

Metodinė priemonė

„Pirmoji konsultacija su nuo smurto artimoje aplinkoje nukentėjusiu asmeniu“

Parengė Lina Krasauskienė, BĮ Klaipėdos miesto šeimos ir vaiko gerovės centro Pagalbos moterims padalinio vedėja socialiniams reikalams

Tikslas: suteikti socialiniams darbuotojams bazines žinias apie pirmosios konsultacijos su nuo smurto artimoje aplinkoje nukentėjusiu asmeniu ypatumus: smurto artimoje aplinkoje sampratą, kontakto konsultacijos metu svarbą, konsultavimo eigą, esmines konsultavimo technikas.

I. SMURTO ARTIMOJE APLINKOJE SAMPRATA. SMURTO FORMOS.

Dauguma smurto aukomis tapusių moterų apie savo patirtį nepraneša nei policijai, nei kitoms institucijoms. Lietuvoje dar nėra įprasta aptarti ir atskleisti asmenines smurto patirtis. Tačiau statistika išlieka negailestinga – smurtas vis dar yra dažnas reiškinys šeimose. Skirtingų tyrimų duomenimis, kas trečias - penktas suaugęs Lietuvos gyventojas yra patyręs smurtą artimoje aplinkoje. 80-90 procentų visų patyrusių smurtą artimoje aplinkoje yra moterys, todėl ir šioje priemonėje kalbant apie nukentėjusius asmenis dažnai bus minimos moterys, nors smurto pasekmės, požymiai, konsultavimo ypatumai ir pan. vienodi abiem lytims.

Smurtas artimoje aplinkoje yra žmogaus teisių ir laisvių pažeidimas. Kaip apibrėžiama LR Apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatyme - smurtas yra veikimu ar neveikimu asmeniui daromas tyčinis fizinis, psichinis, seksualinis, ekonominis ar kitas poveikis, dėl kurio asmuo patiria fizinę, materialinę ar neturtinę žalą.

Smurtas gali vykti tiek viešojoje vietoje, institucijoje tiek ir artimoje aplinkoje. Norint tinkamai nukreipti nukentėjusį asmenį pagalbai, svarbu identifikuoti kurioje aplinkoje jis patyrė smurtą, nes dalis įstaigų specializuojasi teikdami pagalbą tik smurtą artimoje aplinkoje patyrusiems asmenims. Remiantis LR Apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatymu, artima aplinka suprantama kaip aplinka, kurią sudaro asmenys, siejami arba praeityje sieti santuokiniais, partnerystės, svainystės ar kitais artimais ryšiais, taip pat asmenys, kartu gyvenantys ir tvarkantys bendrą ūkį.

Svarbus ir gebėjimas identifikuoti kokią smurto rūšį patyrė nukentėjęs asmuo, nes dažnai praktikoje susiduriama, jog paslaugų gavėjai neatpažįsta smurtinių veiksmų, ypač psichologinio ar seksualinio pobūdžio, o neretai ir įvairių sričių specialistai neįvertina kai kurių veiksmų kaip smurtinių. Net jei atrodo, kad apie smurto formas išmanote, girdėjote ne kartą, vis vien verta dar kartą atidžiai išanalizuoti pateiktus aprašymus, kurie yra išsamūs, surinkti iš įvairių šaltinių.

Fizinis smurtas – asmens tiesioginiai ar netiesioginiai tyčiniai fiziniai veiksmai, sukeltys kitam asmeniui skausmą. Tai gali būti:

- trenkimas, spyrimas, pliaukštelėjimas ar niuktelėjimas, purtymas, stumdymas, tampymas, dusinimas, plakimas, braižymas, žnaibymas, tąsymas už plaukų, badymas, šaudymas, skandinimas, deginimas, mušimas įvairiais daiktais;
- fizinių poreikių netenkinimas, įskaitant miego ir maisto nesuteikimą, kai asmuo neturi galimybių pats tuo pasirūpinti, pagalbos sergant ar susižeidus nesutikimas, atsisakymas duoti būtinausius reikmenis ar jų normavimas;
- Priverstinis fizinis suvaržymas prieš asmens valią, sulaikymas patalpoje arba išėjimo iš patalpos užblokavimas;
- Smurtautojo sienų, durų ar kitų negyvų daiktų daužymas ginčo metu, daiktų mėtymas įpykus, turto naikinimas;
- Piktnaudžiavimas, sužeidimas ar grasinimas sužeisti kitus, pavyzdžiui, vaikus, gyvūnus ar brangų turtą. Kai kuriuose šaltiniuose grasinimas užpulti, sužeisti priskiriamas prie fizinio smurto, kituose – prie psichologinio. LR baudžiamajame kodekse grasinimui skiriamas atskiras straipsnis (145 str.). Bet kuriuo atveju, neabejojama, kad grasinimas yra smurto forma.

Reikia žinoti, kad net jei fizinis smurtas įvyko tik kartą, auka, patyrusi mušimą, bijo, kad tai gali pasikartoti. Toliau smurtautojas gali demonstruodamas savo jėgą vien žodžiais ar grėsmingu žvilgsniu, priversti paklusti.

Taipogi dažniausiai smurtas laikui bėgant didėja ir gali baigtis moters mirtimi (Smurtas prieš moterį: praktinis vadovas sveikatos priežiūros įstaigų darbuotojams bei vadovams, 2002).

Psichologinis smurtas – poveikio priemonė psichikai, smurtas, kai fizinis asmuo verčiamas bijoti, kad dėl tolesnių smurtautojo veiksmų ar neveikimo atsiras tam tikrų neigiamų padarinių, tai yra siekimas priversti kitą paklusti smurtautojo reikalavimams. Psichologiniam smurtui priskiriama:

- įžeidimai ar kritika, siekiant pakirsti moters pasitikėjimą savimi, įskaitant ir viešą pažeminimą;
- tiesioginiai arba netiesioginiai grasinimai ar kaltinimai, siekiant sukelti emocinį skausmą ar praradimą (pavyzdžiui, grasinimas nužudyti moterį ar save, arba abu);
- nuolatinis moters prašymų ir poreikių nepaisymas, ignoravimas ir neigimas;
- sakymas moteriai, kad ji yra psichiškai nestabili arba neveiksni;
- vertimas vartoti narkotikus ar alkoholį;
- draudimas moteriai išpažinti savo religinius įsitikinimus, izoliavimas nuo jos religinės bendruomenės arba religijos panaudojimas kaip pretekstą smurtauti;
- atskyrimas nuo artimųjų, draugų (izoliacija) dažnai prasideda tarsi jo meilės išraiška, tokiais teiginiais kaip „jeigu tu tikrai mane mylėtum, tu daugiau laiko praleistum su manim, ne su savo šeima“, „tavo draugė tikrai daro tau neigiamą įtaką, draudžiu su ja bendrauti, nes man rūpi tavo gerovė“ ir pan.. Tokiam elgesiui progresuojant, izoliacija didėja, apribojant ar neleidžiant moteriai bendrauti su niekuo kitu, tik su smurtautoju. Galiausiai, moteris yra palikta visiškai viena, be jokių vidinių ar išorinių šaltinių, galinčių padėti pakeisti jos gyvenimą;
- romantinių santykių su kitais asmenimis užmezgimas ir šios informacijos naudojimas siekiant erzinti nukentėjusiąją;
- bet kokios prievartos ar manipuliavimo naudojimas, kuris silpnina ir kenkia moteriai.
- Kontrolė taip pat yra psichologinio smurto dalis, pasireiškianti kaip:
 - telefono skambučių tikrinimas, naudojantis skambintojo ID nustatymo ar kitais telefono numerių stebėjimo metodais, draudimas moteriai skambinti ar priimti skambučius;
 - kilometražo tikrinimas po to, kai moteris pasinaudoja mašina;
 - draudimas moteriai laisvai pasirinkti savo drabužių stilių, makiažą ar šukuoseną. Tai gali būti ir vertimas rengtis labiau viliojančiai ar konservatyviau, nei jai yra patogų;
 - netikėti skambučiai ar grįžimas namo, norint patikrinti moterį. Iš pradžių tai gali atrodyti kaip meilės gestas, tačiau tai pavydo ir savininkiškumo ženklas;
 - įsibrovimas į moters privatumą neleidžiant jai turėti savo laiko ir erdvės;
 - moters priklausomybės skatinimas, verčiant ją tikėti, kad ji nepajėgi išgyventi ar atlikti kasdienių užduočių be smurtautojo arba viena pati;
 - vaikų naudojimas šnipinėjimui, siekiant kontroliuoti motiną, grasinimai nužudyti vaikus, juos sužaloti ar pagrobti, fizinis ir/ar seksualinis smurtas prieš vaikus bei grasinimai paskambinti vaikų teisių apsaugos tarnyboms ir/ar kitiems specialistams, jeigu motina nutrauks santykius su smurtautoju.

- Persekiojimas – dar viena smurto forma, LR baudžiamajame kodekse išskiriama atskiru straipsniu (148 str.). Tai į asmenį nukreiptas pasikartojantis, nepageidaujamas elgesys, keliantis įtampą ir/arba baimę. Gali pasireikšti kaip:
 - pasikartojantys skambučiai (įskaitant ir tuos, kuomet paskambinus padedamas ragelis);
 - siunčiamos nepageidaujamos dovanos, laiškai, žinutės, elektroniniai laiškai ir pan.
 - pravažiuojama pro persekiojamojo namus, mokymosi įstaigą, darbovietę ar leidžiamas laikas minėtose vietose;
 - tikrinami persekiojamojo telefoniniai skambučiai, naudojimas kompiuteriu;
 - naudojamos technologijos, tokios kaip slapta kamera, vietos nustatymo sistema (gps), judėjimo stebėjimo programos;
 - renkama informacija apie persekiojamąjį įvairiomis priemonėmis: internete, pasitelkiant privačius detektyvus, rausiantis asmens šiukšlėse, susisiekiant su jo šeima, draugais, kaimynais, bendradarbiais;
 - sekimas ir dažnas pasirodymas ten, kur lankosi persekiojamas;
 - kiti veiksmai, kuriais kontroliuojamas, sekamas ar bauginamas persekiojamas.

Seksualinis smurtas yra kėsinimasis į seksualinio apsisprendimo laisvę, kėsinimasis į asmens kūno neliečiamumą bei jo garbę, orumą, t.y., seksualiniame smurte yra suderinti fizinio ir psichologinio smurto bruožai. Tai:

- jėgos, prievartos, kaltės ir manipuliavimo panaudojimas ar neatsižvelgimas į asmens norą lytiškai santykiauti. Tai gali apimti vertimą lytiškai santykiauti su kitais asmenimis, patirti nepageidaujamą seksualinę patirtį ar būti prievarta verčiamai užsiimti prostitucija;
- pasinaudojimas asmeniu, kuris negali priimti pagrįsto sprendimo dėl dalyvavimo seksualinėje veikloje dėl to, kad jis miega, yra neblaivus, apsvaigęs, neįgalus, per jaunas, per senas ar priklausomas nuo smurtautojo ar jo bijo;
- juokimasis ar šaipymasis iš kito asmens seksualumo ar kūno, įžeidžiančių pareiškimų darymas, įžeidinėjimas, pravardžiavimas dėl asmens seksualinių nuostatų / elgesio;
- kontaktas su asmeniu be jos sutikimo, įskaitant nepageidaujamą skverbimąsi arba lietimą (glostant, bučiuojant, laižant, čiulpiant ar naudojant daiktus) bet kurioje asmens kūno dalyje.
- lytinių santykių su nukentėjusiuoju eliminavimas siekiant jį kontroliuoti.

Ekonominis smurtas – smurtas, kai asmuo žeminamas dėl ekonominės priklausomybės ir (ar) kai patiria ekonominę žalą dėl smurtautojo prievartos. Tai:

- šeimos pajamų kontrolė, kartu arba neduodant nukentėjusiajam pinigų, arba griežtai apribojant jo prieigą prie šeimos lėšų;
- ekonominis smurtas taip pat gali apimti finansinių paslapčių ar paslėptų sąskaitų turėjimą, vertimą gyventi nukentėjusį asmenį tik iš tam tikrų pinigų išlaikymui arba draudimą reikšti nuomonę dėl to, kaip pinigai turėtų būti išleidžiami, arba vertimą atiduoti savo darbo užmokestį;
- tai taip pat gali būti nukentėjusiojo asmens priverstas prarasti darbą arba neleidimas dirbti. Partneris gali priversti moterį prarasti savo darbą, versdamas ją vėluoti į darbą, atsisakydamas suteikti galimybę pasinaudoti transporto paslaugomis (nepavėžėdamas, neduodamas pinigų bilietui ir pan.) arba skambindamas jai į darbą / persekiodamas;

- pinigų, skirtų būtiniausioms reikmėms (maistui, nuomai, komunalinėms paslaugoms), išleidimas nereikalingiems daiktams (narkotikams, alkoholiui, stereo įrangai, pomėgiams ir pan.).

Aptarus smurto rūšis norisi akcentuoti, jog smurtas artimoje aplinkoje yra sisteminis smurtas, tai reiškia, kad smurto epizodai sistemingai kartojasi. Smurtautojas pasitelkia įvairias galios ir kontrolės taktikas, siekdamas įbauginti partnerę/-į ir priversti paklusti jo valiai. Kai asmuo, patiriantis smurtą, bando priešintis kontrolei, smurtautojas griebiasi fizinės ar seksualinės prievartos, kad susigrąžintų kontrolę. Tai labai aiškiai iliustruoja “Galios ir kontrolės“ (dar gali būti vadinamas „Jėgos ir kontrolės“ ar „Valdžios ir kontrolės“ ratu, priklausomai nuo vertimo) ratas, sukurtas JAV specialistų, išanalizavus moterų, patyrusių smurtą šeimoje Duluth mieste.



Smurtas artimoje aplinkoje vyksta smurto ratu, kurį sudaro 3 etapai:



Dažniausiai asmuo pagalbos kreipiasi iškart po smurto proveržio arba įtampos augimo etape, tačiau svarbu nepamiršti „medaus mėnesio“ etapo, nes sutarus tolimesnei pagalbai nukentėjęs asmuo gali būti patikėjęs smurtautojo pažadais, atsiprašymu ir į įvykusį smurto epizodą žvelgti visai kitomis akimis – jį sumenkindamas.

II. NUOSTATOS, DIRBANT SU SMURTAŲ ARTIMOJE APLINKOJE PATYRUSIU ASMENIU. TAIKOMOS TEORIJOS.

Kad moteris nutrauktų smurto ratą ir paliktų smurtautoją, reikalinga laiku suteikta ir kompleksinė įvairių sričių specialistų pagalba.

Pagrindinis tikslas, teikiant pagalbą nukentėjusiems nuo smurto artimoje aplinkoje, yra pilietinis įgalinimas arba pagalba atkuriant pažeistas žmogaus ir piliečio teises, t y. įgalinant asmenį pasipriešinti smurtui, bet ne pritaikyti jį prie smurtinės situacijos, kuri dažnai yra ilgalaikė, o joje esantysis savarankiškai nebegali tos situacijos pakeisti ir išeiti iš ydingo smurto rato (Vasiliauskienė et.al., 2017)

Nukentėjusysis dažniausiai turi 3 pagrindinius poreikius:

- atkurti saugumo jausmą;
- išsikalbėti, išreikšti su įvykiu susijusias emocijas;
- gauti informaciją ką daryti toliau.

Pradedant teikti pagalbą, konsultuoti labai svarbu tinkamos specialisto nuostatos. Vasiliauskienės et. al. (2017) teigimu, neutrali konsultavimo pozicija suponuoja, kad asmuo turi

prisiimti atsakomybę už tai, kas jam atsitinka. Svarbu suprasti, kad šiuo atveju paslaugų gavėjai – tai asmenys, iš kurių, besisukant ydingam smurto ratui, buvo atimta galia pasipriešinti partnerio ar sutuoktinio smurtui, todėl šiuo atveju atsakomybės perkėlimas paslaugų gavėjui neleistinas, neteisėtas, neefektyvus ir gali būti itin pavojingas.

Bet koks neutralus požiūris į smurtą artimoje aplinkoje neišvengiamai sustiprina smurtautojo pozicijas ir yra žalingas aukai.

Darbas su nusikaltimo aukomis, kokie ir yra smurtą patyrę asmenys, reikalauja moralinio įsipareigojimo, tvirto pasaulėžiūros pagrindo. Kitaip tariant, socialinis darbuotojas, pasiryžęs padėti smurtą patiriančiam asmeniui, visada turi būti nukentėjusio asmens pusėje, priimti solidarumo su smurto auka poziciją. Tai nėra supaprastintas įsitikinimas, kad auka niekuomet nepadaro nieko blogo. Tačiau smurtinio elgesio negalima pateisinti. Įsipareigodamas padėti nukentėjusiam, darbuotojas kartu įsipareigoja jį remti socialinio teisingumo vardan.

E. Wiliamson (1958, cit. Kočiūnas, 1995) taip pat išskiria nuostatas, jog konsultantas turėtų atvirai ir aiškiai demonstruoti klientui savo vertybinę poziciją, nes, kaip aiškina E. Wiliamson, konsultantas, mėgindamas būti neutralus, skatina klientą manyti, kad jis priima ir pateisina netinkamu socialiniu, moraliniu ir teisiniu požiūriu elgesį.

Konsultuojant svarbus ir metodologinis pagrindas, kokiomis teorijomis socialinis darbuotojas vadovaujasi, remiasi. Dirbant su nuo smurto nukentėjusiais asmenimis, ypač pirmųjų konsultacijų metu, pagrindinės yra 2 teorijos - į klientą orientuota teorija bei krizių intervencijos teorija. Tik vėlesnių konsultacijų metu gali būti remiamasi į problemų sprendimą orientuotu modeliu ir kt.

Pagal C. Rogers (cit. Kočiūnas, 1995), konsultuojant, reikia rodyti savo besąlygišką teigiamą požiūrį į žmogų. Jis teigė, kad šitokią pagarbos ir dėmesio nuostatą konsultuojamieji priima kaip jėgas gražinantį vaistą. Pagarbūs santykiai turi tam tikrų ypatumų: besąlygiškai teigiama nuostata kliento atžvilgiu; kongruentiškumas (atvirumas ir nuoseklumas); natūralumas (tiesumas ir nuoširdumas) ir empatiškumas (pateikimas į kito žmogaus jausmų pasaulio tikrovę).

Kalbant apie krizių intervencijos specifiką, yra išskiriami pagrindiniai psichologinę krizę išgyvenančių asmenų konsultavimo principai (Polukordienė, 2003, Abramavičienė, 2008):

- pagalba suteikiama neatidėliotinai;
- surenkama krizinio įvykio ir išgyvenimo istorija;
- sudaromas krizės intervencijos planas;
- pasirenkama siaura intervencijos sritis;
- klientui suteikiama visa būtina informacija.

Specialistai, teikiantys specializuotą kompleksinę pagalbą nukentėjusiems nuo smurto artimoje aplinkoje, pabrėžia, kad krizių intervencija yra neatidėliotinos ir aktyvios kompleksinės pagalbos teikimo dalis. Tam gali prireikti ne vienos, o keleto konsultacijų. Krizių intervencijos metu būtina griežtai laikytis etikos principų. Konsultantės pozicija turi būti aktyvi, labiau palaikanti. Orientuojamasi į situaciją, kokia ji yra čia ir dabar, atkreipiant pagrindinį dėmesį į patiriamo smurto sukeltą grėsmę ir neatidėliotiną saugumo poreikių užtikrinimą,

Išsamiau ir detaliau krizių intervencijos procesą analizuojanti Liobikienė (2006) išskiria šešis krizės intervencijos modelio žingsnius:

1. **Problemos apibūdinimas.** Visų pirma, specialistas turi įvertinti ir apibūdinti kliento problemą. Labai svarbus specialisto empatiškumas, padedantis geriau suprasti kliento išgyvenimus, būklę ir problemas. Smurto artimoje aplinkoje atveju, šiame etape svarbus smurto situacijos identifikavimas.

Problemonių vertinimas turi keletą aspektų:

- turėti problemų yra normalu. sutrikimus sukelia tik ilgalaikis nemokėjimas ar negalėjimas jų spręsti ar išmokyti gyventi su jomis;
- negalime kalbėti apie vieną problemą, jos egzistuoja „kekėmis“;
- kiekvieno problema yra individuali, jas ir spręsti reikia individualiai, nėra problemų sprendimo algoritmo;
- visos problemos yra „istoriškos“, t.y. turi savo atsiradimo plėtros istoriją.

Pagalbos besikreipianti moteris turi daug nepatenkintų poreikių. Įveikusi baimę ir gėdą ji (pagal Dirsienė, 2005):

- tikisi, kad bus traktuojama kaip asmuo ir nebus priskirta prie kokio nors tipo ar kategorijos;
- pasiruošusi reikšti savo jausmus neigiamus ir teigiamus;
- tikisi, kad jie priims kaip žmogų turintį įgimtą išdidumą ir vertingumą;
- laukia užuojautos, supratimo ir kad bus atsilipta į jos jausmus;
- turi vilties, kad nebus teisiama niekinama už tai, kad atsidūrė tokioje sunkioje situacijoje;
- tikisi, kad jai bus leista pasirinkti ir priimti sprendimus, susijusius su jos gyvenimu;
- nori, kad tai, ką pasakojo, liktų paslapyje.

2. Pasirūpinimas kliento saugumu. Klientas, išgyvenantis krizę gali kelti grėsmę sau ir aplinkiniams. Konsultuojantis specialistas turėtų pasirūpinti saugia aplinka ne tik konsultavimo metu, bet ir jo aplinkoje.

Asmuo informuojamas apie tai, kad bet kuriuo paros metu ir tiek kartų, kiek reikės, gali kreiptis pagalbos bendruoju pagalbos telefonu 112, o pareigūnai privalo atvykti bei pašalinti smurtautoją iš įvykio vietos, nepriklausomai nuo to, kam priklauso būstas. Taip pat jis gali kreiptis į visą parą dirbantį krizių centrą ar specializuotos pagalbos centrą, kurio specialistai, jam prašant, tarpininkaus institucijose, jei bendradarbiavimas su šiomis būtų nesklaidus. Asmeniui išaiškinamos jo teisės ir institucijų pareigos. Visa tai turi stabilizuojantį poveikį ir didele dalimi nulemia krizės intervencijos sėkmę.

Dirsienė (2005) paantrina, jog svarbiausi krizių tarnybos darbo komponentai yra rami saugi aplinka, saugius, nevertinančius ir palaikančius santykius kuriantys darbuotojai.

Nukentėjusiosios blaškosi tarp patiriamų gėdos ir baimės jausmų, ir tarp realių/nerealių aplinkybių, jog pvz.: gali būti „atimti“ vaikai ir pan. Socialinių darbuotojų teikiamos paslaugos suteikia galimybę moteriai ramiai saugioje aplinkoje permąstyti susidariusią situaciją šeimoje, gautos informacijos pagrindu priimti sprendimus.

3. Kliento palaikymas. Tai toks specialisto elgesys, kad klientas pajustų rūpinimąsi ir norą padėti. Specialistas turi priimti klientą tokį, koks jis yra, gerbti jo pažiūras ir vertybes, padrašinti ir įvertinti pastangas spręsti problemą.

Konsultuojant nukentėjusius nuo smurto artimoje aplinkoje asmenis svarbu pažymėti (pagal Dirsienė, 2005), kad ji:

- nėra vienintelė, kenčianti smurtą šeimoje, šis reiškinys gana plačiai paplitęs,
- turi teisę ieškoti pagalbos ir ją gauti;
- nekaltintų savęs dėl to, kas įvyko: nei ji pati, nei jos poelgis pats savaime nėra smurto prieš ją priežastis;
- nebijotų papasakoti apie savo vargus ir rūpesčius patikimiems žmonėms saugioje vietoje.

4. Alternatyvų nagrinėjimas. Asmuo, apimtas krizės dažniausiai išgyvena tokius jausmus kaip neviltis, bejėgiškumas, nesaugumas, baimė, įtampa, nerimas, prislėgta nuotaika, pasimetimas. Todėl, dažniausiai jis nesugeba numatyti ir pasirinkti tinkamų problemos sprendimo

būdų. Specialistas bendraudamas su paslaugų gavėju turi mobilizuoti paslaugų gavėjo sugebėjimus ir pastangas spręsti problemą.

5. Planavimas. Tai labai svarbi krizės intervencijos modelio dalis. Geras veiksmų planas tiesiogiai susijęs su krizės įveikimu. Planuojant ypač svarbu, kad planas būtų parengtas bendradarbiaujant su klientu. Jis turi sutikti su siūlomais veiksmais ir jaustis proceso dalyviu. Taip atstatoma kliento savigarba, jis jaučiasi galintis pats tvarkyti savo gyvenimą. Pirmos konsultacijos metu planavimas apima tik pirmuosius žingsnius, siekiant užtikrinti nukentėjusiojo saugumą, žinojimą kaip galima sustabdyti smurto ratą.

6. Įsipareigojimų įvykdymas. Šis žingsnis seka po tinkamai parengto plano. Specialistas ir klientas aptaria kas ir ką įsipareigoja atlikti. Svarbu, kad klientas suprastų ko iš jo tikimasi ir žinotų kaip tai padaryti. Jei matoma, kad klientas nesugeba savarankiškai vykdyti veiksmų plano, jam padeda specialistas. Veiksmų planas turi būti peržiūrimas kartu su klientu, jei reikia tobulinamas. Be abejonės, šis etapas yra tolimesnio proceso, tolimesnių konsultacijų žingsnis, jis neatliekamas pirmos konsultacijos metu.

Svarbiausia nukreipti visą turimą energiją į realius veiksmus, skirtus apsisaugoti nuo tolimesnio smurto. Čia svarbiausią vaidmenį atlieka informavimo, konsultavimo ir palaikymo dėmė. Po sėkmingos kritinės būklės intervencijos paprastai užsimezga gilesnis smurtą patiriančio asmens ir jam pagalbą teikiančio specialisto bendradarbiavimas.

III. KONSULTAVIMO SAMPRATA. KONSULTAVO TECHNIKOS, SVARBIAUSI ASPEKTAI.

Konsultavimo sąvoka socialiniame darbe pakankamai neapibrėžta. Sutariama, jog gebėti konsultuoti – viena iš esminių socialinio darbuotojo kompetencijų.

Konsultavimu siekiama asmens situacijos pokyčio, veiksmingo problemų sprendimo. Konsultavimas – tai socialinio darbuotojo ir kliento pokalbis, tarpasmeninė sąveika, kuri bus efektyvi tuomet, kai bus užtikrintos fizinės ir emocinės būtinos sąlygos, bus taikomos reikiamos konsultavimo technikos.

Socialinio darbo požiūriu konsultavimas gali būti suprantamas kaip vienas iš intervencijos metodų. Johnson (2001) intervenciją supranta kaip specifinę žmogaus ir socialinio darbuotojo sąveiką siekiant pokyčių.

Konsultavimo procesą Jovaiša et. al. (2011) įvardina kaip technologiją, naudojama siekiant suprasti problemos prigimtį, užmegzti kontaktą su klientu, nustatyti pagalbos veiksmų seką, siekiant rasti problemos sprendimą.

Socialinis konsultavimas yra dviejų kategorijų – institucinis arba funkcionalus (Gvaldaitė, Švedaitė, 2005). Institucinis konsultavimas, yra tuomet, kai socialinio darbo institucija užsiima vien konsultavimo veikla, kai socialinių darbuotojų specialybės profilis – teikti konsultacijas tam tikrų problemų srityje. Lietuvoje institucinis konsultavimas dar nėra labai paplitęs. Institucinis konsultavimas turi prasmę tada, kai atsiranda tam tikra problemų sritis, kurių sprendimui neužtenka bendrųjų socialinio darbuotojo žinių, privalus specializavimasis, atveriantis galimybę kvalifikuotesnei pagalbai. Instituciniu socialiniu konsultavimu galime vadinti konsultavimą teikiamą nukentėjusiems nuo smurto artimoje aplinkoje krizių centruose, specializuotos pagalbos centruose. Funkcionalus konsultavimas reiškia, jog konsultuoti yra viena iš socialinio darbuotojo funkcijų, kurią jis atlieka šalia kitų savo funkcijų. Funkcionalus

konsultavimas yra dažniausia socialinio konsultavimo forma ir ji ypač svarbi, nes klientai gali sulaukti pagalbos tuo momentu, kai jos labiausiai reikia.

Svarbu paminėti, kad socialinis konsultavimas yra prasmingas tik tais atvejais, kai jaučiama, kad klientas yra pajėgus spręsti savo problemas, jei klientas nėra pajėgus dalyvauti konsultavimo procese, vadinasi jam reikia kitokios pagalbos.

Socialinis konsultavimas – nėra terapija ar psichologinis konsultavimas. Tačiau konsultavimas įvairiose profesinėse srityse (gydytojų praktikoje, versle, karjeros konsultantų veikloje, ne išimtis ir socialinis darbas ir t. t.) taikomomis technikomis atitinka tai, kaip jis suprantamas psichologijoje.

Konsultavimas yra svarbus socialinio darbo elementas, kurio supratimas ir įgūdžiai lemia rezultatus. Konsultavimas yra procesas, kuris turi pradžią, trukmę ir pabaigą. Konsultantas turi suprasti, kad jis tik konsultuoja, o sprendžia konsultuojamasis.

Profesionalus konsultavimas apima daugiau dalykų negu tik techninių igūdžių parinkimas pagal konsultavimo metodus ir strategijas. Profesionalus konsultavimas taip pat yra ir santykių užmezgimas bei pasitikėjimas tarp konsultanto ir konsultuojamo asmens (Lappen et. al., 2003)

Be darbuotojo ir kliento santykio socialinis darbas yra neįmanomas. Kočiūno (1995) teigimu, konsultavimo esmė yra kontaktas tarp kliento ir konsultanto, o jo pagrindas - į klientą orientuoto konsultavimo filosofija.

Pirmasis konsultanto ar bet kurio kito specialisto uždavinys, užmezgus kontaktą, ir yra prakalbinti klientę (-ą), sukurti pagarbą, padrašinančią, saugią atmosferą. Pokalbio metu yra svarbu proaktyviai užduoti teisingus ir savalaikius klausimus, leidžiančius klientei (-ui) papasakoti savo istoriją.

Vasiliauskienė et. al. (2017) pabrėžia, jog konsultantai turi turėti psichologinio konsultavimo įgūdžių tam, kad (1) gebėtų užmegzti ir išlaikyti kontaktą su traumą patyrusiu asmeniu, (2) mokėtų išgirsti ir rekonstruoti nukentėjusio asmens istoriją, susidedančią iš įvykusio smurto epizodo apibūdinimo ir ankstesnės smurtinės patirties.

Taip pat labai svarbu sukurti santykį grindžiamą moters stiprybėmis, pagarba, dalytis informacija ir žiniomis apie išteklius, būti partneriais ir traktuoti nukentėjusį asmenį kaip vienintelį situacijos „ekspertą“.

Šis kontaktas, paremtas konsultanto pagarba, empatija, šiluma ir nuoširdumu, yra neatskiriama, o daugelio profesionalų nuomone - esminė konsultavimo dalis.

Kontaktas konsultuojant nors išoriškai atrodo formalus ir labai trumpas, lyginant su visu paslaugų gavėjų gyvenimu (retai ilgesnis kaip 1 val. per dieną; retai dažnesnis kaip vienas kartą per savaitę), visgi yra artimesnis, stipresnis ir geresnis už bet kurį kitą įprastinį tarpasmeninį ryšį. Čia žmogus kreipiasi į kitą nepažįstamą žmogų ir atskleidžia jam kartais giliausios savo asmeninio gyvenimo detalės, tai, ko galbūt niekas daugiau nežino. O kaip jau žinome, kreiptis pagalbos, pradėti kalbėti apie smurtą nėra lengva.

Kočiūnas (1995) išskiria 6 svarbiausius konsultavimo kontakto bruožus:

- emocionalumas (konsultavimo kontaktas daugiau emocionalus negu kognityvus; jis tyrinėja kliento subjektyvius jausmus ir potyrius);
- intensyvumas (ir konsultantas, ir klientas atvirai, tiesiogiai ir nuoširdžiai bendrauja, atvirai dalijasi savo potyrius ir reakcijomis, todėl kontaktas negali nebūti intensyvus);
- dinamiškumas (keičiantis klientui, keičiasi ir kontaktas);

- konfidencialumas (konsultantas įsipareigoja neskleisti žinių, gautų apie klientą konsultuojant, todėl pastarasis gali būti pakankamai atviras);
- paramos teikimas (nuolatinė konsultantų parama užtikrina kontakto stabilumą, leidžiate klientui rizikuoti ir mėginti elgtis naujaip);
- sąžiningumas.

Kontakto tarp konsultanto ir kliento kokybė priklauso nuo 2 svarbių veiksnių: terapinės atmosferos, kurią kuria konsultantas ir šio kontakto palaikymo įgūdžių, iš kurių svarbiausi yra nežodinio ir žodinio bendravimo įgūdžiai ir mokėjimas išklausti klientą. Nors terapinė atmosfera yra psichoterapijoje, psichologijoje vartojama sąvoka, socialinis darbas, kaip jau buvo minėta, nėra terapija, tačiau tinkamos atmosferos sukūrimas yra identiška svarbus. Terapinę atmosferą sudaro keletas fizinių ir emocinių komponentų. Fiziniai komponentai yra konsultavimo vietos įrengimas, t.y. konsultavimo aplinka, konsultanto bei kliento sąveika erdvėje (distancija, sėdėjimo būdas ir kt. – socialinis darbuotojas turi konsultuoti atskirame kabinete, kuriame nėra daugiau kitų dirbančių darbuotojų, nesigirdi pašaliniai garsai; įėjus su paslaugų gavėju – pirmasis kur sėsis būtinai renkasi paslaugų gavėjas) ir konsultavimui skirto laiko paskyrimas. Emociniai komponentai - tai abipusio pasitikėjimo kūrimas, konsultanto nuoširdumas, įsijautimas (empatija) bei pagarba klientui.

Jeigu jau konsultavimo pradžioje klientas patikės konsultantu, vėliau jis galės drąsiau rizikuoti, dalytis savo jausmais, jos mintimis, nerimu, kuriuos ne taip lengva aptarinėti su svetimu žmogumi.

Būdinga, kad atvykusi į pirmą konsultaciją moteris yra nerimastinga, patiria netikrumą, baimę, pasitikėjimo stoką, dažnai sakosi nežinanti, nuo ko pradėti pasakojimą. Klientė paskatinama papasakoti savo istoriją. Pasakojimas turėtų būti struktūruojamas: svarbiausia – sužinoti kas įvyko, kokia yra dabartinė situacija, kaip paslaugų gavėja jaučiasi, ką apie tai galvoja, ar turi konkrečių planų, kaip elgtis toliau.

Paprastai pokalbis su suaugusiu žmogumi trunka 50-60 minučių. tokia trukmė nėra atsitiktinė. Per trumpesnę konsultaciją (ypač pirmąją) nebūtų spėjama identifikuoti smurto, rekonstruoti smurto istoriją, aptarti saugumo klausimus, ventiliuoti jausmus ir t.t. Ilgesnis pokalbis, nors tokio kartais pageidautų tiek klientas, tiek konsultantas, per daug nuvargintų abu. Konsultavimas reikalauja sukoncentruoti dėmesį, būti budriam, o dėmesį koncentruoti ilgiau kaip 45-50 minučių, yra sunku. Maksimali galima pirmosios socialinio darbuotojo konsultacijos trukmė - 1,5 val., jei pasitaiko dažni verkimo ar tylos pauzių epizodai.

Vasiliauskienės et. al. (2017) teigimu, krizių intervencijos atvejais dažniausiai taikomas aktyvus klausymo metodas. Aktyvus klausymo metodas taip pat taikomas siekiant padėti krizę išgyvenančiam asmeniui įveikti psichologinį barjerą ir papasakoti savo istoriją bei palengvina su tuo susijusių jausmų išreiškimą. Aktyvus klausymas - tai ne paslaugų gavėjos monologas, tai dialogas tarp paslaugų gavėjos ir specialisto, kuris reikalauja specialisto didelio susikaupimo bei išlavintų įgūdžių užmegzti produktyvų kontaktą, jį išlaikyti ir pagilinti. Aktyvus klausymas padeda sukurti produktyvaus bendradarbiavimo atmosferą tarp paslaugų gavėjos ir specialisto. Jausmas, kad yra girdima ir išklausiama, sumažina paslaugų gavėjos patiriamą vienišumą, izoliacijos ir bejėgiškumo jausmą, suteikia jai daugiau reagavimo į situaciją pasirinkimo galimybių, tuo prisidedamas prie krizės įveikimo ir klientės įgalinimo.

Kočiūnas (1995) išskiria šias žemiau išvardintas konsultavimo technikas:

- Klausimų uždavimas. Šios konsultavimo technikos tikslas yra dvejopas – sužinoti informaciją apie klientę bei skatinti ją pačią analizuoti dabartinę savo situaciją. Pileckaitės-Markovienės (2010) teigimu, efektyvūs klausimai - tai tie klausimai, kurie padeda klientui

suvokti savo sunkumus ir skatina jį priartėti prie problemos sprendimo. Kitais žodžiais, tai yra specifiniai klausimai, be kurių neįmanoma teisingai atlikti konsultavimo proceso.

Klausimai paprastai skirstomi į uždarus ir atvirus. Uždari klausimai naudojami konkrečiai informacijai gauti ir numato atsakymą keliais žodžiais, pavyzdžiui, „Ar pranešėte apie patiriamą smurtą policijai?“. Atviri klausimai yra daugiau atveriantys, padeda daugiau išsiaiškinti ne faktus, bet skatina pašnekovą dalintis savo mintimis apie situaciją, nuostatomis, lūkesčiais, pavyzdžiui, „Ką Jūs apie tai galvojate? Kaip jūs dėl to jaučiatės?“. Užduodant klausimus yra svarbu prisiminti:

1. Klausimai, prasidedantys žodžiu *kas* dažniausiai būna orientuoti į faktus;
2. Klausimai su *kaip* yra daugiau atveriantys, dažniausiai būna orientuoti į žmogų, jo vidinį pasaulį;
3. Reikėtų vengti klausimų prasidedančių žodžiu *kodėl*, nes jie skatina pašnekovą gintis, teisintis. Geriau performuluoti į *kaip atsitiko, kad*; klausimai *kodėl* ir *kam* nuveda klientą nuo jausmų prie protavimo.
4. Nereikėtų užduoti kelių klausimų iš karto. Klientei gali būti neaišku, į kurį klausimą atsakinėti;
5. Aiškiai išreiškite, kad keisdama savo elgesį moteris negali kontroliuoti smurto. Neklauskite „Kodėl neišeini?“ ar „Ką galėtum padaryti, kad išvengtum šios situacijos?“

Konsultantas neturėtų primygtinai skatinti klientą „papasakoti viską“. Klientas, priverstas pasakoti daugiau apie savo gyvenimą, santykius, jausmus, daugiau nei buvo pasirengęs, kitą kartą jis gali nebeateiti, jausdamasis nesaugiai, išgyvendamas kaltę, gėdą, kad buvo per daug atviras ir per daug atsiskleidė svetimam žmogui.

Jei konsultacijos metu kilus stiprioms emocijoms, jų intensyvumas ilgesnį laiką nemažėja, svarbu išsiaiškinti, ar klientė neprarado ryšio su dabartimi ir nepasinerė į prisiminimus apie traumą dėl pernelyg greito trauminės patirties atskleidimo, smulkaus, detalaus smurtinių epizodų atpasakojimo. Kitaip gali kilti staigiai užliejantys sąmonę trauminės patirties sugrįžimai (angl. flashback), lydimi pakitusios sąmonės būsenų, panikos reakcijų ir kt. Jei taip vis dėlto nutinka, klientę reikia nuraminti, čia padeda paprasti klausimai apie šiandieną, realią situaciją – pavyzdžiui, prašymas pasakyti šios dienos datą, savo adresą, metų laiką ir pan. Jei konsultacijos laikui baigiantis klientė vis dar lieka sujaudintos būsenos, pasiūlykite jai stiklinę vandens, nueiti į tualetą ar pasivaikščioti, rekomenduokite iškart nesėsti už automobilio vairo (Vasiliauskienė et. al., 2017).

Anot Herman (2006), tiesos apie siaubingus įvykius prisiminimas ir papasakojimas yra būtina tiek socialinės tvarkos atstatymo, tiek ir individualių aukų išgijimo prielaida. Traumą patyrę asmenys savo istorijas neretai pasakoja itin emociškai, prieštarškai ir padrikai, kas sumažina tų istorijų patikimumą. Pernelyg dažnai nusveria negebėjimas rasti tinkamų žodžių trauminei istorijai papasakoti ir ji iškyla į paviršių ne kaip pasakojimas, bet kaip psichoemocinės ir fizinės sveikatos sutrikdymo simptomai. Traumuotų asmenų patiriamo distreso požymiai tuo pačiu metu atkreipia dėmesį į žodžiais neapsakomą patirtį ir kartu tą dėmesį nuo jos atitraukia, visuomenės akyse neretai pasilikdami tik kaip fizinės ligos simptomai – tai yra vadinama traumos dialektika. Ji sukuria nepastovius, keistus ir dramatiškus pasireiškimus, kuriuos Froidas jau prieš daugiau nei šimtmetį aprašė kaip traumos kalbą. Todėl neverta stebėtis, jog smurtą ir prievartą artimoje aplinkoje patyrusiems asmenims yra sudėtinga rišliai papasakoti patirtos kumuliatyvinės (ilgalaikės pasikartojančios) traumos istoriją.

Nors užduoti klausimus konsultavime svarbu, tačiau, nebūtų paradoksalu, Kočiūnas (1995) teigia, kad reikėtų vengti klausinėti. Bet koks klausimas turi būti pagrįstas - jį užduodant, reikia žinoti, koks tikslas. Tai nemaža problema pradedančiam konsultantui, kuris neretai per daug rūpinosi, ko dar galėtų paklausti kliento, ir pamiršta, kad kliento pirmiausiai reikia klausytis. Jeigu klausinėjamas taps pagrindiniu konsultavimo būdu, tai pokalbis virs kliento apklausa ar tardymu.

- Paskatinimas – tai trumpos frazės skatinančios pašnekovą tęsti, nenustoti kalbėti, pavyzdžiui, „mhm“, „aš jūsų klausau“, „gal galite papasakoti daugiau“. Paskatinimas išreiškia konsultantės supratimą, domėjimąsi, kuria palaikymo atmosferą, kurioje klientei lengviau atsiverti ir papasakoti savo istoriją.

- Perfrazavimas – tai pagrindinių minčių ir faktų pakartojimas savais žodžiais. Šios konsultavimo technikos tikslas yra parodyti, kad klausomasi ir suprantama, pasitikrinti, ar klausytojas ir pašnekovas vienodai supranta, kas yra sakoma. Pavyzdžiui, „Jei aš jus teisingai supratau, tai jis...“. Perfrazuojant yra svarbu prisiminti: 1. Perfrazuojama tik pagrindinė mintis; 2. Perfrazuojant negalima iškreipti pašnekovo minties; 3. Perfrazuojant reikėtų vengti pažodžiui pakartoti pašnekovo pasisakymą, nes tai gali nuskambėti kaip pasišaipymas. Pageidautina klientės mintį išreikšti savais žodžiais. Apibendrinimas – tai tam tikra prasme yra pagrindinių pokalbio idėjų santrauka, išreiškianti pagrindinę kelių mažai susijusių teiginių mintį. Tai padeda susisteminti mintis, apžvelgti tai, kas pasakyta. Pavyzdžiui, „Iš to, ką iš Jūsų išgirdau, atrodo svarbu, kad...“, „Problemos esmė regis yra...“.

- Apibendrinimas ypač svarbus, kai klientė kalba ilgai ir painiai, nes padeda klientei geriau pamatyti savo situaciją iš šono.

- Tylos pauzės. Mokėjimas tylėti ir panaudoti tylą konsultavimo tikslams yra vienas iš esminių konsultavimo įgūdžių. Egzistuoja tokia sąvoka kaip produktyvi tylą, galinti paskatinti ir pagilinti kontaktą. Tylos pauzė ypač pokalbio pradžioje gali reikšti klientės nerimą ir neapsisprendimą. Visgi, tylą toli gražu nereiškia, kad nėra realaus aktyvumo. Periodiškos tylos pauzės pokalbį daro kryptingą, nes mintyse išryškinami esminiai pokalbio momentai, padaromos pagrindinės išvados. Tyla taip pat gali reikšti, kad pokalbis yra aklavietėje ir ieškoma naujos pokalbio krypties, todėl bet kuriuo atveju neverta skubėti ją nutraukti.

Apibendrinant galima išskirti efektyvaus klausinėjimo principus:

- nepakenkti;
- suteikti paramą;
- teigiama kūno kalba rodyti dėmesį - esate atsisukęs į paslaugų gavėją, teigiamas šiltas akių kontaktas;
- užduokite klausimus tiesiai ir nedviprasmiškai;
- klausimų formuluotė turi būti aiški, kad klientas suprastų, ką jūs turite omenyje;
- jeigu reikia, paaiškinkite tikslą, dėl kurio užduodate klausimą;
- vartokite tą pačią kalbą, t.y. žodžius, frazės, posakius, kuriuos vartoja klientas;
- venkite užduoti kelis klausimus iš eilės, nesulaukus kliento atsakymo, nes greičiausiai klientas išsirinks tik vienas klausimų o visi kiti greičiausiai liks be atsako;
- pats neatsakinėkite į savo klausimus, nepertraukinėkite, gebėkite išlaukti paslaugų gavėjo atsakymo;
- konsultuojant klausyti reikia daugiau, negu kalbėti.

Kočiūnas (1995) aiškiai pabrėžia klausimų apie jausmus ir jausmų atspindėjimo prioritetinę svarbą konsultuojant. Tai svarbiausia konsultavimo kontakto palaikymo priemonė į klientą orientuotoje terapijoje.

Moteris, patyrusi šeimyninį smurtą, dažnai jaučia baimę, stresą, savigarbos sumažėjimą, nerimą, depresiją, izoliaciją, priklausomybę, nepasitikėjimą, savigraužą, netikrumą, ambivalenciją, kaltę, nepakankamą galėjimą daryti sprendimus, beviltiškumą, bejėgiškumą.

Nerimas ir įtampa kliudo klientui kalbėti, todėl pirmasis konsultanto uždavinys - mažinti pastebėtą kliento nerimą ir padėti jam jaustis saugiai.

Efektyvus jausmų atspindėjimas padeda klientui geriau susivokti neretai prieštaringuose savo jausmuose ir padeda lengviau išspręsti vidinius konfliktus. Padeda jam priimti savo neigiamus jausmus ir susilpninti juos. Be to, klientui padėti išsireikšti neigiamus jausmus naudinga ir todėl, kad jis po to gali juos lengviau kontroliuoti. Kitu atveju klientui teikiame emocinę paramą (Kočiūnas, 1995).

Jau pirmosios konsultacijos metu siekiame sumažinti nukentėjusio nuo smurto artimoje aplinkoje savęs kaltinimo jausmą. Reikia padėti suvokti, kad problemos, su kuo ji/jis susiduria, dažnai kyla dėl aplinkos (būtent - smurtautojo). Kita vertus, galima paskatinti asmenį imtis atsakomybės pakeisti poveikį darančią aplinką, sustabdyti smurto ratą.

Vėlesnėse konsultacijose svarbus įgalinimo pasitelkimas siekiant sumažinti pagalbos besikreipiančios bejėgiškumą, skatinti imtis atsakomybės už savo gyvenimą sunkiomis, problematiškomis situacijomis.

Pileckaitė-Markovienė (2010) išskiria 3 reagavimo į kaltės, pykčio, nevilties, gėdos jausmus taisykles. Pirmą, ne sumažinkite ir ne padidinkite šių jausmų. Reaguokite į juos būtent taip, kaip juos išreiškia klientas. Antra, suteikite klientui galimybę juos pataisyti. Skatinkite jį padėti jums tiksliau suprasti, ką jis nori pasakyti. Trečia, venkite mokslinės terminologijos ir žargonų. Nevartokite žodžių *teisintis, gintis, priešiškas, nuslopintas* arba paties netinkamiausio žodžio *disfunkcinis*.

Klausimai apie emocijas užduodami esamuoju laiku, net jeigu klientas pasakoja apie praeitį ar ateitį. Tokiu atveju klausimą galima suformuluoti šitaip: „kaip jūs jaučiatės dabar, pasakodamas apie tai, kas įvyko prieš savaitę?“, „Ką jūs jaučiate dabar, kai galvojate apie sugrįžimą namo?“

Jeigu klientas nenoriai dalijasi savo jausmais, konsultantas gali užduoti patikslinančius klausimus. Pavyzdžiui: „Ką jums reiškia „būti piktam?“; „Kas vyksta su jumis, kai jūs jaučiate neapykantą?“; „Ar negalite smulkiau papasakoti, kas vyksta su jumis tuo momentu, kai jis jaučiate baimę?“.

Kai klientė išreiškia stiprius su traumine patirtimi susijusius jausmus, svarbu nepasiduoti impulsui kažką daryti, siekiant, kad ji tuoj pat pasijaustų geriau. Daug naudingiau tuomet tiesiog klausyti klientės išreiškiant palaikymą.

Klientei pasidalijus savo traumine patirtimi svarbu pripažinti, kas buvo išgirsta. Taip pat svarbu „nepabėgti“ nuo temos neatreagavus į atskleistą trauminę patirtį, kitaip klientė gali pasijusti nutildyta, nuvertinta, sugėdinta ar kaltinama. Tinkama reakcija į trauminę patirties atskleidimą gali apimti išklausymą, traumos poveikio klientės gyvenimui pripažinimą, jos reakcijų, įveikos būdų bei emocinių išgyvenimų patvirtinimą (Vasiliauskienė et. al. , 2017).

Apibendrinant galima išskirti kas padeda specialistui, savo darbe susidūrusiam su smurtą ir prievartą patiriančiu asmeniu, geriau atlikti savo darbą (pagal Vasiliauskienė et. al. , 2017, Kuginienė, 2018):

- Sudarykite sąlygas papasakoti kas atsitiko;

- Patvirtinkite, jog išgirdote traumą patyrusį asmenį;
- Neneikite to ką nukentėjęs asmuo jums pasakoja. Tikėkite, kad ir kaip sunku būtų patikėti.
- Pripažinkite, jog smurtas šeimoje / artimoje aplinkoje yra plačiai paplitusi problema;
- Patvirtinkite, kad klientės (-o) reakcijos yra normalios tokioje nenormalioje situacijoje;
- Pripažinkite ir atspindėkite klientės (-o) drąsą pasidalinti skaudžia patirtimi;
- Pripažinkite, jog, klientei (-ui) atskleidus savo trauminę patirtį, jai gali kilti ir daugiau su trauma susijusių minčių, jausmų ir prisiminimų, ir kad tai yra normali gijimo proceso dalis;
- Patvirtinkite, jog klientė (-as) padarė geriausią, ką galėjo tuomet, kai įvyko smurto epizodas;
- Aptarkite būdus, kuriais klientė (-as) gali apsisaugoti nuo tolimesnio smurto;
- Aptarkite su kliente (-u) konfidencialumo ribas;
- Pasiteiraukite, ar klientė (-as) turi vaikų, kurie liudijo smurtą ar gyvena aplinkoje, kurioje smurtaujama. Pasiteiraukite, ar prieš juos taip pat nebuvo panaudotas smurtas šiuo ar kitais atvejais. Informuokite klientę (-ą), jog apie juos privalome pranešti atsakingoms institucijoms;
- Neskatinkite itin detalaus smurtinių epizodų atpasakojimo;
- Nemanykite, kad žinote, kaip jaučiasi ir ką galvoja klientė (-as) ir susilaikykite nuo tai išreiškiančių komentarų;
- Nesakykite, jog klientė (-as) privalo palikti smurtautoją;
- Neklauskite klientės(-o), kodėl ji tiesiog nepalieka smurtautojo. Klientė (-as) gali pasijausti kaltinama dėl patiriamo smurto;
- Nemanykite, jog jūs žinote geriausią sprendimą klientės (-o) situacijai;
- Nereikškite klientei (-ui) gailėsčio.
- Jūs galite išsigąsti ir supykti – tai natūrali reakcija – neparodykite to asmeniui, nukentėjusiam nuo smurto;
- Atsakykite į klausimus kas bus toliau.

Siekiant tiek pirmosios tiek tolimesnių konsultacijų efektyvumo, socialiniai darbuotojai turi turėti dar daugelio sričių žinių, apie kurias išsamiai nekalbama šioje priemonėje, pvz.: apie mušamos moters sindromą, potrauminio streso sutrikimą, psichologines krizes, išmoktą bejėgiškumą, traumos poveikį ir pasekmes.

Išanalizavus smurto artimoje aplinkoje specifiškumą, konsultavimo aspektus galima daryti išvadas, jog:

1. Kenčiantys nuo smurto artimoje aplinkoje, žeminami asmenys dažniausiai išgyvena krizę, todėl jiems būtina pagalba.
2. Asmenims, patiriantiems sisteminį smurtą artimoje aplinkoje svarbiausia susigrąžinti galią ir galimybę kontroliuoti savo gyvenimą, kurią smurtautojas iš jų atėmė.
3. Konsultavimui svarbi saugi, tinkama aplinka, tinkamos konsultanto (socialinio darbuotojo) nuostatos, turimos žinios, įgūdžiai.
4. Teikiant pagalbą nukentėjusiems nuo smurto artimoje aplinkoje svarbu mažinti patiriamus baimės, gėdos, kaltės jausmus, didinti viltį, skatinti apsisaugoti nuo tolimesnio smurto.
5. Pirmąją konsultaciją, konsultuojant nuo smurto nukentėjusius asmenis, turėtų sudaryti: smurto identifikavimas, saugumo užtikrinimas, jausmų ventiliavimas, artimiausių veiksmų numatymas, naudojant aktyvų klausymą, užtikrinant tolimesnės pagalbos prieinamumą.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Domestic Abuse Intervention Project (1993) Duluth, Minnesota, JAV. Prieiga internetu: <http://www.duluth-model.org/>
2. Abramavičienė, I. (2008). Psichologinė pagalba telefonu: mokymo programa, skirta krizių centrų, atsakančių į nemokamos pagalbos linijos skambučius, darbuotojams ir savanoriams. Kaunas
3. Gvaldaitė, L., Švedaitė, B. (2005). Socialinio darbo metodai. Vilnius: SDRC.
4. Herman, J., L. (2006). Trauma ir išgyjimas. Prievartos pasekmės – nuo buitinio smurto iki politinio teroro. Vilnius: Vaga.
5. <https://bukstipri.lt/saa-kas-tai>
6. Johnson, L., C. (2001). Socialinio darbo praktika. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija
7. Jovaiša, T., R., Gurskienė, O., Petronienė O. (2011). Konsultavimas kaip problemų sprendimo valdymo praktika socialiniame darbe. Tarptautinis verslas: inovacijos, psichologija, ekonomika, t. 2, Nr. 2
8. Kočiūnas R. (1995). Psichologinis konsultavimas. Vilnius: LUMEN.
9. Konsultanto darbo metodai ir konsultavimo priemonės: metodinis leidinys teritorinių darbo biržų konsultantams (2000). Vilnius
10. Kuginienė, L. (2018). Socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimas, dirbant su smurtą patyrusiais asmenimis (mokymų medžiaga). Vilnius
11. Lappen, R., Bjercknes, E., Tobiassen, T., Inglar, T. (2003). Mokymasis ir konsultavimas : profesijos ir bendrojo lavinimo mokytojams, ypač tiems, kurie dalyvauja mokytojų rengime. Kaunas : Vytauto Didžiojo universiteto leidykla
12. Lietuvos Respublikos Apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatymas. Prieiga internetu: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.400334/asr>
13. Lietuvos Respublikos baudžiamasis kodeksas (2022). Vilnius: Saulelė
14. Liobikienė, T., N. (2006). Krizių intervencija, Kaunas: VDU
15. Patarimai teikiantiems pagalbą šeiminiame smurto aukoms (2005) / [sudarytoja Nijolė Dirsiene]. Vilnius: Danielius
16. Pileckaitė-Markovienė, M. (2010). Individualus psichologinis konsultavimas. Vilnius : Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla,
17. Polukordienė, K., O. (2003). Psichologinės krizės ir jų įveikimas: pagrindinės žinios apie krizių ir savižudybių prevenciją, intervenciją ir postvenciją. Vilnius: Heksagrama,
18. Smurtas prieš moterį: praktinis vadovas sveikatos priežiūros įstaigų darbuotojams bei vadovams (2002). Vilnius: Danielius
19. Vasiliauskienė, L , Dirmotaitė E., Vasiliauskaitė Z. (2017). Metodinės rekomendacijos specializuotos pagalbos centrų darbuotojams, savanoriams bei apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatymą įgyvendinančių institucijų darbuotojams ir specialistams. Vilnius
20. Vasiliauskienė, L., Zablockytė, M., Kriugždaitė, R. (2007). Metodinės rekomendacijos, skirtos krizių centrų, atsakančių į nemokamos pagalbos linijos skambučius, darbuotojų ir savanorių komandoms. Kaunas.