

Caritas
išklausymo
centras

Versta iš **Il Centro di Ascolto**
Manuale operativo
Segreteria Centri di Ascolto – Caritas Ambrosiana

Iš italų kalbos vertė Vytautas Langas

© Lietuvos *Caritas*, 2017

Caritas išklausymo centras

Parankinė knyga



Kaunas, 2017

TURINYS

IŽANGOS ŽODIS	7
PRISTATYMAS	8
ĮVADAS	10
PIRMOJI DALIS. BENDROSIOS NUOSTATOS	18
Pirmas skyrius. Išklausymo centras – organizacijos <i>Caritas</i> buvimo būdas	18
Tapatybė	18
Motyvacija	22
Tikslai	25
Funkcijos	26
Antras skyrius. Organizacija, struktūra, priemonės, veiklos modeliai	31
Darbas su projektais. Kokybę apibrėžiantis metodas	31
Ugdymas	32
Komanda	35
Veiklos planas	36
Tikrinimas	37
Pradžia ir organizavimas	39
Trečias skyrius. Išklausymo centras konkrečioje vietoje	41
Teritorijos pažinimas	41
Tinklo darbas	44
Išteklių žemėlapis ir dokumentacija	47
Išklausymo centras ir tarnybų sistema	48

ANTROJI DALIS.	METODINĖS IŽVALGOS, NAUDINGI PATARIMAI.....	52
Pirmas skyrius.	Išklausymas	52
Antras skyrius.	Pokalbis	60
Trečias skyrius.	Pagalbos santykiai.....	67
Ketvirtas skyrius.	Atsakomybės prisiėmimas.....	70
Penktas skyrius.	Komandos darbas.....	73
Šeštas skyrius.	Koordinatorius	76
Septintas skyrius.	Veiklos planas	79

ĮŽANGOS ŽODIS

Brangieji,

su džiaugsmu Jums pristatome Lietuvoje naują *Caritas* iniciatyvą – *Išklausymo centrą*. Ši nauja *Caritas* tarnystė skirta žmonėms, norintiems išsikalbėti, pasidalyti rūpesčiais ir būti išgirstiems. Neretai žmonės jaučiasi vieniši, neišklausyti ir pamiršti. Tai yra viena iš šiandienės visuomenės skurdo formų. Tokį vargą patiriantiems žmonėms gali padėti *Išklausymo centras*, suteikiantis jiems erdvę būti išgirstiems ir nelikti vienišiams.

Išklausymo centrai steigiami tam, kad žmonės galėtų susitikti: ir norintysis išsikalbėti, ir galintis jį išklausti. Tokie centrai – tai bendrystės vietos, kuriose žmonės kartu ieško, kaip galima išspręsti kilusias problemas.

Išklausymo centras – tai būdas tarnauti ir dovanotis artimui, sykiu pastebint ir atrandant ne tik šalia esantį žmogų, mūsų artimąjį, bet ir save patį. Tai būdas įsijausti į kitą žmogų, kad jis pajautų, jog jam padėti tiesiai ranka, ir kad taip patirtų šiltą žmogišką bendrystę.

Išklausymo centras – tai *Caritas* veikimo būdas. Jis remiasi gailestingosios meilės samprata, suvokimu, kad turime sutikti kitą žmogų ten, kur jis yra. Tai nauja galimybė padėti artimui jo gyvenimo kelionėje, palydint ar tiesiog pabūnant šalia išbandymo ar sunkumo metą. Norime, kad mūsų artimas brolis ar sesuo nesijaustų paliktas (-a) ar apleistas (-a), bet visa esybe pajustų, kad yra mylimas Dievo vaikas.

Išklausymo centrai tetampa artimo meilės ir Dievo artumo patirties vietos!

Vyskupas Kęstutis Kėvalas

PRISTATYMAS

Šioje parankinėje knygoje aptariamas organizacijos *Caritas* išklausymo centruose besidarbuojantiems siūlomas ugdymo būdas ir kai kurios veiklos priemonės.

Išklausymo centras yra pastoracinė priemonė, kurios tikslas – prisidėti prie solidarumo kultūros sklaidos. Tai suvokiant nuosekliai nusistatomi tikslai ir dažnai stabtelima apmąstyti, kas konkrečiai daroma vietos bendruomenėje, kad būtų *kūrybingai* gyvenama gailestingąja meile, remiantis stipria motyvacija, laikantis kompetentingo požiūrio.

Išklausymo centro negalima steigti paskubomis, nes dėl jo specifinių tikslų reikia metodiškumo ir *tikslumo*, jo tikslus būtina nuodugniai nusakyti, steigimui reikia pasirengti, jis turi atitikti tam tikrą modelį ir stilių. Savanorių darbuotojų ugdymas yra esminis veiksnys, kad darbas būtų atliktas tinkamai ir oriai. Šia parankine knyga norima pateikti pasiūlymų, naudingų kasdienei centro veiklai palaikyti. Kiekvienas darbuotojas jį turėtų laikyti orientyru ir pasitikrinimo priemone. Bet kokia su klausymu ar išklausymu susijusi veikla nevardintina organizacijos *Caritas* išklausymo centru. Išklausymo centrais vyskupijos *Caritas* pripažįsta tą veiklą, kuri tiksliai atitinka čia išdėstytus šios ugdomosios veiklos kriterijus ir nuostatas.

Į šią knygą sutelkta šioje veiklos srityje subrandinta patirtis ir remiamasi Šv. Ambraziejaus *Caritas*, Italijos *Caritas* ir vyskupijų *Caritas* sukaupta medžiaga¹. Visa tai yra bendras organizacijos *Caritas* išklausymo centrų darbuotojų sukauptos patirties paveldas ir atspirties taškas.

Tekstas sudarytas iš dviejų dalių. Pirmojoje dalyje aptariamas *pradinis* savanorių, norinčių dirbti Išklausymo centre, rengimas. Ji padalyta į tris skyrius, kuriuose nusakomas pastoracinis ir socialinis Išklausymo centro

veiklos kontekstas, akcentuojant išklausymo reikšmingumą ir apibrėžiant *veikimo stilių* organizacijos *Caritas* išklausymo centre.

Antrojoje dalyje pateikiami pasiūlymai, nuorodos, patarimai, priemonės, naudingos darbo grupei palaikyti ir skatinti.

Abidvi dalys, nors ir susijusios tarpusavyje, yra savarankiškos. Siekiant didesnės naudos jas reikėtų nagrinėti laipsniškai. Jose siūlomos ugdymo, gilinimosi ir savęs tikrinimo galimybės, atsižvelgiant į skirtingas aplinkybes ir kontekstą. Taip pat bandoma išnarplioti kai kurias kasdienėse situacijose pasitaikančias problemas.

Vyskupijos išklausymo centrų komanda yra pasirengusi lydėti koordinatorius ir grupes *perteikdama* pateiktą medžiagą ir padėdama ją pritaikyti konkrečioje teritorijoje.

¹ Šv. Ambraziejaus *Caritas* parengta medžiaga: *Centro di Ascolto: manuale operativo, quaderno n. 7, novembre 1996* (Išklausymo centras. Parankinė knyga); *Ripensare l'attività di ascolto per gli immigrati in difficoltà, novembre 1996* (Išklausymo veiklos pritaikymas sunkumų turintiems emigrantams); *Il Centro di Ascolto Caritas: motivazioni, progettazione, metodologia, luglio 1999* (*Caritas* išklausymo centras. Paskatos, projektai, metodologija). Italijos *Caritas* parengta medžiaga: *Linee guida per i Centri di Ascolto, a cura del Gruppo nazionale sui Centri di Ascolto, settembre 1999* (Išklausymo centrų veiklos kryptys); *Territorio: il ruolo del Centro di Ascolto, in Italia Caritas, ottobre 2000* (Teritorija. Išklausymo centro vaidmuo); Romos vikariato ir diecezinio *Caritas* parengta medžiaga: *Il Centro di Ascolto parrocchiale. Comunità parrocchiale e testimonianza della Carità, quaderno n. 2, settembre 1999* (Parapijos išklausymo centras. Parapijos bendruomenė ir *Caritas* liudijimas).

ĮVADAS

PARENGĖ ŠV. AMBRAZIEJAUS CARITAS

Išklausymo centras yra vertinga priemonė, konkretus organizacijos *Caritas* pedagoginės veiklos būdas. „Pedagogika iš esmės yra ugdomasis dėmesingumas, kurio tikslas – kiekvieno asmens ir visos krikščionių bendruomenės brendimas, vykstantis patiriant konkrečias, reikšmingas, įtraukiančias patirtis“ (*Iš to visi pažins*, 37).

Išklausymo centras yra vienas iš veiklos įrankių, padedančių suprasti, jog organizacijos *Caritas* pedagoginė funkcija yra ne teorinė, ji turi būti nuosekliai realizuojama praktikoje ir tapti įtikinama per tarnystę.

Išklausymas nusako veiklą, bet dėl to nelaikytinas *technika*, tai pirmiausia stilius, buvimo būdas, kylantis iš giluminių, Evangelijoje glūdinčių pasakų. Iš esmės kiekviena tikrai evangelinė veikla būtinai turi remtis gebėjimu klausyti. Daug tokių pavyzdžių randame Biblijoje.

Prisiminkime visiems gerai žinomą ištrauką **apie Mortą ir Mariją** (Lk 10, 38–42).

Evangelistas Lukas šioje ištraukoje tikrai nenorėjo supriešinti veiklaus ir kontempliatyvaus gyvenimo būdo, kaip kad daugelis manė. Ištrauka apie Mariją ir Mortą įterpta kaip tik tarp mokymo apie gailestingąją meilę (palyginimas apie gerąjį samarietį) ir mokymo apie maldą (*Tėve mūsų*). Taigi Lukas nori pabrėžti skirtingus Viešpaties priėmimo ir santykio su Juo būdus.

Morta rūpinasi priimti Viešpatį ir visiškai atsideda šiai tarnystei. O Marija atsideda klausymuisi ir leidžiasi apšviečiama Jėzaus skelbiamos naujienos. Jėzus, kol nėra klausiamas, neišskiria nė vieno iš šių elgesio būdų, tačiau vėliau yra priverstas parodyti, kas tikrai yra svarbu. Kai teikiame pirmenybę sau, tada išoriniai darbai tampa svarbesni už asmenį, išsiblaškome ir netenkame gebėjimo gyventi gailestingąją meilę. Taigi Mortos klaida buvo tokia: ji taip uoliai darbavosi dėl Viešpaties, buvo tokia užsiėmusi, jog pamiršo

klausyti, ką sako Tas, dėl kurio ji visa tai darė. Kartais dėl kitų daroma tiek daug, kad jie netgi pamirštami, nustelbiami, jų visiškai nepaisoma. Būtent todėl *Caritas* pirmą vietą teikia išklausymo plotmei, kuri yra tarpasmeninių santykių pagrindas. Išklausymo centras tampa tokios veiklos vieta, fizine ir emocine erdve, kurioje kuriami santykiai. Tačiau jei jis akcentuoja pats save, jei perdėtai rūpinamasi priemone, jis praranda savo buvimo prasmę.

Jėzaus mokymas teikia gaires kasdienei mūsų veiklai, parodo, kaip gyventi rūpestingu dėmesingumu kitiems: jei mūsų veikla nesirems klausymu, negalės būti tikru svetingumu ir pirmiausia tikra Evangelijos išraiška.

Be to, kaip gerai žinome, klausymo tema labai brangi arkivyskupui kardinolui Carlo Maria Martini. Savo paskutiniame ganytojiškajame laiške *Apie tavo žodį* jis vyskupijai patiki jo širdžiai ypač brangią pasiuntinybę – vis iš naujo pradėti nuo Žodžio.

Pirmajame ganytojiškajame laiške *Kontempliatyvioji gyvenimo plotmė* jis pabrėžė klausymo ir maldos svarbą. Tai yra „vidiniai nusiteikimai, neatribojantys žmogaus nuo Bažnyčios ir pasaulio tikrovės, bet padedantys jį giliai ir atsakingai panirti“. Tame pačiame tekste jis nurodė galutinį maldos tikslą: „Parašiau šiuos dalykus būdamas įsitikinęs, kad svarbiausia tikrovė, kurios link mus turi krypti malda, yra gailestingoji meilė. Tai galutinis tikslas, į kurį esame pašaukti. Šią man ypač svarbią ir brangią vietą dar turėsime nuodugniau apmąstyti. Man atrodo, kad šiame pirmame gana ilgame pokalbyje su šios mūsų vyskupijos vyrais ir moterimis būtina pabrėžti, kad kiekviena mūsų veikla, kiekviena tarnystė žmonėms, ypač vargingiausiems, privalo būti giliai įsišaknijusi į asmenį.“

Šiuo klausimu arkivyskupas savo raginimus visai vyskupijai kartodavo nuolat. Pavyzdžiui, 1989 metais laiške vyskupijai Kalėdų proga jis taip rašė apie klausymą: „Šiandien žmonėms labiau reikia klausymosi, nei žodžių. Visi išmokome kalbėti, netgi keliomis kalbomis, tačiau nemokame klausyti. Tik kai kito klausome dėmesingai ir neišsiblaškę, kantriai, neskubėdami, stebėdamiesi, o ne nuobodžiaudami, įgyjame teisę kalbėti jų širdims. Įprato greičiai pasiekti savo tikslus, todėl klausymui skiriamas laikas mums atrodo prarastas, tačiau jei iš tikrųjų taip galvojame, tikriausiai todėl, kad neturime laiko kitiems, tik sau ir savo poreikiams. Kaip tik todėl kalbėjimas išreiškia norą turėti galią kitam, paslepia mūsų nepasitikėjimą ir atstūmimą, tampa perdėtu racionalizavimu ir pasiteisinimais, yra pilnas dvejojų ir

prieštaravimų. O dėmesingas klausymas tampa didžia tarnyste ir veiksminga pagalba broliui. Žmonėms reikia papasakoti savo problemas kam nors, kas juos suprastų, kad į viską žvelgtų ramiau, nesijaustų vieniši slegiančių situacijų akivaizdoje, išvelgtų išeitį. Kai nėra kam pasipasakoti apie savo asmenines problemas, jos gali tapti milžiniškomis, baisiomis, užtemdančiomis gyvenimo prasmę ir uždusinančiomis viltį.“

Daug kartų arkivyskupas kreipėsi ir konkrečiai į organizaciją *Caritas* bei jo darbuotojus. Pavyzdžiui, vyskupijos organizacijos *Caritas* dienos proga dažnai kviesdavo iš naujo atrasti pamatinę klausymo laikyseną, įgalinančią liudyti Tėvo meilę, atskleidžiančią Jį kaip versmę asmeninių ir bendruomeninių pokyčių, galinčių reikšmingai paveikti šiandienos kultūrą ir visuomenę.

Būtent individualizmas ir bevardiškumas vis labiau įsiskverbia į socialinius santykius, daro įtaką visuomeniniam gyvenimui. Atmosferoje, kuri labiau nei bet kada sėja baimę ir įtarumą, **būtina skatinti ir stiprinti išklausymo tarnystę**. Klausymas vėliau turi būti sujungiamas į vieną temą kartu su teisėmis.

Išklausymo centras tampa tarpininkavimo vieta, kurioje atsiskleidžia vykstantys **sociokultūriniai pokyčiai** ir jaučiama **institucinė dinamika**. Jei neatkreipiamas tinkamas dėmesys į šiuos veiksnius, rizikuojama būti jų prartytiems ir tapti paprasčiausiais paslaugų teikėjais ir poreikių tenkintojais.

Išklausymo centras pats vienas nėra kompetentingas susidoroti su tokia sudėtinga visuma, tačiau gali pasinaudoti labai svarbiais ištekliais: vyskupijų ir parapijų organizacijos *Caritas* centrais bei programomis ir kitomis toje teritorijoje veikiančiomis pagalbos struktūromis. Visos pastoracinės tarnybos irgi turi daug patirties, tad su jomis reikėtų dalytis ryšiais ir bendradarbiauti. Tačiau nepakanka vien techninės kompetencijos: Išklausymo centrui ypač reikalingi žmonės, gebantys *išlaikyti santykį*, t. y. žmonės, gyvenantys **krikščionių bendruomenei privaliu broliškumu**.

Visa parapijos bendruomenė, kiekvienas jos narys yra pašauktas gyventi liudydamas gailestingąją meilę, iš šio pašaukimo kyla įsipareigojimas ir troškimas išklausti kiekvieną vyrą ir moterį ir būti dėmesingam kiekvieno balsui. Išmintingai ir jautriai globoti savo artimą – kiekvieno pareiga.

Gyventi brolyste reiškia kurti santykius laikant kitą ne santykių objektu, bet subjektu, todėl kuriant tokius santykius nevalia jokio asmens sumenkinti

iki jo poreikio, lygiai kaip nevalia jo sutapatinti su vargingomis gyvenimo sąlygomis. Kiekvienas asmuo prašosi būti pripažintas –prašo pripažinti pačią giliausią jo tapatybę. Pats Jėzus mus to moko. Jo elgesys su silpniausiais atskleidžia, jog į juos žiūrėtina pirmiausia kaip į asmenis: taip, jie gyvena ypač sunkiomis sąlygomis, kurios ir lemia jų silpnumą, tačiau jie pirmiausia yra žmonės – asmenys.

Išklausymo centras veikia būtent iš tokios perspektyvos – jis yra **bendruomenės tarnavimas** ir yra **nukreiptas į ją pačią**.

Išklausymo centras yra klausymo priemonė: klausymas yra visos krikščionių bendruomenės gyvenimo horizontas, beveik išskirtinis jos ženklas postmodernizmo laikais, kai skubama, keliaujama neturint kada sustoti ir visuotinai visur pasikliaujant tik „vartojimo instrukcijomis“. Išklausymo centro tapatybė atsiskleidžia per dvi neatskiriamas plotmes:

- **gebėjimą išklausti**. Taip pripažįstamas, branginamas, skatinamas, palydimas žmogus, kaip dera dėl jo orumo, išskirtinumo ir nepakartojamumo (taip apimamas nė kiek jo nemenkinant ir juridinis *pilietybės* klausimas). Toks išklausymas gali būti nusakomas daugybe žodžių: priimti, pripažinti, palydėti, padrąsinti, pamokyti, pasirūpinti, skirti dėmesio. Tai išklausymas, skatinantis nepriteklių ir vargų užgniaužtus gebėjimus ir pajėgumus. Tai originalus išklausymas: klausymas tyloje ir klausymas tylos. Išklausti – tai ir leisti būti klausiamam, tikėti, kad kiekviena asmeninė istorija, netgi labai gniuždanti, yra pranašiška.
- **galimybę atsiliepti**, žinant vietos struktūras, jų veikimą ir pajėgumą. Į jas nukreipiama, tačiau atsižvelgiant ir į bendruomenės, kuriai atstovauja Išklausymo centras, išteklius. Šeimyniškas priėmimas, bendrystė, palydėjimas, buvimas kartu, laiko skyrimas irgi yra Išklausymo centro ištekliai. Užmirštant pamatinį principą – namai šalia namų (graikų k. – *para-oikia*; iš čia kilęs žodis *parapija* – red. past.), rizikuojama tapti paprasčiausiu kitų išteklių „rūšiavimo centru“ arba vieta, kurioje teduodamas skubus atsitiktinis atsakymas. O Išklausymo centras yra bendruomenės rūpinimosi ženklas ir išraiška (*community care*). Labiau nei žmonių reikmėmis ji rūpinasi jų troškimais, į kuriuos tiesiogiai ar veikiau netiesiogiai gali atsiliepti. Bet kuriuo atveju tai nereiškia, kad galima nepaisyti

pilietinių teisių ar menčiau jas remti ir saugoti, ypač dėtinos pa-
stangos žmones šviesti, supažindinti su tomis teisėmis. Ypač reikia
šviesti tuos, kurie kol kas dar nėra pakankamai teisiškai apsaugoti,
pvz., imigrantus, atvykusius ne iš Europos Sąjungos šalių.

Išklausymo centras yra labai svarbus ne tik pastoraciniu, bet ir kultūri-
niu požiūriu, todėl jis negali būti suprantamas statiškai, pagal kartą visiems
laikams apibrėžtus nuostatus. Jis suvoktinas kaip dinamiška tikrovė, kurioje
įgyta patirtis turi tapti proga ir paskata permąstyti ir tobulėti, žinoma, neiš-
leidžiant iš akių konkrečios **sociokultūrinės terpės**.

Būtent patirties analizė leido mums suformuluoti kelias įžvalgas, kurias
sugrupavome į keturis *skirsnius*.

Nuo aprūpinimo palaikymo link

Išklausymo centras dažnai rizikuoja būti sutapatintas su skubios pa-
galbos vieta, kai žmogui nebėra kur dėtis, kai reikia maisto ir aprangos. Šių
tarnysčių nereikia nuvertinti, tačiau jos turi būti atskirtos nuo Išklausymo
centro ne tik conceptualiai, bet ir aprūpinimo organizavimo prasme. Todėl
itin svarbu, kad Išklausymo centras turėtų bendrųjų ir specialiųjų normų
bei kriterijų sistemą, kuria būtų vadovaujamosi palaikant santykius su susi-
jusiomis tarnybomis.

Išklausymo centras turi išlaikyti savo teisėtą išskirtinumą, specifinę
žmogaus išklusymo ir palydėjimo funkciją, didinti savo kompetenciją, į
savo veiklą įtraukdamas visą bendruomenę. *Būti šalia*, t. y. teikti pagalbą,
nebūti pasyviems, bet atsakingiems, auginti pasitikėjimą, jį rodyti, taigi ra-
ginti ir lydėti, t. y. skatinti.

Nuo krypties parodymo atsakomybės prisiėmimo link

Išklausymo centras siekia nurodyti žmogui teisingą kryptį ir atlikti
tarpininkavimo užduotį tarp žmonių ir tarnybų, tuo pat metu skatindamas
prisiimti atsakomybę ir palaikydamas tai. Svarbu žmogų priimti ir išklau-
syti, užmegzti pozityvų ryšį su juo, tačiau taip pat reikia padėti jam rasti
teisingus atsakymus, kai kada jį tarsi papildyti. Išklausymo centras ir jame
dirbantys išklusantys žmonės gali prisiimti ir *pagalbininko* vaidmenį, ypač

didelio vargo atvejais. Prisiimti atsakomybę reiškia prisiimti kito sunkumus, jį palaikyti, palydėti, jokiū būdu nesumenkinant jo pasitikėjimo savimi ir pasitikėjimo juo.

Išklausymo centrui reikėtų skatinti kai kurias organizacijos *Caritas* tarnystes, bendrijas, asociacijas, taip sustiprinant savo *ugdomąjį* ir *palaikomąjį* vaidmenį bendruomenėje: taip pati bendruomenė atskleistų tai, kas vyksta joje, dažnai iš išorės nepastebimus dalykus. O Išklausymo centras taptų tarsi bendruomenės siela, pasirengusi pranešti apie akivaizdžius ir ne taip matomus nepriteklius, kviečianti dalytis.

Prisiimti atsakomybę reiškia visas *istorijas*, kurias pasiekia Išklausymo centrą, prisiimti, *prisiimti kaip savo rūpestį*, dėmesingai ir išlaikant santykį su žmogumi. Tai įmanu, jei klausymas, kaip jau minėjome, nesupaprastinamas iki techninio lygio, o tampa dėmesingu, pagarbiu ir kompetentingu buvimu.

Būti kompetentingiems nereiškia viską tobulai išmanyti. Tai reiškia pažinti teritoriją ir gebėti palaikyti ryšį su tuo, kas joje yra, žinoti, kaip suaktyvinti tai, kas reikalinga. Tai ir liudijimas, ir *iššūkis man* įsipareigoti, prisiimti rūpestį, rūpintis tais, kuriuos sutinku Išklausymo centre. Ar Išklausymo centras yra *svarbus*, vertintina ne pagal tai, kiek žmonių buvo pagelbėta, bet ar visos jų *istorijos* išklaustytos dialogą ir santykį palaikančioje atmosferoje, stiprinančioje žmogaus orumą ir savarankiškumą.

Prisiimti atsakomybę reiškia lydėti žmogų, ieškantį, kaip išspręsti savo problemas: pradėdant nuo to, kad jis žinotų savo teises, padėdant jam suvokti savo reikmes ir sužinoti, kokios yra galimybės jas įveikti, nepaliekant vieno, ištikto bėdos, tačiau leidžiant jam tapti atsakingam už savo gyvenimą, padėdant suprasti, kad nepaisant to, jog galbūt niekada nebus patenkintos visos jo reikmės, tai neapriboja nenusakomo žmogaus ir jo troškimų horizonto. Taigi reikia sukurti tokią perspektyvą, kuri padėtų žmogui iki galo *išgyventi savo vardą*, atpažinti savo pašaukimą kaip *vienintelį ir nepakartojamą* šiame pasaulyje, suprasti, jog ribotumai, trūkumai, itin gniuždantys patyrimai nėra paskutinis gyvenimo žodis. Paskutinis žodis yra artimumas (kalbama apie žmogiškąjį artimumą, o ne Dievo buvimą šalia, kitaip tariant, artumą – red. pastaba), kartais tylus, negebantis išspręsti visų sunkumų, tegalintis žvelgti tau į veidą ir paimti už rankos, kaip tai daroma su vaikais („jei netapsite kaip vaikai“, plg. Mt 18, 3–4), kaip elgiamasi atsiseikinant su mirštančiuoju.

Nuo poreikių išsiaiškinimo jų numatymo link

Dažnai Išklausymo centras sunkiai pripažįstamas kaip erdvė, kurioje atsiskleidžia *įprastinė* skurdo situacija. Vis dėlto bendruomenėse egzistuoja daug neatskleistų problemų. Kad jos būtų įveiktos, reikia dėti bendras pastangas, suaktyvinti solidarumo tinklą.

Taigi Išklausymo centras gali iš anksto numatyti, atidžiai ir taktiškai įvardyti besusidarantią situaciją, neapsiriboti tik jau esamų reikmių išsiaiškinimu.

Šia prasme ypatingas vaidmuo tenka gebėjimui pastebėti, kokiam kontekste išskyla reikmė. Tam reikia brandaus gebėjimo vertinti, tikrinti, naujai įvardyti savo vaidmenį keičiantis išorinėms sąlygoms.

Žvelgiant iš šios perspektyvos Išklausymo centras gali tapti priemone, skatinančia veikti spontanišką pagalbos sistemą, apimančią asmenis, šeimas, paskatinančią tam tikrus paprasčiausius solidarumo gestus, padedančius kurti bendruomenę, kurioje žmonės vieni kitiems broliškai padeda. Yra daug galimų formų: priėmimas savo namuose, šeimoje, pagalba siekiant kitų tarnybų pagalbos (išsiaiškinant procesą, jo dalis, palydint, o ne tik apie tai informuojant ar užsimerant).

Nuo solidarumo teisių apsaugos link

Jei Išklausymo centras yra reikmių „antena“, jis tampa palengvinimu ir paskatinimu ne tik krikščionių bendruomenei, bet ir kitoms institucijoms. Taip jis prisiima tarsi budėtojo vaidmenį, primygtinai reikalaujamas, kad socialinės pareigos būtų vykdomos pagarbiai ir laikantis teisingumo, kad būtų „padaroma visa, ko reikalauja teisingumas, kad nebūtų duodama kaip meilės dovana tai, kas priklauso pagal teisingumą“ (*Apostolicam actuositatem*, 8).

Išklausymo centras neturėtų apsiimti tvarkyti to, kas priklauso kitų kompetencijai, tačiau turi skatinti būtiną įsikišimą, pranešti apie neuzbaigtus darbus, reikalauti, kad būtų vykdoma tai, ką laiduoja pilietinės žmogaus teisės.

Pastangos gailestingosios meilės vardu nedalyti to, kas priklauso pagal įstatymą ar yra žmogaus teisė, turėtų tapti bendra praktika. Žmogus, kuriuo

rūpinamasi, neturi būti „apipilamas pagalba“, tartum teisės būtų jį nuskurdinusios, reikia jam padėti, už jį visko nedarant. Todėl reikia didinti jautrumą žmogaus teisių apsaugai, stengiantis tas teises žinoti, kad būtų galima jas ginti ir drauge kitas skatinti.

Šie keturi įžvalgų skirsniai, kuriuos trumpai apžvelgėme, gali tapti darbo kryptių takeliais, šalia kurių galima tiesti kelius. Dėl situacijų sudėtingumo ir bejėgiškumo, pajuntamo negebant išspręsti problemų, gali kilti pagunda paprasčiausiai viską paversti pagalba teikiant atsakymus. Tačiau tai būtų apgaulinga išeitis, išduodanti pačią Išklausymo centro prasmę ir tikrovę.

Taigi esame kviečiami tęsti kelionę atnaujinę savo įsipareigojimą, kad Išklausymo centras būtų išskirtinė priemonė, visai bendruomenei teikianti progą bręsti ir įsitraukti, jog kiekvienas žmogus tikrai jaustųsi vienatinės Dievo šeimos narys ir pilietinių teisių turėtojas.

• TAPATYBĖ

Krikščionių bendruomenė, parapijos *Caritas*, Išklausymo centras

Išklausymo centras yra parapijos organizacijos *Caritas* išraiška. Jo uždutis – sugyventi, koordinuoti ir skatinti galeistingosios meilės liudijimą parapijoje.

Pedagoginis organizacijos *Caritas* matmuo vertinamas pagal gebėjimą krikščionių bendruomenę ir paskirus tikinčiuosius padaryti jautrius galeistingajai meilei, atsiliepiančius į ją pagal reikmes ir laiko ženklus. Galeistingoji meilė dažnai sumenkinama iki šelpimo: vertinant ją kaip šalpą ar rūpybą ir neatsižvelgiant į jos laisvinamąjį ir skatinamąjį matmenį, ji veikiai imama laikyti nuo teisingumo atskira tikrove. Galeistingosios meilės praktikavimas beveik išstumiamas ir iš individo, ir iš bendruomenės gyvenimo. Visa tai itin trukdo galeistingajai meilei būti evangelizacijos priemone bei vieta, t. y. skelbti Jėzų Kristų, kuris iš meilės žmogui atidavė save, mirė ir prisikėlė. Tikrosios galeistingosios meilės savybės atsiskleidžia iš Jėzaus meilės žmogui. Jis yra meilė, pabrėžianti veikiau *buvimą* nei *veikimą*, labiau *aukojimąsi* nei *aukojimą*, veikiau *santykį* nei *organizavimą*, pirmiau *troškimų išklusymą* nei *poreikių nustatymą* (poreikis prašosi patenkinamas, įvykdomas, jis reikalauja; troškimas prašo pripažinimo, santykio, lūkesčių). Išlaisvinanti meilė siekia pranokti geradarių ir gera priimančiojo santykį ir daro

žmogų nepriklausomą. Ji yra neepizodiška, besitęsianti, atitinkanti biblinės Dievo ir žmogaus sandoros savybes: tokia meilė yra egzistencijos priėmimo kaip dovanos logiškas padarinys.

Gailestingosios meilės pastoracijos subjektas yra parapijos bendruomenė

„*Caritas* tarnauja brandindamas Bažnyčią. Jis kyla iš noro padėti Bažnyčiai suprasti ir nutuokti gailestingosios meilės Evangeliją, jis siekia išreikšti radikalų, pamatinį Bažnyčios matmenį: Tėvo mylimų brolių ir seserų bendruomenę, savo ruožtu liudijančią tą meilę ne žodžiais, o ženklais, įsipareigojimais ir dalijimosi bei solidarumo saitais, teisingumu ir taika, laukiant Dievo karalystės“ (*Iš to visi pažins*, 30).

Išklausymo centras yra regimas organizacijos *Caritas* įsipareigojimo ženklas

„Išklausymo centras yra vertinga rūpinimosi vargstančiais priemonė. Krikščionių bendruomenė kai kurių tikinčiųjų darbo dėka per šį centrą daro kasdien regimą dėmesį ir pagalbą vargšams. Todėl kiekviena parapija, o jei tai neįmanoma, dekanatas teturi savo Išklausymo centrą, kuriame priimtų ir išklaustų į sunkumus patekusius žmones ir juos nukreiptų į atitinkamas bažnytines ar civilines institucijas, kad šie gautų tuo atveju reikalingą pagalbą“ (47 vyskupijos sinodas, cost. 121 § 3).

Remiantis tokiu apibrėžimu, Išklausymo centras suprantamas kaip pastoracinis įrankis, arba priemonė, per kurią suteikiama veiksminga pagalba žmonėms. Tai būdas gyventi solidarumu, stengiantis stiprinti solidarumo kultūrą, skatinant visos bendruomenės bendrą atsakomybę ir įsipareigojimą tarnauti gailestingajai meilei.

Šiam *įrankiui* galima patikėti vargstančiųjų išklausymo priedermę. Jis padeda vykdyti pareigą ir bendrą atsakomybę rodyti tikėjimą, grindžiamą brolyste ir meile. Šiandienos visuomenė bendrą atsakomybę yra labai nuvertinusi, nuolat stengiamasi trauktis į privačią erdvę, negebama priimti radikalaus ir tęstinio įsipareigojimo. Tokiomis sąlygomis bendros

atsakomybės prisiėmimas yra neišsižadėtinas. Dėl šių priežasčių būtinas *kvalifikuotas* Išklausoymo centras.

Jo veikla vyksta pirmiausia klausantis tam tikroje vietoje, kuri bendrai vadinama *Išklausoymo centru*. Į jį gali patekti visi ir būti tikri, jog bus išklausoyti ir palydėti ieškantys, kaip savo gyvenimo tikrovėje išspręsti problemas.

Išklausoymo centras neapima viso bendruomenės karitatyvinio rūpinimosi

Kaip *Caritas* negali būti tas, kuriam krikščionių bendruomenė pveda vykdyti visą gailėstingąją meilę, taip ir Išklausoymo centras neapima visų įvairialypių klausyimosi formų ir vietų. Daugybė žmonių tyliai kenčia savo skurdą ir tikriausiai niekada nesikreips į Išklausoymo centrą. Tai įpareigoja krikščionių bendruomenę dėti visas pastoracines ir palaikomasias pastangas: sparčiai plėsti teritoriją, pasinaudoti atsitiktiniais susitikimais gatvėje, klausytis plačiai aptarinėjamų dalykų, užuot pasitelkus struktūras, tiesiog kalbėtis. Klausytis turi visa bendruomenė, ji turi atlikti dvigubą funkciją: būti ir Išklausoymo centro **ramstis**, ir jo **skatintoja**. Taigi krikščionių bendruomenė **atlydi** į Išklausoymo centrą ir **išlydi** iš jo.

Išklausoymo centras – tai krikščionių bendruomenė, besiklausanti tų, kurie patiria sunkumus. Išklausoymo centras įgaliojimą gauna iš bendruomenės ir jai *gražina* išgirstus poreikius. Šis gražinimas apima bendruomenės įsitraukimą: Išklausoymo centras iš tiesų nėra *pasiųstas* klausytis, jis yra savotiškas *dėmesingas sargybinis*, budintis ir reikalaujantis paisyti tų, kurie laikomi paskutiniaisiais, reikmių.

Šia prasme Išklausoymo centras atlieka pastoracinį vaidmenį ir neturėtų būti painiojamas su socialinių reikalų sekretoriatu. Jis yra krikščionių bendruomenės misijinės įtampos išraiška, proga atrasti Dievo veidą brolyje, būdas gyventi savitai liudijant tikėjimą, suprantant ir gerbiant kitų žmonių gyvenimo istorijas, neturint išankstinių nuostatų ir nepiktinaudžiaujant. Kitas turi jaustis priimtas ir vertinamas – tokia yra Išklausoymo centro *santykių priedermė*.

Išklausoymo centras nori prisidėti stiprinant **solidarumo kultūrą**, darydamas jautresnę pirmiausia krikščionių bendruomenę, taip pat ir pilietinę visuomenę, kad būtų atpažintos problemos ir subrandintos bendra

atsakomybe grindžiamos nuostatos, ypač tų, kurie vadinami *paskutiniai-siais*, atžvilgiu. Tai taip pat proga laikyti klausymąsi esminiu elementu teikiant konkrečią asmeninę pagalbą.

Tai konkreti fizinė, matoma, lengvai atskiriama, bendruomenei žinoma **vieta**; ji turėtų būti laikoma teritoriniu prieglobsčiu.

Tai **asmeninė ir suasmeninta vieta**, skleidžianti šilumą, skatinanti siekius, kurianti abipusiškus santykius, padedančius pažinti, branginti, gauti ir duoti viltį.

Tai **erdvė**, kurioje konkrečiai perteikiamas ir įkūnijamas kasdienybėje evangelinis stilius – dėmesingumas, dalijimasis ir žmogaus, ypač turinčio sunkumų, pastiprinimas.

Tai **atsparos taškas** vargą patiriantiems žmonėms. Jie turi žinoti, kad yra tas, kas juos priima, išklauso, nukreipia ir palydi, jog jie sužinotų, kokios galimybės prieinamos.

Tai **antena**, išskirtinis stebėjimo punktas, **duomenų rinkmena**, padedanti sužinoti, kokios toje teritorijoje yra atstumties situacijos.

Išklausymo centras ir Nuolatinio stebėjimo centras

Taigi akivaizdu, kad Išklausymo centro negalima laikyti atskira ir nepriklausoma veiklos sritimi. Jis turi ne tik veikti neatsiejamai nuo organizacijos *Caritas*, kurios išraiška pats yra, bet ir būti nuolatinis vargo ir turimų išteklių stebėtojas.

„Jis reguliariai, kompetentingai ir sistemiškai atskleidžia nepriteklis ir drauge viešuosius bei privačius išteklius jiems įveikti; taigi nustato, kokias iniciatyvas Bažnyčiai derėtų skirtingu mastu įtraukti į jau esamas pagalbos formas ar koordinuoti jų vykdymą“ (47 vyskupijos sinodas, cost. 129, § 3).

Taigi Stebėjimo centras, kaip ir Išklausymo centras, lygiomis teisėmis užima pirmąsias vietas pastoracijoje. Jo veikla nesibaigia kelių ekspertų autonomiškai atliktais tyrimais. Ji kyla iš krikščionių bendruomenės, surenkančios tos teritorijos reikmes, ir grįžta į bendruomenę, interpretuojančią gautuosius duomenis pagal krikščioniškąją žmogaus ir visuomenės viziją. Iš tokios pastoracinės perspektyvos žvelgiant, Stebėjimo centras, nors ir naudojasi specifiniais ir metodologiškai teisingais instrumentais, turi sistemingai bendradarbiauti su Išklausymo centrais. Jų bendradarbiavimas

yra pamatinis, kadangi jis leidžia patikrinti, ar taikomos priemonės ir gaunami rezultatai yra tinkami, leidžia pajusti, ar deramai suvokiami kintantys reiškiniai, paspartina būtinus atnaujinimus. Itin svarbu pabrėžti, kad stebėjimas yra labai dinamiškas, stebint nedaroma statiška gyvenimo nuotrauka, bet fiksuojami visuomenėje vykstantys pokyčiai. Jo tikslas yra aptikti naujų atskirties, kančios ir socialinio skurdo reiškinių šaltinių ir perduoti pastebėjimus konkrečiai dirbantiems, kad jie galėtų užbėgti įvykiams už akių ir padėti žmonėms iš anksto, dar tik kylant kritinėms reikmėms. Išklausymo centrai yra teritorijos *antenas*, kurios priima vargo signalus. Stebėjimo centras prisideda, kad ši funkcija būtų vykdoma konkrečiau, taigi ir veiksmingiau.

• Motyvacija

Asmeniniai motyvai

Amžiuje, kuriam būdingos nuolatinės sparčios permainos, vis labiau reikia stengtis nutilti, kad iširtume motyvus, lemiančius mūsų pasirinkimus. Remiantis kasdiene patirtimi, santykiu su socialine tikrove, nuolat reikia tikrintis, kas lemia mūsų įsipareigojimą. Mokymasis ir keitimasis yra glaudžiai susiję reiškiniai, vienas iš kito išplaukiantys, teikiantys formą asmeninei bei Išklausymo centro komandos veiklai ir ją sutvirtinantys. Esminis motyvas, gaivinantis ir pagrindžiantis mūsų įsipareigojimą, yra įsitikinimas, kad kiekvienas žmogus savaime yra vertybių nešėjas, nes jis yra Dievo vaikas, brolis, kad ir kokia būtų jo situacija, odos spalva, kultūra ar religija.

Svarbu suprasti, ar tarnystė, kurios apsisprendėme imtis, atitinka asmenines mūsų pažiūras, charakterį, pašaukimą, polinkius. Gailestingosios meilės liudijimas turi būti įsišaknijęs gyvenime pagal Dvasią, kuri vienintelė mus nuolat atgimdo. Jei nuolat savęs nemaitiname tikėjimu, išklusimo ir gailestingosios meilės dovaną išėikvosime.

Skatinama ir ugdoma asmeninė motyvacija turi visiškai derėti su Išklausymo centro komandos veiklos motyvais. Ši sąlyga būtina, kad ir savanorių darbuotojų tarpusavio santykiai, ir santykiai su tais, kurių klausomasi, būtų darnūs, be to, ji laiduoja kasdienio darbo kokybiškumą.

Bendrieji motyvai

Išklausymo centras randasi iš bendruomenės poreikio gyventi bendryste su žmonėmis, patiriančiais nepriteklių, neturinčiais kur kreiptis, kad būtų išklaustyti ir palydėti. Jis turi gebėti išreikšti krikščionių bendruomenės troškimą išklaustyti, taip parodant artimumo ženklą, reiklų ir neatšaukiamą pasirinkimą liudyti ištikimybę Evangelijai.

Išklausymo centro steigimas rodo bendruomenės brandumą: įsteigdama tokią priemonę ji išreiškia savo vidinį poreikį vykdyti pastoracinį projektą, kuriame Išklausymo centras atlieka savitą bendruomenės pripažįstamą užduotį. Išklausymo centras negali rasti tik todėl, kad kai kurie asmenys jautriai apsisprendė sustiprinti *tarnystę*, kuria atsiliepiama į žmonių problemas. Pastaruoju atveju jis nebus bendruomenės atsakas į vargiausiųjų reikmes ir gyvuos neilgai. Iš tiesų Išklausymo centras dažnai atsiranda žmonių grupelės iniciatyva. Pritarus klebonui, jis įkuriamas bendruomenei dar nedalyvaujant ir neprisiėmus bendros atsakomybės. Tokiu atveju organizacijai *Caritas* tenka pareiga išjudinti bendruomenę, kad visa bendruomenė sutiktų su tokiu pasirinkimu ir jį palaikytų.

Žodžio klausymasis

Bažnyčia pirmiausia yra Dievo Žodžio klausytoja. Iš Žodžio kyla visas jos *buvimas* ir *veikimas*. Krikščionių bendruomenės *kokybė* priklauso nuo Žodžio klausymo, suteikiančio galią klausytis artimo. Klausymasis yra Viešpaties susitikimo sąlyga, suartėjimo su Juo kelias, dėmesio artimui vieta. Tokios yra pagrindinės krikščionių bendruomenės gyvenimo nuostatos, teikiančios pirmenybę broliškiems santykiams ir raginančios iš tiesų priimti patiriančius sunkias situacijas.

Toks požiūris kyla iš **Senajo Testamento**, kuriame pats Dievas ne tik kviečia mus klausytis, bet ir pats pirmas tampa įdėmiai besiklausančiu žmogaus:

„VIEŠPATS tęsė: „Aš mačiau savo tautos kančią Egipte, girdėjau jų skundo šauksmus prieš savo engėjus. Iš tikrųjų aš gerai žinau, ką jie kenčia, nužengiau išgelbėti juos iš egiptiečių rankų ir nuvesti iš to krašto...“ (Iš 3, 7–8).

„Savo skausme šaukiausi VIEŠPATIES,
šaukiausi savo Dievo.

Jis išgirdo mano balsą savo šventykloje,
jo ausis pasiekė mano šauksmas.“ (2 Sam 22, 7)

Klausymo svarba dar labiau atsiskleidžia atėjus **Jėzui**: pirmiausia Jis yra klusnus Sūnus, visada pasirengęs klausyti Tėvo balso, drauge Jis ir pats pasirengęs išklausyti kiekvieną, mokantis užmegzti pagarbų ryšį, kuriuo paisoma bet kurio žmogaus orumo, ir gebantis kiekvienam parodyti konkretų dėmesį.

Klausymas tapo ir **pirmųjų krikščionių bendruomenių** patirties brožu.

Bažnyčia visada siekė išlaikyti tokį dėmesingumą gyvą. Kaip pavyzdį prisiminkime Vatikano II Susirinkimo Pastoracinės konstitucijos *Gaudium et spes* įžangos žodžius: „Džiaugsmas ir viltis, liūdesys ir sielvartas, patiriami dabarties meto žmonių, ypač neturtingųjų ir visų prispaustųjų, yra ir Kristaus mokinių džiaugsmas ir viltis, liūdesys ir sielvartas. Ir nėra nieko tikrai žmogiško, kas nerastų atgarsio jų širdyse. Juk jie yra bendruomenėn susibūrę žmonės, sujungti Kristuje, keliauja į Tėvo Karalystę vadovaujami Šventosios Dvasios ir yra priėmę visiems skirtą išganymo žinią. Tad jų bendruomenė iš tikro jaučiasi glaudžiai susieta su žmonijos šeima ir jos istorija“ (GS, 1).

Taigi krikščionis turi būti **klausy mosi specialistas**.

Dietrichas Bonhoeferis sako: „Pirmoji tarnystė, kurią reikia atlikti artimo labui, yra klausymasis. Kaip Dievo meilė prasideda nuo Jo Žodžio klausymo, taip meilė broliui pasireiškia jo išklausymu. Iš meilės Dievas mums ne tik duoda savo Žodį, bet ir atsuka mums ausį. Jei gebame išklausyti brolių, tai irgi yra Dievo darbas.“

Būti išklausytam – esminis žmogaus poreikis

Priimti ir išklausyti žmogų reiškia leisti jam išreikšti visą savo nepakartojamumą ir žmogiškąjį apstumą, jį tarsi naujai patvirtinant, ypač kančios, vienvėdės, apleidimo laikotarpiu, kai stinga vilties, kai žmogus yra užgautas. Ištikimas klausymasis, pasiryžus ištikimai saugoti išgirstą žinią ir leidžiant žmogui jaustis aktyviu savo istorijos veikėju, yra viena reikliausių bendravimo

formų, besiklausantįjį įpareigojanti palaikyti tokius santykius, kurie būtų per-smelkti artimumo, leidžiančio kalbančiajam užimti reikšmingą erdvę.

Tik jei tikrai klausomės kito, galime *dalytis* jo tikrove. Klausymas yra pirma ir svarbiausia dalijimosi priemonė: dalijimosi, kuris mus klausia apie gailastingosios meilės ir teisingumo santykį ir mūsų tarpininkavimą. Solidarumas išreiškiamas *aistringai ginant kiekvieno teises*, pradedant tais, kurių reikmės neatidėliotinos, visa atliekant su meile, veikiančia išvien su teisingumu.

Klausytis reiškia dalytis, dalyvauti, leistis *provokuojamam* istorijos, kuri mums pasakojama. Klausymasis, nekeičiantis mūsų gyvenimo stiliaus, yra netikras.

• Tikslai

Išklausymo centras stengiasi prisidėti ugdant bendruomenės:

- *artimumo* stilių, dėmesingumą žmogui, žmogiškųjų santykių branginimą;
- dalijimąsi atskirtį patiriančiųjų bėdomis ir lūkesčiais;
- tinkamumą ir išgales suteikti veidą ir balsą tvariai, oriai ir viltingai egzistencijai;
- dalyvavimą teritorijoje vykstančiame gyvenime, socialinės ir kultūrinės priklausomybės jausmą;
- bendros atsakomybės jausmą, iš kurio kyla tikra savitarpio pagalba;
- teritorijos tarnybų ir turimų išteklių vertinimą ir bendradarbiavimą su jomis.
- Išklausymo centro užduotis yra ne išspręsti visas problemas, bet atskleisti išklusimo, kaip žmogaus skatinimo ir palaikymo priemonės, svarbą.

Tai vieta, kurioje pageidautina, kad būtų:

- ne teikiamos *paslaugos*, bet padedama žmonėms pasiekti asmeninę nepriklausomybę;
- nukreipiama į kitur ieškoti specifinio atsakymo;
- skiriamas dėmesys veikiau pačiam žmogui, o ne jį slegiančiai bėdai.
- Išklausymo centras turi stengtis pranokti pagalbos teikėjo logiką, prisiimdamas skatintojo ir galimybių ieškotojo savivoką,

padėdamas žmonėms atgauti pasitikėjimą savimi ir kitais, padėdamas jiems įsisąmoninti savo situaciją ir užmegzdamas su jais tvarius ir konstruktyvius santykius.

Skatinti žmogų reiškia:

- **pabrėžti jo išskirtinumą**, suprasti, jog net kančios valandomis jis turi atskleistinų savybių;
- **pripažinti jo orumą**, suvokti, jog jo teises privalu pripažinti ir saugoti;
- **vertinti atsakomybę**, suprasti, kad reikia žmogų lydėti laisvėjimo keliu, jam vaduojantis iš bėdų, dėl kurių jis ir prašė pagalbos, į tą procesą įtraukiant jį patį ir bendruomenę.

Išklausymo centras yra pašauktas prisidėti stiprinant **solidarumo kultūrą**, apimančią:

- **patiriančiuosius sunkumus** – suteikti jiems balsą, padėti tapti aktyviais, siekiančiais įveikti savo stygių, ieškančiais savo tapatybės ir asmeninės pilnatvės;
- **savanorius ir darbuotojus**, kad jie atrastų erdvės augti kaip žmonės ir kaip krikščionys *artimumu ir tarnyste broliams*;
- **krikščionių bendruomenę**, kurios tarnystė jis yra, kad bendruomenė būtų skatinama gyventi suvokdama, kad yra *bendrystė*, keliaudama žmonių kančių ir vargo keliais ir atskleisdama jų orumo pilnatvę, nepaisydama juos slegiančių nepriteklių;
- **pilietinę bendruomenę**, kad deramai ir dėmesingai priimtų vargo tikrovę savo teritorijoje, kad įsipareigotų konkrečiai rūpintis vargšais ir būti atsakinga už juos;
- **institucijas** (vietos įstaigas, sveikatos priežiūros institucijas, ligonines ir t. t.), kad laikytųsi savo atsakomybės ir vykdytų globos bei rūpybos pareigas, kurias vykdyti priskiria ir įpareigoja įstatymai, ypač socialinės globos ir sveikatos apsaugos įstatymai.

• Funkcijos

Pirmųjų krikščionių bendruomenės pavyzdinčiai rodė, kad tarp save vadinusių krikščionimis nebuvo nė vieno stokojančio, nes kiekvienas jau-tėsi įpareigotas gyventi laikydamasis tarnystės ir gailestingosios meilės

nuostatos (plg. Apd 2, 44–45), liturgijoje išpažintą tikėjimą versdamas gyvenimu ir vykdydamas tai, kas vadinama katechezės, liturgijos ir gailestingosios meilės *osmosu* (plg. *Evangelizacija ir gailestingosios meilės liudijimas*, 28).

Ne mes turime rinktis vargšus, kuriems padėsime, paversdami juos savo artimu: Evangelija mus kviečia tapti artimus pirmiausia tiems, kuriuos sutinkame ir kurie gyvena toje pačioje teritorijoje, kaip ir mes. „Vargšų jūs visada turite su savimi“ (Mk 14, 7).

Bendruomenė *apsistoja* arti vargšų. Tai ypatybė, apimanti ir palaiminimą, ir konfliktą, gėrio priežastis ir blogio išraiškas, viltis ir kančias. Ją sudėtinga atpažinti kasdienybėje, kurioje keliaujame.

Iš tokios perspektyvos taip pat žiūrėtina į:

- parapijos organizaciją *Caritas*, kurio ypatingoji užduotis yra įjautrinti bendruomenę, kad ji praktikuotų gailestingąją meilę, ir koordinuoti įvairias iniciatyvas;
- Išklausymo centrą, kurio funkcijos – išklausyti, nukreipti ir prisiminti atsakomybę, arba pasirūpinti.

Išklausymas

Klausytis reiškia pagrindiniu veikėju padaryti tą, kuris kalba apie save, turi vykti to, kurio klausomasi, ir to, kuris klausosi, *susitikimas*.

Privalu, kad žmogus, kuris kreipiasi į Išklausymo centrą, jaustųsi išklausytas, priimtas, suprastas, padrąsintas, kad jam būtų padėta suvokti, kokia ištis yra jo problema. Besiklausantysis turi būti veikiau apimtas troškimo suprasti sutiktąjį, jo istoriją, jo problemą, o ne rūpintis pateikti atsakymus ir pasiūlyti sprendimą. Troškimas ir gebėjimas susitikti kitą yra svarbiau, nei tie *dalykai*, kuriuos galima duoti ar dalyti. Būtina branginti gebėjimą priimti ir suprasti patį žmogų. Klausytis įmanu tik suvokiant santykio svarbą. Iš tiesų tik taip įmanu savo dėmesį ir rūpestį sutelkti ne į save, o į kitą.

Klausantis užmezgamas pagalbą teikiantis santykis. Besiklausantysis ir klausomasis skirtingais vaidmenimis įtraukiami į laipsnišką procesą, kurio tikslas – palaikyti žmogaus integralumą, padėti jam atpažinti ir suvaldyti savo bėdą. Tas, kuris klausosi, priima, stengiasi suprasti, pažinti, įsijautęs, bet ne perdėtai, rodo kalbantįjį suprantantis, jam lengvina santykį, elgiasi taip, kad žmogus pajustų, jog jį supranta, ir suvoktų, kad juo rūpinamasi.

Besiklausantysis kartu su kalbančiuoju ieško tinkamiausių sprendimų, pats nesprendamas už jį, suprasdamas, kad tas žmogus gali atrasti savyje jėgų atpažinti ir išspręsti sunkumus, į kuriuos pateko.

Klausymasis reikalauja labai gerai save pažinti. Bendraujant su kitokių vertybių ir kitokio elgesio žmogumi neišvengiamai kyla reakcijų. Vengiant sutrikdyti klausymąsi ir klaidingai suprasti kalbantįjį, būtina atpažinti tuometinę žmogaus vidinę būseną (emocijas, baimes, išankstines nuostatas...).

Besiklausančiajam privalu aiškiai suvokti ribas, kurias nusako pagrindinis Išklauso centro tikslas – pagalba: pirmiausia savo ribas, situacijos ir sutinkamo žmogaus ribas.

Išklauso funkcija konkretizuojama besikalbant Išklauso centro buveinėje ar kitose susitikti tinkamose vietose:

- priimant žmogų ir leidžiant jam pasijusti patogiai;
- stengiantis suprasti tikrąją jo problemą, atsižvelgiant į bendrą situaciją;
- ieškant sprendimų, kurie žmogų įtrauktų, budinant jo gebėjimus ir skatinant keisti gyvenimo būdą;
- kartu ištraukiant į tikrovę, kad būtų galima pasiūlyti atsakymą.

Išklauso centro darbuotojui neišvengiamai būtina *mokėti klausytis* suprantant, kad klausymasis, rodant supratingumą, nėra paprastas mandagumo ženklas ir yra daug daugiau, nei paprasčiausias girdėjimas. Išmokti klausytis neįmanoma per keletą susitikimų, tam reikia nuolatinės praktikos, kuri galiausiai tampa įprastiniu santykio su kitais būdu.

(II dalies 1–3 skyriuose išklauso metodologija nagrinėjama nuodugniau)

Nukreipimas

Nukreipimas yra konkrečių galimų veiksmų įvardijimas, pradedant nuo kilusių problemų įvertinimo, nepamirštant specifinės žmogaus situacijos ir Išklauso centro funkcijų.

Sunkumus patiriantys žmonės dažnai nėra iki galo išsąmoninę savo stygiaus, nežino, kokiomis paslaugomis gali pasinaudoti toje teritorijoje, neišmano, kaip jas pasiekti. Šia prasme ir nukreipimas laikytinas santykiu.

Pirmasis nukreipimo lygis sutampa su informavimu. Kai kuriais atvejais žmogui paprasčiausiai pakanka nurodyti visuomeninių ar privačių įstaigų adresus ir paaiškinti, kaip į jas kreiptis. Pabrėžtina, kad ne visada veiksminga tik suteikti informaciją, duoti adresus ar telefonus, nukreipimas tampa daug prasmingesnis, jei gali nurodyti konkretų žmogų iš tų sferų, žinodamas, kad jis prieinamas.

Antrasis nukreipimo lygis būtų žmogaus palydėjimas tiesiogine prasme ar paskambinant reikiamam kontaktiniam asmeniui, ar perduodant pristatomąjį raštą įstaigai, kuri tikriausiai galėtų suteikti atsakymą. Šį antrąjį nukreipimo lygį galima vadinti *konsultavimu* arba *palydėjimu* ir jam jau reikia kelių nuodugnių pokalbių. Pavyzdžiui, ieškant darbo negana turėti darbdavių sąrašą, reikia mokėti parašyti savo *curriculum vitae*, turėti asmens tapatybės dokumentus ir išspręsti gyvenamosios vietos susiradimo klausimą.

Silpnesnieji dėl neišmanymo ar iš nevilties dažnai nesidomi savo teisėmis ir jų nežino. Kartais jie kreipiasi į pagalbą teikiančias struktūras, tačiau ne į tas, į kurias pagal formaliąją teisę turėtų. Labai svarbu, kad Išklausymo centras pasirūpintų žmonėms išaiškinti jų teises ir galimybes, kurias teikia jų gyvenamos teritorijos tarnybos. Visuomeninės įstaigos kartais turi informacines skrajutes. Jos būna naudingos, jei žmonėms padedama jas suprasti, paaiškinamas jų turinys.

Nukreipti reiškia:

- padėti žmogui išnagrinėti išsakytą bėdą, atsižvelgiant į jo gyvenimo situacijos visumą;
- pateikti informaciją apie toje teritorijoje veikiančias tarnybas, įsitikinant, kad žmogus supranta tai, kas siūloma, išskaidyti procesą į etapus, išaiškinti taisykles;
- nusiųsti žmogų, palydėti jį į tas tarnybas, kuriose jis gali gauti tinkamiausią atsakymą.

Atsakomybės prisiėmimas

Sunkumus patiriančio žmogaus tarpasmeniniai ir socialiniai santykiai stokoja tvirtų atspirties taškų, jis neturi žmogaus, kuris jį išklaustytų, jam padėtų ir gražintų pokyčių viltį, pasiūlytų tikrą solidarumą.

Įsipareigoti rūpintis reiškia užmegzti su žmogumi ryšį, padėti jam ieškoti atsakymų, palaikyti jį, mėginantį spręsti problemas, padėti jam kelti sau uždavinius ir drauge planuoti ateitį, atsižvelgiant į jo padėtį ir išgales, padedant jam kelti sau realius, laipsniškus ir įtikimus tikslus, suprantant, kad kai kurios situacijos reikalauja atsiliepti *nedelsiant*.

Įsipareigoti rūpintis atsidūrusių gyvenimo užribyje problemomis ir sunkumais – tai apmąstyti visuomenę valdančius dėsnius ir realias galimybes kurti solidarumo vietas kaip atsvarą vis didėjančiam susvetimėjimui netgi tarp pačios bendruomenės narių. Iš tokios perspektyvos žvelgiant *įsipareigoti rūpintis* reiškia tapti iniciatoriais saugant varganiausiųjų teises konkrečiais veiksmais, asmeniniais santykiais, taip pat socialiniais, politiniais ir ekonominiais projektais.

Įsipareigoti rūpintis reiškia:

- išklausti žmogų kaip *vienintelį*, ne kaip spręstiną *atvejį*, bet kaip priimtina *istoriją*;
- žinoti reikmes ir realias galimybes jas patenkinti, pasitelkus asmeninius, teritorinius, bendrus, formalius ir neformalius išteklius;
- tirti, formuluoti ir išbandyti atsakus, susijusius su konkrečiu prašymu;
- skirti laiko, energijos ir išmanymo ieškant sprendimų, kurie pirmiausia būtų teigiantys asmens vertę;
- pasitelkti tarnybas, bendruomenę ir pačiam siekti dėl kylančių reikmių sukurti solidarumo tinklą, kuriame dalyvautų visi galintys padėti;
- palydėti žmogų, ieškančį išeities iš savo vargų, pripažįstant ir saugant jo teises;
- kartu su žmogumi sukurti projektą, kuriame, atsižvelgiant į jo tikrąją padėtį, būtų numatyti prieinami ištekliai, veikimo galimybės imantis spręsti problemą, nustatyti realistiški, laipsniški ir laiko atžvilgiu įvykdomi tikslai;
- skatinti kompetentingas įstaigas savo ruožtu prisiimti atsakomybę tikrinant, ar rūpinamasi veiksmingai, ir įvardijant pasitaikančius trūkumus;
- skubiai atsiliepti neatidėliotinu atveju;

- skatinti bendruomenę dalyvauti ir kartu ieškoti sprendimo bei veikimo būdų;
- stengtis suvienyti profesionalumą ir gailęstingą meilę, kompetentingumą ir tarnavimą.

(II dalies 4 skyriuje tema aptariama metodologiškai nuodugniau)

Antras skyrius

Organizacija, struktūra, priemonės, veiklos modeliai

• Darbas su projektais. Kokybę apibrėžiantis metodas

Išklausymo centro santykių su žmonėmis tvarka ir veikimo *strategija* turi būti grindžiami bendraisiais kriterijais, kuriais vadovautųsi visa komanda.

Šis stilius, metodas susijęs su pagarba žmogui, jis kyla iš siuntėjos – bendruomenės ir iš socialinės situacijos, kurioje Išklausymo centras veikia.

Išklausymo centro darbo metodas turi remtis:

- santykiu, grindžiamu pagarba žmogui, jo orumo ir atsakomybės pripažinimu;
- visos komandos atliekamo darbo analize ir vertinimu;
- programos vykdymu ir nuodugniu tikrinimu, kaip ji vykdoma;
- kitų tos teritorijos realiųjų pripažinimu ir atsižvelgimu į jas.

Išklausymo centras pasiekia savo tikslus tiek, kiek jo darbo logika grindžiama projektų logika.

Dirbti su projektais reiškia:

- pripažinti, kad kiekvienas žmogus yra vis kitoks, o jo situacija skiriasi nuo kitų;
- pranokti atsiliepimo į poreikį logiką, veikti laikantis skatinimo principo, neužmirštant, kad kiekvienas žmogus pats yra savo problemų sprendėjas;
- analizuoti problemas, atsižvelgiant į toje teritorijoje susiklosčiusias aplinkybes;
- neimti improvizuoti kilus primygtiniams klausimams;

- nuolat apmąstyti veiklą, atliktus darbus (peržvelgti tikslus, strategiją, turimus išteklius ir t. t.);
- derinti veiklą ir planavimą;
- skatinti veiklos skaidrumą; atskleisti galimus darbo tobulinimo veiksnius;
- brandinti gebėjimą analizuoti ir vertinti situacijas, nuosekliai planuoti veiklą, ieškoti naujų išteklių ir juos įtraukti, pažinti teritoriją, veikti tinkle, įtraukiant bendruomenę, ieškoti paties tinkamiausio atsako į žmonių reikmes, vengti perduoti ar savavališkai prisiimti atsakomybę už problemų sprendimą.

• Ugdymas

Šiandien labiau nei bet kada atkreiptinas dėmesys į projektų vykdytojų pasirengimą. Darbo pasaulyje reikalaujama profesinio pasirengimo. Dar svarbiau, kad *Caritas* ir krikščionių bendruomenė rūpintųsi žmogiškuoju ir krikščioniškuoju ugdymu, nes jų užduotis yra skatinamoji.

Atsivadavimo, dosnumo, noro veikti, troškimo daryti gera ir, be abejo, specifinių profesinių įgūdžių gali nepakakti, kad savanoris būtų geras Išklauso centro darbuotojas. Klausytis žmogaus, patekusio į sudėtingą neviltingą ir stygiaus situaciją, dažnai gali būti labai sunku, tam reikia itin stiprios vidinės pusiausvyros ir nuolatinio darbo su savimi, pratybų. Pasinėręs į darbą žmogus labai dažnai užmiršta, iš kur kyla jo įsipareigojimas. Šia prasme ugdymas yra nepakeičiama darbuotojų motyvacijos ir pažinimo stiprinimo priemonė, atkreipiant dėmesį į socialinės aplinkos ir asmeninės patirties pokyčius. Pirminis ugdymo tikslas yra didinti darbuotojo pasirinkimo sąmoningumą atsižvelgiant į asmenines nuostatas ir užduotį, kurią jis turi atlikti.

Kiekvienas savanoris prieš pradėdamas tarnystę ir jos metu yra kviečiamas ugdytis. Ugdymas turi būti numatytas veiklos planuose ir į juos įtrauktas.

Dėl sociokultūrinių aplinkybių sudėtingumo, spartaus ir nepaliaujamo vargo plitimo apmąstyti:

- kokio išmanymo ir kokių įgūdžių reikia šiai veiklai;
- savanorių profesionalumo būtinybę;

- galimybė įtraukti į komandos darbą *ekspertus*.

Vis dėlto Išklausymo centro darbuotojai nėra techniniai darbuotojai ir neturi jaustis tokie. Jie yra pastoraciniai darbuotojai, nors kai kurios jų kompetencijos yra specifinės. Reikia atsižvelgti į įvairius ugdymo lygius kuriant Išklausymo centro struktūrą.

Lygiai

Pradinio, arba bazinio, **ugdymo** tikslas yra bendrosios temos, stiprinančios asmeninio pasirinkimo motyvus.

Tai procesas:

- jo metu kiekvienas darbuotojas turi pasitikrinti savo įsipareigojimo motyvus;
- skirtas ne tik kai kurioms žinioms bei įgūdžiams įgyti, bet pirmiausia pajusti darbo stilių, bendrąją tapatybę ir tikslus;
- būtinas įsilieti į bendrąją tarnystės logiką ir pamatyti savo įnašo veiksmingumą, pažinti išorines ir vidines tikrovės, į kurią norima panirti, sąsajas;
- būtinas bendrajai terminijai perimti;
- esminis darbo komandoje įgūdžiams išsiugdyti.

Specialusis ugdymas yra procesas, pritaikytas pagal kiekvieno darbuotojo atliekamas **funkcijas** grupėje ir skirtas žinioms bei **įgūdžiams** konkrečioje veiklos srityje įgyti (teisinė bazė, gyvenamasis plotas, darbas, imigrantų klausimai ir t. t.).

Tie darbuotojai, kurie užsiims pokalbiais, turi geriau išmanyti kai kurias temas, susijusias su santykių palaikymo ir apmąstymo dinamika ir ypač išanalizuoti svetingumo, išklausymo, nukreipimo, atsakomybės prisiėmimo aspektus. Visam tam reikia drąsos stoti asmeninės patirties akivaizdoje, tai gi pirmiausia pažinti save. Būtina klausytis savęs, norint išmokti klausytis kito ir branginti jo nepakartojamumą. Klausymas kaip tarnystė – Išklausymo centro pagrindas – labai skiriasi nuo mūsų gebėjimo asmeniškai klausytis ir priimti asmenį. Klausymas gali būti suprantamas kaip palaikymo momentas, kaip būdas padėti žmogui, kad jis išmoktų padėti sau pats. Kad išmoktume tokio klausymosi, reikia nukeliauti ugdymo kelią, kuris padėtų:

- suprasti kito gestus, jo nutylėjimus;

- pripažinti pagarbos tam žmogui svarbą;
- atskirti išreikštus prašymus ir neišreikštus poreikius.

Nuolatinis ugdymas yra tęstinis atsinaujinimo procesas. Komandos susitikimai, pasitikrinimai ir supervizija yra neatsiejamos nuolatinio ugdymo dalys.

Turinys

Ugdymo procese būtinai turi susipinti teologinis-pastoracinis išklauso matmuo su kompetencijų, t. y. gebėjimų ir įgūdžių, nors ir neprofesionalių, įgijimu:

- klausymosi, santykio palaikymo, bendravimo;
- analizės, vertinimo, tikrinimo;
- bendradarbiavimo, kitų įtraukimo (tiek grupės narių, tiek pašaliečių);
- planavimo, veiklos planų sudarymo.
- Jokiu būdu negalima nuvertinti normatyvinių aktų išmanymo. Išklauso centras turi visada koja kojon žengti su įstatymais, susijusiais su žmonių poreikių tenkinimu, jų apsauga. Tai dar labiau padeda ugdyti sąmoningumą ir asmeninę atsakomybę.

Kalbant apie turinį, reikia turėti omenyje šiuos matmenis:

- teologinį ir pastoracinį;
- antropologinį ir psichologinį;
- socialinį-kultūrinį, institucinį ir teisinį.

Būdai

Labai svarbu, kad ugdymo procesai būtų konkretizuoti, atsižvelgiant į poreikius ir veiklos sritis. Reikėtų pirmumą teikti *interaktyviam* ugdymo metodui, leidžiančiam lyginti tarpusavyje, dalytis ir analizuoti remiantis patirtimi.

Apibrėžiant ugdymo procesą svarbiausia:

- įvertinti besikreipiančiųjų poreikius, žinojimą ir lūkesčius;
- kreipti dėmesį į galutinius bendruosius tikslus;
- numatyti laiką ir būdą pasiektiems rezultatams įvertinti.

Be to, planuojant ugdymo procesą labai naudinga pasinaudoti vyskupijos ar dekanato organizacijos *Caritas* pagalba.

Taip pat labai pravartu dalyvauti įvairiose privačiose ar viešose ugdymo iniciatyvose, organizuojamose teritoriniu arba kitokiu pagrindu (konferencijose, kursuose, organizuojamuose vietos institucijų, vyskupijos organizacijos *Caritas*, savanorių organizacijų ir t. t.). Kai kurie grupės nariai galėtų prisiimti pareigą informuoti savo bendradarbius apie išgirstas ugdomas naujienas.

• Komanda

Nuo komandos darbo priklauso viso Išklauso centro darbo kokybė. Grupėje atsiskleidžia bendros atsakomybės, bendradarbiavimo, tarpusavio atsakomybės vertinimas. Komanda yra bendruomenės, kuri ją įgalioja, išraiška, šiai bendruomenei ji yra atsakinga ir jai atsiskaito.

Veiksmingo grupės darbo pagrindiniai kriterijai yra vienas kito pažinimas, darbo išmanymas, tarpusavio pasitikėjimas, bendri tikslai ir jų siekimas, atsakomybė už patikėtą pasiuntinybę ir pareigas, dalijimasis darbo metodais, bendras ugdymasis. Darbo grupė, jei taip galima ją vadinti, turi augti ir bręsti kaip vienis, kartu galvojantis ir planuojantis.

Grupė sudaryta iš kompetentingų žmonių, tačiau nebūtinai iš profesionalų, nuolat derina vieni kitų požiūrius dėl galimybių atsiliiepti į problemas, dalijasi pasirinkimais ir atsakomybe. Grupėje visada galima nuolat pasitikrinti savo motyvaciją ir tikslus.

Išklauso centrui būtina darbuotojų, išmanančių skirtingas sritis, grupė, jų visuma leistų tvariai laiduoti, kad bus vykdomi jo tikslai: priimti, išklausti, nukreipti ir palydėti.

Darbuotojai, savaimė suprantama, galėtų savo ruožtu būti palydimi profesionalo (pvz., socialinio darbuotojo). Niekada negalima manyti, kad vienintelis Išklauso centro darbuotojas yra tas, kuris klausosi – jis tėra vienas iš grupės darbuotojų, turinčių savo konkretų vaidmenį. Į visus vaidmenis turi būti žiūrima kaip į tarnystę, jie neturi būti hierarchizuojami, nė vienas nėra viršesnis.

Kad Išklausymo centro darbas būtų sklandus, būtinas visos grupės bendras darbas.

(II dalies 5 ir 6 skyriuose tema aptariama nuodugniau)

• Veiklos planas

Veiklos planas yra **dokumentas**, apibrėžiantis veiklos **kryptį**, jo turi laikytis Išklausymo centro nariai, kad veiktų išvien ir siektų bendrų tikslų.

Šis dokumentas periodiškai **tikrinamas**, atnaujinamas ir pritaikomas prie besikeičiančių sociokultūrinių aplinkybių, kuriomis Išklausymo centras veikia. Veiklos planas yra dinamiškas dokumentas, nuolat pritaikomas prie tikrovės nuo pat centro atidarymo dienos.

Visi Išklausymo centro veiksmai derinami pagal veiklos planą. Veiklos planą būtina sudaryti norint įgyti motyvaciją, susikalbėti ir apibrėžti bendrą tapatybę. Toks planas be galo reikalingas, kad grupės nariai vienas kitą pažintų ir pati darbo komanda sutvirtėtų. Todėl sudarant veiklos planą reikėtų dalyvauti visiems, kurie paskui jį vykdys.

Veiklos plano sudarymas yra neatsiejama Išklausymo centro veiklos dalis.

Pradinėje darbuotojų ugdymo stadijoje reikėtų pamėginti sudaryti veiklos planą, tiksliau hipotetinį planą, nes galutinį visada turi tvirtinti visa komanda, dirbanti konkrečiame Išklausymo centre, kartu su pastoracine taryba.

Paprastai Išklausymo centras gimsta iš poreikio parapijos ar dekanato bendruomenėje pasirūpinti žmonėmis, kurie susidarius nepritekliaus sąlygomis neturi į ką kreiptis ir būti išklaustyti. Vis dėlto svarbu bendrai aptarti veiksmus, kad būtų veikama pagal bendrąjį planą, nustatyti bendrąsias gaires. Tai padeda atlikti kokybinių santykių šuolį pačioje grupėje ir bendraujant su stokojančiaisiais. Kiekvienas projektas atsiranda kaip atsakas į poreikį tam tikromis aplinkybėmis. Todėl pirma veiklos plano fazė visada yra tarsi „informacinis komunikatas“ apie situaciją (surenkama informacija, ištiriami ryšiai, ieškoma kontaktų ir t. t.).

(II dalies 7 skyriuje tema aptariama nuodugniau)

• Tikrinimas

Tikrinti, išsakyti įžvalgas, vertinti ir pertvarkyti visiems drauge yra metodologiškai labai svarbu, nes tai grupei leidžia:

- išreikšti bendruomeninę savo tarnystės plotmę;
- pasidalyti ištekliais ir gebėjimais priimti ir spręsti problemas;
- užtikrinti darbo tęstinumą, vientisumą ir kryptingumą.

Labai svarbu, kad klausimai, susiję su motyvacija, priemonėmis ir kintančiomis aplinkybėmis, Išklausymo centro ir bendruomenės būtų sprendžiami labai glaudžiai. Kartais nutinka, kad noras bet kokia kaina pasiekti savo tikslų, turėti atsakymus į visus klausimus, grupę padaro uždarą, savimi patenkintą ir verčia užsimiršti, kieno įgaliota ir kokių tikslų ji siekia. Patikrinimo metas yra gera proga komandos nariams reikšti pasiūlymus, pataisyti veiklos kryptis, įterpti elementus, kuriuos teikia kasdienio darbo patirtis. Todėl labai svarbu, kad grupėje vyrautų sveika bendravimo atmosfera, nu-siteikimas priimti pasiūlymus, juos pritaikyti ir taip keisti veiklos procesą.

Išklausymo centruose dirbantys darbuotojai atlieka labai vertingą, ypač svarbų, naudingą darbą, itin artimą žmonėms ir be galo konkretų. Tačiau dažnai jis atliekamas einant „skirtingais keliais“, improvizuojant, ne kartą labai nutolstant nuo tos matricos, pagal kurią turėtų veikti organizacijos *Caritas* išklausymo centras.

Reikia skatinti visas veiklas, tačiau jos turi vykti pagal tam tikras gaires: kai kurios iniciatyvos gal ir yra idealios konkrečiomis situacijomis, tačiau jos turi subręsti komandoje. Todėl būtina ramybė veikiant, objektyvumas ir noras objektyviai patikrinti jų veiksmingumą, kad būtų galima išsiaiškinti, ar jos tikrai tarnauja žmonėms, krikščionių bendruomenei. Čia patikrinimas yra labai stiprus įrankis įvertinant savo asmeninių idėjų svarbą. Leistis tikrinamam šiuo atveju reiškia leisti įvertinti savo veiklą, nesijaučiant teisiamam, išgirsti save ir pažinti. Tai patiems nariams leidžia pajusti pagarbaus dialogo vaisingumą, grindžiamą atviru savęs ir kitų klausymusi, priimant asmeninius ir kultūrinius kiekvieno skirtingumus, išgyvenant tarpasmeninių santykių džiaugsmą ir galimybę kartu bręsti.

Tikrinimas yra neatsiejama nuolatinio ugdymo dalis ir todėl turi būti planuose numatytas aktas, jis negali priklausyti nuo aplinkybių, turi vykti

periodiškai: kas savaitę, mėnesį, kas tris mėnesius. Labai svarbu, kad šios datos būtų numatytos veiklos plane ir jų būtų paisoma tikrovėje.

Tikrinimas turi vykti Išklausymo centro komandoje trimis lygmenimis:

- dėl pasiektų tikslų, dėl centro veiklos, dėl atsirandančių reikmių;
- dėl „bylų“ poslinkių;
- dėl darbuotojo ir grupės.

Pirmajame lygmenyje tikrinama, ar siekiama veiklos plane numatytų tikslų, tikrinama Išklausymo centro veikla ir ar laikomasi jos tvarkos. Nustačius tam tikrą periodiškumą, pvz., kas tris šešis mėnesius, rečiausiai kasmet, būtina peržvelgti tarnybos nuveiktus darbus, drauge peržvelgiant būdus ir metodikas, kuriomis remiantis buvo bendraujama su žmonėmis, ir aptariant poreikius, su kuriais buvo susidurta. Tokio patikrinimo metu grupė irgi turėtų teikti pasiūlymus dėl pastoracinių ir metodinių aspektų, siūlyti būdus, kaip galėtų prisidėti bendruomenė. Labai svarbu, kad tokio patikrinimo metu dalyvautų visa komanda.

Antrajame lygmenyje tikrinama veiklos plane numatyta veikla, kaip siekiama užsibrėžtų tikslų. Toks tikrinimas turėtų vykti kiekvieną savaitę, dalyvauti turėtų darbuotojai, užsiimantys klausymusi. Tokie tikrinimai labai svarbūs ugdymui, kadangi viskas vyksta akistatoje su realybe ir todėl daug lengviau analizuoti situacijas.

Susirinkime derėtų:

- įvertinti naujas situacijas, kurios išryškėjo klausantis;
- apibrėžti veiksmų konkrečioje situacijoje planą;
- apžvelgti einamuosius reikalus, kuriems buvo įsipareigota anksčiau;
- skatinti darbuotojų tarpusavio dalijimąsi patirtimi.

Išklausymo centre išryškėjusios visos naujos situacijos turėtų būti aptariamoms kartu, įvertinamos ir išdiskutuojamos visos komandos. Labai dažnai įvertinimas gimsta besikalbant, kai išreiškto poreikio, atrodytų, nereikia atskirai gvildinti, ypač tais atvejais, kai tai susiję su žmogumi iš kitos teritorijos, kai jis nukreipiamas ir siunčiamas. Labai svarbu, kad visa komanda užsiimtų palydėjimu tų, su kuriais užsimezgė tęstiniai santykiai, nes tai leidžia geriau pažinti situaciją ir pradėti asmeninį projektą.

Trečiasis tikrinimo **lygmuo** susijęs su mano požiūriu į tarnystę, remiantis atgarsiais, kurie byloja apie mane (potyriai, jausmai, apribojimai, baimės ir t. t.), santykiais su bendradarbiais. Tai labai subtilus lygmuo,

tačiau jis labiausiai atskleidžia *tiesą* apie mane ir mano darbą. Šiam tikrinimui atlikti galima pasitelkti žmogų iš šalies.

• Pradžia ir organizavimas

Išklausymo centras gali būti įsteigiamas dėl poreikių, iškylančių tam tikromis aplinkybėmis skirtingose situacijose, kuriose šie poreikiai būna skirtingai interpretuojami. Poreikį įsteigti Išklausymo centrą gali pareikšti parapijos ar/ir dekanato pastoracinė taryba, klebonas ar dekanas, tačiau jo veikla vyksta organizacijoje *Caritas* – bendruomenės pastoraciniame organizme.

Prieš pradėdant Išklausymo centro veiklą būtina, kad įsipareigosiantys žmonės iki tol imtų reguliariai susitikti. Susitikimų tikslas yra:

- išstobulinti bendrą, visiems suprantamą kalbą, kuri leistų vieniems kitus suprasti;
- išsiaiškinti, ką visiems reiškia klausymas;
- skaityti, mokytis, pritaikyti, konkretizuoti vietas aplinkoje tai, kas pateikiama šiame ir kituose tekstuose;
- atsiverti tikrovės ir išteklių pažinimui;
- nusistatyti veikimo stilių, paremtą vertybėmis, kurių reikia atliekant konkrečią tarnystę.

Per parapijos ir/ar dekanato organizaciją *Caritas*, kurio išraiška yra Išklausymo centras, sumanymas steigti tarnybą turi pasiekti bendruomenę: pastoracinę tarybą, grupes, komisijas... To tikslas yra išsiaiškinti visų turimus bendrus išteklius, grupės narių žinias ir įgūdžius, kad galiausiai būtų galima sukurti veiksmingą veiklos tinklą.

Po to organizacijos *Caritas* išklausymo centro steigimo idėja turėtų būti suderinta su vyskupijos, dekanato ir pastoracinės zonos, kuriai priklauso, institucijomis. To reikia dar ir dėl to, kad būtų galima ugdyti savanorius, atitinkančius centro kriterijus.

Organizaciniu požiūriu Išklausymo centras gali būti apibūdinamas taip:

- darbuotojų grupė, vadovaujama koordinatoriaus;
- žinoma ir ori vieta;
- tinkami įrankiai ir ištekliai;

- darbo metodika, grindžiama planavimu, tikrinimu, komandos darbu ir tinkliniais ryšiais.

Kai kurie aspektai jau buvo plačiai aptarti, kiti bus aptariamai tolesniame skyriuje. Čia dar norime aptarti keletą aprūpinimo klausimų.

Aplinka, patalpos

Išklausymo centrui reikia patalpų, kurios būtų pritaikytos lankytojams laukti ir jų klausytis. Jei įmanoma, geriausia būtų, kad į patalpas būtų patenkama pro atskirą nuo kitų tarnybų įėjimą, jog būtų užtikrintas anonimiškumas. Taip pat reikėtų patalpų dokumentams saugoti, sekretoriato įrangos, patalpų komandai susirinkti. Gali kabėti užrašas su pavadinimu ir darbo laiku. Pravartu turėti atskirą pašto dėžutę korespondencijai.

Valandos

Budėjimo laikas nustatomas pagal lankytojų poreikius, pagal vietos situaciją, darbuotojų skaičių ir jų galimybes dirbti. Reikėtų stengtis, kad centras veiktų bent dvi dienas per savaitę. Centro darbo valandomis vyksta tik klausymasis.

Priemonės

Išklausymo centras turi galėti naudotis tam tikra aparatūra, kuri būtų arba bendra, arba priklausanti jam: telefonu, kompiuteriu ir t. t. Taip pat būtinos kai kurios priemonės: įvairi dokumentacija (duomenys, teisiniai dokumentai, straipsniai...), tinklo duomenys (adresai, kontaktiniai asmenys...), susitikimų grafikai, prašymų/pasiūlymų registras, asmeninių susitikimų grafikas, archyvas.

Ekonominiai ištekliai

Išklausymo centrui privalu turėti galimybę gauti bendruomenės paramą. Turi būti periodiškai tikrinama, kaip naudojami ekonominiai ištekliai. Tikrina organizacijos *Caritas* ir pastoracinės komisijos nariai.

Juridiniai aspektai

Juridiniu požiūriu Išklausymo centras gali būti dvejopas. Gali priklausyti parapijai, kurios išraiška jis yra (arba prie kurios glaudžiasi, jei jis yra dekanato ar kelių parapijų institucija). Šiuo atveju už Išklausymo centro veiklą yra atsakingas klebonas. Taip pat toks centras gali veikti kaip savarankiška savanoriškais pagrindais veikianti organizacija. Tokiu atveju jis turi savo statutą ir savo valdymo organus, taip pat organizacinę, administracinę ir sprendžiamąją autonomiją, gali turėti savo lėšų ir vykdyti tikslinius projektus.

Remiantis pačia Išklausymo centro prigimtimi, pirmasis variantas atrodo tinkamesnis, tačiau nereikia atmesti ir antrojo, kadangi kartais gali prireikti juridiskai nepriklausomos organizacijos.

Trečias skyrius

Išklausymo centras konkrečioje vietoje

• Teritorijos pažinimas

Sociokultūrinės aplinkos, kurioje veikia Išklausymo centras, pokyčiai ir kasdien išskylančios vis kitokios sudėtingos situacijos, viena vertus, reikalauja specifinių įgūdžių, kita vertus, – „projektinio“ darbo stiliaus, atitinkančio tos vietos sąlygas. Kitais žodžiais tariant, norint veikti sudėtingomis aplinkybėmis reikia pažinti asmenis ir teritoriją. Būtina ugdyti gebėjimus analizuoti ir interpretuoti socialinę tikrovę, atidžiai stebėti erdvę, kurioje randasi ir plinta tam tikros reikmės, nevengti klausytis ir už Išklausymo centro sienų.

Pažinti aplinką

Išklausymo centras negali leisti tarsi nejučia praslysti sudėtingoms socialinėms realijoms neieškodamas, kaip jis gali prisidėti jas įveikiant, nesistengdamas pritaikyti savo veiklos metodikos. Jis turi rasti savo vietą ir

funkciją vykstant pokyčiams, turi toliau tikrinti, atnaujinti, integruoti savo veiklos planą.

Kai kurie iššūkiai turi ypač didelę įtaką Išklausymo centro veiklai:

- stiprėjanti kultūrinė ir ekonominė globalizacija (daugiaetnė visuomenė, tarptautinė prekyba, religinis pliuralizmas ir t. t.);
- *Welfare State* (gerovės) krizė (efektyvumo, poveikumo, teisėtumo, universalistinio prado krizė ir t. t.);
- namų ūkio ir darbo krizė (sunkumas pritaikyti, mažas judrumas, persikvalifikavimo galimybės teapima labai siauras sritis, kitos yra ne tokios paslankios, labai struktūruotos ir profesionalizuotos);
- vertybių, ryšių, santykių trapumas (vartotojiškumas, sekuliarizacija, pliuralizmas ir t. t.).

Šitokių dinamikų akivaizdoje nesikeičia prašymų, pasiekiančių Išklausymo centrus, turinys. Jie dažniausiai būna susiję su materialine gerove (namai, darbas, apgyvendinimas, rūbai, pašalpos ir t. t.). Beje, jų smarkiai daugėja, taigi daugėja ir nepatenkintų reikmių turinčiųjų, be to, atsiranda ir **naujojo skurdo** situacijų (svetimšaliai, ypač pabėgėliai). Pastarieji gali užtvindyti Išklausymo centrą ir iškreipti jo prigimtį, paversti jį tiesiog atsakymų paieškos, pavojaus skelbimo vieta.

Neturėjimas pastovaus darbo ir nuolatinės gyvenamosios vietos, sveikatos apsaugos ir švietimo, vaikų ir senelių priežiūros problemos paliečia vis didesnę gyventojų dalį ir nesiejamos tik su tam tikromis gyventojų grupėmis (ligoniais, pagyvenusiaisiais, neįgaliaisiais); su jomis susiduria visos institucijos, kontroliuojančios, kad būtų laikomasi pilietinių teisių. Šie poreikiai daro vis didesnę įtaką netgi tose teritorijose, kurios laikomos turtingomis. Taip pat paminėtini vargingi santykiai, bendravimo sunkumai, negebėjimas susitvarkyti gyvenimo, gyventi prasmingai. Visas šias problemas vis labiau atspindi negebėjimas sukurti ir išlaikyti pusiausvirą šeiminių gyvenimą. Dažnai už paprasčiausio pagalbos prašymo slypi giluminė problema, neišreikštas santykių poreikis, tarpusavio santykių stoka. Plinta **paslėpto vargo** situacijos vadinamosiose normaliose šeimose. Šiuo atveju kalbame apie tas vargo formas, kai neprašoma socialinės pagalbos, nes jos nepatenka nė į vieną iš vargo kategoriją (turintys priklausomybių, nepajėgiantys integruotis...). Tokie žmonės neturi netgi kontaktų, kuriais galėtų kreiptis dėl kurios nors paramos (prašyti subsidijų, kreiptis į nakvynės namus...). Daugėja

šeimų, **balansuojančių ant skurdo ir minimalaus pragyvenimo ribos**, joms lemtingas gali būti bet koks destabilizuojantis pokytis, pvz., kad ir laikinai praradus darbą gali būti peržengta skurdo riba. Tuo pat metu nenumaldomai stiprėja **migracijos reiškinys**, su kuriuo Išklausymo centras dažniausiai susiduria per bedarbybę, benamystę.

Tokių dinamikų akivaizdoje Išklausymo centras turi rūpintis, kaip išklausti ir palydėti į sunkumus patekusį žmogų. Išklausymo centro veikla susijusi su klausymusi, tačiau reikia turėti omenyje visą situacijos sudėtingumą ir stiprinti Išklausymo centro atsakomybę ir pastangas užtikrinti **asmens teises**, ypač silpniausiųjų, ir išvelgti vietos realijas bei atsižvelgti į jas.

Išklausymo centro darbuotojai turi ne tik išmanyti įstatymus, bet ir rūpintis, kad jų būtų laikomasi, jie turi būti tie, kurie įsitikina, jog tai, kas surašyta popieriuje, iš tikrųjų vykdoma, turi užtikrinti „paskutinių eilėje“ teises, privalo būti tikri, kad pavieniai žmonės ir šeimos gauna viską, kas jiems juridiskai priklauso, ir tai vyksta ne dėl skirstančiųjų palankumo ar jų gerumo, bet dėl to, kad taip nustatyta įstatymais ir to reikalauja teisingumas. Nors to nepakanka, bet kad būtų garantuotas šis minimumas, darbuotojas turi būti labai arti, šalia žmogaus, jo klausytis, būti su juo solidarus. Klausymą padaro labai vertingą reali pagalba, išreikšta konkrečiu palydėjimu, pasirūpinimu, pilietinių teisių apsauga. Taigi reikia pasirūpinti, kad žmogus būtų ne tik išklausomas, bet ir apsaugotas bei įgyvendintos tos jo teisės, kurias „rinka“ lengva ranka nubraukia. Dažnai iškreipiamas subsidiarumo principas. Visuomeninės tarnybos turi garantuoti, kad bus laikomasi piliečio teisių. Turiu teisę į socialinę rūpybą, į sveikatos apsaugą ne dėl savo amžiaus ar odos spalvos, o dėl to, kad esu pilietis.

Pažinti teritoriją

Teritoriją pažinti sudėtinga, tačiau būtina:

- kad būtų atpažinti poreikiai ir jų raida;
- kad būtų pažinti veiksmingi privatūs ir visuomeniniai ištekliai;
- kad būtų optimizuota turima energija;
- kad būtų skatinami adekvatūs atsakymai.

Teritoriją būtina pažinti tiems, kurie dirba Išklausymo centre, net jeigu tai nesusiję su jų tiesioginėmis funkcijomis, tai yra bendras visų darbuotojų

ir bendruomenės rūpestis. Taigi Išklausymo centro funkcija yra **vertinti** ir skleisti **informaciją** apie esamą situaciją. „Duomenų grąžinimo“ momentas yra labai gera proga bręsti pačiai bendruomenei, atgaivinti pastoraciją, leidžiant Išklausymo centrui būti tikra „antena“, sugaudančia teritorijoje atsirandančius sunkumus ir skurdą, privilegijuota „duomenų baze“. Išklausymo centro surinkta medžiaga apie vargą ir skurdą turi tapti ne kaupiamu archyvu, o sąmoningumo auginimo priemone. Ieškotina galimybių išanalizuotą medžiagą paskleisti ne tik krikščionių bendruomenėje, bet ir organizuojant viešuosius debatus civilinėje erdvėje.

Šiuo požiūriu Išklausymo centras yra ypatinga parapijos ir dekanato organizacijos *Caritas* priemonė. Įvairių skurdo pavidalų pažinimas sudaro pagrindą gyvai patirti bendruomenės solidarumą. Tolesnis žingsnis yra tokio solidarumo plėtojimas: įsipareigojimas duoti tikslus ir aiškius atsakymus. Pažinti teritoriją reiškia naudojantis periodiškai atnaujinama informacija pažinti galimybes ir kitus supažindinti su galinčiomis atliepti jų poreikius galimybėmis, nesvarbu, ar jos būtų visuomeninės ar privačios:

- sanitarinėmis, socialinėmis, rūpybos, švietimo tarnybomis, dienos centrais (paaiškinant, kur jie yra, kokias paslaugas teikia, kam, kokiomis sąlygomis, kokiomis valandomis...);
- savanorių grupėmis, socialinėmis organizacijomis, asociacijoms (nurodyti koordinates, siūlomas paslaugas...);
- pagalbos ir tarpusavio pagalbos grupėmis;
- pasiruošusioms priimti šeimomis;
- ...

• Tinklo darbas

Išklausymo centras pasiekia savo tikslus tiek, kiek geba įsisavinti darbo tinkle logiką. Dirbdamas tiesiogiai su klausomuoju arba su tos teritorijos realijomis, centras visada atlieka ryšininko ir tarpininko funkciją tarp žmonių ir galimų aktyvuoti išteklių.

Išklausyti – tai žiūrėti į kitą visa apimančiu žvilgsniu (ne tik į jo išsakytus poreikius), matyti, kokioje aplinkoje (socialinėje, kultūrinėje, šeiminingoje) jis gyvena, išsiaiškinti, kas joje trukdo pasiekti tikslą, o kas gali būti ištekliai.

Palydėti – tai padėti žmogui atpažinti savo galias ir jas suvienyti su išoriniais ištekliais.

Tinklas yra sudarytas iš laikančių ir sutvirtinančių siūlų ir mazgų. Kaip kad tinklo neįmanoma išardyti į siūlus ir mazgus, taip ir pavienių asmenų negalima atskirti nuo aplinkos, kurioje juos kažkas laiko ir kurioje jie gyvena. Išklusymo centras yra vietos tarnybų tinklo mazgas ir todėl niekaip negali išvengti jų sąveikos. Išklusymo centro darbuotojas šį teritorijos išteklių tinklą laiko įrankiu, skirtu konkrečiam tikslui pasiekti. Jis dirba kaip santykių tarp skirtingų vienetų reguliuotojas ir palaikytojas, išteklių ir ryšių telkėjas ir gaivintojas.

Dirbti tinkle reiškia save laikyti „vienu iš“ teritorijos vienetų, žmonių poreikius tenkinančiu šaltiniu, kuris realizuoja save tik sąveikaudamas, jungdamasis su kitomis realijomis. Šia prasme būtina ne tik žinoti, kas tikrai egzistuoja teritorijoje, bet ir įgauti savo stilių, požiūrį, metodą. Dirbti tinkle – tai tam tikru būdu mąstyti, dirbti, dalyvauti siekiant tam tikrų tikslų ir suteikti darbui tęstinumą bei autonomiją.

Darbas tinkle randasi iš bendro planavimo. Manoma, kad nėra vienintelio išeities taško, vienintelio problemos sprendimo, reikia įvairių tarpusavyje sąveikaujančių požiūrių ir priegų, tačiau visi įsitraukę subjektai laikytini lygiais. Visais jais, atsižvelgiant į kiekvieno iš jų turimą kompetenciją ir atliekamą funkciją, siekiama bendro tikslo – žmogaus gerovės.

Pasidalytas projektas:

- suvienija išsisklaidžiusius išteklius;
- sustiprina veikiančią tinklą, įgalina veikti net kuriai nors daliai nefunkcionuojant;
- skatina socialinę kultūrą, kuri įvertina visos bendruomenės išteklius, kad bendruomenė pati imtų rūpintis kai kuriais žmonių poreikiais.

Darbui tinkle reikia:

- pažinti išteklius, sudarančius žmogaus socialinį tinklą;
- paskatinti sąveiką tarp skirtingų subjektų, sudarančių tinklą;
- sujungti formalius ir neformalius tinklus;
- mokėti atsakyti savo centrinio vaidmens siekiant tikslo;
- dalytis savo ištekliais.

Dirbti tinkle – tai ne tik vertinti teritorijoje turimus išteklius, bet ir draugus bei šeimas, viską, kas susiję su sprendžiama problema, suvienyti

formalius išteklius su **gyvomis teritorijos jėgomis**, sutelkiant jas apie problemų turintį žmogų. Išklauso centras gali prisidėti vertinant **neformalius tinklus** ir padėti juos prijungti prie teritorijoje veikiančių **formalių tinklų**.

Neformalūs tinklai apima visus natūralius asmens gyvenamosios aplinkos išteklius, santykius, kuriuos galima vadinti pirminiais: šeimą, draugus, artimuosius... Šie tinklai yra stiprūs, nes jįma ir jausmus, tačiau dažnai jie nevertinami, kadangi manoma, jog negali būti perkeisti į veiksmingą išteklių.

Formalus tinklas susideda iš visų tų struktūrų, su kuriomis žmogus susiduria savo gyvenime: sveikatos, švietimo įstaigų, tarnybų, t. y. organizuoti ištekliai, sutelkti kaip atsakas į kylančius poreikius. Dažniausiai tokio tinklo veikėjai yra profesionalai, tvariai siekiantys žmonių gerovės.

Dirbant tinkle reikia gebėti sutelkti, įtraukti, sugyventi bendradarbių ratą, kuriuo galima būtų pasitikėti (advokatus, gydytojus, neužmirštini ir santechnikai, staliai...), gal derėtų įtraukti kai kuriuos žmones iš parapijos bendruomenės, kuri taip pat galėtų prisidėti pagal galimybes ir poreikius.

Labai dažnai tuo pačiu žmogumi rūpinasi skirtingos tarnybos ir nesąveikaudamos jos tiesiog veltui švaisto išteklius ir nepasiekia bendro tikslo. Darbas tinkle leidžia išvengti tokių nesusikalbėjimų. Reikėtų išties pradėti laipsniškai atsisakyti nutylimo paplitusio metodo, kai rūpintis žmogaus gerove pavedama kuriam nors vienam savanoriui. Išklauso centras gali tapti bendruomenės „smaigaliu“, gebančiu kasdien veikti ir spręsti daugybę kasdienių išklauso ir dalijimosi klausimų ir taip kurti žmoniškesnę aplinką.

Apibendrinant – Išklauso centro darbas tinkle reiškia:

- kuo nuodugniau pažinti teritoriją;
- pažinti viešuosius ir privačius išteklius;
- išmanyti, kaip veikia tarnybos, kokias paslaugas jos teikia, žinoti, kuris darbuotojas už ką atsakingas;
- turėti teritorijoje veikiančių tarnybų žemėlapi;
- vertinti, sutelkti, pajungti formalius ir neformalius teritorijos išteklius;
- vengti dubliuoti darbus, pareigas, neperduoti ir neprisiiimti svetimų iniciatyvų;

- bendradarbiauti su kitais subjektais pagal jų funkcijas ir kompetencijas, siekiant vieno bendro tikslo;
- budrinti oficialias tarnybas, neleisti joms snausti.

• Išteklių žemėlapis ir dokumentacija

Sudaryti **išteklių žemėlapi** yra pirmasis žingsnis, siekiant pažinti teritoriją ir veiksmingai dirbti tinkle. Sudarant išteklių žemėlapius ištekliai suskirstytini į viešuosius ir privačiuosius, taip pat pagal poreikių tipus. Šį darbą atlikti padeda asmeniniai santykiai. Pažįstant kitų tarnybų darbuotojus, palaikant su jais santykius galima daug veiksmingiau palydėti besikreipiančius žmones. Labai svarbu, kad išteklių žemėlapiu galėtų naudotis visi komandos nariai.

Apie kiekvieną išteklių svarbu žinoti:

- pavadinimą, adresą, telefono numerį;
- atsakingo žmogaus ir/ar kitų vardus ir pavardes;
- teikiamų paslaugų tipą;
- darbo valandas ir pobūdį;
- papildomą informaciją.

Žemėlapis turi būti reguliariai atnaujinamas, kad duomenys būtų tikslūs, jog žmogui paskui nereikėtų kreiptis kitur dėl netikslių nurodymų: jei nukreipiame, tai turime daryti kaip įmanydami tiksliau, parodydami žmogui nuoširdžią pagarbą.

Kitas teritorijos išteklių pažinimo veiksnys yra visų **dokumentų**, naujausių įstatymų sąvadai, reikalingi ir nuolat ugdant darbuotojus.

Gali būti naudingi:

- klausimynai, statistika ir kitos teritoriją pažinti padedančios priemonės, taip pat ten turimi ištekliai;
- seminarų ir ugdymo kursų medžiaga;
- su savanoryste ir privačia socialine veikla susijusi spauda;
- valstybės higienos tarnybų veiklą reglamentuojančių įstatymų sąvadai;
- normos, reglamentuojančios savanorišką darbą ir privataus bei viešojo sektorių santykius.

• Išklausymo centras ir tarnybų sistema

Išklausymo centras pasiekia optimalių savo tikslų tik tada, jeigu tinkamai įvertina ir pasinaudoja tarnybų tinklo sistema ir teritorijos ištekliais: institucijomis ir viešosiomis tarnybomis, asociacijomis ir savanorių grupėmis, šeimų konsultantais, kitais Išklausymo centrais, bažnytinėmis struktūromis ir t. t.

Išklausymo centro darbuotojas tam, kad galėtų palydėti ir nukreipti žmogų teisinga linkme, turi disponuoti formaliais ir neformaliais ištekliais, mokėti integruoti išteklius, turimus bažnytinės ir civilinės sferų.

Savaime suprantama, kad Išklausymo centras turi bendradarbiauti su savanorių grupėmis, prieglaudomis, maitinimo, aprūpinimo rūbais tarnybomis, maisto rinkimo tarnybomis, darbdavių kooperatyvais, priimančiomis šeimomis ir t. t., žodžiu, su visais, kur tik įmanoma rasti specifinių problemų sprendimus. Ypač svarbu, kad gebėtų palydėti į sveikatos apsaugos įstaigas, dienos centrus ir pan., rimtai užsiimti žmogumi, pasirūpinti jo teisėmis.

Tarp Išklausymo centrui priklausančių išteklių, savaime suprantama, yra ir ryšiai su dekanato, krašto ir vyskupijos organizacija Caritas.

Tarp pagrindinių įstaigų, su kuriomis dirba Išklausymo centrai, turėtų būti: miesto ir rajono savivaldybės, policija, sveikatos apsaugos, švietimo įstaigos, migracijos tarnybos, Darbo birža ir t. t. Labai naudinga dalyvauti visuose viešai organizuojamuose įvairaus lygio šių institucijų susirinkimuose ir koordinaciniuose pasitarimuose, kadangi bendravimas su tokiais partneriais padeda išryškinti poreikius ir ieškoti būdų jiems patenkinti.

Ryšiai su savivaldybe labai svarbūs, nes:

- *tai viena iš pirmųjų institucijų, į kurią žmogus kreipiasi;*
- *tai institucija, kuri geriausiai supranta žmogaus poreikius, kompleksiausiai formuluoja atsakymus ir yra atsakinga už gyventojų gyvenimo kokybę;*
- *tai institucija, kuri deleguota kurti ir garantuoti veikiančią tinklą tarp įvairių viešųjų, privačių ir solidarumo įstaigų (kooperatyvų, asociacijų ir t. t.);*
- *tai vieta, į kurią gali kreiptis visi, turintys klausimų ir ieškantys atsakymų, ir į kurią visada galima nukreipti.*

Palaikydamas ryšius su tarnybų tinklu Išklausymo centras atlieka koordinavimo funkciją. Koordinavimas gali būti operatyvusis ir sisteminis.

Operatyvusis koordinavimas skirtas pagal turimą kompetenciją derinti veiksmus, susijusius su tuo pačiu asmeniu. **Sisteminis koordinavimas** skirtas platesnei vizijai plėtoti, numatyti bendrą veiksmų eigą ilgesniam laikui, inicijuoti ir skatinti prevencijos ir reabilitacijos programas, kurti išskirtinai momentinės pagalbos organus. Problemos iškeliamos į visuomenės lygį informuojant apie atliktus darbus ir klausantis įvairių lygmenų problematikos (išgirstos parapijos bendruomenėje, dekanate, socialinių projektų vykdymo vietose ir t. t.) įvairiomis formomis (metiniuose susitikimuose, dalyvaujant susirinkimuose ir t. t.).

Subjektų specifika

Santykiai tarp Išklausymo centro ir visuomeninių tarnybų aptartini nuodugniau dėl subjektų specifiškumo.

Šiandien diskutuojant apie valstybės socialinės apsaugos reformą vis labiau pabrėžiama būtinybė integruoti vietos savivaldos tarnybas ir taip vadinamąjį trečiąjį sektorių: savanorių asociacijas, draugijas, fondus, organizacijas, religinių bendruomenių įkurtus centrus, tarnybas. Šia prasme kalbama apie perėjimą nuo *Welfare State* (gerovės valstybės) prie *Welfare Mix* ar *Welfare Community* (gerovės bendruomenės). Socialiniai reikalai patiria krizę ne tik ekonominiu lygmeniu, ne tik politikoje, bet ir dėl besikeičiančių žmonių poreikių, kurie neapsiriboja materialiniais ir nepriklausomai nuo jų vis labiau krypsta prie santykių poreikių.

Trečiasis sektorius gimė kaip atsakas radikaliam žmogaus poreikiui gyventi su kitais žmonėmis. Šia prasme trečiojo sektoriaus valstybė neatstos, jis nedaro įtakos ekonominiams veiksniams, nenori būti įtrauktas į šiuos procesus, jis įsipareigojęs parodyti, kad dėl kito galima padaryti ką nors gero ne tik dėl teisinių ar ekonominių motyvų. Šis sektorius pripažįsta, kad yra realių, bet neparduodamų ir nenuperkamų vertybių.

Būtent santykių palaikymo plotmė yra ta vieta, kur savanorystė apskritai ir ypač Išklausymo centras specifiškai realizuojasi. Mat valstybinės tarnybos yra ribojamos labai griežtų normų, turi joms griežtai priskirtas pareigas ir teises, kurių nevalia nepaisyti. Dėl tokias institucijas saistančių

normų jų darbuotojai, netgi socialiniai, turi ne tik padėti, bet ir labai griežtai kontroliuoti. Tokia funkcija teisinga ir labai reikalinga, ji garantuoja visiems vienodą dėmesį, tačiau pats procesas tampa nelankstus ir nejautrus.

Kodėl reikia bendradarbiauti?

Tiek kitos tarnybos, tiek Išklausymo centras bendradarbiaudami gali pasimokyti vienas iš kito, vienas kitą paskatinti. Visa tai gali vykti bendradarbiaujant ir veikiant drauge, siekiant bendro tikslo – kad paslaugos žmogui būtų kuo lengviau prieinamos ir kokybiškesnės.

Dažnai nutinka taip, kad Išklausymo centras ir kitos tarnybos rūpinasi tuo pačiu žmogumi; tokiu atveju reikia suvienyti pastangas, pasidalyti pareigas, rūpintis, kad tarnybos viena kitą papildytų, jog būtų pasiektas kuo geresnis rezultatas. Ieškantis pagalbos žmogus neturi jausti įpareigotas ir atsakingas kažkaip bandyti koordinuoti kelių tuo pačiu metu juo besirūpinančių tarnybų veiklą.

Šia prasme Išklausymo centro darbuotojų pastangos turi būti ypač sutelktos ir nukreiptos bendradarbiauti ir skatinti tam kitas institucijas. Bendradarbiaujant nepakankamai gali nutikti taip, kad žmogus be galo daug dėmesio gaus vienoje tarnyboje, tačiau kitose srityse negaus pakankamai atsakymų.

Kai žmogui skiriamas dėmesys jam kelia sumaištį ir sunkumą, aišku, kad ištekliai ir energija naudojami netikslingai.

Būtent dėl tokių priežasčių ypač svarbu, kad Išklausymo centras intensyviai bendradarbiautų su kitomis institucijomis, kad koordinuotai būtų skiriama dėmesio konkrečiam žmogui.

Visam tam įgyvendinti reikia priemonių ir pastangų pripažinti vieniems kitų svarbą ir atsakomybę, atliekant specifines užduotis, tačiau jei atsakomybe nebus dalijamasi, vieningos bendros veiklos žmogaus gerovės labai nepavyks pasiekti.

Išklausymo ir konflikto situacijos

Kad socialinių tarnybų ir savanorių santykiai nebūtų vien formalūs, institucijas pirmiausia turi sieti pagarba, kylanti iš vieni kitų išklausymo.

Juk neįmanoma gerbti kito, visiškai jo nepažįstant ir nežinant jo veiklos motyvų, neišmanant metodikos ir priemonių, siekiamų tikslų.

Reikia:

- *suprasti priežastis;*
- *pažinti kito savybes ir ypatybes, veiklos ir bendravimo specifiką;*
- *parodyti norą bendradarbiauti;*
- *atpažinti institucijų skirtumus, bendrus siekius, panašumus, prie jų prisitaikyti neprarandant savo išskirtinumo;*
- *būti atviram diskusijai ir kūrybingam bendradarbiavimui;*
- *ieškoti galimybių ir progų dalytis patirtimi, o ne ieškoti vienas kito veiklos trūkumų;*
- *rasti bendrus tikslus ir siekius, kad ir dalinius, ir bendradarbiauti jų siekiant.*

Visi santykiai turi konflikto plotmę, kurią gerai valdant galima paversti bendrumo energija ir panaudoti bendriesiems tikslams. Tai sakoma ne norint paneigti sunkias situacijas, bet stengiantis parodyti, kad kliūtys gali būti proga kurti pozityvų požiūrį, kuris skatintų, bent siekių lygmeniu, norą sukurti kuo didesnę bendrąją gerį. Taigi su kitomis institucijomis reikia bendradarbiauti stengiantis ne užimti jų vietą, o siekiant pačios didžiausios kiekvieno stokojančiojo gerovės.

Išklausymas kaip tarnystė. Vienas iš pačių svarbiausių žmogaus poreikių yra kalbėti, kalbėti apie save. Visi trokštame būti išklaustyti, tik ne visada mokame sustoti ir skirti dėmesio kitiems.

Išklausymo centro darbuotojo darbo įrankis – klausymas, t. y. įsiklausymas ir išklausymas. Nuoširdus atsivėrimas naujovei, kiekvieno skirtingumui ir susitikimui su kitu, suvokiant, kad kiekvienas susitikimas yra išskirtinis, yra išklausymo *tarnystės* išėities taškas.

Klausytis reiškia nutilti. Kas pripratęs prie vidinės tylos, tam lengviau ir paprasčiau tylėti su kitais. Kas nepažįsta vidinės tylos, sunkiai nutyla kitų akivaizdoje. Tylėjimas yra santykio su savimi ir kitais būdas. Tyla labai skiriasi nuo nekalbėjimo. Tylėti reiškia sukurti erdvę. Vienybė su savimi pasiekama ir išlaikoma tylint, viduje. Tyla yra ramybės kupina, turtinga kūrybinė erdvė, kurioje bręstama. Ji reikalinga, kad žvelgtume tarsi į veidrodį, atpažintume ir įsisąmonintume save, savo laisvę, savo energiją, vertybes. Išklausymo veiksmingumas matuojamas ne žodžių gausa, bet gebėjimu klausytis. Tylėjimas yra erdvė, kuri suteikiama kitam, kad jis galėtų išreikšti save jam tinkamu būdu ir laiku, kad galėtų susikaupti, išgirsti save, susitvarkyti viduje, sudėlioti mintis.

Klausyti reiškia suteikti pirmumą kitam. Tai nutildyti savo požiūrį, savo išankstines nuostatas, ištuštinti savo vidų, padaryti kitam vietos, būti jam svetingam. Klausytis reiškia nutilti tuoj pat, kai kitas pradeda kalbėti: jis yra pagrindinis veikėjas, esu čia dėl jo, kad jis atsiskleistų, jis svarbesnis už tai, ką sako.

Dialoge paprastai dalyvauja tas, kuris kalba, ir tas, kuris klausosi, jie dalijasi erdve, tačiau kai kalbame apie išklausymo tarnystę, ta erdvė maksimaliai turi priklausyti kalbančiajam.

Klausyti reiškia norėti suprasti. Klausymasis yra vidinis aktas, neleidžiantis galvoti apie kitką, siekiantis eiti iki galo, trokštantis suprasti. Tam reikia sąžiningumo, dėmesio, tylos, įsipareigojimo, laiko. Klausymuisi reikia tikslo, noro suprasti iki galo. Klausytis reikia norėti. Galima klausytis, bet negirdėti, tačiau tai neprasminga, taip elgtis negalima. Nesiklausoma dviejų žmonių tuo pačiu metu, nes jie nėra tokie patys. Du žmonės vienu metu nesiklauso vienodai, nes abiejų vidiniai pasauliai skirtingi, abiejų kitoks jautrumas ir gebėjimas priimti.

Kas siekia suprasti klausydamas, turi kontroliuoti save. Norint klausytis reikia kontroliuoti savo nuostatas, nutildyti trukdančius jausmus, kaip antai išankstines nuostatas, pavydą, gynybą, norą būti viršesniam ir provokuoti. Reikia pripažinti, kad tai, ko klausausi, gali būti vertingiau, nei manau. Pokalbis turi būti grindžiamas tarpusavio pasitikėjimu ir pagarba.

Vengtina reikšti pritarimą arba nepritaringumą, jei norime bendrauti lygiavertiškai. Rodydami pritariančius, patinka mums ar nepatinka tai, ką girdime, skatiname žmogų vienas mintis pabrėžti, o kitas suturėti. Norėdami nuoširdaus ir atviro bendravimo, turime likti neutralūs. Negana tiesiog klausytis, reikia stengtis iš visų jėgų suprasti, ką kitas nori mums pasakyti, ir reikia parodyti, kad jį supratome.

Klausyti reiškia neteisti. Polinkis teisti ypač pasireiškia tada, kai klausantis kyla stiprių emocijų ir jausmų. Sunku su nuoširdžia pagarba klausytis žmogaus, gyvenančio ne pagal mūsų vertybes, neturinčio tokių savybių, kurias mes labiausiai vertiname. Kai palaikome ir gerbiame kalbantįjį, tada tas žmogus, ypač jei jis patekęs į sunkią situaciją, jaučiasi padėjęs, galės kalbėti išlaikydamas savo tapatybę. Sukūrus tokią aplinką spaudimas prisitaikyti sumažinamas iki minimumo. Skirtumus ir konfliktus laikant iššūkiu stiprinti ryšį, gerėja tarpusavio supratimas ir bendravimas.

Klausyti reiškia pripažinti. Kai žmogus išklausomas, jis nustoja būti nepažįstamas, įgauna galimybę būti kuo nors, nesijaučia svetimšalis, apleistas, jis tampa priimtas. Klausytis reiškia sudaryti sąlygas kitam atrasti, atpažinti, išreikšti save. Kai žmogus jaučiasi išklausytas, kitaip žiūri į savo mintis, problemas, įvykius, faktus, emocijas, gali geriau matyti savo kelią,

konkrečiau nusakyti savo poreikius, akivaizdžiai matyti tai, apie ką kalbėjo. Išsakyta problema aiški ir galima spręsti, akivaizdesnės sprendimo galimybės. Klausytis – tai vyksmo centre pastatyti kitą. Tai būdas kitam pasakyti, kad dabar jis yra pagrindinis veikėjas.

Klausyti reiškia pagauti esmę. Kiekvienas žmogus kalba ne tik lūpomis, bet ir veidu, rankomis, tylėdamas. Klausomasi protu, dėmesingumu, veido išraiška, gestais, žvilgsniu, kūno padėtimi, rankomis, visa esybe. Klausytis reiškia priimti daugybės ženklų signalus. Žodžiai svarbūs, nes jie yra bendravimo, ryšio ženklai, tačiau vis tiek jie tėra tarpininkai, atvaizdas to, kas iš tikrųjų egzistuoja už jų. Klausytis reikia laisvomis ausimis ir akimis.

Labai dažnai sunkumus patiriančio žmogaus tylėjimas reiškia neapsisprendimą sakyti kokį nors svarbų dalyką ar nesakyti. Jei susilaikome nekalbėję, daugiau galimybių, kad kitas pasakys tai, kas dedasi jo galvoje. Tylėjimo nešama žinia visada yra svarbi. Kiekviename pokalbyje yra du pagrindiniai komponentai: pirmasis yra akivaizdus bendravimas, antrasis yra jausmai, išreiškiami balso tonu, gestais, judesiais, veido mimika...

Kalbantysis visada jaučia, ar tas, kuris klausosi, yra toli, ar šalia, ar dalyvauja pokalbyje, ar nuobodžiauja. Pirmiausia klausytis reikia akimis, nes žvilgsnis naikina atstumą; vengti žvilgsnio – tai vengti pokalbio. Žvilgsnis priklauso nuo jausmų, kuriuos tuo metu patiriame, ir ypač nuo tų, kuriuos patiriame nuolat. Stebėti ir klausytis reiškia tiesiogiai įsilieti į gyvenimą.

Klausyti reiškia dovanoti laiko. Tiek kalbėjimui, tiek klausymuisi reikia laiko, jie jo „atima“. Jei nusprendžiu skirti laiko klausymuisi, negaliu užbėgti į priekį, lyg norėdamas paskubinti ar sutrumpinti pokalbį. Du pokalbiai gali būti tokios pat trukmės, tačiau vienas gali atrodyti visai trumpas, o kitas nesibaigiantis. Jei nusprendžiau skirti laiko klausymuisi, negaliu išvengti jausmo, kad įeisiu į kito žmogaus gyvenimą, o visa tai atsieina laiko. Tai nėra pavogtas, prarastas, bet skirtas, dovanotas laikas. Klausytis visada reiškia neatlyginamai dovanoti kam nors savo laiką.

Veiksmingas klausymas

Klausymasis reikalauja savikontrolės, laiko, kantrybės ir nuolatinio ugdymosi. Negana paprasčiausiai klausytis ir viską vertinti tiesiog intelektualiai, reikia vertinti ir savo veiksmus klausantis.

Veiksmingas klausytis, užmegzti ryšį su kitu, reiškia:

- *Klausytis, kad suprastum*, ką kitas nori pasakyti, ne tam, kad galėtum replikuoti, prieštarauti ar paneigti.
- *Suprasti*, kad kito pasakytuose dalykuose slypi kai kas daugiau, nei vien žodžių reikšmės, paaiškintos žodyne. Kalbančiojo balso tonas, veido išraiška ir elgesys taip pat perduoda žinią.
- *Stengtis neskubėti ir nepradėti vertinti gautos žinios* per anksti. Reikia stengtis rasti raktą, kaip suprasti tai, ką kitas žmogus nori pasakyti, pamėginti pasijusti jo kailyje, žvelgti į jo pasaulį jo akimis, pajusti aplinką, kurioje jis gyvena, kalba jis apie ją ar nekalba.
- *Atsisakyti asmeninės nuomonės* ir asmeninio požiūrio visam išklausymo laikui. Būtina suprasti, kad neįmanoma klausytis kalbančiojo ir tuo pat metu klausytis savęs. Būtina neperkrauti savo „klausymosi aparato“.
- *Suvaldyti savo nekantrumą*, suprasti, kad klausymasis yra greitesnis procesas, nei kalbėjimas. Per minutę žmogus vidutiniškai pasako apie 125 žodžius, o išgirsti gali apie 400. Vis dėlto klausantysis neturi užbėgti kalbančiajam už akių, bet leisti jam papasakoti savo istoriją.
- *Išklausymo metu neruošti atsakymo*. Reikia išklausyti visą žinią prieš nusprendžiant, ką atsakysi, kai ateis tavo eilė kalbėti. Paskutinė kalbėtojo ištarta frazė gali visiškai pakeisti požiūrį į tai, kas aptariama.
- *Rodyti dėmesį ir budėti*. Reikia skatinti kalbantįjį. Nepertraukinėti. Užduoti klausimus, kad tema būtų geriau suprasta, bet ne kalbėtoją spraudžiant į kampą.
- *Būti sąmoningiems* ir žinoti, kad kitas vartoja kitokius žodžius nei mes, norėdamas pasakyti tą patį dalyką. Nesikabinėti prie žodžių, bet stengtis suvokti tikrąją jų reikšmę.
- *Turėti priešingą tikslą, nei turi oratoriai*. Ieškoti sąlyčio taškų, o ne silpnų vietų, kurias būtų galima apšaudyti savo argumentų papliūpomis.
- *Klausytis visų argumentų*, o ne tik patvirtinančių mūsų teorijas.
- *Prieš pateikiant atsakymą pasitikslinti*, apibendrinant visą girdėtą pasakojimą. Jeigu mūsų interpretacija pasirodo nepriimtina, reikia išsiaiškinti, kur nuomonės nesutampa, prieš pateikiant savo atsakymą.

Kad gerėtų gebėjimas klausytis, reikia:

- *Kiekvieno žmogaus klausytis maksimaliai sutelkus dėmesį*, nes jei žmogus susidarys išpūdį, kad mes nenuoširdžiai klausomės to, ką jis sako, nesistengs perteikti savo tikrųjų jausmų. Nesiblaškykime kitam kalbant, turime būti visiškai su juo, jei norime, kad jis su mumis bendrautų. Laikas nuo laiko galime parodyti, kad nuoširdžiai domimės, pasakydami, kad ir „suprantu“, „žinoma“, „tęskite“.
- *Užduoti paaiškinimo reikalaujančius klausimus*, į kuriuos neįmanoma būtų atsakyti paprasčiausiu *taip* arba *ne*. Pvz., vietoj „Ar jam pasakėte, kad nebaigsite darbo iki ketvirtos?“ paklauskite: „Ką jam tada pasakėte?“
- *Klausykitės stengdamiesi skatinti apmąstymus*. Tai padės ne tik geriau suprasti, kas pasakyta, bet ir padrąsins kalbėtoją. Toks klausymasis provokuoja savotišką pakartojimą tik truputį kitais žodžiais. Pvz., žmogus jums sako: „Petras nėra tinkamas šiam darbui.“ Jūsų reakcija turi padrąsinti žmogų tęsti ir atskleisti priežastis, kodėl jis taip sako. Galima patikslinti: „Tu manai, kad Petru netinka savanorio darbas?“ Atsakymas tikriausiai bus toks arba panašus: „Žinoma, jis nesunitvarko darbe ir visada praleidžia tai, kas svarbiausia.“

Empatiškas klausymasis

Empatija yra visuma ženklų, kuriuos vienas kitam siunčia žmonės, palaikydami brandinančius, ugdančius, padedančius prisitaikyti ir įsitraukti, įgyvendinti savo patirtį santykius.

Empatija pasireiškia, kai tuo pačiu metu atsiskleidžia šie elementai:

- **Supratimas.** Padedantysis supranta kito požiūrį, atpažįsta, kas iš tiesų jam reikšminga konkrečiu momentu; stengiasi suprasti, kaip kitas mato ir jaučia dalykus ir koks yra jo požiūris į gyvenimą; tarsi išgyvena kito situaciją, stengdamasis nesumaišyti savo jausmų su kito išgyvenimais.

Patirtis rodo, kad labai sunku ir retai pavyksta tiksliai pajusti, ką kitas išgyvena ir jaučia. Paprastai reaguojame pagal vaizdinį, kurį susidarome iš to, ką išgirstame. Labai svarbu likti atviriems ir pasiruošusiems taisyti savo susidarytą nuomonę. Tai ne tik labai padeda tiksliai suprasti ir pajusti

kito išgyvenimus, bet ir laisvina kalbantįjį, sudaro sąlygas jam pačiam keisti savo požiūrį, ieškoti naujų galimybių ir suteikti savo patirčiai naują prasmę.

- **Pasitikėjimas.** Kai kitas turi pakankamai vidinių jėgų bręsti ir apie jas numano, empatija tą pasitikėjimą ir tas jėgas stiprina. Beje, labai svarbu mums pirmiau už kalbantįjį parodyti įsitikinimą, kad jis turi vidinių jėgų, jam tereikia jomis naudotis ir bręsti. Neturime perimti visos jo atsakomybės, bet turime remtis jo atsakomybe (net jei iš pradžių žmogus visiškai nepasitiki savimi), kad jis integraliai bręstų.
- **Dėmesys ir beatodairiška pagarba.** Labai sunku išlaikyti pusiausvyrą tarp šių dviejų matmenų, tačiau turime prisiminti, kad tik laikydamiesi jų galime parodyti savo draugiškumą tam, kuriam norime padėti. Be šių jausmų bet koks santykis yra sausas, nors ir būtų „techniškai tobulas“.
- **Kito priėmimas.** Kitas neturi stengtis mums įtikinti, stebėti mūsų teigiamas ar neigiamas reakcijas, stengdamasis kai ką nutylėti, ką reikia pasakyti, mėgindamas būti kitoks, prisitaikęs prie mūsų žmogus. Kitam reikia sudaryti sąlygas būti tokiu žmogumi, koks jis tą akimirką yra pačia giliausia savo esme. Iš santykio jis turi pajusti, kad visai nepavojinga atsiskleisti iki galo, pripažinti ar atskleisti savo silpnybes, paklydimus ir baimes. Tai įmanoma tik tada, jei priimame kitą tokią, koks jis yra, ir būtinai išreiškiame tokią savo poziciją.
- **Atsidavimas.** Penktasis empatijos aspektas, reiškiantis, kad esame pasiruošę kitam padėti, jei jis to nori, pasidalyti savo požiūriu į jam svarbius dalykus, tuo pat metu subtiliai gebėdami išlaikyti atstumą tarp savo ir kito nuomonės.
- **Būti nuosekliems ir atviriems.** Reiškia būti nuoširdiems ir paprastiems kito atžvilgiu; rodyti empatišką supratimą, pagarbą, susidomėjimą ir priėmimą, bet dirbtinai nereikšti šių jausmų, jeigu jų nejaučiame. Dažniausiai rodydami jausmus, kurie mums nekyla, į nepatogią padėtį įstumiamo kalbantįjį: jis nežino, ar klausytis mūsų žodžių, ar kalbos tono, ar vadovautis gestais – žmogus tiesiog jausis nepatogiai, nesuprasdamas kodėl. Jeigu bendravimas ir toliau vyksta

taip pat, žmogus paprasčiausiai vis labiau praranda pasitikėjimą ir pats pradeda bendrauti paviršutiniškai. Kai esame nuoseklūs, parodome, kad sutariame patys su savimi ir esame patikimi, tada ir kalbėtojas ima pasitikėti mumis ir patiki mums svarbius dalykus.

- **Empatija yra gebėjimas pasinerti į subjektyvų kito pasaulį ir jo patirtį tiek, kiek žodinė ir nežodinė komunikacija leidžia.** Kitaip tariant, tai yra gebėjimas tapatintis su kitu ir pamatyti pasaulį toki, kokį jį mato kitas.

Empatija ir simpatija yra skirtingi dalykai. Simpatija reiškia savotišką mano ir kito jausmų susipynimą, susimaišymą: kito vargus ir reikmes patiriu kaip savus, jų neatskiriu. Empatija tai savotiškai atskiria. Empatija reiškiasi, kai besiklausantysis, atsisakęs vidinių moralinių ir išorinių vertinimų, bando įlįsti į kito kailį ir objektyviai, lygindamas su savimi, išvelgti sąsajas su savo išgyvenimais. Tokio proceso metu pavyksta išlaikyti požiūrio blai-vumą ir sąmoningumą, nesuplakant kito ir savo išgyvenimų.

Ugdytis šį gebėjimą yra *conditio sine qua non* (lot. „sąlyga, be kurios ne“) neįmanomas tikras supratimas, požiūrių skirtumo pajautimas, išgyve-nimų, motyvų, poelgių objektyvus vertinimas, neiškeliant savęs aukščiau. Iš klausymo santykiuose šis elgesio modelis skatina kalbančiojo saviraišką, pasitikėjimą ir norą bendrauti. Kiti bendravimo būdai beveik visada im-plikuuoja „transliuotojo“ strategiją (turinčią tikslą informuoti, kontroliuoti, diskutuoti, daryti įtaką ir t. t.).

Apibendrinant, simpatija yra jausmingumas, o empatija yra sąmoninga veikla, kuri leidžia:

- įvardyti kito situaciją;
- matyti pasaulį kito akimis;
- išlaikyti sąmoningą savo tapatybės suvokimą.

Empatišku klausymusi vadinamas dviejų žmonių santykio artumas, kuris užuot panaikinęs tarpusavio skirtumus, akcentuoja individualias savybes ir pagarbiai bei įmanomai objektyviai vertina skirtumus.

Noras teisingai, nevertinant suprasti reiškiamas:

- *įdėmiai klausantis*, tylint ir nepertraukinėjant, duodant žmogui lai-ko tiek, kiek reikia, kad jis baigtų išpasakoti savo žinią. Labai svar-bu, kad atitinkama būtų ir neverbalinė komunikacija (poza, žvilgs-nis, gestai ir t. t.).

- *perfrazuojant* subtiliai ir be vertinimo gautą žinią ir kalbėjusiojo jausmus, išreiškiant savo jausmus po kalbėjusiojo labai subtiliai ir atsargiai, kad jam nebūtų daroma įtaka. Perfrazuojant bandoma kito mintis perpasakoti savo žodžiais, nesistengiant jo mėgdžioti ar atkartoti žodis žodin. Reikia vengti rodyti bet kokią pritarimą ar nepritarimą, iškreipti girdėtą žinią, bet stengtis atsidurti to žmogaus kailyje, bandyti suprasti reikšmes ir jausmus, kurie galbūt net nebuvo išreikšti.

Pasitikrinti, ar teisingai suvokėme kito jausmus. Dažnai sunku išreikšti tai, ką pajunti pats, stengdamasis įsijausti į kito pasakojimą ar bandydamas pabūti jo kailyje. Perfrazuoti kito jausmus, ypač jei pastarieji nebuvo išreikšti žodžiais, yra labai pavojinga. Tokiais atvejais geriausia tiesiog bandyti juos apibrėžti, vengiant interpretuoti. Tai padaroma paprasčiausiai sakant: „Štai kaip aš supratau tavo jausmus. Ar teisingai?“

Aptarti reikšmes. Reikia diskutuoti apie savo interpretaciją su kalbančiuoju, kol bus prieita prie bendros nuomonės, ką reiškia papasakotoji žinia. Dažnai žodžiai, kuriais nupasakota kokia nors žinia, neišreiškia jos prasmės.

Besiklausančiojo elgesys:

- rodo dėmesį ir susidomėjimą;
- palaiko ryšį akimis;
- jo gestai adekvatūs;
- nepertraukinėja;
- perfrazuoja žinios turinį;
- savaip persako situaciją ir taip pasitikrina, ar tinkamai ją suprato;
- nusako nevertindamas ir neinterpretuodamas įvardytus išgyvenimus: „Susidariau įspūdį, kad esate nepatenkintas, tiesa?“ „Man atrodo, kad tu nesutinki, ar ne?“
- gauna patvirtinimą;
- atsižvelgia į kito gyvenimo aplinkybes.

Nesiklausančiojo elgesys:

- niekada nežiūri į akis kalbančiajam;
- nenustygti vietoje;

- visada per daug užimtas;
- jam nuolat skambina telefonu, kažkas vis užgina...;
- jis pertraukdamas vis klausinėja;
- yra nedėmesingas;
- agresyviai elgiasi;
- yra neobjektyvus;
- primeta neteisingą savo nuomonę;
- supranta taip, kaip jam patinka;
- nenustoja kalbėti;
- nėra nuolankus;
- nuolat užima gynybinę poziciją.

Antras skyrius

Pokalbis

Pokalbis yra priemonė, per kurią užmezgamas pagalbos santykis. Didžiausia pokalbio problema yra nemokėjimas klausytis. Labai dažnai esame nekantrūs, norime greitai duoti atsakymą, prieš tai nesupratę prašymo esmės. Pokalbio kokybė priklauso nuo jame dalyvaujančiųjų gebėjimo bendradarbiauti, mokėjimo įsijausti į kalbėtojo situaciją ir suvokti žinią. Jei abu bendrauja vienas per kitą, tada atsiranda pauzės pokalbyje arba jie ima kalbėti kartu. Kas klausosi, jei to nedaro aktyviai, dėmesingai, rizikuoja praleisti didžiąją dalį to, kas jam sakoma, ar iškreipti perduotos žinios esmę.

Pokalbio sėkmė priklauso nuo dėmesingo išklausymo.

Reikia:

- neabejoti išklausymo svarba;
- išmokti suprasti, ką mums nori pasakyti kalbėtojas, kokį tikslą turėdamas jis kalba;
- vengti skubotai vertinti kalbėtojo perduotą žinią;
- stengtis suprasti, kokios baimės ar kliūtys trukdo laisvai bendrauti;
- suprasti, kokia kalbos forma prienamesnė kalbančiajam;
- pritaikyti kalbančiajam perduodamą žinią prie jo pažinimo lygio, požiūrių ir jausmų;

- išmokti kalbėti veiksmingai, paveikiai, stengiantis neišleisti iš akių žmogaus poreikių ir atneštos žinios.

Bet koks santykis priklauso ir nuo daugybės elementų, susijusių su pirmojo susitikimo ir kiekvieno susitikimo pradžios aplinka.

Pokalbj apibūdinantys elementai

Aiškumas

Visas pokalbis pirmiausia turi vykti maksimaliai aiškiai, tai yra pirmoji sąlyga rodant pagarbą žmogui. Žmogus turi žinoti, kaip pasiekti Išklauso centro, ko prašyti ir kaip parodyti pagarbą vietai, į kurią ateina. Labai paplitusi tokia situacija, kai įstaigoje niekas negali paaiškinti, kaip pradėti joje bendradarbiauti, kaip derėtų kalbėtis. Labai svarbu, kad žmogus žinotų, kokį tikslą turint galima čia kreiptis, kad svajodamas nesusikurtų iliuzijų, kurios labai skirtųsi nuo realių Išklauso centro galimybių. Žinoti tokią informaciją žmogui būtina, kad jis apsispręstų tęsti santykius ar jų nepalaikyti. Tai santykio tarp dviejų laisvų subjektų pagrindas. (Būtent dėl pagarbos, dėl teikiamų paslaugų apibrėžtumo žmonės turėtų pateikti asmens dokumentus. Toks reikalavimas nereiškia nepasitikėjimo, bet, priešingai, pagarbą ir korektiškumą, rodo, kad Centre remiamasi faktais, o ne išankstinėmis nuostatomis, kurios būdamos pozityvios (pasitikiu) ar negatyvios (nepasitikiu) išreiškia nuosprendį ir todėl yra nepagarbios ateinančiojo atžvilgiu.)

Be to, korektiškam pokalbiui tarp besiklausančiojo ir kalbančiojo reikia:

Tokių pačių:

- priežasčių ir tikslų, taigi ir tokio paties orumo;
- poreikių; pradedant pirminiais/materialiais poreikiais ir baigiant santykio/pripažinimo poreikiais;
- asmeninių ribų.

Skirtingų dalykų:

Besikreipiantysis

- Prašo to, ko neturi ir ką mano turint klausantįjį (stygiaus ir nusižeiminimo jausmas).

- Jaučia sumišusius poreikius, nors iš esmės turi vieną problemą (nepmokėtos sąskaitos, gyvenamoji vieta, nakvynė).
- Gali būti agresyvus (dėl praeities patirčių, psichinio išsekimo ar patologijos).
- Gali neturėti energijos, stokoti jėgų.
- Jo santykiai (su tėvais, draugais, institucijomis) gali būti negatyvūs, todėl jis į visus, taip pat į besiklausantįjį, gali žvelgti su nepasitikėjimu.

Besiklausantysis

- Turi tam tikrą „galią“.
- Jis paprasčiausiai ramus ir motyvuotas.
- Palaikydamas santykius jis yra savotiškai ramus.
- Turi suprasti, ko klausosi, ir skatinti ieškoti sprendimo.

Materialinės aplinkybės

Vieta. Geriausia vieta yra ta, kurioje patogiausia kalbėti ir klausytis. Atkreiptinas dėmesys į patalpą, į kėdžių padėtį ir skaičių, darbo stalą. Jei jis pernelyg apkrautas, gali sukelti baimės ir gynybos pozą. Vieta turi būti rami ir kurti tam tikrą intymumo išpūdį (kiti neturi nei trukdyti, nei klausytis). Svarbiausias aspektas yra baldų išdėstymas. Žmogus turi galėti dairytis, matyti kitą. Kiekvieno pokalbio metu esminis dalykas yra žvilgsnio dinamika ir visa kita, kas kalba šalia žodžių (gestai, mimika, poza ir t. t.).

Laikas ir trukmė. Ši aplinkybė irgi turi būti numatyta, ji labai svarbi, kaip ir kabineto įrengimas. Trukmė ir laikas turi atitikti pagrindinį pokalbio tikslą – pagalbos prašymą. Taigi kalbame ne apie susitikimą su draugais ar paplepėjimą su kolegomis. Turi būti numatytas specialus laikas, skirtas konkrečiam žmogui, kad šis pasijustų patogiai ir netrukdomas galėtų išdėstyti savo poreikius, ir tuo pat metu turi būti surinkti reikiami duomenys, kad būtų galima tiksliai suprasti situaciją ir aiškiai bei konkrečiai perduoti žmogui, ko iš jo reikės tikslams pasiekti. Vis dėlto laikas ribotinas, kad pokalbis netaptų tuščiu plepėjimu ir kad būtų galima atsitraukti ir atsikvėpti, ypač labai sunkiais ir sudėtingais atvejais, kai kyla pavojus per daug įsijausti pačiam kalbančiajam. Laikas svarbus, tačiau gali kisti susitikimo trukmė. Labai svarbu, kad susitikimas netruktų ilgiau, nei pusę valandos. Jei laiko

pritrūko, galima susitarti dėl kito susitikimo. Darbuotojas, duodamas suprasti, kad gali skirti laiko ribotai, parodo, kad yra užimtas, o kartais terminas gali jį tiesiog išlaisvinti.

Prisistatymas. Apranga, išvaizda, laikysena irgi yra svarbu. Pirmas įspūdis, kurį žmogus apie mus susidarys, lydės jį viso pokalbio metu. Kiekvienas asmeniškai tenusprendžia, kaip apsirengęs atvyks į susitikimą, kaip susitiks su žmogumi, jį priims, kaip dera jį pakviesti.

Lytis. Nepaisant einamų pareigų, mūsų statuso ir vardo, negalime pamiršti, kad esame vyrai ir moterys. Tai yra esmingai svarbus dalykas užmezgant bet kokį santykį. To negalime pamiršti, kai su kuo nors susitinkame, ypač jei susitinkame su kitų religinių ar kultūrinių tradicijų, visiškai kitokių nei europinės, žmonėmis.

Amžius. Svarbu skirti tikrąjį amžių ir tai, kaip atrodome. Nuo to irgi daug kas priklauso, todėl svarbu atsižvelgti, ko iš mūsų laukia ir tikisi besikreipiantis žmogus.

Profesinis statusas. Kas esame kitam socialine prasme? Šis dėmuo yra mūsų etiketė, ne šiaip pavadinimas: sąmonė ir vaizduotė sukuria mūsų portretą pagal mūsų darbą ir profesiją. Mūsų statusas gali žmogui sukelti teigiamus arba neigiamus jausmus, išankstines nuostatas, kurios gali užkirsti kelią mūsų bendravimui dar jam neprasidėjus.

Psichologinės sąlygos

Santykio padėtis. Šiuo terminu išreiškiama vidinė kiekvieno dalyvaujantį pokalbyje akis į akį padėtis. *Žema padėtis* – tai prašymo, laukimo, nerimo, atvirumo kito sprendimui padėtis. *Aukšta padėtis* – kelianti sąlygas, atmetanti, liepianti. Tai įtaką darančiojo padėtis. Įsisąmoninus, kaip veikia abi padėtys, sudarytina galimybė jų nepaisyti. Tai turėtų padėti kalbančiajam.

Prisistatymo būdas. Labai svarbu, kad pokalbį vedantysis savo padėtį, vaidmenį ir galimybes apibrėžtų kuo tiksliau.

Tai padės išvengti daugybės keblumų:

- besikreipiančiojo dvejonų ir apmąstymų, kas galėtų būti tas žmogus;
- nepatogaus jausmo pradendant pokalbį;
- neatitikties tarp to, kaip atrodo klausantysis ir ką iš tikrųjų gali Iš-klausymo centras.

Kalba. Kalbėjimasis yra procesas, per kurį du žmonės tikslingai apsikeičia savo ketinimais ir informacija. Kiekviena žinia yra perduodama kodais. Kalba yra vienas iš tų kodų. Labai klystume manydami, kad mūsų pokalbio dalyvis visiškai supranta terminiją, kurią mes vartojame ir patys puikiai suprantame. Dar blogiau, jei mes nuduodame, kad iš pusės žodžio žinome, ko reikia atėjusiam pagalbos prašyti žmogui, nors nemokame gimtosios jo kalbos ir tik manomės galintys ją tinkamai interpretuoti. Tokiais atvejais geriau atidėti pokalbį iki to laiko, kol atsiras galimybė pakviesti vertėją arba skirti pokalbiui daugiau laiko, kad būtų įmanoma kuo tiksliau išsiaiškinti žmogaus poreikius, drauge prašant patvirtinti, kad supratome teisingai, arba prašant pakartoti.

Kiti kalbos būdai. Visada būtina deramai vertinti visus kalbos būdus, t. y. koduotus signalus, kurie padeda išreikšti žinių – gestus (kojų ir rankų), mimiką, žvilgsnius, kūno judesius, kvėpavimą, t. y. viską, kas vadinama nežodine komunikacija.

Bendroji tvarka

Išklausymo centre pokalbis paprastai vyksta dalyvaujant dviem darbuotojams. Kadangi turimi galvoje darbuotojai neprofesionalai, labai reikia žmogaus, gebančio derinti kritinius požiūrius ir spręsti kylančius bendravimo sunkumus.

Pokalbio vedimo stilius turėtų atskleisti žmogaus vertybes, jas pabrėžti (reikia labai pasitikėti kito vidinėmis galimybėmis, visiškai gerbti žmogaus asmenį ir laisvę). Bendraujant būtina leisti kalbančiajam reikšti savo mintis jo nepertraukiant, sudaryti galimybę jam gerai jaustis, gerbti net ir tylos akimirkas. Informacija tikslinama sugrįžtant prie jos, atsiliepiant į suprastą žinią, taktiškai ir motyvuotai užduodant klausimus. Klausinėti turėtume labai subtiliai. Labai dažnai užmezgame ryšį su kitais klausinėdami, taip siekiame vienas kitą geriau suprasti, tačiau neretai smulkmenišką klausinėjimą tik sukelia dar daugiau nesusipratimų. Ypač pirmojo susitikimo metu užduodami klausimai slapčia atveria arba užveria galimybę keistis informacija, skatina bendravimą arba silpnina.

Turinys

Reikia atkreipti dėmesį į:

- išreikštą poreikį;
- jį lemiantį motyvą;
- žmogaus situaciją (tvarkingai sudėliojant pokalbio ir elgesio fragmentus, atkreipiant dėmesį į prieštaras ir nutylėjimus);
- esminį poreikį;
- galimas priežastis.

Didžioji dalis į Išklausymo centrą besikreipiančių žmonių neatskleidžia realios esminės priežasties, teiškia tik tam tikrą prašymą, aktualų poreikį, kuris yra tos didesnės problemos dalis.

Tai priklauso nuo įvairių priežasčių:

- Prašantysis žmogus jaučiasi užimantis žemesnę padėtį.
- Atskirtis nuo visuomenės gali būti taip paveikusi žmogų, kad jo mąstysena pakito ir jis nepajėgus sąmoningai įvardyti savo poreikių.
- Kultūriniai, religiniai, ideologiniai skirtumai ir/ar priklausymas skirtingam socialiniam sluoksniui kelia bendravimo sunkumų.
- Pirmenybė teikiama konkretaus poreikio sprendimui, o ne apskritai problemos supratimui.
- Kalbantysis dažnai siekia pristatyti save ne tokį, koks iš tiesų yra, o koks manosi turįs būti, kad darbuotojas jį priimtų ir išklaustų.

Tarpsniai

Kad pokalbis pavyktų, reikia atkreipti dėmesį į jo tarpsnius:

- priėmimo tarpsnį;
- analizės ir problemos vertinimo tarpsnį (reikia patvirtinti priežastis, kurios sukėlė problemą, įvertinti įdėtas pastangas problemai spręsti, išiklausyti, kokios pagalbos žmogus tikisi);
- pasiūlymų ir išitraukimo tarpsnį (ieškoti sprendimo pirmiausia įtraukiant į paieškas patį prašantįjį, pasitelkiant jo gebėjimus, skatinant keisti įpročius ir surandant žmones, kurie galėtų jam konkrečiai padėti);

- atsisveikinimo tarpsnį;
- registravimo ir tikrinimo tarpsnį.

Pasiūlymų tarpsnio metu ypač reikia:

- nustatyti, kas būtinausia ir neatidėliotina (pirminių poreikių skubus tenkinimas, artimiausi siekiai, ryšiai su kitomis tarnybomis);
- nustatyti tam tikras užduotis, jų įvykdymo laipsniškumą; jas įvykdyti turi pats prašantysis, o ne Išklausymo centras;
- kai to reikia, pasiūlyti vėl susitikti (laiko tarp susitikimų reikės informacijai patikrinti, rinkti ir t. t.).

Esminis yra pokalbio **registravimo** ir toliau einančių patikrinimų tarpsnis. Ypač svarbu aprašyti pateiktus prašymus ir jau atliktus veiksmus, susijusius su pačiu prašančiuoju ir su kitomis tarnybomis. Jei kalbame ne apie pirmąjį susitikimą, labai svarbu byloje surašyti atliktus veiksmus, nuodugniau išanalizuotus (patikrintus) duomenis, juos patikslinti kartu su veiksmų plano patikslinimais. Asmens kortelė (byla) yra nepamainoma priemonė dirbant su žmogumi; jei ji tinkamai pildoma ir atnaujinama, galima itin nuodugniai susipažinti su prašančiojo asmeniniais poreikiais, analizuojant jau atliktus veiksmus matyti, ar numatytas sprendimo būdas iš tiesų padeda žmogui įveikti jo sunkumus. Prieš papildomus susitikimus labai naudinga susipažinti su prašančiojo asmens kortele, kad būtų galima geriau suprasti situaciją, santykio pobūdį, nuveiktus darbus. Tokia informacija padės išlaikyti įvykusiuose pokalbiuose priimtų sprendimų tęstinumą. Asmens kortelės pakartotinis skaitymas, ypač tikrinimo tarpsnio metu, gali pasiūlyti kitokių, naujų problemos sprendimo būdų.

Santrauka

Išklausymo centre vykstantis pokalbis yra vyksmas, kurio metu vienas iš dalyvių bando kuo labiau įvertinti ir suaktyvinti kito turimus vidinius išteklius, sudaro jam sąlygas bręsti ir reikštis.

Tai nėra:

- pokalbis. Žmonės pasikeičia nuomonėmis, pakalba kur nors tema, kad pasikeistų mintimis ir palaikytų draugystę.
- diskusija. Žmonės aptaria kokią nors temą, apie kurią turi skirtingas nuomones, aistringai ir karštai dalyvauja pokalbyje, aiškinasi,

vargsta vienas kitą suprasdami; labai lengvai skirtingos nuomonės tampa idėjiniai nesutarimais ir kito asmens atmetimu.

- Interviu. Nebandoma suprasti žmogaus, bet renkama informacija apie asmenį arba apie jo mąstyseną, kultūrą ir t. t.
- Tardymas. Siekiama išgauti kuo daugiau informacijos, tardomasis laikomas užimančiu žemesnę padėtį.
- Dialogas-monologas. Pokalbis tęsiamas, nekreipiant dėmesio į tai, ką sako kitas.

Reikia:

- didžiulio pasitikėjimo kitu;
- visiškos pagarbos žmogui ir jo laisvei;
- asmeninio išipareigojimo atskleisti kito geriausias savybes ir skatinti jomis gyventi;
- suvokimo, kad patarimai gali būti ne tik nenaudingi, bet ir žalingi; jie gali paversti žmogų priklausomu arba paskatinti jį elgtis visiškai priešingai, nei siūloma.

Trečias skyrius

Pagalbos santykiai

Santykiai yra kiekvieno žmogaus brandos dinamikos neatsiejama dalis. Žmogus iš esmės yra santykis ir bręsta per santykius. Jis gimsta iš santykio ir gyvena per jį, atsiskleidžia per santykį ir pats tampa santykiu kitiems.

Pagalbos santykis yra vienas iš galimų žmonių santykių. Toks santykis užsimezga, jei žmonės veikdami kartu atpažįsta vienas kitame tokio pobūdžio galimybes. Bet kuris žmogiškasis santykis (galios, pagalbos, mokymo, draugystės, ekonominių mainų ir t. t.) – tai keitimasis, dalijimasis, mainymasis skirtingais elementais (daiktais, paslaugomis, informacija, galimybėmis, nauda, emocijomis, ištekliais ir t. t.); tai gali vykti skirtingu metu, skirtingu mastu ir laiku. Taip susidaro be galo daug žmogiškųjų santykių atspalvių.

Pagalbos santykiai yra tarpusavio santykiai, **ribojami laiko ir asimetriški**, paženklinti **poreikio** ir veiksmo, siekiančio tą poreikį **patenkinti**.

Laiko ribos

Pagalbos santykis gali tęstis ilgai, tačiau jis nustoja toks būti nuo to momento, kai tik pritrūksta jo sudedamųjų dalių, t. y. poreikio ir to poreikio tenkinimo. Pagalbos santykis gali baigtis, vėl prasidėti, keistis ir išsirutulioti į kitokio pobūdžio santykius (draugystės, mokymo, priklausomybės ir t. t.).

Nustačius laiko ribas, kurios yra pagalbos santykio sudedamoji dalis, **reikmė nepaverčiama nuolatine**, pasireiškiančia kaskart, kai pagalbos santykis nepajėgus atsiliepti į ją.

Asimetrija

Pagalbos santykis yra asimetriškas, nes **išreiškiantysis savo poreikį teigia pats neturintis užtektinai išteklių tam poreikiui patenkinti arba neturintis galimybės ar gebėjimo tai padaryti, pasiekti tų išteklių tiesiogiai**. Drauge manoma, kad kitas palaikantis pagalbos santykius tokius išteklius turi savo dispozicijoje (tai laikas, kompetencija, priemonės, energija ir t. t.) arba bent jau jo galimybės reikiamus išteklius pasiekti yra didesnės ir paprastesnės. Problema randasi tada, kai žmogus neturi strategijos pats ieškoti išeities arba nemoka ir negali ja savarankiškai naudotis. Tačiau laikui bėgant tokie santykiai gali pakisti, jų subjektai gali susikeisti vietomis, asimetriškas pagalbos santykis gali tapti abipusės pagalbos santykiu.

Turinys

Kančia yra veiksnys, sukonkretinantis pagalbos santykio apibrėžimą.

Kančia visada ženklina santykį to, kuris patiria stoką, su tuo, kuris turi reikiamas priemones jam padėti. Tokio santykio vienas veikėjas bando skatinti kito brendimą, augimą, gebėjimą įveikti gyvenimo sunkumus, aktyvuojant savo vidinę energiją ir kompetencijas (asmenines, šeimines, institucines). Tikslas yra pasiekti pokytį, kad būtų išspręsta problema ir išvengta įsisenėjusio, užstrigusio santykio.

Savęs pažinimas

Kad atsirastų santykis, reikia, kad subjektai **komunikuotų**. Bendravimas yra priemonė, reikalinga santykiui sukurti. Bendravimas neatsiranda anksčiau, nei kyla poreikis ką nors pranešti ar išklausti. **Žmogus yra pagalbos santykio priemonė, per kurią įvyksta santykis**. Dėl to tokiame santykiui sukurti reikia save pažinti (tam reikia laiko ir valios, tačiau tai neišvengiama, norint užmegzti santykį su kitu).

Savęs pažinimas – tai giliau pažinti asmenines savo charakterio savybes, savo reakcijas, savo išgales, ribas, sunkumus, baimes, gynybines reakcijas. Neįmanoma sukurti santykio su kitais, jei nemokame išlaikyti santykio su savimi.

Pagalbos santykis susijęs su šiomis nuostatomis:

- gebėjimu (įsi)klausti;
- smalsumu;
- žavėjimusi žmogumi;
- pakantumu;
- vidine jėga ir aiškumu;
- gebėjimu būti empatiškam ir atjaučiančiam;
- noru padėti.

Pagalbos santykiai yra asimetriški, tad labai svarbu **kitą padaryti santykių centru** išreiškiant:

- domėjimąsi;
- neteisimą, priėmimą nevertinant, nekritikuojant, nepatarinėjant (ypač, kai to neprašo);
- nuoširdų norą suprasti kito kalbą, mąstyti jo žodžiais, stengtis suprasti, ką patiriama situacija jam reiškia;
- nesiekimą vadovauti pokalbiui; kitas turi jaustis laisvas, išsakydamas savo problemą ir rinkdamasis galimybes;
- nuolatinį norą išlikti objektyviems, pokalbio metu neparodyti sutrikimo ar nustebimo, kad ir ką išgirdus;
- negynybinę nuostatą savo paties jausmų atžvilgiu.

Kiti susitikimai leistų surinkti nuodugnesnių žinių, leidžiančių **koman-dai** pradėti rūpintis žmogumi, sudarius jam **asmeninį planą**, suderintą su juo pačiu. *Rūpinimasis* yra terminas, nurodantis specifinį suplanuotą santykio būdą, reiškiantis žmogaus palydėjimą procese, kuris jį išvestų iš esamos padėties, atsižvelgiant į jo situaciją ir paties turimus išteklius.

Žmonės ištinka sunkumai dažnai dėl to, kad palaikydami santykius jie neturi į ką atsiremti: negana, kad stokojama asmeninių santykių šeimoje, darbe ar su draugais, trūksta ir santykių su oficialiomis institucijomis (socialinėmis tarnybomis, sveikatos apsauga ir t. t.). Tokiems žmonėms nurodymai leidžia pajusti tvirtą pagrindą po kojomis ir jau savaime yra nemažas laimėjimas, nes žmogus įvedamas į santykį.

Išklausymo centras gali apsiimti tokią užduotį vykdyti su kai kuriais jo parapijos ar dekanato teritorijoje gyvenančiais žmonėmis (jei kreipiasi žmogus iš kitos teritorijos, reikėtų apie tai informuoti vietos Išklausymo centrą; benamiais turėtų pasirūpinti kuris nors Išklausymo centras pagal susitarimą). Sunkumų prislėgti žmonės patys dažnai veikia chaotiškai, sukurdami aplink save aplinkybių ir situacijų grandines, vėliau jiems trukdančias judėti. Pirmiausia reikia aiškiai nustatyti, į ką ir dėl ko reikia kreiptis, pradedant ieškoti išeities. Išklausymo centro užduotis yra žmogui šiuo klausimu padėti. Už projekto vykdymą atsakingas pats žmogus.

Asmeninis planas turi:

- **Išplaukti iš žmogaus situacijos.** Visų pirma tiesiogiai ar netiesiogiai turi būti išsprendžiami patys neatidėliotiniausi klausimai (lova, maistas, sąskaitos ir t. t.), kiek tai leidžia galimybės.
- **Būti grindžiamas žmogaus pažinimu.** Papasakota istorija ne visada atitinka tikrovę, ne tiek dėl to, kad žmonės melagiai, bet dažniausiai dėl to, kad žmogus kartais negeba objektyviai įvertinti tikrosios situacijos; vienas iš projekto aspektų būtent ir yra parodyti žmogui jo tikrąją padėtį. Susipažinti su situacija gali padėti informacija, randama kituose Išklausymo centruose, socialinėse tarnybose, parapijoje ir visur, kur, tikėtina, jog šis žmogus jau lankėsi.

- **Taikyti išskirstytus laike ir patikrinamus metodus.** Išskirstymas laike reiškia, kad kai kurie tikslai yra tolesni, aukštesnio lygmens (turėti namus, darbą), kiti vidutinio lygmens (dalyvauti profesinio rengimo programoje), kiti yra vykdytini neatidėliojant (nakvynė šiandakt). Žmogui išaiškinamas šis laipsniškumas. Neįmanoma tiesiai nuo suoliuko keliauti į savo namus ir į darbą, net jei esi mokslų daktaras ir geras profesionalas. Tai per staigus šuolis, kuris realiai neįmanomas ir paties žmogaus sunkiai pakeliamas, turint galvoje susiformavusius jo įpročius. Be to, ne visiems galima numatyti tokį idealų planą, nes kartais dėl objektyvaus žmogaus ribotumo negalima tikėtis jį gyveniant visiškai savarankišką gyvenimą.
- **Būti vykdomas bendradarbiaujant su kompetentingomis visuomeninėmis institucijomis.** Tokiu būdu dirbančių centre profesionalų stoką gali kompensuoti žmonės, tiesiogiai dirbantys savo darbą (socialiniai darbuotojai, mokytojai ir t. t.). Tokiu atveju prieinami didesni finansiniai ištekliai, nedubliuojami ir vienas kitam nemaišo kiti projektai. Kad darbas būtų vaisingas ir skaidrus, svarbu kiekvienam stengtis dirbti pagal turimą kompetenciją (reikia, kad Išklausymo centras tarnybas informuotų, kokios pagalbos tikimasi). Labai svarbu, kad centras, siūsdamas žmogų į kitas tarnybas, pateiktų kuo daugiau informacijos apie jį. Paskui jis gali tikėtis, kad jį pasieks informacija apie tai, kas buvo padaryta. Kad visa tai taptų įmanoma, būtina susipažinti su tomis tarnybomis ir susidraugauti su jų darbuotojais.

Labai dažnai sunku susisiekti ir konstruktyviai bendrauti su teritorinėmis institucijomis.

Nėra laiko. Išklausymo centre dirba žmonės, kurie šiam darbui gali skirti ribotą laiką. Pusė Išklausymo centro darbo laiko turi būti nepriėmimo valandos. Tai laikas, reikalingas diskusijoms, tikslinimui, aptarimams su kitų tarnybų atstovais.

Neteisinga. Dažnai savęs klausiamo, ar visi tie nuodugnūs aptarimai nėra privačios individo erdvės pažeidimas. Atminkime, kad kalbame apie prisiimtą pareigą rūpintis, taigi ypatingą santykį, kurio tikslas yra keisti žmogaus situaciją. Žmogus turi būti informuotas, kad stengiantis geriau jį pažinti bus

kalbamasi su jo artimaisiais ir pažįstamais. Žmogus pasirinks, nori jis to ar ne. Bet kokiu atveju, žmogui leidus, reikėtų pasidomėti kitur (ypač visuomeninėse institucijose) jo situacija (geriausia gauti tam raštišką leidimą).

Negebame. Reikia žinoti, kaip kalbėti su socialinėmis tarnybomis, ko klausyti, kada prašyti jas įsikišti, o kada ne, suprasti kai kuriuos specifinius terminus.

Nepasitikime. Ne visada mes elgiamės taip, kaip elgiasi visuomeninės organizacijos. Kartais reikia išsilaisvinti iš nusistovėjusio neigiamo požiūrio, iš įsitikinimo, kad mes žinome geriau, ir pripažinti, kad kompetentingos organizacijos yra vienintelė galimybė suteikti oficialią pagalbą. Reikia pripažinti neabejotiną jų kompetenciją tam tikroje srityje ir profesionalumą.

Pratybos. Todo žemėlapis

Kiekvienas grupės narys užpildo vadinamojo žemėlapio kopiją. Centriniam apskritime – EGO – reikia pažymėti pildančiojo vardą. Toliau kiekviename laukelyje įrašyti vardus asmenų, su kuriais dažniau ar rečiau palaikomas santykis. Kiekvienas laukelis savo ruožtu sudalomas į tris dalis. Pagal artimumo su minimu asmeniu laipsnį įrašomas vardas toje laukelio dalyje, kuri artesnė arba tolesnė nuo centrinio laukelio EGO. Tokiu pačiu būdu užpildomi visi laukeliai. Skiltyje *socialiniai darbuotojai* galima įrašyti: socialinį palydėtoją, bendrosios praktikos mediką, ugdytoją, auklėtoją ir t. t. Užbaigus rašyti vardus (kai kurie laukeliai gali likti tušti), reikia tiesiomis linijomis sujungti tuos asmenis, kurie vienas kitą pažįsta ir palaiko santykius, nepaisant to, kas įrašyta laukelyje EGO. Išties gali būti, kad kai kurie draugai vienas kitą pažįsta, tad galima patikrinti, ar medikas, kurį nurodė žemėlapio pildytojas, aptarnauja ir kitus jo artimuosius.

Darbas galiausiai pabaigiamas EGO langelyje įrašyto subjekto tinklo sudarymu. Pratybos baigiamos palyginant gautą rezultatą su kitų Išklausymo centro savanorių užpildytais žemėlapiais (patartina žemėlapius taip išdėlioti, kad juos būtų patogiu palyginti tarpusavyje). Koordinatoriumi tenka užduotis padaryti iš šio palyginimo išvadas.

Ši priemonė galėti būti naudojama ir susipažįstant su išklausomų asmenų santykių tinklu. Čia galima sudėlioti žemėlapi, kurį papildytų informacija, surinkta pokalbių registracijos anketose.

Tas pačias pratybas komanda galėtų atlikti norėdama naujai sudaryti Išklausymo centro tinklą, centriniame laukelyje vietoj EGO įrašydama Išklausymo centrą.

Penktas skyrius

Komandos darbas

Komandos darbui reikia:

- paskirstyti darbuotojams vaidmenis ir funkcijas, įvertinus jų asmenines savybes ir pasirengimą, taip, kad kiekvienam būtų patikėtas vaidmuo, labiausiai atitinkantis Išklausymo centro sau keliamus tikslus;
- kartu planuoti ir vertinti veiklą;
- kartu dalyvauti ugdyme;
- atpažinti koordinatorių, turintį pakankamai laiko ir labai gerus gebėjimus organizuoti bei tarpininkauti.

Komandoje veiklos sritys paskirstytinos remiantis jos narių kompetencija ir polinkiais. Reikia, kad kas nors užsiimtų išskirtinai klausymusi: atliktų poreikių turinčiųjų priėmimo tarnystę, juos išklausytų, nukreiptų ir sudarytų asmeniškai jiems skirtą planą. Dėl atliekamos tarnystės subtilumo svarbu, kad tokių žmonių būtų nedaug ir kad dėl jų keitimosi nenutrūktų užmegzti asmeniniai santykiai.

Būtina, kad šį darbą dirbantys žmonės turėtų specifinių žinių ir gebėjimų tiek priimti žmones ir analizuoti jų reikmes, tiek dokumentuose teisingai, išsamiai ir apibendrintai pažymėti apie gautus prašymus ir duotus atsakymus.

Taip pat labai svarbu, kad kas nors užsiimtų būtent **palydėjimo** tarnystėje (gyvenamosios vietos klausimais, prašymais dėl socialinių būstų, ryšiais su priklausomybių centrais, gyvenimo legalizavimo klausimais, transportu seneliams ir t. t.) ir atliktų kitą darbą, laiduojantį sklandžią centro veiklą (sudarytų ir atnaujintų žemėlapi, susistemintų asmenų korteles, rūpintųsi finansais ir ataskaitomis, specifinėmis veiklomis: gyvenamųjų vietų skirstymu, aprūpinimu rūbais ir t. t.).

Kai kurias iš šių funkcijų gali atlikti kitos tarnybos. **Išklausymo centro pareiga – įvertinti ir priimti tai, kas jau turima ir veikia, tai panaudoti ir padaryti dar veiksmingesnę teritoriniu mastu.**

Labai svarbu, kad komanda galėtų pasinaudoti (tai netgi skatintina) **darbuotojų iš šalies** paslaugomis, jų konsultacijomis, ypač specifinių sričių specialistų pagalba (gydytojų, advokatų, psichologų, socialinių darbuotojų ir t. t.), taip pat savanoriais specialioms užduotims atlikti (palydėti, applanstyti namuose, užsisakyti susitikimus ir t. t.).

Komandinis darbas svarbus, nes:

- skirtingi žmonės ateina su savo idėjomis;
- dalyviai mokosi vieni iš kitų;
- išstobulinama grupės idėja;
- plėtojamos solidarumo, bendradarbiavimo, tarpusavio santykių vertybės, išmokstama gyventi grupėje turint konkrečią savo tapatybę;
- stiprėja asmenybė ir jos talentai;
- išmokstama klausytis;
- išmokstama derinti mintis ir veiksmus ir galima pasiskirstyti funkcijomis;
- galima prasmingiau atsiliiepti į poreikius.

Išklausymo centre komandinis darbas būtinas, nes:

- Išklausymo centras yra bendruomenės išraiška;
- jame tarnaujantys žmonės negali vienodai išmanyti visų specifinių sričių;
- vidinis susiderinimas leidžia objektyviai įvertinti situaciją, problemas ir adekvačiai formuluoti projektus;
- garantuoja tikslo vienovę, nepaisant žmonių skirtumų.

Kiekviename grupės susirinkime:

- apibrėžiama svarstymo tema;
- skiriama po porą minučių laiko asmeniniams apmąstymams;
- kalbama po vieną išsakant savo nuomonę;
- pradedama diskusija;
- išrutuliojama bendra idėja ir sprendimas.

Kad grupės darbas būtų geras:

- turi būti klausomasi;
- kitiems leidžiama suprasti, kad jie buvo suprasti;
- duodama kitam pajusti, kad jam pritariama arba nepritariama;
- stengiamasi išsakyti kitiems, kas rūpi, rūpesčiai neužgniaužiami;
- stengiamasi nuraminti;

- vengiama ne tik agresyvus kalbėjimo tono, bet ir agresyvių gestų bei elgesio;
- pasiteiraujama, ar ko nors neerzina mano elgesys bendro darbo metu;
- nepertraukinėjama;
- laikomasi diskusijų laiko, nesistengiama vis įsikišti;
- kritikuojama konstruktyviai ir motyvuotai;
- nesikalbama koridoriuose, viskas išsakoma grupėje;
- nepiktinaudžiaujama simpatijomis ar savo charizmatiškumu;
- savo idėja nelaikytina visada pačia geriausia;
- visada stengiamasi būti atviriems kitų idėjoms ir pasiūlymams;
- problemos sprendžiamos kartu, o ne po vieną;
- nesilaikoma išankstinių nuostatų;
- dirbant naudojamosi dienoraštiniais užrašais;
- vedami susirinkimų užrašai;
- komanda yra tokia pati darbo vieta, kaip ir kitos, todėl irgi turi problemų;
- problemai spręsti visada yra keli būdai;
- sprendimo ieškoma įsivaizduojant save sprendimo vykdytojo vietoje;
- visada reikia stengtis būti pakantiems;
- komandoje bendraujama, nes pasitikima; jei taip nėra, reikia iškelti šį klausimą;
- kiekviena komanda yra skirtinga, nes ji susideda iš kitokių žmonių;
- taisyklių/patarimų lengvai išklausoma, bet daug sunkiau laikomasi.

Pratybos. Komandos susirinkimas

Pateikti klausimai skirti skatinti grupę apmąstyti, pagal kokį modelį vyksta jos susitikimai. Galima pasirinkti kurį nors grupės narį stebėti, tikrinti, kas vyksta susirinkimo metu, vis iškeliant naują klausimą.

- Vienas dalyvis kalba daugiau nei kiti, kodėl?
- Vienas grupės narys norėtų kalbėti, bet negali. Kodėl?
- Ar klausama visų nuomonės koku nors klausimu?
- Kaip besiklausantieji leidžia kalbančiajam suprasti, kad jį suprato?
- Kaip priimamas galutinis sprendimas (balsuojant, nulemia profesionalo nuomonė ir t. t.)?

- Kas nusprendžia ir kodėl?
- Ar turi įtakos, kiek klausimui skiriama laiko?
- Ar svarstoma tik viena galimybė, ar kelios?
- Ar sprendimai priimami dalyvaujant visiems?
- Ar kas nors turi daugiau įtakos už kitus?
- Ar galima laisvai pasisakyti?
- Ar kiti manęs klausosi?
- Ar mano nuomonė buvo svarstoma?
- Koks mano vaidmuo grupėje?

Šeštas skyrius

Koordinatorius

Koordinatorius yra labai svarbus žmogus ne tiek dėl turimos galios, kadangi jis ir pats tarnauja, bet dėl to, kad jis neleidžia centrui išsibarstyti, visus suburia dirbti vieningai, įvertina kiekvieno darbuotojo pastangas.

Apibūdinimas

- Grupės, klebono (dekanos), bendruomenės palaikomas ir gerbiamas.
- Turi patirties ir yra brandus karitatyvinės veiklos srityje.
- Jis supažindina bendruomenę su Išklausymo centro veikla ir poreikiais.
- Yra organizacijos *Caritas* ir pastoracinės komisijos narys.
- Gali turėti specialųjį psichologinį ir socialinį išsilavinimą (socialinis darbuotojas, psichologas, edukologas ir t. t.).
- Turi mokėti tarpininkauti konfliktuose ir juos valdyti, vesti debatus.
- Jam būtini geri organizaciniai, klausymosi, analizės ir apibendrinimo, tarpininkavimo įgūdžiai.
- Turi galėti skirti daugiau laiko darbui nei kiti darbuotojai.

Funkcijos

- Užtikrinti vienybę, darbo vientisumą ir tęstinumą.
- Palaikyti vienijančias komandą emocijas.
- Rūpintis vadovavimu komandai ir jos ugdymu.

- Įvertinti tiek paskirų komandos narių, tiek visos grupės ir krikščionių bendruomenės (savanorių, bendradarbių...) kompetencijas.
- Parengti Išklauskymo centro organizavimą.
- Sutvarkyti tinklo darbą.

Užduotys

- Visada išklauskyti komandos narius.
- Leisti suprasti, kad išgirdo.
- Labiau nei kitiems išsakyti savo mintis.
- Nežeminti, nedusinti, nedominuoti grupėje.
- Gerbti visų laiką.
- Stengtis būti konstruktyviai kritiškam.
- Dalyvauti koordinuojant.
- Pagauti pokalbio esmę, apibendrinti.
- Planuoti savanorių pamainą, užtikrinant veiklos tęstinumą.
- Demokratiškai organizuoti savanorių pamainas.
- Dalyti pareigas pagal žmonių kompetenciją.
- Prižiūrėti, kad būtų atlikti po išklauskymo einantys darbai (pokalbis, registracija, išoriniai ryšiai ir t. t.).
- Garantuoti, kad vyks narių susirinkimai.
- Koordinuoti planavimo, vertinimo ir tikrinimo susirinkimus.
- Rūpintis parengti ir priimti naujus narius.
- Rūpintis skleisti informaciją apie Išklauskymo centrą.
- Užtikrinti ryšius su klebonu, organizacijos *Caritas* komisija, pastorate taryba ir kitomis bažnytinėmis institucijomis.
- Palaikyti ryšius su dekanato, vyskupijos organizacija *Caritas*.
- Palaikyti santykius su išoriniais patarėjais/bendradarbiais.
- Palaikyti ryšius su civilinėmis institucijomis.
- **Taip veikti, kad visame jo darbe jam padėtų komandos nariai.**

Koordinatoriumi neskirtinas žmogus tik dėl to, kad jis turi daugiau laiko nei kiti, arba dėl to, kad niekas kitas nenori juo būti. Koordinatorius turi būti tikras dėl savo darbo prasmingumo ir kitų palaikomas. Pagrindinis gero koordinatoriaus uždavinys yra kontroliuoti informacijos srautus. Juo daugiau žino koordinatorius, juo jam lengviau koordinuoti veiklą.

Pratybos. Koordinatoriaus vaidmuo

Pateikti klausimai skirti koordinatoriaus veiklai apmąstyti. Kai kurie iš jų gali tikti grupei stebint/tikrinant, kas vyksta susirinkimų metu, ir kilusioms mintims išsakyti.

- Kokiais kriterijais remiantis renkamas koordinatorius?
- Kokiose srityse jis turi būti kompetentingas?
- Ar visų atsiklausoma, kaip rinkti koordinatorių?
- Ar jis išrenkamas dėl to, kad vienintelis pasisiūlė, ar vertinamas žmogus?
- Kokį vaidmenį koordinatorius atlieka grupėje diskusijos metu (jį lengvina, organizuoja, blokuoja kitus ir t. t.)?
- Koks jo vaidmuo priimant sprendimus (daro spaudimą, susilaiko ir t. t.)?
- Ar kreipia dėmesį į klausimui išgildinti skiriamą laiką?
- Ar komanda pripažįsta savo koordinatoriaus kompetenciją?
- Ar leidžiasi koordinatoriaus vadovaujama?
- Kaip?

Pratybos. Organigrama

Išklausymo centro komanda gali sudaryti savo organigramą.

- Pirmame stulpelyje užrašykite darbuotojo vardą.
- Šalia esančiame stulpelyje užrašykite tas sritis, už kurias atsakingas.
- Trečiame stulpelyje nurodykite motyvus, kurie kiekvieną iš jūsų paskatino atlikti specifinę užduotį.

Šių pratybų tikslas – padėti grupei aiškiai pasiskirstyti funkcijas ir apmąstyti tikslus, motyvus, kompetencijas.

Vardas (Kas?)	Pareigos (Ką daro?)	Motyvai (Kodėl?)

Pagrindiniai Išklausymo centro veiklos plano punktai

- Išklausymo centro sociokultūrinio ir pastoracinio konteksto analizė.
- Tapatybės ir motyvų apibrėžimas (galimybės/poreikiai atidaryti Išklausymo centrą, poreikių įvardijimas ir apibrėžimas ir t. t.).
- Tikslų ir funkcijų apibrėžimas (specifinių ir bendrųjų tikslų, prioritetų nusakymas ir t. t.).
- Metodo apibrėžimas (išklausymo metodika, nukreipimas, palydėjimas, registravimasis pokalbiui, tų, kuriems projektas skirtas, aprašymas, strategijos pasirinkimas, patikrinimų ir ugdymo momentai ir t. t.).
- Organizacijos, įrangos ir priemonių aprašai (charakteristikos, darbuotojų patalpos ir vaidmenys, aplinka, darbo grafikas, pamainos, finansiniai ištekliai, juridinė bazė, įranga ir t. t.).

Veiklos plano formulavimo etapai

- Diskusija, kaip kiekvienas asmeniškai įsivaizduoja Išklausymo centrą. Reikia numatyti, kiek reikės visos grupės susitikimų. Dalyviai turi išsakyti savo apmąstymus, viziją, motyvus, tikslus, funkcijas, priemones, pasiūlymus, kuo papildyti, ko atsisakyti.
- Formuluojamas projekto apmatas, remiantis praėjusio karto diskusijomis ir pasiūlymais. Prieš tai trys ar keturi žmonės apibendrina informaciją, todėl iš pradžių jie ir pristato savo „projekto projektą“.
- Projektas išsiuntinėjimas atskiriems grupės nariams, kad galėtų pasiruošti diskusijoms, pridėti savo pakeitimų ir paaiškinimų.
- Projekto aptarimas.
- Galutinė redakcija.
- Pristatymas parapijos/dekanato tarybai ir patvirtinimas.
- Labai svarbu negailėti laiko projektui rengti, nes visi juo vadovausis savo darbe.

- Projekto rengimas yra labai svarbus visų ugdymosi momentas, padedantis:
 - vieniems kitus pažinti;
 - išmokti dirbti grupėje;
 - įgyti bendrą kalbą, susikalbėti;
 - patikrinti asmeninę gebėjimą dirbti grupėje;
 - patikrinti asmeninę motyvaciją dirbti atsakingą darbą;
 - įsipareigoti projektui, kuris iš tiesų yra visų.

Pratybos. Atviri klausimai, padedantys aptarti veiklos planą

Tapatybė

Ar Išklausymo centras yra kai kurių išklausymo tarnystę pasirinkusių žmonių apsisprendimo vaisius? Tai grupės, asociacijos pasiūlymas? Kokia čia yra parapijos/dekanato atsakomybė? Ką duos bendruomenei Išklausymo centras? Kaip bendruomenė apie jį sužinos? Kaip bus parengiama bendruomenė priimti šį pasiūlymą? Kokio įnašo prašoma? Kaip prisideda *Cari-tas*? Ar numatoma įkurti asociaciją?

Motyvai

Ar ruošiantis atidaryti centrą iš anksto galvojama apie konkrečias skurdo ir atskirties formas, kuriomis jis rūpinsis? Kodėl? Kaip jos buvo pasirinktos? Ar buvo atlikti socialiniai tyrimai šioje teritorijoje? Kokie? Kodėl iš kitų tarnysčių pirmenybė teikiama klausymui? Ar žinoma, kokių išteklių turima? Turint omenyje esamus išteklius, kokia bus Išklausymo centro specifika?

Tikslai

Koks bus klausymo būdas? Kaip veiksime po išklausymo? Kokiomis priemonėmis bus atkreipiamas bendruomenės dėmesys į išklausytas problemas ir kokiais atvejais dėl tų problemų reikės bendruomenės pagalbos? Kodėl? Ko bus siekiama bendraujant su valstybinėmis institucijomis?

Funkcijos

Kaip mes suprantame išklausymą? Kaip planuojame brandinti santykius su kitais? Kuo remiantis galima kreiptis į visuomenę, grupes, asociacijas? Kokiais atvejais Išklausymo centras planuoja priimti atsakomybę?

Kokių žmonių atžvilgiu? Kieno padedamas? Kaip galima kurti solidarumo kultūrą krikščionių bendruomenėje?

Darbo metodai, priemonės, ištekliai

Kodėl geriausia klausytis dviese? Kas bus daroma po išklausymo? Ar dėmesingai pildoma byla registruojant pokalbį? Kiek laiko vyskupijos taryboje bus nagrinėjama ir nustatinėjama, kokiam skurdo tipui priskirtinas konkretus atvejis? Kaip ir kas mokys dirbti su byla?

Ugdymas

Koks bus pradinis apmokymas? Koks turi būti prašymas dėl naujų savanorių? Koks bus nuolatinis ugdymas? Ar numatoma atrinkti savanorius? Kokiais kriterijais remiantis?

Komanda

Kas galės priimti išipareigojimus atlikti paskirus vaidmenis? Ar grupė turi žmogų, mokantį ir galintį koordinuoti darbą? Kokie yra koordinatoriaus uždaviniai? Kas realiai gali ruošti? Kaip? Kokie žmonės labiau tikėtų imtis klausymosi tarnystės?

Patikrinimai

Ar dažnai bus tikrinamos vedamos bylos? Pagal kokį metodą? O darbo metodika? O plano vykdymo?

Aplinka

Kokias patalpas turime? Koks darbo laikas? Kokiomis priemonėmis skelbsime apie tarnybą?

Ekonominiai ištekliai

Kas finansuos Išklausymo centro veiklą? Kaip bus leidžiami pinigai? Ar Išklausymo centrą gali išlaikyti bendruomenė? Ar numatoma kreiptis paramos į viešąjį sektorių? Kokiomis formomis bus pateikiama viešoji ataskaita?

Pratybos. Metinės veiklos ataskaitos apmatai

Išklausymo centro metinė ataskaita gali būti lyginama su:

- parapijos, dekanato organizacijos *Caritas*;
- bendruomenės;
- kitų dekanato, vyskupijos Išklausymo centrų ataskaitomis.

Tikslai

- Kokią darbo viziją sukūrėme?
- Kokie specifiniai veiklos tikslai, prioritetai, kuriais rūpinamės?
- Ar įvykdėme užduotis?
- Su kokiais sunkumais susidūrėme?

Komanda

- Kiek mūsų yra?
- Kaip pasidalijome užduotimis?
- Ar esame patenkinti atliekamomis užduotimis?
- Kas kiek laiko susitinkame?
- Apie ką kalbamės, diskutuojame susitikę?
- Su kokiais sunkumais susidūrėme dirbdami kartu?
- Kodėl svarbu dirbti kartu?

Ugdymas

- Nuolatinis ugdymas (reguliarumas, metodika, turinys, dalyvavimas, pranešėjai...).
- Pradinis naujų savanorių ugdymas (reguliarumas, metodika, turinys, dalyvavimas, pranešėjai...).
- Dalyvavimas ugdymo kursuose, organizuojamuose vyskupijos *Caritas* ar kitur.
- Gilintinos temos.

Patikrinimas

- Specifiniai patikrinimo momentai, pasitaikantys centre (dažnumas, metodai, dalyvavimas ir t. t.).
- Specifiniai patikrinimo momentai dėl centro veiklos plano tikslų (dažnumas, metodai, dalyvavimas ir t. t.).
- Asmeninės motyvacijos ir santykių grupėje patikrinimas.
- Pagrindiniai iškylantys sunkumai.

Tinklo darbas

- Su kuo susidurdavome dažniausiai?
- Kokius santykius pavyko užmegzti su įvairiomis teritorijoje veikiančiomis tarnybomis?

- Ar esame patenkinti santykiais su kitomis teritorijoje esančiomis įstaigomis (socialinėmis tarnybomis, savanoriais ir t. t.)?
- Kokių rezultatų manome pasiekę?
- Su kokiais pagrindiniais sunkumais susidūrėme?
- Teritorijos išteklių žemėlapio atnaujinimas.

Susitikimai su klientais

Paskutiniaisiais metais

- Kiek žmonių kreipėsi į Išklausymo centrą?
- Kiek pokalbių įvyko?
- Kiek naujų žmonių kreipėsi į centrą?
- Ar jų padaugėjo/sumažėjo?
- Kreipėsi daugiau moterys ar vyrai, vietiniai ar užsieniečiai, jauni, suaugusieji ar senyvi ir t. t.? Iš užsieniečių kiek buvo nuolat gyvenančių? Iš kokių kraštų jie dažniausiai atvykę ir t. t.?
- Kokie labiausiai paplitę poreikiai?
- Ko dažniausiai prašo?
- Kokie atsakymai/pasiūlymai dažniausiai duoti?

Bendruomenė

- Ką padarėme, kad įsitrauktų bendruomenė?
- Kaip atsiliepė bendruomenė į mūsų raginimus?
- Kaip mus atpažįsta?
- Kaip pranešame apie poreikius ir prašymus, kuriuos gauname?

Naujų darbo metų planavimas

- Veiklos plano atnaujinimas
- Tikslų ir prioritetų nustatymas

Pvz., dera:

- Apmąstyti, kaip sustiprinti Išklausymo centrą pritraukiant daugiau savanorių, kad būtų pasiekti žmonės, turintys sunkumų, bet nesikreipiantys.
- Aptarti bendruomenės informavimo, socializacijos momentus.
- Aptarti organizacinių aspektų patikrinimą.

CARITAS IŠKLAUSYMO CENTRAS

Parankinė knyga

2017-01-05. 10,5 sp. l. Tiražas 100 egz. Užsakymas 16-343.

Išleido Lietuvos *Caritas*, Papilio g. 5, LT-44275 Kaunas.

Spaustuvė „MORKŪNAS ir Ko“, Draugystės g. 17, LT-51229 Kaunas.