kokiomis vertybinėmis nuostatomis vadovaujasi socialiniai darbuotojai ir kokias pamato jų klientai.

Tyrimo metu nustatyta, kad socialiniai darbuotojai mano, kad svarbiausia dirbti profesionaliai (29 proc.), geranoriškai (19 proc.) ir mandagiai (18 proc.). Klientų manymu, svarbiausia yra profesionalumas (16 proc.), atsakingumas, mandagumas ir sąžiningumas (po 15 proc.). Ir klientams (41 proc.), ir darbuotojams (40 proc.) svarbiausias yra žmoniškumo principas. Jis suprantamas kaip moralinė savybė, išreiškianti humanizmo principą pritaikant jį kasdieniniams žmonių santykiams. Ji aprėpia daugelį savybių: palankumą, pagarbą žmonėms, užuojautą ir pasitikėjimą jais, kilnumą, pasiaukojimą dėl kitų, taip pat suponuoja kuklumą, garbingumą, nuoširdumą. Šiai sąvokai priskiriamos visos teigiamos žmogaus charakterio savybės, išreiškiančios jo socialumą, dvasingumą, solidarumą, gailingumą, palankumą, gerumą, sąžiningumą, teisingumą, dorovinius jausmus.

**Pagrindinės sąvokos:** socialinis darbuotojas, socialinio darbo vertybės, bendravimas.

##### Įžanga

Žmogiškieji socialinių darbuotojų santykiai – tai analitinis į veiksmus nukreiptas procesas, kurio tikslas yra padėti išsiaiškinti darbo aplinką ir atlikti būtinus veiksmus šiai aplinkai gerinti. Kaip teigia V. Baršauskienė ir B. Janulevičienė (1999), gerų žmogiškųjų santykių kūrimo tikslas yra darbuotojų veiksmus daryti produktyvesnius, paskatinti darbą atlikti geriau ir efektyviau. Todėl žmogiškieji santykiai reikalauja, kad socialiniai darbuotojai būtų jautrūs savo klientams, visokeriopai stengtųsi kurti pozityvią darbo aplinką. Minėtame procese ypač išryškėja bendravimo proceso svarba. V. Žemaičio nuomone (1992), bendravimas – tai ne tik daugiaplanis žmonių kontaktų srautas ar informacijos perteikimo būdas. Bendravimas – tai kartu ir sudėtinga žmonių tarpusavio sąveika, vienas kito veikimas, abipusio pažinimo ir suvokimo tarpusavio atjautos ir supratimo procesas. Pagaliau bendravimas – tai viena svarbiausių žmogaus dvasinės būties sąlygų.

Nepakankamas, netikslus informacijos pateikimas suponuoja bendravimo iškreipinius, trikdančius profesionalo ir kliento konstruktyvią sąveiką. Siekiant išvengti įvairių nesusipratimų, „paribinių“ situacijų, balansuojančių tarp teisės ir dorovės, pastaruoju metu vis dažniau kuriami profesinės veiklos etikos kodeksai, deklaracijos, priesaikos ir kita.

Tarptautinė socialinių darbuotojų federacija 1994 m. priėmė Socialinio darbo etinių principų deklaraciją. Ji turėtų padėti spręsti profesinės etikos problemas. Remdamasi šia deklaracija Lietuvos so-

cialinių darbuotojų asociacija parengė Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksą (1998). Minėtuose dokumentuose pabrėžiama socialinio darbuotojo dorovinė atsakomybė klientui, bendravimo su jais taisyklės ir elgesio reikalavimai, nurodymai, ką socialinis darbuotojas turi daryti ir ko nedaryti, vykdydamas savo profesines priedermes, koku pagrindu turi palaikyti santykius su bendradarbiais, kitais specialistais ir darbdaviais, t. y. pabrėžiamos tik atskiros etinės socialinio darbo vertybės: pagarba klientui, jo orumui, teisės jam laisvai apsispręsti suteikimas, santykių su klientu grindimas nuoširdumu ir dėmesingumu. Tačiau, kaip atkreipia dėmesį R. Tidikis (2002), šiuose dokumentuose nėra plačiau aptarta, kokiais etiniais principais ir orientyrais socialinis darbuotojas turėtų remtis šiame darbe, kokios bendravimo vertybės ir normos turėtų vyrauti. Mat vertybės – tai esminiai įsitikinimai, kad konkretus elgesys ar egzistavimo būdas yra asmeniškai arba socialiniai priimtinesni už priešingo pobūdžio elgesį ar egzistavimo būdą (Robbins, 2003). Vertybės turi moralinį atspalvį, nes jos atspindi žmogaus supratimą, kas yra teisinga, gera arba pageidautina. Vertybių sistema – tai pagal svarbą išdėstytos individualios vertybės. Jos identifikuojamos pagal santykinę svarbą, kurią individualus žmogus teikia tokioms vertybėms kaip laisvė, malonumas, savigarba, sąžiningumas, paklusnumas ir lygybė.

Pažymėtina, kad nagrinėjama tema išsamūs tyrimai Lietuvoje nėra atliekami. Mokslinėje ir metodinėje literatūroje dažniausiai analizuojami pavieniai klausimai, susiję su socialiniu darbu, socialiniu darbuotoju ar vertybėmis. Pavyzdžiui, atskirus socialinių darbuotojų veiklos, jos technologizavimo, teorinio ir praktinio pagrindžiamumo bei vertybinės raiškos profesinėje veikloje epizodus yra tyrinėję tiek Lietuvos (Žemaitis, 1992, 1994, 2005; Kučinskas, Kučinskienė, 2000; Leliūgienė, 2002; Beržinskas, 2002; Tidikis, 2002; Pruskus, 2003; Žalimienė, 2003; Kepalaitė, 2004; Misevičius, 2004; Petružytė, Girdzijauskienė, 2004 ir kt.), tiek ir užsienio (Курбатов, 2000; Johnson, 2001; Ханжин, 2001; Gliokler, 2003 ir kt.) mokslininkai. Todėl straipsnyje siekiama iš vertybinių pozicijų raiškos pasižiūrėti į socialinio darbuotojo ir jo klientų santykius.

Šio straipsnio objektas – socialinių darbuotojų ir klientų santykiai, bendravimas.

Šio straipsnio tikslas – atskleisti socialinių darbuotojų ir jų klientų tarpusavio santykių vertybinį aspektą.

Tyrimo metodas – anketinė socialinių darbuotojų ir jų klientų apklausa. Siekiant atskleisti socialinių darbuotojų santykius su klientais, ypač kokiomis vertybinėmis nuostatomis vadovaujasi socialiniai darbuotojai bei kokias pamato jų klientai, tyrimas atliktas naudojant anketą, t. y. iš esmės tapačių dalykų buvo teiraujama tiek socialinių darbuotojų, tiek ir jų klientų. Tyrime dalyvavo 208 respondentai, iš jų pusė buvo socialiniai darbuotojai, dirbantys Vilniaus miesto seniūnijose, darbo biržoje, Sodroje ir globos namuose (88,5 proc. moterų, 11,5 proc. vyrų, iš jų 71 proc. turėjo aukštąjį išsilavinimą; 73 proc. apkalstųjų socialinį darbą dirba daugiau nei penkerius metus), kiti – socialinių darbuotojų klientai (76 proc. moterų ir 24 proc. vyrų, iš jų 44 proc. turėjo aukštąjį, 35 proc. aukštesnįjį, 14 proc. vidurinį išsilavinimą; 68 proc. vyresni nei 40 metų amžiaus).

## Socialinio darbo specifika

Daugelis tyrėjų (Kučinskas, 2000; Leliūgienė, 2002; Vaicekauskienė, 1996) dažnai pažymi, kad socialiniame darbe svarbu: sugebėti pastebėti pagalbos ieškantįjį; siekti pasitikėjimo, kad klientas patikėtų savo problemas; aktyviai ieškoti jų sprendimo galimybių; surasti atitinkamą socialinę instituciją, kuri padėtų klientui; sugebėti organizuoti šios institucijos veiklą sprendžiant problemą; rūpintis, kad būtų priimtas klientui palankus sprendimas. Visa tai rodo minimo darbo specifika, inspiruojamą konstruktyviosios sąveikos, praktikoje dažniausiai realizuojamos bendravimu. Bendravimas aprėpia visą įvairovę tik socialiniam darbui itin svarbių etinių nuostatų ir principų. Mat, remiantis I. Kantu, teigtina, kad socialinis darbuotojas nuolatos susiduria su vertybiniu tikslu, t. y. žmogumi. Tai išryškėja ir pažvelgus į humanistinę filosofiją ir jos determinuotą socialinį darbuotoją. Kaip teigia D. Vitkauskienė (2001), socialinės pagalbos objektas yra asmenybė – unikali vientisa sistema, kuri suvokiama ne kaip išankstinė susiformavusi duotybė, bet kaip nuolat kintanti atvira sistema; kiekvienas žmogus yra unikalus, todėl individualių atvejų analizė tokia pat svarbi kaip ir statistiniai apibendrinimai; žmogus kuria visuomenę ir visuomenė kuria jį, t. y. jis kartu yra ir objektas, ir subjektas, laisvas ir ribotas, priimantis visuomenės socialines normas ir aktyviai individualiai besivystantis; kiekvienas turi prigimtinių potencinių galimybių vystimuisi, savirealizacijai ateityje, kuri nedaug priklauso nuo asmenybės praeities; žmogus yra sąlygiškai vertingas, todėl gerbtinas ir vertintinas toks, koks yra; kiekvienas asmuo turi teisę rinktis savo vertybes, tikslus, savarankiškai spręsti ir būti atsakingas už sprendimus.

Pastebėtina, kad socialinio darbo specifiskumas išryškintas ne tik tyrėjų darbuose, bet ir teisės aktuose (Žin., 1996, Nr.104-2367; Žin., 2003, Nr.112-5050; Žin., 2006, Nr. 43-1569). Kaip teigiama Profesijos vadove (2005), socialinis darbuotojas negali būti šaltas, siekiantis objektyvumo, turintis žinių, bet neišgyvenantis dėl kitų, kuris nori tik kontroliuoti, nuraminti savo sąžinę, jaustis aukštesnis, no-

ri, kad jį mėgtų. Kiek anksčiau L. C. Johnsonas (2001) yra atkreipęs dėmesį, kad socialiniai darbuotojai negali būti vien optimistai, ar asmenys, kurie išsprendė savo problemas, kurių sprendimai yra moralizuojamieji. Darbuotojai neturi bodėtis jausmų, tiek savo, tiek kitų. Supratimas grindžiamas žiniomis ir patirtimi. Tačiau R. Tidikio (2002) nuomone, ypač svarbūs ir doroviniai principai: žmoniškumas, meilė ir atjauta, altruizmas, lygiateisiškumas, tolerancija, pagarba.

Kaip nurodoma metodiniuose socialinio darbo vadovėliuose (Ханжин, 2001), inteligentiškumas, taktiškumas, sugebėjimas klausytis ir nukreipti kliento minčių tėkmę reikiama vaga – šie ir kiti bruožai visada turi vyrauti socialinio darbuotojo darbe. Dažnai socialinis darbuotojas visai teisėtai vadinamas „sielos gydytoju“ ir psichologu. Nė viena profesija neturi tiek daug sąlyčio taškų su žmogaus likimu, kaip socialinis darbas. Mokydamiesi socialinio darbo studentai turi perimti psichologijos, bendravimo kultūros pagrindus, nes socialinio darbuotojo veikla prasideda būtent nuo bendravimo su klientu. Nuo meno bendrauti labai priklauso socialinio darbuotojo darbo sėkmė.

J. Palidauskaitė (2001) atkreipia dėmesį ir į kitas asmenines savybes, kurias pabrėžia ir etikos tyrinėtojai: optimizmą, drąsą, teisingumą, rūpestingumą, geranoriškumą, garbingumą, sąžiningumą, atsiskaitomumą, pažado laikymąsi, siekimą tobulėti, ištikimybę, integralumą, pagarbą kitiems, atsakingą pilietiškumą, taip pat svarbias socialiniame darbe.

### Socialinių darbuotojų ir jų klientų santykiai

Santykiai – vienas dažniausių, bet sunkiausiai apibrėžiamų sąvokų. Santykis apibrėžiamas kaip daiktų buvimas vienas kito atžvilgiu, nes mūsų padėtis aukštesnė vienu ir žemesnė kitų žmonių atžvilgiu. Tarpasmeniniai santykiai nusako socialinius žmonių santykius vienas kito atžvilgiu. Tarpasmeniniai santykiai – tai sąjunga, kurioje partneriai vienaip ar kitaip tenkina vienas kito poreikius (Bendravimo menas, 1993).

L. C. Johnson (2001) nuomone, profesiniai santykiai atspindi keletą epizodų: tai santykiai: kai yra bendras numatytas tikslas; apibrėžti laiko sąvoka; kurių metu darbuotojas skiria save kliento interesams; kuriuose pasireiškia profesinės žinios, profesinės etikos kodeksas ir specialūs įgūdžiai. Be to, profesiniai santykiai yra kontroliuojami, nes darbuotojas stengiasi dirbdamas būti objektyvus, suprasti savo jausmus, reakcijas ir postūmus. Kiekvienas žmogus gali daug duoti santykių sistemai arba atimti iš jos. Socialinis darbuotojas turi nusimanyti apie šiuos veiksmus ir naudoti juos kurdamas funkcionalius darbo santykius su kitais žmonėmis. Tai dažniausiai pasireiškia rūpinimusi kitu žmogumi, atsidavimu ir įsipareigojimu, priėmimu, empatija, aiškiu bendravimu, nuoširdumu, valdžia, galia ir tikslu.

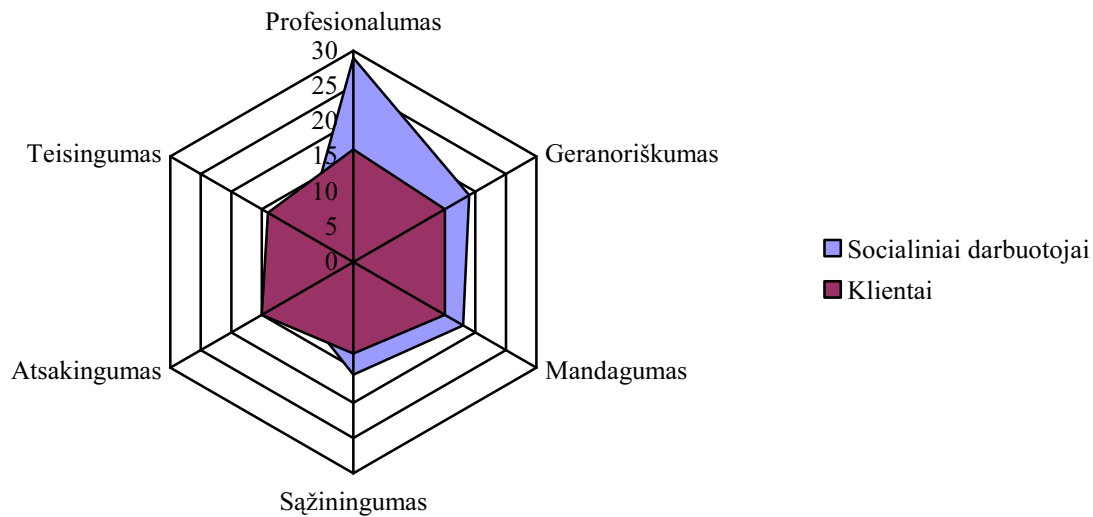
Savotiškas socialinių darbuotojų ir jų klientų santykių indikatorius yra klientų poreikiai (sutikimas, aiškumas, savigarbos puoselėjimas, išklausymas ir įsijautimas, iniciatyva ir kt.), jų užtikrinimas ir įgyvendinimas. Socialiniai darbuotojai stengiasi įtraukti klientus į pagalbos procesą, kad jie patys padėtų sau apibrėžti poreikius, dalyvautų sprendžiant problemas. Taip pat dažnai stengiamasi paremti klientą ir sustiprinti jo pasitikėjimą. Todėl čia ypač svarbu laikytis subsidiarumo principo (Petružytė, Girdzijauskienė, Gvaldaitė, 2004). Kiekvienas asmuo arba organizacija, turinti didesnę galią, turi padėti silpnesniam taip, kad neužgožtų jo laisvės ir skatintų jo savarankiškumą. Laikantis subsidiarumo principo socialinio darbuotojo tikslas yra padėti klientui savarankiškai spręsti savo problemas, panaudojant visas savo ir savo aplinkos teikiamas galimybes.

Kaip pažymi D. Petružytė, S. Girdzijauskienė, L. Gvaldaitė (2004), subsidiarumas yra labai vertingas „sveiko proto“ principais. Jo taikymas užtikrina demokratijos įgyvendinimą, ugdo pilietinę visuomenę, neleidžia susikurti aprūpinimo mentalitetui, priešingai, skatina iniciatyvumą, savarankiškumą, atsakomybę. Jį taikant problemos sprendžiamos individualiai, taip išvengiama sumasavimo ir anonimiškumo, ir svarbiausia – subsidiarumas užtikrina asmens orumo ir prigimtinių teisių apsaugą. Šis principas gali ir turi būti taikomas visose socialinio gyvenimo srityse, pradedant šeima, baigiant tarptautiniais santykiais. Subsidiarumo principo taikymo socialiniame darbe pagrindas – viską apimantis socialinio darbuotojo požiūris į asmenį kaip į subjektą, jo orumo, vertingumo ir lygiavertiškumo suvokimas, taip pat pripažinimas, kad žmogaus prigimčiai būdingi solidarumo ryšiai su kitais. Laikantis tokio požiūrio į asmenį atsiranda bendradarbiavimo santykis ne tik su klientu, bet ir su kiekvienu pagalbos proceso dalyviu. Socialinio darbuotojo tikslas, dirbant laikantis subsidiarumo principo, yra padėti klientui pačiam spręsti savo problemą taip, kad jis ir visi kiti pagalbos proceso dalyviai galėtų realizuoti visas savo galimybes. Siekiant šio tikslo socialinio darbuotojo vaidmuo yra kliento „palydėjimas“.

Suvokiant tokį platų spektrą ypač svarbių socialinio darbuotojo vaidmenų, tyrimo metu socialinių darbuotojų ir jų klientų buvo prašoma apibrėžti svarbiausią socialinio darbuotojo vaidmenį. Įdomu tai, kad socialiniai darbuotojai savo vaidmenį suvokia dažniausiai kaip padėjėją (40 proc.), tuo tarpu klientai socialinį darbuotoją dažniausiai suvokia kaip patarėją (36 proc.). Tačiau šiame kontekste išryškėja minėtojo subsidiarumo principo svarba: nors tik 54 proc. socialinių darbuotojų klientų pageidautų sa-

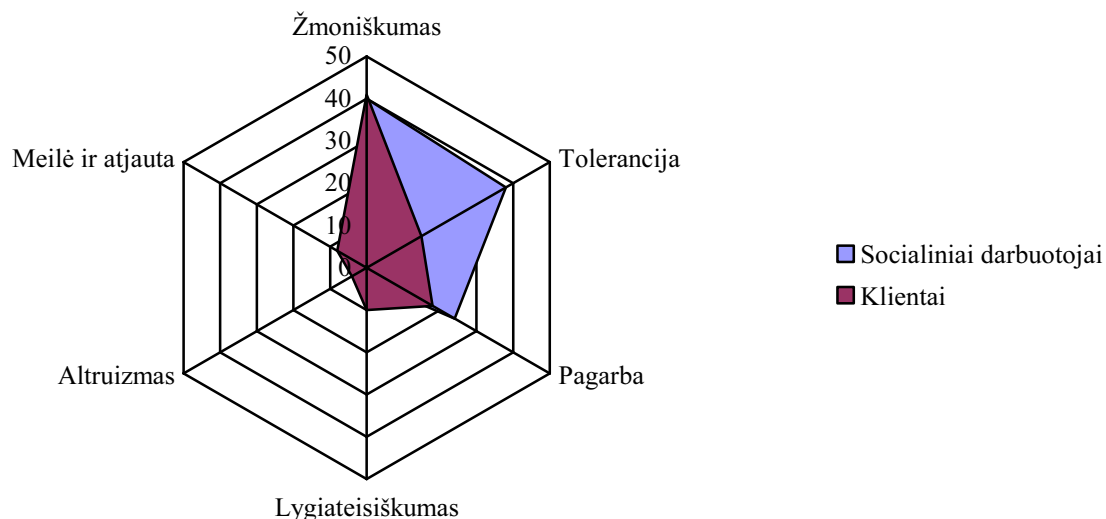
vas problemas spręsti laikydamiesi šio principo, 83 proc. socialinių darbuotojų yra pasirengę vadovautis (ir 80 proc. kartais vadovaujasi) minėtuju principu.

Savaime suprantama, kad norint padėti klientui išspręsti problemą, reikia įsigilinti į jo jausmus, mintis, norus ir poreikius, reikia kuo daugiau sužinoti apie kliento gyvenimą, kaip ir kur jis gyvena. Be abejo, tuo pat metu reikia būti žmoniškam ir žmogiškam, sąžiningam, teisingam, geranoriškam ir t. t. Todėl anketose buvo pateiktas vertybių sąrašas, iš kurio respondentai turėjo išrinkti, jų manymu, pačias svarbiausias socialiniame darbe. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad socialinių darbuotojų ir jų klientų nuomonės šiuo klausimu labai išskyrė (žr. 1 pav.). Socialiniai darbuotojai ypač pabrėžia profesionalumą, tuo tarpu jų klientai – kiek kompleksčiau žiūri į minėtas vertybes, pažymėdami jų visuminę svarbą. Tuo tarpu analizuojant etinius principus – respondentų nuomonės panašios.



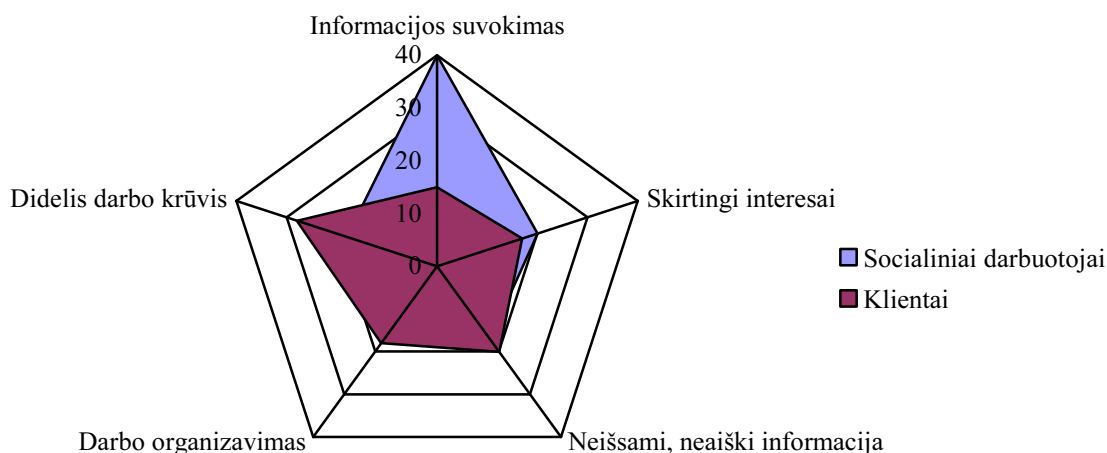
1 pav. Svarbiausios vertybės socialiniame darbe (proc.)

Tiek socialiniai darbuotojai, tiek ir jų klientai iš esmės sutaria, kad pagrindinės principinės nuostatos socialiniame darbe yra žmoniškumas ir pagarba. Socialiniai darbuotojai, be minėtųjų, pažymi ir tolerancijos principą – ji jau nėra labai svarbi jų klientams. Klientai atkreipia dėmesį dar į du, profesionalų beveik neiškirtus, principus: lygiateisiškumo ir meilės bei atjautos (žr. 2 pav.).



2 pav. Svarbiausi etiniai principai socialiniame darbe (proc.)

Minėtų pagrindinių vertybių ir etinių principų išskyrimas labai svarbus, nes šalia pagrindinių socialinio darbuotojo pareigų bei atliekamų funkcijų neretai kyla problemų, kurios, kaip rodo respondentų anketos, dažnai yra daugiau socialinio-etinio pobūdžio. Tai teigia net 9 proc. klientų, o kad šių problemų nekyla, nepažymėjo nė vienas socialinis darbuotojas. Taigi analizuojant priežastis išryškėjo per daug skirtingos tiek socialinių darbuotojų, tiek ir jų klientų interpretacijos (žr. 3 pav.).



3 pav. Pagrindinės problemų priežastys (proc.)

Apibendrinant tyrimo metu gautus duomenis svarbu pažymėti, kad tiek socialiniai darbuotojai, tiek ir jų klientai sutinka, kad vertybinis aspektas tarpusavy bendraujant ir sprendžiant problemas labai svarbus, ypač kuriant žmogiškuosius santykius. Kaip galimas problemos sprendinys galėtų būti reflektyvusis profesinio etikos kodekso ir apskritai profesinių vertybių, principinių nuostatų žinojimas bei taikymas praktinėje veikloje. Juolab kad tik 43 proc. socialinių darbuotojų pažymėjo, kad išmano socialinių darbuotojų profesinės etikos kodeksą, iš jų truputį daugiau nei pusė (59 proc.) jį taiko praktiniame darbe. Be to, tik 10 proc. socialinių darbuotojų savo etines žinias vertina labai gerai, o 61 proc. – gerai.

## Išvados

- Socialinių darbuotojų elgsena priklauso nuo klientų norų ir poreikių. Socialinių darbuotojų ir klientų santykiai geri. Tai patvirtina socialinių darbuotojų ir klientų apklausos rezultatai.
- Socialiniai darbuotojai mano, kad svarbiausia dirbti profesionaliai (29 proc.), geranoriškai (19 proc.) ir mandagiai (18 proc.). Klientų manymu, svarbiausia yra profesionalumas (16 proc.), atsakingumas, mandagumas ir sąžiningumas (po 15 proc.). Ir klientams (41 proc.), ir darbuotojams (40 proc.) svarbiausias yra žmoniškumo principas. Žmoniškumas suprantamas kaip moralinė savybė, išreiškianti humanizmo principą pritaikant jį kasdieniniams žmonių santykiams. Ji aprėpia daugelį savybių: palankumą, pagarbą žmonėms, užuojautą ir pasitikėjimą jais, kilnumą, pasiaukojimą dėl kitų, taip pat supponuoja kuklumą, garbingumą, nuoširdumą. Šiai sąvokai priskiriamos visos teigiamos žmogaus charakterio savybės, išreiškiančios jo socialumą, dvasingumą, solidarumą, gailestingumą, palankumą, gerumą, sąžiningumą, teisingumą, dorovinius jausmus ir pan.
- Tyrimo metu nustatyta, kad tarp socialinių darbuotojų ir klientų kylančios etinės problemos determinuotos skirtingo informacijos supratimo ir suvokimo, neišsamos ir neaiškios informacijos, skirtingų interesų. Žinant konflikto priežastis galima numatyti tinkamiausius jo sprendimo būdus.

## LITERATŪRA

1. Baršauskienė V., Janulevičienė B. Žmogiškieji santykiai. – Kaunas: Technologija, 1999.
2. Bendravimo menas. – Vilnius: Lietuvos mokytojų kvalifikacijos institutas, 1993.
3. Beržinskas G. Etika gyvenime ir versle. – Vilnius: VU I-kla, 2002.
4. Encyclopedia of Social Work. – Maryland: National association of social workers, Silver Spring, 1987.

5. **Gliokler M.** Tarpusavio santykių galia. – Vilnius: Lietuvos Valdorfo pedagogikos centro leidybos grupė, 2003.
6. **Johnson L. C.** Socialinio darbo praktika. – Vilnius: VU I-kla, 2001.
7. **Kepalaitė A.** Socialinių darbuotojų asmenybės ypatumai // Specialusis ugdymas: mokslo darbai. 2004. Nr. 1(10). P. 149–153.
8. **Kučinskis V., Kučinskienė R.** Socialinis darbas švietimo sistemoje: teoriniai aspektai. – Klaipėda: KU I-kla, 2000.
9. **Laliūgienė I.** Žmogus ir socialinė aplinka. – Kaunas: Technologija, 1998.
10. **Leliūgienė I.** Socialinio pedagogo (darbuotojo) žinynas. – Kaunas: Technologija, 2002.
11. **Lietuvos Respublikos** socialinių darbuotojų veiklos funkcijos // Valstybės žinios. 2003. Nr. 11-5050.
12. **Lietuvos Respublikos** socialinių paslaugų įstatymas // Valstybės žinios. 1996. Nr. 104–2367.
13. **Lietuvos** socialinių darbuotojų etikos kodeksas. – Vilnius, 1998.
14. **Misevičius V.** Verslo etikos ir bendravimo organizavimo pagrindai. – Kaunas: Technologija, 2004.
15. **Palidauskaitė J.** Viešojo administravimo etika. – Kaunas: Technologija, 2001.
16. **Petružytė D., Girdzijauskienė S., Gvaldaitė L.** Subsidiarumo principas socialiniam darbuotojui sąveikaujant su klientu // Socialinis darbas: mokslo darbai. 2004. Nr.3(2). P. 24–34.
17. **Profesijos** vadovas. – Vilnius: 2005.
18. **Pruskus V.** Verslo etika: laiko iššūkiai ir atsako galimybės. – Vilnius: Enciklopedija, 2003.
19. **Robbins P. S.** Organizacinės elgsenos pagrindai. – Kaunas: UAB „Poligrafija ir informatika“, 2003.
20. **Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikaciniai reikalavimai** // Valstybės žinios. 2006. Nr. 43-1569.
21. **Tidikis R.** Etiniai socialinio darbo orientyrai // Socialinis darbas: mokslo darbai. 2002. Nr. 1(1). P. 25–34.
22. **Vaicekauskienė V.** Socialinis darbuotojas. – Vilnius: Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija, 1996.
23. **Vasiljevienė N.** Verslo etika ir elgsenos kodeksai: filosofinės ištakos, metodologiniai pagrindai ir šiuolaikinės praktikos bruožai. – Vilnius: Ciklonas, 2003.
24. **Vitkauskaitė D.** Teoriniai socialinio darbo modeliai. – Šiauliai: ŠU I-kla, 2001.
25. **Žalimienė L.** Socialinės paslaugos. – Vilnius: VU I-kla, 2003.
26. **Žemaitis V.** Bendravimo prasmė. – Vilnius: Ethos, 1992.
27. **Žemaitis V.** Etikos žodynas. – Vilnius: Rosma, 2005.
28. **Žemaitis V.** Pagarba žmogui. – Vilnius: Ethos, 1994.
29. **Курбатова В. И.** Социальная работа. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2000.
30. **Павленок П. Д.** Основы социальной работы. – Москва: ИНФРА, 2000.
31. **Ханжина Е. В.** Основы социальной работы. – Москва: Academia, 2002.

## **SOCIAL WORKERS' RELATIONSHIPS WITH CLIENTS: THE VALUABLE ASPECT**

**Dr. Romas Prakapas**

Mykolas Romeris University

### **Summary**

The article analyses the valuable relationships between social workers and their clients. On the basis of the analytical generalization of scientific literature and the empirical research conducted in the city of Vilnius, an attempt is made to shed some light on the relationships between social workers and their clients. The aim of the present article is to reveal the valuable aspect of the relationships in question. The research is based on the data obtained from the stereo questionnaire previously filled in by social workers and their clients so as to disclose their relationships, especially to find out what attitudes to values social workers rely on in their work, and what attitudes their clients actually notice.

In the course of the research, social workers proved to hold the belief that it is of utmost importance to work professionally (29 %), willingly (19 %), and politely (18 %). As far as clients are concerned, they value most such qualities as professionalism (16%), responsibility, civility, and honesty (15 %). Both clients (41 %) and social workers (40%) show particular regard to the principle of humaneness which is understood as a moral value, expressing the principle of humanism applied to everyday human relationships. It embraces a large number of qualities: goodwill, respect for people, sympathy with and trust in them, nobility, self-denial for the sake of others, and enhances modesty, honour, and sincerity. All the positive human qualities, expressing sociality, spirituality, solidarity, compassion, goodwill, goodness, honesty, justice, moral feelings and the like, are ascribed to the term of humanism.

**Keywords:** social worker, values of social work, social intercourse.