

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO  
SOCIALINĖS POLITIKOS FAKULTETO  
SOCIALINIO DARBO KATEDRA**

**ANŽELA VIDUTIENĖ  
SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS IŠTĚSTINĖS STUDIJOS**

**SOCIALINĖS PARAMOS CENTRŲ SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ SPRENDIMŲ PRIĖMIMO  
PROCESO PROFESINĖJE PRAKTIKOJE YPATUMAI**

**Magistro baigiamasis darbas**

Darbo vadovas: Doc. dr. Rita Raudeliūnaitė

Vilnius, 2012

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO  
SOCIALINĖS POLITIKOS FAKULTETO  
SOCIALINIO DARBO KATEDRA**

**SOCIALINĖS PARAMOS CENTRŲ SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ  
SPRENDIMŲ PRIĖMIMO PROCESO PROFESINĖJE PRAKTIKOJE  
YPATUMAI**

**Socialinio darbo magistro baigiamasis darbas  
Studijų programa 621L54001**

**Vadovas  
Doc. dr. Rita Raudeliūnaitė**

**Recenzentas  
2012**

**Atliko  
Sdmis 002 gr. stud.  
A. Vidutienė**

Vilnius, 2012

## TURINYS

ĮVADAS .....	7
1. TEORINIS SOCIALINĖS PARAMOS CENTRŲ SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ SPRENDIMŲ PRIĖMIMO PROCESO PROFESINĖJE PRAKTIKOJE PAGRINDIMAS .....	11
1.1. Socialinis darbas kaip problemų sprendimo procesas .....	11
1.1.1. Socialinis darbas kaip kompleksinė socialinės veiklos sritis .....	12
1.1.2. Sprendimų priėmimo kompleksiskumas .....	13
1.1.3. Komandinio darbo vaidmuo sprendimų priėmimo procese .....	25
1.2. Socialinių darbuotojų veiklos ypatumai socialinės paramos centruose .....	28
1.2.1. Socialinės paramos centrų veiklos ypatumai .....	28
1.2.2. Socialinių darbuotojų veiklos ir funkcijos .....	30
1.3. Socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos sprendimų priėmimo procese .....	36
2. SOCIALINĖS PARAMOS CENTRŲ SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ SPRENDIMŲ PRIĖMIMO PROCESO PROFESINĖJE VEIKLOJE YPATUMŲ TYRIMAS .....	44
2.1. Tyrimo paskirtis, metodika ir tyrimo imtis .....	44
2.2. Kokybinė interviu analizė ir tyrimo rezultatų aptarimas .....	47
IŠVADOS .....	75
REKOMENDACIJOS .....	76
LITERATŪROS SĄRAŠAS .....	77
SANTRAUKA .....	83
SUMMARY .....	85
PRIEDAI .....	87

## **PAVEIKSLAI**

1 paveikslas. Sprendimo priėmimo proceso etapai .....	25
2 paveikslas. Socialinio darbuotojo kompetencijos.....	37
3 paveikslas. Socialinės paramos centro socialinių darbuotojų socialiniai partneriai problemų sprendimo procese .....	73

## LENTELĖS

1 lentelė. Socialinės paramos centruose dirbančių socialinių darbuotojų veikla .....	48
2 lentelė. Sprendimų priėmimo procese reikiamos žinios.....	49
3 lentelė. Sprendimų priėmimo procese reikiami įgūdžiai.....	52
4 lentelė. Sprendimų priėmimo procese reikiamos vertybinės nuostatos .....	55
5 lentelė. Problemų sprendimų stiliai .....	59
6 lentelė. Problemų sprendimų analizės lygiai.....	61
7 lentelė. Veiksniai, įtakoiantys sprendimų priėmimą .....	64
8 lentelė. Kliūtys priimant sprendimus pagal problemų sprendimo etapus .....	68
9 lentelė. Konfliktų priežastys sprendžiant problemas.....	70

## PRIEDAI

1 priedas. Klausimai .....	87
2 priedas. 1 lentelė. Informantų charakteristika .....	88
3 priedas. 2 lentelė. Socialinės paramos centruose dirbančių socialinių darbuotojų veiklos specifiškumas (informantų atsakymai) .....	89
3 priedas. 3 lentelė. Kompetencijos, reikalingos socialinės paramos centruose dirbantiems socialiniams darbuotojams, priimant sprendimus (informantų atsakymai) .....	90
3 priedas. 4 lentelė. Problemų sprendimo įgūdžių tobulinimas (informantų atsakymai) .....	95
3 priedas. 5 lentelė. Sprendimų priėmimo apibūdinimas – samprata (informantų atsakymai) .....	96
3 priedas. 6 lentelė. Profesinėje praktikoje priimamų sprendimų dažnumas (informantų atsakymai) .....	97
3 priedas. 7 lentelė. Dažniausiai taikomas problemų sprendimo stilius (informantų atsakymai) .....	98
3 priedas. 8 lentelė. Dažniausiai sprendžiamų problemų analizės lygiai (informantų atsakymai) .....	99
3 priedas. 9 lentelė. Problemų sprendimo etapai (informantų atsakymai) .....	100
3 priedas. 10 lentelė. Veiksniai, turintys įtakos sprendimų priėmimui (informantų atsakymai) .....	101
3 priedas. 11 lentelė. Klientų suinteresuotumas ir aktyvumas problemų sprendimo procese (informantų atsakymai) .....	102
3 priedas. 12 lentelė. Kliūtys priimant sprendimus (informantų atsakymai) .....	103
3 priedas. 13 lentelė. Galimų konfliktų priežastys, priimant sprendimus (informantų atsakymai) .....	105
3 priedas. 14 lentelė. Specialistų komandos poreikis sprendimų priėmimo procese (informantų atsakymai) .....	107
3 priedas. 15 lentelė. Specialistų komandos nauda sprendimų priėmimo procese (informantų atsakymai) .....	108
3 priedas. 16 lentelė. Socialinės paramos centro socialinių darbuotojų socialiniai partneriai problemų sprendimo procese (informantų atsakymai) .....	109

## IVADAS

Pastarojo dešimtmečio socialiniai ir ekonominiai pokyčiai Lietuvoje, vis spartėjantis gyvenimo tempas iškelia aukštus reikalavimus visiems visuomenės dalyviams. Socialinis darbuotojas yra neatskiriamas šiuolaikinės visuomenės dalyvis ne vien kaip asmuo, bet ir kaip profesionalas, padedantis žmonėms įveikti iškilusias socialines problemas, skatinantis pačius žmones aktyviai veikti. Socialinių darbuotojų sprendimų priėmimo proceso profesinėje praktikoje ypatumus aktualu nuolat tirti, nes Socialinės paramos centruose (toliau - SPC) dirbantys socialiniai darbuotojai kiekvieną dieną susiduria su naujais klientų poreikiais, kurie yra suformuoti visuomenės veiksmų, socialinės atskirties ir pan. Socialiniams darbuotojams tenka spręsti daugiau ar mažiau sudėtingas problemas, pasirenkant sprendimų alternatyvas. Kaip teigia Šarkutė (2009; cit. pagal Parsons, 2001), „sprendimų priėmimas – tai procesas, kurio metu pasirenkama alternatyva arba tam tikrai alternatyvai suteikiamas prioritetas“. Šių pokyčių kontekste labai svarbi kiekvieno socialinio darbuotojo kompetencija, kurios dėka individualizuojami sprendimai, naujose probleminėse situacijose išvelgiamos galimybės, siekiant padėti kitiems jomis pasinaudoti. Sprendimų priėmimai turi praktinę reikšmę socialinio darbo praktikoje, nes jie tiesiogiai susieti su socialiai jautriais elementais, tokiais kaip egzistencinis asmens poreikis.

Problemos sprendimas yra viena iš pagrindinių socialinio darbo proceso dalių. Jo metu įgyvendinamos profilaktinės ir korekcinės intervencijos probleminėse situacijose, padedama klientams suprasti ir nustatyti problemos sprendimo variantus. Pats problemos sprendimo procesas – tai žinių, vertybių ir įgūdžių pritaikymas dirbant su klientais, santykiai, procesas, intervencija (Johnson, 2003). Socialinių problemų sprendimo procese neretai iškyla identifikavimo ir galimybių pasirinkimo problema. Pagalbos klientui modelis ir tinkamo sprendimo priėmimas labai dažnai priklauso nuo socialinio darbuotojo profesinės praktikos. Tam, kad būtų priimtas geriausias sprendimas, specialistui privalu apgalvoti visus veiksmų variantus, kurio metu pasirenkama konkreti alternatyva, besiremianti nustatytais kriterijais.

Socialinio darbo profesinė praktika remiasi kompetencijomis ir vertybių sistema, kuri turi įtakos specialisto priimamam sprendimui. Kompetencija suprantama kaip žmogaus kvalifikacijos raiška arba gebėjimas veikti, sugebėjimas spręsti problemą prisitaikant prie aplinkos (Bubnys, 2004). Vertybės socialiniame darbe reiškia aukščiausią profesinio įsipareigojimo siekimą. Socialinio darbo specialistas neretai susiduria su griežta darbo vietos tvarka, t.y., dirbdamas socialinio darbo įstaigoje, privalo vykdyti tos organizacijos procedūras ir programas, būti atsakingu už teikiamų paslaugų kokybę, o

klientams gali būti teikiamos tik tokios paslaugos, kurias numato įstatymas. Patyręs socialinis darbuotojas savo profesinėje praktikoje priima sprendimus ir naudojasi įvairių įgūdžių, vertybių deriniu, tinkančiu klientui bei neprieštaraujančiu įstatymui, užtikrinant teikiamų paslaugų kokybę. Tokio tipo sprendimų priėmimas nusako aukštą specialisto kvalifikacijos raišką.

Kiekvieno socialinio darbuotojo kliento situacija ir poreikiai yra skirtingi, problemos, kurias reikia spręsti, tampa vis sudėtingesnės, sprendimų priėmimas turi būti kompleksiškas, problemų sprendimui būtinas vieningos pagalbos strategijos įgyvendinimas, bei socialinių darbuotojų bendradarbiavimas. Tenkindami žmonių socialinius poreikius specialistai dirba komandose. Tai sudaro galimybę papildyti vieniems kitus, siekti pokyčių, skatinti profesinį tobulėjimą. Kompleksinis socialinių paslaugų teikimas išplečia sprendimų priėmimo procesą, skatina profesinį socialinio darbuotojo tobulėjimą ir kvalifikacijos augimą.

Socialinis darbas Lietuvoje ir pasaulio mokslininkų darbuose tyrinėjamas trimis aspektais: kaip praktika, kaip studijos, kaip mokslas. Mokslininkai bei praktikai nagrinėja socialinių darbuotojų kompetencijas ir kvalifikaciją. Socialinių darbuotojų kompetencijas ir mokymosi galimybes nagrinėja Ivanauskienė ir Varžinskienė (2003). Autorės (2004) aptaria žinių reikšmę kompetencijose. Kavaliauskienė (2005) aptaria vertybių, kaip svarbaus socialinio darbo komponento, kuris reikšmingas socialinio darbo praktikoje, Indrašienė ir Garjonienė (2007), aptaria socialinių darbuotojų kvalifikacinius reikalavimus, tačiau neanalizuoja socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos sprendimo priėmimo procese. Bubnys (2004) išanalizavo socialinių darbuotojų socialinės kompetencijos ypatumus, atliekant profesinį vaidmenį. Apie socialinio darbo kompetenciją ir ypatumus rašė ir užsienio autoriai: Kozlovas ir kt. (2007), Johnson (2003).

Lietuvoje atlikta tyrimų, nagrinėjančių socialinių darbuotojų veiklos savitumą, (Kavaliauskienė ir kt. 2008; 2010). Gvaldaitė, Švedaitė (2005) didžiausią dėmesį skyrė socialinio darbo metodų nagrinėjimui ir aprašymui, siekdamas nubrėžti ribą tarp socialinio darbo ir kitų mokslų, nurodyti socialinio darbo metodų ypatumus. Vaicekauskienė (2009) analizuoja socialinio darbuotojo veiklos komandoje ypatumus, Večkienė (2010) analizavo paramą teikiančio bendradarbiavimo reikšmę. Bandzienė (2008) atskleidė socialinio darbuotojo veiklos ypatumus, Bubnys ir Krušaitė (2008) atskleidžia socialinių darbuotojų reflektavimo ypatumus profesinėje praktikoje, Jonušaitė (2009) nagrinėjo mokyklos socialinių pedagogų sprendimų priėmimo proceso specifiškumą, išryškino kliūtis, su kuriomis susiduria darbuotojai, priimdami sprendimus, atskleidžia sprendimo priėmimo sampratą. Šarkutė (2009) aptaria sprendimų priėmimo sąvoką bei aprašo sprendimų priėmimo proceso etapus, išskiria šališkumo priimant sprendimus tipus, Misiūnienė (2005) nagrinėjo sprendimų priėmimo



procesą versle, aptardama efektyvius sprendimų tipus, modelius, Radžiūnas (2007) analizavo darbuotojų dalyvavimo sprendimo priėmimo modelį, Robbins (2003) sutelkė dėmesį į sprendimų priėmimo efektyvumą, Šarkutė (2009) aptarė sprendimų priėmimo sampratą bei aprašė sprendimų priėmimo proceso etapus.

Socialinio darbo procesas susijęs su socialinių problemų patikimų sprendimų ieškojimu ir priklauso nuo individualios situacijos socialiniame kontekste. Šių reiškinių mokslinė analizė yra aktuali ir reikalinga, nes šia tema nepavyko rasti gilesnių analizių moksliniuose tyrimuose apie socialinės paramos centre dirbančių socialinių darbuotojų veiklos specifiką ir sprendimų priėmimo procese reikiamas kompetencijas bei kvalifikacijos tobulinimą; koks dažniausiai sprendžiamų problemų sprendimų stilius ir analizės lygiai; kokie veiksniai, darantys įtaką sprendimų priėmimui; kokios profesinėje praktikoje pasitaikančios priimamų sprendimų kliūtys ir konfliktai; koks pačių klientų suinteresuotumas ir aktyvumas, sprendžiant problemas; koks specialistų komandos vaidmuo sprendimų priėmimo procese. Siekis išsiaiškinti socialinės paramos centrų socialinių darbuotojų sprendimų priėmimo proceso ypatumus profesinėje praktikoje ir tyrimo rezultatus pristatyti socialiniams darbuotojams, paskatino išsamiau patyrinėti su šia tema susijusius aspektus.

Šio darbo tikslas - išnagrinėti SPC socialinių darbuotojų sprendimo priėmimo ypatumus: problemų sprendimų priėmimo stilius, veiksnius, kurie svarbūs priimant sprendimus, kliūtis priimant sprendimus, sprendimų priėmimo procese reikalingas kompetencijas, komandinio darbo reikšmę.

*Mokslinė problema* - SPC socialinių darbuotojų sprendimų priėmimo proceso ypatumų profesinėje praktikoje pagrindimas.

*Tyrimo objektas* – sprendimų priėmimas SPC socialinių darbuotojų profesinėje praktikoje.

*Darbo tikslas* – atskleisti SPC socialinių darbuotojų sprendimų priėmimo proceso profesinėje praktikoje ypatumus.

## **DARBO UŽDAVINIAI**

1. Teoriškai pagrįsti SPC socialinių darbuotojų profesinėje praktikoje sprendimų priėmimo turinį.
2. Atskleisti socialinių darbuotojų kompetencijas sprendimų priėmimo procese.
3. Charakterizuoti sprendimų priėmimo ypatumus SPC socialinių darbuotojų profesinėje praktikoje, remiantis jų patirtimi.

### **Tyrimo metodai:**

1. Teoriniai: mokslinės literatūros ir dokumentų analizės metodas, siekiant atskleisti SPC socialinių darbuotojų sprendimų priėmimo proceso profesinėje praktikoje ypatumus, vertinimas, lyginimas, apibendrinimas.
2. Empiriniai: pusiau struktūruotas interviu, kokybinė turinio (content) analizė, kurie padės atskleisti svarbiausius tiriamos problemos klausimus.

**Darbo struktūra:** darbą sudaro įvadas, dvi dalys, išvados, rekomendacijos, literatūros sąrašas, santrauka bei priedai. Pirmoji darbo dalis skirta teoriniam SPC socialinių darbuotojų sprendimų priėmimo proceso profesinėje praktikoje pagrindimui (socialiniam darbui kaip problemų sprendimų proceso aptarimui, socialinių darbuotojų veiklos ypatumams socialinės paramos centruose); aptariamos socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos sprendimų priėmimo procese. Analizuojant tyrimą siekiama atskleisti SPC socialinių darbuotojų sprendimo priėmimo proceso profesinėje veikloje ypatumus. Darbas baigiamas išvadomis, rekomendacijomis, pristatomas šaltinių ir literatūros sąrašas, santrauka ir priedai. Darbe yra 3 paveikslai ir 25 lentelės.

### **Sąvokų žodynėlis:**

- **Socialinis darbas** – tai veikla, padedanti asmeniui, šeimai spręsti savo socialines problemas pagal jų galimybes ir jiems dalyvaujant, nežeidžiant žmogiškojo orumo ir didinant jų atsakomybę, pagrįstą asmens, šeimos ir visuomenės bendradarbiavimu (LR Socialinių paslaugų įstatymas (toliau - Įstatymas) Nr. 17-589, 2006-02-11).
- **Socialinis darbuotojas** – asmuo, kuris, dirbdamas bendruomenėje, padeda gerinti atskirų asmenų ar grupių socialines sąlygas (Kvieskienė G., 2003, p. 229).
- **Socialinė parama** – pagalba, teikiama pinigais arba natūra asmenims, kurie neturi išteklių būtiniems poreikiams patenkinti ([www.socmin.lt](http://www.socmin.lt)).
- **Problemos sprendimo procesas** – yra priemonė atliepti į rūpestį ar poreikį, tai žinių, vertybių ir įgūdžių pritaikymas dirbant su klientais, vartojant sąvokas įvertinimas, žmogus situacijoje, santykiai, procesas, intervencija (Johnson L. C., 2003, p. 83).
- **Kompetencija** – tobulėjanti praktinė veikla, lemianti sėkmingą darbo rezultatą konkrečiame profesiniame kontekste ir leidžianti specialistams veikti nenumatytose sudėtingose situacijose (Čegytyė D., Ališauskienė S., 2009, p. 42).

# **1. TEORINIS SOCIALINĖS PARAMOS CENTRŲ SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ SPRENDIMŲ PRIĖMIMO PROCESO PROFESINĖJE PRAKTIKOJE PAGRINDIMAS**

## **1.1. Socialinis darbas kaip problemų sprendimo procesas**

LR Socialinių paslaugų įstatyme (Nr. 17-589, 2006-02-11) socialinis darbas apibrėžiamas kaip profesinė veikla, padedanti patenkinti asmens gyvybinius poreikius, atkurti jo ir visuomenės santykius, kai pats asmuo to padaryti nepajėgia. Bagdonas (2010, p. 14) teigia, kad „socialinis darbas – tai profesinė veikla, skirta išsiaiškinti, įvertinti, ir padėti spręsti socialines problemas asmens, šeimos, ar bendruomenės lygmenyse“. Visuomenėje, turinčioje sudėtingų socialinių problemų, socialinis darbas turi svarbią socialinę bei praktinę reikšmę. Jis laikomas labiau praktinė – moralinė nei racionali techninė veikla. Tai lemia problemų pobūdį, kurias reikia išspręsti. Jas negalima spręsti racionaliai – techniškai, nes problemos būna sunkiai apibrėžiamos Kozlovas ir kt. (2007, p. 32, 33, cit. pagal Lee, 1924; Lowry, 1937; Perlman, 1957; Boehmo 1958) apibūdino, kad socialinis darbas tai <...žmonių keitimo menas>, <...ypatingas paramos būdas žmonėms, padedant įveikti asmenines ir socialines problemas>, <...darbas su klientu - tai socialinės rūpybos agentūrų veikla, kurios tikslas - pagelbėti asmeniui įveikti socialinio funkcionavimo problemas>, <...socialiniame darbe siekiama sustiprinti asmens ir asmenų grupių socialinį funkcionavimą, pabrėždamas socialinius santykius tarp žmogaus ir jo aplinkos>. Rūpestis ir poreikis, kuris susijęs su žmonių sistemomis yra socialinio darbo atsako pagrindas. Jei poreikis laikomas socialinio funkcionavimo kliūtimi, reiškia egzistuoja socialinio darbo problema (Johnson, 2003). Anot Večkienės (2010, p. 128), „socialinis darbas – kompleksinė, daugiadimensinių problemų pobūdžiu pasižyminti socialinės veiklos sritis, kuri reikalauja ypatingo etinio jautrumo“. Kaip teigia autorė, socialinis darbas suprantamas kaip pokyčių procesas, kuris analizuoja savitarpio santykių raišką visuomenėje, siekiant nustatyti problemų ir jų pokyčių sąveiką su klientu, problemų sprendimų procese socialinis darbuotojas reflektuoja žinias, įgūdžius ir vertybes. Galima teigti, kad socialinį darbą, kaip kompleksinę veiklos sritį, reikia nagrinėti atsižvelgiant į įvairius šiuolaikinius pokyčius, kurie vyksta Lietuvoje. Socialinio darbo proceso dalis yra į problemą orientuotas procesas, kuris nekuriamas taikant konkretų metodą. Kavaliauskienė (2010 p.167) akcentuoja, kad „socialinis darbas jautriai reaguoja į sudėtingas žmogaus situacijas, todėl ne visada yra tikslingi techniškai racionalūs sprendimai“. Šio proceso metu, socialinis darbuotojas ištiria poreikį ir rūpestį, kurie susiję su žmonių sistemomis, nustato jo patenkinimo kliūtis, problemą, formuluoja ją, ieško sprendimo būdų.

Pasak Johnson (2003 p. 70), „tai vienas iš rūpesčio ir poreikio traktavimo, žinių, vertybių ir įgūdžių organizavimo ir taikymo būdų“. Remiantis šiuo požiūriu veiksmai sutelkiami į probleminės situacijos analizę, Pasak autoriaus, problemos sprendimo procesas, „tai organizuotas mąstymo apie vertinimą, žmogų ir jo situaciją, santykius, procesą ir intervenciją būdas“. Problemų sprendimų procesas vyksta cikliška, negrįžtama. Pagrindinis šio proceso dėmesys skirtas pašalinti kliūtis šaltinį, kuris trukdo tenkinti asmens socialinio funkcionavimo poreikius. Socialiniu darbu rūpinamasi žmogaus socialine gerove, siekiama darnos tarp jo ir visuomenės. Pasak Kiaunytės ir Ruškaus (2010 p. 113), „šis procesas apima tris reflektyvios sąveikos komponentus: socialinį darbuotoją, klientą ir jų kontekstą, tačiau sąveikaujant šiems komponentams, gali išsiskirti (prieštarauti) interesai, poreikiai ir tikslai“.

Socialiniai darbuotojai, siekdami darbo kaitos, organizuojant socialinį darbą, panaudoja savo vidinius ir išorinius resursus. Jie rūpinasi tuo, kuo negali pasirūpinti kitų profesijų darbuotojai. Švedaitė (2004; cit.pagal Kučinskas, 2000) atkreipia dėmesį, <kad socialinis darbas – kompleksinė veiklos sritis, todėl turi būti nagrinėjama atsižvelgiant į šiuolaikinius politinius socialinius, ekonominius, edukacinius, sveikatos apsaugos ir kitus pokyčius Lietuvoje>. Pasak autorės, iš čia išplaukia išvada, kad socialinis darbas neatsiejamas nuo visuomenės ir jos situacijos, socialiniams darbuotojams tenka atlikti tarpininko vaidmenį tarp individų (grupių) ir visuomenės institucijų.

Marcinkevičiūtės ir Petrauskienės (2007) teigimu, socialinis darbas – socialinio darbuotojo ir kliento sąveikaujanti veikla, kuri turi būti orientuota į kliento aktyvumą, kuriame klientas traktuojamas kaip aktyvus sprendžiamų problemų dalyvis, bet ne kaip pasyvus socialinių paslaugų vartotojas. Socialinis darbuotojas asmens socialinio kitimo procese, turi tapti vadovu.

### **1.1.1. Socialinis darbas kaip kompleksinė socialinės veiklos sritis**

Socialinių darbuotojų profesinė veikla yra kompleksiškas procesas, kuris kuriamas darbuotojų ir klientų kintančiomis aplinkos sąlygomis. Anot Kavaliauskienės (2010, p. 168), *socialinis darbuotojas teikia pagalbą, kuri sutelkiama į kliento poreikius ir jo socialinio funkcionavimo problemas. Tai darbas, kurio tikslas – padėti žmogui, patekusiam į keblią padėtį, rasti išeitį, spręsti jo gyvenimo problemas, kad gyvenimas būtų prasmingas ir teiktų pasitenkinimą. Tai veikla, skatinanti polytį, kurio galutinis tikslas – pagalba derinant individų, individo ir grupės, individo ir sociumo ir kt. ryšius. Sprendžiant problemas, kuriami pagalbos santykiai. Socialinis darbuotojas savo sugebėjimus skiria žmonėms, padeda tenkinti jų poreikius ir sprendžia problemas, ieškodamas tinkamiausių būdų. Profesinėje praktikoje jam tenka ypatingas vaidmuo. Pagrindinis pagalbos veiksnys, sprendžiant klientų problemas yra pats darbuotojas. Kavaliauskienė (2008, p. 91) pateikia išvadą, „jis yra sąveikos,*

kuriančios tam tikras prasmes su klientu, įrankis, dalyvis“. Anot autorės, socialinio darbuotojo pastangos yra nukreiptos spręsti kliento problemas, siekiant stiprinti jo pajėgumą įveikti sudėtingas situacijas.

Socialinis darbuotojas, teikdamas kompleksinę pagalbą bendradarbiauja su klientu, su jį supančia aplinka ar kitomis institucijomis, teikia socialinę pagalbą visai šeimai (kaip sistemai), o ne atskiriems šeimos nariams (Verseckaitė ir Snieškienė, 2011). Anot Kavaliauskienės (2008), socialinių darbuotojų veikla apima nemažai aspektų: stebėjimas, apibūdinimas, aiškinimas, prognozavimas, intervencija. Ši veikla turi tikslią paskirtį, siekiant padėti klientui išspręsti ir materialines, ir dvasines problemas. Socialiniai darbuotojai, dirbantys SPC, siekiant visapusiškai patenkinti klientų poreikius, vadovaujami kompleksinės pagalbos principu.

Klientų problemų specifiškumas reikalauja iš darbuotojų kompleksinės intervencijos. Galima teigti, kad intervencija yra profesionalaus socialinio darbo, kuris orientuotas į problemų sprendimus ir pokyčius, tikslas bei priemonė, o socialinio darbo procesas yra intervencija į žmogaus sistemų sąveiką. Pasak Gvaldaitės, Švedaitės (2005), intervencijos tikslas - sudaryti galimybes asmeniui pačiam keistis, socialinis darbuotojas yra tik pokyčio pagalbinkas. Socialinio darbo praktika, kuri grindžiama refleksija, siūlo nemažai intervencijos būdų. Refleksija atveria socialiniam darbuotojui galimybę ieškoti įvairias problemas sprendimo galimybes.

Socialinis darbas yra kūrybinis procesas, jo eigą ne visada galima numatyti, įvertinti. Kiekvieno kliento situacija yra nepakartojama ir unikali. Šiame darbe klientas turi būti aktyvus dalyvis. Pasak Šinkūnienės (2011), kūrybiškas matymas sprendimų priėmimo procese, daro įtaką socialinio darbo kokybei ir intervencijai. Anot autorės, socialinių paslaugų teikimą galima įvardinti, kaip kūrybišką pažinimo procesą, kurio metu socialiniai darbuotojai įsiklauso, stengiasi suprasti kliento poreikį, įvardija problemą, kuria jos sprendimo būdus.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinis darbas neatsiejamas nuo visuomenės ir situacijos, turi struktūrą, funkcijas ir įsilieja į bendrą socialinę sistemą, orientuotas į socialinės problemos nustatymą, įvertinimą ir sprendimą, socialines paslaugas, žinias, įgūdžius ir vertybes. Kiekvieno kliento situacija yra nepakartojama ir unikali, todėl socialinis darbuotojas, sprendžiant problemas kartu su klientu, vienu atveju gali būti tiek patarėju-pagalbininku, kitu atveju imtis iniciatyvos ir būti vadovu.

### **1.1.2. Sprendimų priėmimo kompleksiskumas**

Asmenys, susidūrę su socialinėmis problemomis, į socialinį darbuotoją žiūri kaip į „gelbėtoją“. Sprendžiant klientų problemas, socialiniams darbuotojams taip pat iškyla atitinkamų problemų.

Problemos pasireiškia ir tada, kai problemų sprendimo priėmimui trukdo jam pačiam (socialiniam darbuotojui) atsiradę prieštaravimai, svarstymai, įstatyminiai, ekonominiai bei kiti trukdžiai. Kiekvienas atvejis yra išskirtinis ir reikalauja ne tik teorinių žinių, bet ir visuomeninėmis bei asmeninėmis moralės normomis pagrįsto elgesio (Vyšniauskienė, Minkutė, 2008). Socialiniai darbuotojai susiduria su asmeniu, turinčiu sunkumų, todėl svarbu suvokti problemų esmę ir jų sudėtingumą, kiek tai trukdo kliento normaliam gyvenimui ir siekiams, bei asmens galimybes įveikti susidariusius sunkumus. Tik svarstant ir aiškinantis šias problemas, asmuo supranta, ką jis turi keisti. Socialinis darbuotojas, susidūręs su situacija, kurioje reikia pagalbos, turi pasikliauti savo žiniomis, vertybėmis, įgūdžiais. Todėl modeliuojant žinias, vertybes ir įgūdžius, problemų sprendimo rezultatas tampa unikaliu meno kūriniumi praktinėje veikloje (Kavaliauskienė, 2010).

Pasak Johnson (2003), problemos sprendimo procesas - tai žinių, vertybių ir įgūdžių pritaikymas dirbant su klientais, vartojant sąvokas - įvertinimas, žmogus situacijoje, santykiai, procesas, intervencija. Jis vyksta tam tikrą laiko tarpą, tam tikrais etapais, cikliška. Hicks (2004) pabrėžia, kad sprendimų priėmimas yra sudėtingas procesas, kuris susideda iš kelių etapų: apsvaistymo, idėjų ir pasirinkimo. Anot autoriaus, apsvaistymo etape kliento problema giliau analizuojama ir nustatomi išskirtiniai kriterijai, idėjų etape planuojami įgyvendinimo būdai, pasirinkimo etape išrenkama geriausiai tinkama alternatyva problemai spręsti.

Galima teigti, kad visuomenėje žmonės susiduria su problemomis ir ieško sprendimo būdų. Problemų sprendimo procesas yra racionalus, tikslo siekiantis procesas, kurį sudaro veiksniai, identifikuojantys problemą, informacijos rinkimas, vertinant ir priimant sprendimus, tikslų nustatymas ir plano sudarymas bei įgyvendinimas. Reikia pažymėti, kad bendradarbiavimo santykiai tarp kliento ir socialinio darbuotojo atspindi proceso aspektą. Bendradarbiavimas yra užfiksuotas per emocijas ir požiūrį, tam kad būtų išlaikytas sprendimo procesas, siekiant abipusio susitarimo dėl tikslo arba tikslų. Sprendimo procesas remiasi kiekvieno partnerio gebėjimu bendradarbiauti vienas su kitu, keistis informacija, energija, kitais ištekliais, reikalingais pasiekti bendro sutarto tikslo.

Anot Kavaliauskienės (2008, p. 95), „socialinio darbo veiksmingumas priklauso nuo sugebėjimo bendrauti su klientu. Socialinio darbuotojo bendravimas su klientu reiškiasi santykių užmezgimu ir palaikymu, vykdant įvairias socialinio darbo funkcijas įvairiomis socialinėmis aplinkybėmis, kurios nulemia socialinį darbą“.

Kaip teigia Compton, Galaway (2005), klientai turi informacijos apie: tai kas atvedė juos pas socialinį darbuotoją; emocijas, baimę ir konfliktus, susijusius su problema; tai kokių rezultatų jie tikisi po bendradarbiavimo su socialiniu darbuotoju. Socialiniai darbuotojai turi: žinių apie įvairias socialines

problemas, praktika; priėjimą prie įvairių išteklių, kurie padėtų atskleisti problemą; kompetenciją, socialinio darbo įgūdžius, reikalingus problemoms spręsti.

Kaip teigia Vyšniauskienė ir Minkutė (2008, p. 91), sprendžiamos problemos yra ne tik socialinio darbuotojo veiklos organizavimo, bet kliento asmeninės problemos. Sprendžiant tokio pobūdžio problemas ir priimant konkrečius sprendimus, dalyvauja ir paslaugų vartotojas. Pasak autorių, „sprendimų priėmimas tampa ne tik darbuotojo savęs valdymo funkcija, bet ir paties paslaugos vartotojo savęs, savo gyvenimo valdymo bandymu“.

Atsižvelgiant į įvairias kompleksines problemas, kuriant jų sprendimo prielaidas, sprendimų priėmimą galima pavadinti intelektine veikla. Tam, kad būtų pasirinktas tinkamiausias metodas, kaip išspręsti problemas, socialiniams darbuotojams tenka išnagrinėti daug alternatyvų ir išskirti iš jų tinkamiausią. Būtent tai sudaro savęs valdymo sprendimų priėmimo pagrindą (Vyšniauskienė, Minkutė, 2008). Sprendimų priėmimas tai yra procesas, kurio metu pasirenkama racionaliausia alternatyva. Tai menas rasti tinkamą sprendimo variantą.

Jonušaitės (2009) teigimu, sprendimų priėmimas tai yra procesas, kurio metu peržiūrimos visos galimos probleminių situacijų veiksmų alternatyvos, su nežinomomis pasekmėmis. Yra daug būdų, pagal kuriuos klasifikuojami sprendimai. Galimi įvairūs sprendimų priėmimo tipai:

**Intuityvūs sprendimai:** Visai nereiškia, kad intuityvūs sprendimai yra neefektyvūs, be abejonės, jie yra mažiau racionaliai pagrįsti arba argumentuoti. Dažnai klientų probleminės situacijos yra neapibrėžtos, neįmanoma išnagrinėti visas galimas alternatyvas, siekiant priimti sprendimą. Ir šiuo atveju, intuicija vaidina svarbų vaidmenį. Intuicijos reiškinys iki šiol nėra išaiškintas, įvairūs žmonės pasižymi skirtingu intuicijos lygiu. Galima teigti, kad intuicija ne tik įgimtas dalykas, dažnai ji išsiugdoma žmogiškosios patirties ir darbo dėka (Vyšniauskienė ir Minkutė, 2008).

**Racionalūs sprendimai:** Kaip teigia Jonušaitė (2009), racionalūs sprendimai argumentuoti. Šių sprendimų priėmimo procesas apima tokius etapus: problemos diagnostiką, sprendimo kriterijų formulavimą, alternatyvų nustatymą, įvertinimą bei pasirinkimą.

Robbins (2003) teigimu, žmogus kuris priima optimalius sprendimus yra racionalūs. Autorius nurodo šio modelio šešis etapus: problemos apibrėžimas, sprendimo kriterijų išsiaiškinimas, kriterijų įvertinimas, alternatyvų numatymas, kiekvienos alternatyvos įvertinimas pagal kiekvieną kriterijų, optimalaus sprendimo apskaičiavimas. Žmogus, priimantis racionalius sprendimus turi būti kūrybingas bei gebantis pateikti naudingas idėjas. Šarkutė (2009, p. 111) akcentuoja, kad *racionalusis sprendimų priėmimo modelis akcentuoja sprendimo priėmimo proceso pasekmes. Šis požiūris sprendimų priėmimą suvokia kaip procesą, kurio metu individai įvertina visų įmanomų sprendimo alternatyvų*

*pasekmes. Pasirenkama ta sprendimo alternatyva, kuri atneš geidžiamiausias pasekmes. Toks sprendimų priėmimas laikomas „racionali“, nes objektyviai pasirenkamas „geriausias“, „optimalus“ variantas. Anot Jonušaitės (2009), šis sprendimų priėmimo būdas taikomas priimant sudėtingus arba neprogramuojamus sprendimus, kurie reikalauja iš socialinio darbuotojo kritinio mąstymo, profesionalumo, intuicijos. Programuojami sprendimai pasirenkami pagal jau žinomas taisykles, procedūras (pvz. dokumentacijos tvarkymo). Taisyklės supaprastina sprendimų priėmimą, nes atmetamos ar apribojamos alternatyvos pasikartojančiose situacijose. Remiantis objektyvumu, taisyklės (principai) sumažina profesionalo kūrybingumą bei įžvalgumą, sugebėjimą individualizuoti klientus“. Robbins (2003, p. 98) pastebėjimu, „kūrybingumas leidžia visapusiškai įvertinti bei suprasti problemą ir pastebėti tas jos puses, kurių kiti nemato. Tačiau akivaizdžiausia kūrybingumo vertė ta, kad jis padeda priimančiam sprendimą žmogui numatyti visas įgyvendinamas alternatyvas“.*

**Sprendimų klasifikavimo stiliai:** Jonušaitė (2009) straipsnyje pateikia kelių mokslininkų sprendimo priėmimo stilių klasifikacijas: Racionalus pagrįstas logika, aiškiai suformuotas požiūris į sprendimo priėmimą. Intuityvus būdingas asmenims, kurie linkę pasitikėti savo nuojauta, jausmais, įspūdžiais, kuriuos anksčiau buvo patyrę. Paklusnūs būdingas asmenims, kurie atsakomybę už sprendimų priėmimą perkelia savo vadovams ar tikisi iš kitų pagalbos. Vengiančio būdingas asmenims, kurie vėluoja, vengia priimti sprendimus. Spontaniškas būdingas asmenims, kurie priima sprendimus impulsyviai, greitai, neapgalvotai (Spicer ir Smith, 2005). Tikslus - darbuotojai, kurie renkasi konkretų sprendimo priėmimo stilių, dirba veiksmingai, grindžiami logika, racionalumu, tačiau, kadangi jie siekia laiku veiksmingai atlikti darbą, tai sprendimai būna greiti, vertinamos tik keletas alternatyvų. Galima teigti, kad tokie sprendimai orientuoti į trumpalaikę perspektyvą ir nėra visų toleruojami. Analitinis — sprendimų priėmėjai sprendimus priima kruopščiai, jie gali prisitaikyti prie naujų situacijų ir įveikti jas. Konceptualus - darbuotojai yra plačių perspektyvų, linkę analizuoti daug alternatyvų, sutelkiant dėmesį į ilgalaikę perspektyvą, pajėgūs rasti kūrybišką sprendimą. Elgsenos – darbuotojai gerai dirba su kitais sprendimų priėmėjais. Jie susiję su kolegų ir pavaldinių pasiekimais. Jie stengiasi išvengti konfliktų, be to, jie yra imlūs kitų pasiūlymams (Robbins, 2003).

Misiūnienė (2005, p. 28), *sprendimus suskirsto į keturis skirtingus tipus, kiekvieną su jiems būdingomis specialiomis savybėmis ir poreikiais: 1 tipas: pasirinkimo sprendimai. Čia sprendimus priimančias žmogus susiduria su dviem arba keliomis atskiromis specialiomis alternatyvomis ir privalo pasirinkti vieną iš konkrečių galimybių. 2 tipas: priėmimo ir atmetimo sprendimai. Čia sprendimus priimančias žmogus susipažįsta su viena galimybe ir privalo arba ją pasirinkti, arba atmesti. 3 tipas: įvertinimo sprendimai. Čia sprendimus priimančias žmogus privalo išipareigoti suformuoti veiksmų*



*kryptį, pagrįstą tam tikro veiksmo įvertinimu ar paprasčiausiai tiesiog įvertinimu. 4 tipas: konstrukciniai sprendimai. Čia sprendimus priimantis žmogus privalo naudotis visais galimais šaltiniais, kad išsiaiškintų idealiausių alternatyvų konkrečiai problemai spręsti.*

Socialiniai darbuotojai, organizuojantys socialinės paramos teikimą, savo veikloje laikosi teisinių, socialinių darbo institucinių reikalavimų. Tuo pačiu metu jis atstovauja kliento interesus - susikuria prieštaringa, sudėtinga profesinė situacija (Kiaunytė ir Ruškus, 2010). Anot autorių, socialinis darbas priklauso nuo biurokratinio aparato (valstybės socialinės politikos, finansavimo, administravimo). Biurokratiniai socialiniai darbuotojai vykdo darbo reikalavimus, taisykles, kurių būtina laikytis, jie daro tai, kas jiems pavesta. Paklusnumą savo organizacijai laiko esminiu savo veikloje. Kaip teigia Kiaunytė ir Ruškus (2010, p. 114), „socialinio darbuotojo pagalbos susilaukia tik tas asmuo, kurio problemos yra įvardytos socialinę pagalbą reglamentuojančiuose teisės dokumentuose, ir tik tuomet, jei asmuo atitinka visus numatytus kriterijus, būtinus pagalbai gauti“. Realybėje ne visada į socialinį darbuotoją besikreipiantis dėl paramos asmuo, sulaukia norimos pagalbos, nes jo „problema „netelpa“ įstatyme. Kliento lūkesčiai gauti paramą lieka nuvilti. Kaip teigia autoriai, išryškėja socialinės pagalbos problema. Profesinėje praktikoje pasitaiko situacijų, kai socialinis darbuotojas privalo priimti sprendimą, kuris turi tik dvi nepageidaujamas galimybes, kurios daro įtaką kitiems asmenims ar jų gyvenimo kokybei. Etinės dilemas patiria darbuotojai, kai priimant sprendimą kyla prieštaravimai tarp įstatymų, taisyklių taikymo, išsaugojant konfidencialumą ir kt. Etinės problemos, sprendimų priėmimo procese, dažnai yra kompleksinės.

Pasak Vyšniauskienės ir Minkutės (2008, p. 111), socialinėje veikloje yra šios pagrindinės etinės problemos „*etiniai sprendimai turėtų būti pagrindžiami. Šiuo atveju galima remtis principu, kad visi individai turi teisę patys nuspręsti kaip nori elgtis, arba į visus asmenis turi būti žiūrima kaip į racionalias, apsisprendimo teisę turinčias būtybes. Tačiau galiausiai turi būti pasiekiamas lygis, kai pasiteisinimai nereikalingi, o darbuotojas gali ramiai ir racionaliai argumentuoti savo apsisprendimą*“. Verseckaitės ir Snieškienės teigimu (2011, p. 134) „*etinė dilema atsiranda socialiniam darbuotojui susidūrus su problema, turinčia dvi ar daugiau vienodai nepageidaujamas alternatyvas, tuomet neaišku, ką pasirinkti teisingiau*“. Socialinis darbuotojas kaip asmenybė turi moralę, savo profesinėje veikloje laikosi darbo kodekso, kaip institucijos darbuotojas vykdo savo pareigas. Pasak autorių, šios trijų lygių vertybės konfliktuoja tarp savęs. Socialiniai darbuotojai, dirba su skirtingo amžiaus, pažiūrų, išsilavinimo žmonėmis, kuriuos kamuoja įvairiausios socialinės problemos ir sudėtingi poreikiai. Jų profesinėje veikloje vyrauja socialinių reiškinių ir problemų sprendimo būdų įvairovė ir dėl to kyla etinės ir vertybinės dilemos. Socialinių paslaugų valstybinio sektoriaus įstaigos

teikdamos paslaugas susiduria su dilema, jiems tenka ieškoti kompromisų, kaip tarpusavyje suderinti ekonominius, socialinio teisingumo reikalavimus, savo įsipareigojimus klientui ir visuomenei (Žalimienė, 2006).

Petrauskienė ir Skrickaitė, (2010; cit.pagal Fordas 2006) pažymėjo, kad, <specialistai turi įsipareigojimų paklusti teisės aktų normoms ir etikos kodeksui. Tačiau moralumas ir teisių normos yra du nuorodų rinkiniai, kurie ne visada sutampa, nors ir siekia to paties tikslo - numatyti profesinės elgsenos standartą, padedant kurti harmoningą asmens egzistenciją>. Kai problema sudėtinga, išeičių ir sprendimų turi būti ieškoma įvairiomis kryptimis, tačiau kai kuriuos sprendimus tenka priimti pačiam socialiniam darbuotojui. Sprendimai, priimti nerealiai įvertinus situaciją, nėra veiksmingi. Sprendimo paieška įvairiomis kryptimis, įvertinant teigiamas ir neigiamas jo puses, padeda rasti realistinius sprendimus. Socialinėje veikloje pasitaiko situacijų, kurių sprendimas gali būti techninis, ir tuomet yra pritaikomos taisyklės, kitu atveju gali sukelti etinę problemą, kai sprendimas - sudėtingas, tačiau aiškus, o trečiuoju atveju - nėra sprendimo. Kaip visa tai įvardinti, priklauso tik nuo konkretaus darbuotojo asmeninių etinių principų, nuo patirties, priimant sprendimus, nuo to, kaip jis mato situaciją.

Jonušaitė (2009) sprendimų tipus apibrėžia pagal sudėtingumo lygius: užprogramuojamus ir neprogramuojamus sprendimus. Užprogramuoti sprendimai - „rutininiai“ yra pasirenkami pagal jau žinomas taisykles, procedūras ar įpročius (pvz. dokumentacijos tvarkymo), funkciniai (informavimo, konsultavimo), prevencinės veiklos organizavimo. Neprogramuojami sprendimai reikalauja kūrybiško požiūrio, kritinio mąstymo, racionalumo ir profesinės intuicijos. Socialiniai darbuotojai savo profesinėje veikloje dalyvauja įvairiuose sprendimų priėmimo lygiuose.

Radžiūnas (2007, p. 26) išskiria tris lygius. Individo lygmenyje sprendimas priimamas savarankiškai, jis susijęs su tiesiogine darbuotojo veikla. Socialinis darbuotojas šiame sprendime dalyvauja kaip vykdytojas, ir yra atsakingas už priimtą sprendimą. Grupės lygmenyje sprendimo priėmimas susijęs su kitų padalinių veiklai aktualių problemų sprendimu, kai norima išvengti standartinių sprendimų, įvertinti įvairias nuomones, požiūrius, kai sprendimas svarbus konkrečiai organizacijos narių grupei. „Darbuotojų dalyvavimo priimant sprendimus grupės lygmenyje laipsnis priklauso nuo daugelio veiksnių, tačiau bet kuriuo atveju jis bus mažesnis negu individo lygmenyje“. Organizacijos lygmenyje: sprendimus priima kolektyviniai valdymo organai – darbuotojų susirinkimai, tarybos. Numatomi jų vykdytojai, kurie yra atsakingi už sprendimo įgyvendinimą. „Toku būdu sprendimai įgauna teisinį pobūdį“.

Socialiniai darbuotojai, siekiantys padėti asmenims, kurie yra gilioje atskirtyje, profesinėje praktikoje susiduria su vidiniu prieštaravimu, jas galima laikyti moralinėmis veiklos dilemomis. Vienos

dilemos kyla socialinio darbuotojo santykiuose su klientu, kitos – esant socialinio darbuotojo santykiui su organizacija, kurią jis atstovauja ir kurioje dirba (Petrauskienė ir Skrickaitė, 2010).

Kaip teigia Gvaldaitė ir Švedaitė (2005, p. 53), *asmenims teikiama tik tokia socialinė pagalba, kuri numatyta įstatymuose bei teisės aktuose ir tik ši pagalba yra valstybės finansuojama. Socialinio darbuotojo pagalbą sulaukia tik tas asmuo, kurio problemos yra įvardytos socialinę pagalbą reglamentuojančiuose teisės dokumentuose, ir tik tuomet, jei asmuo atitinka visus nustatytus kriterijus, reikalingus pagalbai gauti.* Anot autorių, dauguma klientų nesulaukia jiems reikalingos paramos, nes jų problema „netelpa“ įstatyme, nėra jokių konkrečių taisyklių. Sprendimas priklauso tik nuo socialinio darbuotojo profesionalumo. Pasak Vyšniauskienės ir Minkutės (2008, p. 109), „sprendimo procesas apima situacijos ypatybes ir žmonių tarpusavio santykius. Koks sprendimas priimtinas, ar jis yra įvykdytas, taip pat priklauso nuo įvykdymo tvirtumo, vientisumo ir profesionalų sprendimo“. Galima daryti išvadą, kad visuomenėje žmonės, susiduriantys su problemomis, ieško sprendimų būdų. Gyvenimo rūpesčiai kyla dėl sunkumų, siekiant susidoroti su sunkiomis situacijomis kasdieniniame gyvenime. Stengiantis įveikti sunkumus gali atsirasti motyvacija, pajėgumas ir galimybės. Kai problema sudėtinga, išeičių ir sprendimų turi būti ieškoma įvairiomis kryptimis, tačiau kai kuriuos sprendimus tenka priimti pačiam socialiniam darbuotojui. Sprendimai, priimti nerealiai įvertinus situaciją, nėra veiksmingi. Sprendimo paieška įvairiomis kryptimis, įvertinant teigiamas ir neigiamas jo puses, padeda rasti realistinius sprendimus.

Anot Šarkutės (2009, p. 107), *„tiek individų, tiek grupių sprendimų priėmimas apima procesą, kuris prasideda nuo aibės informacijos, pagal kurią apibrėžiama situacija, įvertinama laukiama nauda, numatomi įmanomi pasirinkimai ir galiausiai prognozuojami galimi padariniai. Sprendimų priėmimo procesas baigiasi konkrečios alternatyvos pasirinkimu, remiantis nustatytais kriterijais. Sprendimo priėmimo rezultatas visada yra galutinis pasirinkimas, vadinamas sprendimu“.*

Problemų sprendimo procesas yra racionalus, tikslo siekiantis procesas, kurį sudaro problemos identifikavimas, informacijos rinkimas, vertinimas ir priimant sprendimus, tikslų nustatymas ir plano sudarymas bei įgyvendinimas.

**Veiksniai, turintys įtakos, sprendimų priėmimui.** Socialiniai darbuotojai kiekvieną dieną savo profesinėje veikloje susiduria su nepalankiais gyvenimo reiškiniais, kurie yra destruktivūs. Jiems tenka dirbti su žmonėmis, kuriuos ištiko krizė, turi psichologinių, socialinių problemų yra socialiai atskirti.

Anot Šinkūnienės (2011; p. 65, cit.pagal Hamer, 2006), socialinio darbuotojo kūrybiškas požiūris į žinių ir metodų taikymą, kūrybinės erdvės kūrimas skirtas tam, <...kad klientas pats norėtų keisti situaciją, pats galėtų kūrybiškiau pažvelgti į savo problemų sprendimą>. Autorė išskiria

pagrindinius veiksnius, kurie lemia kūrybingumą. Aiškiai apibrėžti ir suformuluoti siekiai, pasidalinimas idėjomis ir nuomonėmis, diskusijos, ginčai, kurie turi būti konstruktyvūs, saugumas bei pasitikėjimas, komandinis darbas, bendrų idėjų generavimas, atviri, palaikantys santykiai tarp kolegų, bendradarbių. Autorei antrina Baranauskienė I., Gudinavičius B. (2007), kurie, savo ruožtu, pateikia išvadą, kad socialiniame darbe labai svarbus tarpininkavimas, kuris priskiriamas galingai jėgai, nes ji veikia suteiktų paslaugų klientui labai. Jo veikloje svarbiais veiksniais tampa kompetencijos, kurios padeda jam efektyviai bei tinkamai tarpininkauti. Misiūnienė (2005, p. 17) taip pat pažymi, jog *kiekvienam sprendimo rengimui turi įtakos tam tikri veiksniai, į kuriuos reikėtų atsižvelgti: darbuotojo asmenybė - sprendimas tam tikru mastu atspindi darbuotojo vertybių sistemą – gėrio ir blogio supratimą, moralę, padorumą; aplinka – rengiant sprendimą visada reikia įvertinti aplinkos keliamą pavojų, ji apibūdinama kaip aiški, rizikinga ar neapibrėžta; laikas – galima pakeisti sąlygas, kad sprendimo įvertinimui parinkti kriterijai gali netikti; informacija – ji visada reikalinga problemai spręsti, žinios reikalingos tinkamam sprendimui paruošti.*

Reikia pažymėti Farrell (2005) požiūrį į veiksnius, kurie yra svarbūs ir reikalingi priimant sprendimus: gebėjimas atpažinti ir efektyviai naudoti vidaus ir išorės informaciją apie organizaciją ir už jos ribų, bendravimas ir socialumas yra lemiamas tuomet, kai yra aktualus bendravimas, bendradarbiavimas ir emocinės kompetencijos, sveikatos ir gerovės aspektas yra pagrįstas pažinimo ir socialiniais įgūdžiais, nustatant motyvaciją ir gebėjimą rasti, suprasti ir naudoti informaciją, kuri palaiko žmogaus sveikatą ir emocinę gerovę; technologijos aspektas yra žinios apie veiklos metodologijas bei technologijas, kurios reikalingos užduočiai atlikti, individualumo aspektas yra programuojamų taisyklių ir normų lygmuo, kurias visuomenėje akcentuoja sprendimų priėmėjas; žinių aspektas, kuris yra pagrindas priimant intuityvius sprendimus; vertės ir tikslo aspektas reiškia, kad žmonės daro sprendimus, atsižvelgiant į jų programuojamas vertės normas ir suformuluotus tikslus. O Johnson (2003, p. 230) papildo: *vertybės yra labai svarbūs sprendimų priėmimo proceso veiksniai, jos lemia pasirinkimą, kaip ir kurias situacijos dalis suvokiame. Dažnai atmetame tai, kas nesiderina su mūsų vertybėmis ir mąstymų. Mums lengviau suvokti tai, kas yra pažįstama, galime praleisti tai, kas nepažįstama ar keista. Dirbančiam su žmonėmis iš įvairios aplinkos socialiniam darbuotojui ypač svarbu suprasti, kaip vertybės veikia jo priimamus sprendimus.*

Kaip teigia Žalimienė L. (2006), socialines paslaugas teikiančių įstaigų veiklą reglamentuoja įstatymai, o klientų poreikiai skirtingi, jų negalima standartizuoti ir aklaivai vadovautis instrukcijomis. Autorė (2006, p. 186) akcentuoja, kad „socialinių paslaugų įstaigos dažniausiai yra ne pelno siekiančios institucijos, kurių paslaugų paklausa yra dažnai deficitinė, išorinė aplinka iš teikėjo pusės

yra priešiška, kartais gali būti tiesiog ignoruojama, bent jau tam tikrą laiką“. Autorė (2006, p.185), ir, jai negalima nepritari, teigia, kad „socialinių paslaugų įstaigų vadyba duoda pelną – socialinę naudą, kuri matuojama žmogaus teisių užtikrinimu, socialinės atskirties mažinimu, visuomenės stabilumo garantavimu, šeimos santykių pagerėjimu, sustiprėjusiu savarankiškumu ir t.t. Ši veikla duoda labai didelę naudą – didesnę visuomenės saugumą, stabilumą, daugiau darbingų žmonių, geresnius šeimos santykius ir gyvenimo kokybę“. Socialines paslaugas teikiančios įstaigos nuolat turi spręsti dilemą bei ieškoti kompromisų, siekiant „...suderinti ekonominius ir socialinio teisingumo reikalavimus, savo, kaip socialinės įstaigos, įsipareigojimų klientui ir visuomenei“ (Žalimienė, 2006, p. 184).

Radžiūnas (2007, p. 25), nurodo veiksnius, kurie įtakoja komandinio darbo efektyvumą – tikslai, komandos dydis, motyvacija, individualūs vaidmenys, psichologinis klimatas tarp komandos narių, kuris nurodo jų vertybių orientacijas, tarpusavio santykius, interesus, normas, aplinką. Kitas efektyvumą lemiantis veiksnys yra vidaus konfliktai, kurie pasireiškia tarp grupių bei jų viduje. „Konfliktai būdingi pačiai grupės gyvavimo koncepcijai, ir jei grupė negali konfliktuoti savo naudai, ji negali tobulėti“. Šalkauskienė ir Vveinhardt (2008) nagrinėdami individualių ir komandinių sprendimų priėmimą, įrodė komandinių sprendimų pranašumus. Jie pažymi veiksnius, kurie trukdo komandoms priimti efektyvius sprendimus: esant konfliktinėms narių tikslams, skubotumas greitai pasiekti susitarimą, komandos narių nepasitikėjimas vienas kitu, laiko stoka. Anot autorių (2008, p. 142), „veiksnių, trukdančių komandoms priimti efektyvius sprendimus, įvertinimas leidžia išvengti komandoje nepageidaujamų reiškinių ir padeda siekti komandos ir organizacijos tikslų“. Socialinis darbuotojas, sprenddamas klientų problemas yra tik veiklos pagalbininkas. Didelę reikšmę, siekiant pokyčių, turi socialinio darbuotojo ir kliento ryšys, kliento motyvacija. Kitas aktualus veiksnys, veikiantis problemų sprendimo proceso efektyvumą yra socialinio darbuotojo profesionalumas (Bandzienė, 2008).

**Kliūtis, priimant sprendimus.** Sprendžiant socialines problemas, socialinio darbo, kaip profesionalios veiklos tikslas – padėti klientui išspręsti sunkumus, kuriuos jis patiria, socialinis darbuotojas šiame procese yra tik pagalbininkas. Siekiant pokyčių asmens aplinkoje labai svarbus paties kliento įsitraukimas. Kiekvieną dieną žmonės sprendžia įvairias problemas, pasirenkant priimtinausią jiems alternatyvą. Išankstinės darbuotojų nuostatos neleidžia įvertinti situacijos individualumo, tuo pačiu priimti tinkamą situacijai sprendimą. Kovoje su darbuotojo nuostatomis, būtina skatinti bendradarbiavimą, keitimąsi idėjomis, informacija, dalyvauti diskusijose.

Šarkutė (2009, p. 108, 109) išskiria šališkumo, priimant sprendimus kategorijas: *išankstinės hipotezės ir dėmesys ribotai galimų sprendimų aibei: priimantieji sprendimus turi savo įsitikinimus*

*arba orientacijas ir, atitinkamai pagal savo interesus, domisi konkrečiais sprendimo rezultatais, dažnai ignoruodami prietaringą informaciją. Dėmesys ribotoms alternatyvoms: priimantieji sprendimus suskaido problemas į smulkesnius elementus, analizuoja tik keletą alternatyvų ir kliaunasi intuicija, o ne racionalia analize. Abejingumas rezultato tikimybėmis: priimantieji sprendimus kliaunasi subjektyvia nuomone, o ne racionaliomis rezultatų tikimybėmis, problemas mato kaip unikalias, t.y. nesusijusias su turima patirtimi. Suvaldomumo iliuzija: priimantieji sprendimus kartais būna perdėm optimistiški – pervertina savo galimybes kontroliuoti situaciją, t.y. mano, kad gebės valdyti ir taisyti savo sprendimų pasekmes proceso eigoje.*

Kaip teigia Bandzienė (2008, p. 111), „dažniausiai šeimos nemano, kad skurdo keliamos pasekmės yra problema, jos nenori aktyviai siekti pokyčių – nori, kad kiti jiems padėtų, padarytų už juos“. Autorės nuomone, skurdas sukelia ir psichologinių problemų, siekdamas išsaugoti savo savivertę sukelia kliento gynybinę reakciją į jį supančią aplinką. To pasekoje, klientas gali neigti savo problemas, tampa priešiškas aplinkiniams, tampa agresyvus, užsidaręs, jaučiasi silpnas, pažeidžiamas. „Skurde gyvenančios šeimos dažnai yra nemotyvuotos padėti sau, todėl labai svarbūs yra visi pasiekimai: pokytis yra gero santykio sukūrimas, šeimos įsitraukimas, bendravimas. Svarbu, kad pokytį suvoktų patys klientai – patikėtų savo jėgomis“ (Bandzienė 2008, p. 113). Pageidaujami rezultatai yra problemos sprendimo tikslas.

Kaip teigia Johnson (2003, p. 75), *tikslai išplaukia iš kliūties esmės analizės – kaip šią kliūtį galima įveikti ar pašalinti. Kadangi tikslai turi būti pasiekiami ar įgyvendinti, reikia numatyti ir išanalizuoti įvairius trukdymus ar suvaržymus. Darbuotojo įgūdžiai ir interesai taip pat yra tam tikri suvaržymai. Dar svarbiau yra kliento viltys, jo energija, motyvacija, gebėjimas suprasti pokyčius. Svarbiausia, kad kiekvienoje situacijoje būtų nustatomi suvaržymai ir į juos atsižvelgiama kuriant planą.* Autoriaus teigimu, pati socialines paslaugas teikianti organizacija ir jos vykdoma politika suvaržo paslaugą, kuri teikiama klientams, nes labai limituoti pinigai, laikas ir kiti išteklių. Anot Dirgėlienės I., Večkienės N. P. (2009), socialiniai darbuotojai atsakingi už tarpusavio santykius, sprendimus bei veiklą, kuriai labai dažnai būdingi konfliktai. Tik darbuotojų profesionalumas ir psichosocialinė kompetencija padeda suvokti bei priimti esminę nuostatą, jog konfliktai egzistuoja visur ir visada bet skiriasi tik pačių darbuotojų požiūris. Johnson (2003) išskiria keletą kliūčių, kurios gali sutrukdyti suformuoti socialinio darbuotojo ir kliento sąveikos sistemą. Socialinio darbuotojo žinios turi užkirsti joms kelia. Galima apibrėžti keletą iš jų: skirtinga gyvenimo patirtis ir kultūra, atsiranda išankstinis nusistatymas, šališkumas. Dėl tos priežasties skirtingai suprantamas sprendimo procesas. Kliento baimė, būti pasmerktam, teisiamam, nuasmenintam. Jo pyktis gali būti baimės

pasekmė. Anot autoriaus, baimė gali pasireikšti dėl nerealių kliento lūkesčių bei dėl išankstinio nusistatymo. Socialinis darbuotojas yra organizacijos atstovas, vykdo savo pareigas, vadovaujantis taisyklėmis. Organizacijos taisyklės trukdo socialiniams darbuotojams individualizuoti klientų poreikius ir teikti reikiamą paslaugą. Netinkama komunikacija, dėl šios priežasties klientas gali nesuvokti, ko iš jo tikisi socialinis darbuotojas dirbant kartu, gali nesuprasti darbuotojo noro padėti jam, darbuotoją gali įvertinti kaip nekompetentingą. Socialinis darbuotojas turi turėti realius lūkesčius savo ir kliento atžvilgiu, priešingu atveju, klientas gali nesutikti dalyvauti jam iškeltose užduotyse. Socialinis darbuotojas, analizuodamas situacijas, remiasi prielaidomis. Darbuotojas gali vengti įtraukti į sprendimo procesą patį klientą, jei jie padaro prielaidą, kad jis (klientas) yra ligotas. Toks požiūris lems dar daugiau priklausomus santykius.

Kaip teigia Johnson (2003, p. 148), *į šias kliūtis ypač atkreiptinas dėmesys dirbant su klientais, kurie kreipėsi ne savo noru. Jie dažniausiai neturi paslaugos poreikio, netiki, kad galima pagalba, arba jiems sunku užmegzti santykius su darbuotoju. Atidumas, rūpestingumas, dėmesys kliento rūpesčiams ir troškimams gali sumažinti jo priešinimąsi pagalbai.*

Problemų sprendimų procesas prasideda, kai socialiniai darbuotojai sąveikaudami su klientu pripažįsta, kad egzistuoja problema, kartu ieško sprendimo būdų, kaip išspręsti ją. Visų pirma būtina tiksliai ir teisingai nustatyti problemą. Tačiau socialinio darbo praktikoje pasitaiko atveju, kai darbuotojų įsitikinimai bei išankstinis nusistatymas neleidžia teisingai nustatyti problemos. Labai dažnai klientai turi nepatenkintų savo poreikių arba aplinkos veiksniai jiems daro įtaką. Dėl šios priežasties socialinių darbuotojų klientai neteisingai supranta paslaugos reikšmę. Socialinis darbuotojas, taikant derybų strategiją, gali sugebėti paaiškinti klientams paslaugos naudą, dirbdamas ir bendradarbiaudamas su juo.

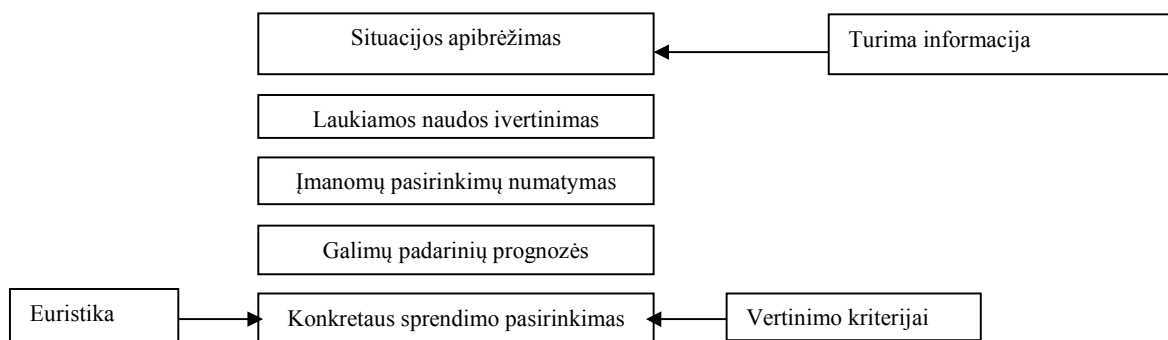
**Problemų sprendimo proceso etapai.** Socialinis darbas siejamas su problemomis, su kuriomis asmenys negali susidoroti patys. Problema aprėpia socialinio funkcionavimo situaciją ir klientą (grupę), kuris savarankiškai negali pašalinti poreikio tenkinimo kliūčių. Socialinio darbo problemos sprendimas susijęs su socialinio funkcionavimo rūpesčiais, poreikiais.

Johnson (2003, p. 70), teigimu, „atvejo darbo procesas yra problemos sprendimo procesas, nes į jį įeina sistemingi metodai, kurie svarbūs efektyviam mąstymui ir jausmui, susijusiems su veiksmu“. Kaip teigia autorius, problemos sprendimą galima apibūdinti, kaip jausmų, mąstymo, veikimo būdo radimą, kuris galėtų patenkinti konkretų poreikį, pašalintų kliūtį, siekiant numatyto tikslo. Jis vyksta tam tikrais etapais, per laiką, cikliška kartais negrįžtamai.

Problemos sprendimas yra socialinio darbo proceso dalis, kuris įgyvendinamas per sąveiką asmenų ir darbuotojų. Socialinis darbuotojas ištiria kliento poreikį, formuluoja problemą ir nustato kliūtis, ieško jos sprendimo. Kozlovo ir kt. (2007, p. 114) teigimu, „problemų sprendimo proceso detalės priklauso ir nuo problemos pobūdžio, ir nuo socialinio konteksto bei veiklos infrastruktūros, taip pat nuo tuo, kaip susiklosto subjektyvūs ir objektyvūs specialisto ir kliento santykiai“. Anot autorių, pirmasis sprendimo proceso etapas yra problemos sprendimo pradžia, kuris apima kliento kreipimąsi į socialinį darbuotoją, kontakto užmezgimą, bendravimo modelio kūrimą, situacijos įvertinimą ir analizę, problemos nustatymą ir formulavimą, tikslų nustatymą, sprendžiant problemą. Antrasis problemų sprendimo etapas – problemos sprendimo vykdymas, kuris pasižymi tokia struktūra: problemos sprendimo proceso tikslinimas, sutartys, abipusiai įsipareigojimai, veiklos etapas, atliekant jos analizę ir įvertinimas. Trečiasis problemų sprendimo etapas – veiklos užbaigimas, kuris susideda iš proceso užbaigimo, įvertinimo, socialinio darbuotojo ir kliento sąveikos užbaigimas, įvertinimas pasiektų rezultatų. Johnson (2003) socialiniame darbe išskiria panašius problemų sprendimo proceso etapus. Preliminarus problemos formulavimas (probleminės situacijos vertinimas, galimų priežasčių formulavimas. Kuo detalesnis formulavimas, tuo aiškesni tikslai ir norimi sprendimai). Išankstinių problemos esmės prielaidų formulavimas - suformulavus problemą, įvardijama numatoma problemos esmė, išryškinama kokios informacijos reikės bendram supratimui, planavimui, nustatomas kliento požiūris į probleminę situaciją, kaip jis supranta kliūtį. Informacijos rinkimas ir atranka - šiuo etapu siekiama nuspręsti, kas svarbu konkrečioje situacijoje, atsižvelgiant į situacijos išskirtinumą, poreikius – būtina įvertinti ir kaupti duomenis, informacijai rinkti socialiniam darbuotojui reikia bendravimo, socialinės sąveikos su klientais, kurie yra informacijos šaltiniai, įgūdžių. Informacijos analizė - svarbu nustatyti informacijos esmę – tai nuomonė ar faktas?, ar informacijos šaltinis yra patikimas?, ar neprieštarauja su jau turima informacija? Pasak autoriaus (2003, p. 74), „svarbių proceso dalių išskyrimas ir visų dalių tarpusavio ryšys su visuma – dar vienas svarbus analizės aspektas“. Plano rengimas - kurdamas veiksmų planą, socialinis darbuotojas naudoja vertinimą, kad būtų pašalintos kliūtys poreikiams tenkinti, svarbiausias veiksmų plano dalykas – yra problemos sprendimo proceso tikslai. Šiame proceso etape labai svarbu kūrybiškai pasirinkti įvertinimo strategiją. Plano įgyvendinimas - tai intervencinio pobūdžio veiksmas, kuris susijęs su žmonių tarpusavio sąveiką. Plano vertinimas (vertinimas būtinas, jei pasiekiamas tikslas).

Šarkutė (2009, p.107) teigia, kad *sprendimų priėmimas yra samprotavimo procesas ir jo samprata yra linijinė: pateikiama seka žingsnių, padedančių sprendimo priėmėjui priimti geriausią sprendimą iš visų įmanomų alternatyvų.*





**1 pav.** Sprendimo priėmimo proceso etapai

Šaltinis: Šarkutė, 2009, p. 107

Galima teigti, kad problemos sprendimo procesas – analitinis įrankis, kuris padeda klientui pasiekti numatytus tikslus poreikiams patenkinti, išspręsti problemas. Šiame procese, socialiniai darbuotojai laikosi tam tikrų etapų – problemos esmės formulavimas, informacijos rinkimas ir analizė, plano rengimas, įgyvendinimas, vertinimas kurie yra tarpusavyje susiję.

### 1.1.3. Komandinio darbo vaidmuo sprendimų priėmimo procese

Siekiant veiksmingai išspręsti socialines problemas, kurios tampa vis sudėtingesnės, nebeužtenka socialinio darbuotojo kompetencijos, būtina kompleksinė pagalba, kuri apima įvairių specialistų ir socialinių partnerių pastangas. Komandinio darbo metodas yra taikomas įvairiose srityse: vadybos, administracijos, socialinėje veikloje ir kt. Jis skatina darbuotojų darbinį aktyvumą, informacijos perdavimą, gerina vadovų bei darbuotojų tarpusavio santykius. Dirbant komandoje lengviau yra priimti įvairius sprendimus. Komandinės veiklos nauda ypač išryškėja, kai reikia spręsti problemas, patenkančias į kitų padalinių kompetenciją arba atlikti specialias funkcijas. Darbas tampa komandiniu, jei grupės nariai siekia bendro tikslo, dalijasi turimomis žiniomis, kompetencijomis, bendrąją atsakomybę, nuolat tobulėja (Čegyte ir Ališauskienė, 2009). Komandinis darbas yra vienas iš svarbiausių socialinės pagalbos teikimo sąlygų, nes tik tokiu būdu atsiranda galimybė koordinuoti pavienių specialistų veiklą, išplėsti tarpinstitucinį bendradarbiavimą (Merfeldaitė, 2005). Pasak autorės, komandos sąvoka apima darbo turinį – vienodai suformuluoti ir suprantami tikslai ir uždaviniai ir darbo procesą, kuris parodo, kaip komanda siekia tikslo ir kaip vykdo užduotį.

Pasak Merfeldaitės (2005), (cit. pagal: Douglass, Bevis, 1979) <komanda – tai sistema, kuri reiškia darinį, sudarytą pagal tikslą, paskirtį, veikimą, nagrinėjamą požiūrį bei reiškinių sąsają, išskiriančią juos iš aplinkos kaip vientisą, santykiškai savarankišką vienetą>. Pagrindiniai bruožai, dirbant komandoje yra tarpusavio pagalba, bendradarbiavimas, vienalytiškumas, pasitikėjimas,

pripažinimas, bendra atsakomybė už komandinius rezultatus. Siekiant suformuoti komandą ir užtikrinti gerus santykius tarp komandos narių, reikia susiklausymo jos narių ir efektyvaus grįžtamojo ryšio, konstruktyvus problemų sprendimo (Šalkauskienė ir Vveinhardt, 2008). Autoriams antrina Vaicekauskienė ir Jankūnienė (2009), kiekvienas komandos narys papildo vienas kitą savo skirtingomis žiniomis, įgūdžiais. Kai įgyvendinami bendri komandos tikslai, komandos nariai pasižymi aušta motyvacija, nes jų individualūs tikslai ir poreikiai atitinka komandos tikslus ir poreikius. Anot autorių, siekiant visapusiškai padėti žmogui sudaroma specialistų komanda, kurios bruožai – tarpusavio pagalba, įvairiapusiškumo pusiausvyra, bendradarbiavimas.

Kaip teigia Šalkauskienė ir Vveinhardt (2008, p. 142), „komandinio darbo svarba pasireiškia tuo, kad visuma yra geriau nei atskirų dalių suma dėl kooperavimosi ir koordinacijos, todėl komanda gali pasiekti geresnių rezultatų nei kiekvienas individas atskirai“. Komandinis darbas grindžiamas bendradarbiavimu ir tarpusavio pagalba. Jis įgalina asmenybes dirbti efektyviai, nes komandos nariai gali mokytis vienas iš kito, papildyti vienas kitą (Vijeikis ir Vijeikienė, 2000). Robbins (2003) teigia, kad organizacijos, siekdamos veiksmingiau dirbti, pirmenybę teikia komandiniam darbui, kaip geresniam būdui panaudoti darbuotojų gebėjimus.

Pasak Gudžinskienės ir Norvaišaitės (2009), socialinis darbuotojas, teikiantis socialines paslaugas, privalo dalyvauti komandinėje veikloje ir puikiai išmanyti savo veiklos sritis: paslaugų parinkimą, planavimą, teikimą, analizavimą, koordinavimą, profesinės kompetencijos tobulinimą. Čegy­tės ir Ališauskienės (2009, p. 35) teigimu, „komandos sėkmę lemia jos narių asmeninių charakteristikų derinys ir sąveikos“. Anot autorių, *komandinio darbo kompetencijos gali būti skirstomos į tokius lygmenimis: individualios kompetencijos - žinios, įgūdžiai, nuostatos, reikalingos komandos nariams atlikti specifinę jiems skirta užduotį (profesinės kompetencijos); komandinės kompetencijos individualiu lygmeniu - žinios, įgūdžiai, nuostatos, reikalingos bendrai veiklai komandoje. Šios kompetencijos yra mobilios, gali būti perkeliamos į įvairias komandas ir aplinkas (žinios apie komandinį elgesį,*

*komunikacijos, sprendimo priėmimo, tarpasmeninių santykių įgūdžiai, pozityvios nuostatos į komandinį darbą, kolektyvinė orientacija, komandinės kompetencijos komandos lygmeniu - „specifinės žinios, įgūdžiai, nuostatos, reikalingos tam tikrai komandai specifinėms užduotims atlikti (žinios apie komandos narių vaidmenis, atsakomybes ar jų specifines charakterio savybes.*

Efektyvus bendradarbiavimas - tai komandos narių tarpusavio santykių ir žinių kūrimo sąveikos rezultatas, kuris lemia problemos sprendimą komandoje (Čegy­tė ir Ališauskienė, 2009). Autoriai (2009, p. 37, cit. pagal Bossche, Gijsselaers, Segers, Kirschner, 2006) teigia, jog *<bendras pasidalytas*

*žinojimas sukuria kontekstą efektyviam problemų sprendimui grupėje, t.y. sudaro galimybę mokytis iš kitų, lyginant įvairius požiūrius, nuomones, priimant pagrįstus alternatyvius požiūrius; skatina koordinuoti veiksmus, užtikrina visų narių dalyvavimą, sprendžiant problemą ir panaudojant komandos kompetencijų visumą; skatina kūrybiškai spręsti problemas, atsižvelgiant į alternatyvas galimybes, argumentus>.*

Galima teigti, kad komandos nariai turi skirtingas žinias, vertybes, patirtį, dėl tos priežasties sunku siekti bendro problemos supratimo, sprendimo. Vienintelė sąlyga bendrai suprasti problemą - diskusijos, mokymasis vieniems iš kitų, derybos, efektyvi interakcija.

Merfeldaitė (2005) išskiria pagrindinius komandos darbo bruožus: bendradarbiavimą ir tarpusavio pagalbą, tarpusavio pagarbą, vienalytiškumo ir įvairiapusiškumo pusiausvyrą. Pileckaitė ir Žadeikaitė (2009, p. 48) tikina, „komandos darbas ir bendradarbiavimas – kelias į sėkmę, ypač sunkiomis sąlygomis, kai reikia greitai priimti sprendimus“. Kai komanda yra įvairialypė asmenybių, lyties, amžiaus, išsilavinimo, profesijų ir patirties požiūriais, didėja tikimybė, kad ji turės visas reikalingas savybes sėkmingai įgyvendinti numatytas užduotis. Kiekvieno komandos nario specializuotos žinios ir įgūdžiai yra labai svarbus ir daro įtaką jos veiklos rezultatams. Pasak Vijeikienės ir Vijeikio (2000) įvairių asmenybių bruožų samplaika skatina komandą dirbti efektyviai, nes tuomet nariai gali mokytis vienas iš kito, papildyti vienas kitą, kylančių konfliktų atvejais - diskutuoti, ieškoti geriausio sprendimo. Socialinės pagalbos organizacijų tikslas - klientų galių suaktyvinimas, savarankiškai gyventi tam tikroje socialinėje aplinkoje. Viena organizacija, be bendradarbiavimo su socialiniais partneriais, nepajėgi įgyvendinti šį tikslą, ji negali visiškai integruoti klientus į visuomenę. Bendradarbiaudama institucija mokosi iš partnerių patirties, o tai kelia socialinio darbo kokybę.

Galima teigti, komandinis darbas turi nemažai privalumų: skatina darbuotojų saviraišką, profesinį ir asmeninį tobulėjimą, organizacijos siekia gerų darbo rezultatų. Tačiau komandinio darbo specifika turi ir neigiamų savybių: individualumo sumažėjimas, konfliktų padaugėjimas, kova dėl įtakos ir t.t. Dirbant komandinį darbą neišvengiamai susiduriama su eile problemų. Pavyzdžiui, viena iš jų - bendravimo problema, taip pat ne visi komandos nariai vienodai vertina situaciją, supranta veiklos tikslus. Darbas komandoje turi ir teigiamų ir neigiamų aspektų. Komandą sudaro įvairių sričių specialistai, kurie siekia bendro tikslo ir turi savų motyvų. Socialinis darbuotojas yra daugiaasmenės sistemos dalis, todėl savo darbe jis naudojasi kitų profesionalų pagalba. Dirbant komandinį darbą galima geriau organizuoti pagalbos teikimo procesą.

## **1.2. Socialinių darbuotojų veiklos ypatumai socialinės paramos centruose**

### **1.2.1. Socialinės paramos centrų veiklos ypatumai**

LR Socialinių paslaugų įstatymas (Nr. 17-589, 2006-02-11) nustato pagrindines socialinių paslaugų teikimo gaires ir yra svarbiausias nacionalinis teisės aktas. (Indrašienė ir Margelienė, 2009). Vadovaujantis aukščiau minėtu įstatymu, socialinės paslaugos teikiamos visų savivaldybių teritorijose. Socialinių paslaugų teikimas yra vienas iš svarbiausių kovos su socialine atskirtimi būdų. Socialinės paslaugos suprantamos kaip pagrindinė socialinio darbo, socialinės pagalbos organizavimo forma šiuolaikinėje valstybėje.

Socialiniai darbuotojai organizuodami socialinių paslaugų teikimą atlieka tam tikras pareigas. Lietuvoje socialinių darbuotojų pareigybės sudarytos pagal penkias sritis: savivaldybės Socialinės paramos skyriuje, savivaldybės Vaiko teisių apsaugos tarnyboje, seniūnijoje, stacionarioje socialinės globos įstaigoje, nestacionarioje socialinės globos įstaigoje, skirtoje asmenims su proto ar psichikos negalia, laikino gyvenimo įstaigoje (Petrauskienė, Skrickaitė, 2010).

Socialinių paslaugų įstaigų tikslas - kokybiškai tenkinti socialiai atskirtų asmenų poreikius, siekiant jų socialinės integracijos (Socialinių paslaugų įstatymas, 2006). Socialinės paslaugos yra viena iš sudėtinių socialinės apsaugos sistemos dalių. Socialinės paramos tikslas - padėti žmonėms, neturintiems finansinių resursų (arba jų turintiems nepakankamai). Socialinės paramos išmokos skirtos užtikrinti asmens minimalų pragyvenimo standartą ir yra finansuojamos iš valstybės biudžeto (Bitinas ir kt. 2010).

Savivaldybių SPC socialinių darbuotojų pagrindinis tikslas padėti asmenims, kurie gyvena jų įstaigai priklausančioje teritorijoje, įveikti sunkumus bei pritaipyti prie visuomenės. (Gudžinskienė, Norvaišaitė, 2009). SPC tai socialines paslaugas teikiančios įstaigos, jų steigėjai yra savivaldybės ar valstybė, kurios iš dalies ar pilnai finansuojamos valstybės. Jos teikia didžiąją dalį socialinių paslaugų Lietuvos Respublikoje.

SPC misija – teikti socialinę paramą gyventojams, kurie negali savarankiškai rūpintis savo asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir kuriems būtina pagalba, tenkinant jų būtinuosius poreikius bei sprendžiant socialines problemas. SPC funkcijos, numatytos SPC nuostatuose: teikti bendrąsias socialines paslaugas (informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo, atstovavimo, sociokultūrinės, asmens higienos, maitinimo organizavimo, transporto organizavimo). Teikti socialinės priežiūros paslaugas: pagalbos į namus teikimas, socialinė priežiūra socialinės rizikos šeimoms, socialinių įgūdžių ugdymas, apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose. *Organizuoti ir teikti dienos socialinę globą asmenims namuose. Savivaldybės nustatyta tvarka mokėti vienkartinę pašalpą iš Savivaldybės*

*biudžeto lėšų. Išduoti techninės pagalbos priemonės. Priimti dokumentus ir nustatyti teisę į socialinę paramą mokiniams, organizuoti paramos mokinio reikmenims teikimą. Rengti dokumentus dėl socialinės globos paslaugų skyrimo. Rengti dokumentus dėl būsto pritaikymo neįgaliesiems. Rengti dokumentus dėl specialiųjų poreikių lygio nustatymo ir tenkinimo, išduoti neįgaliojo pažymėjimus. Organizuoti ir tvarkyti socialinės paramos gavėjų apskaitą. Teikti rekomendacijas dėl globos (rūpybos) nustatymo ir vykdyti globos (rūpybos) kontrolę. Vykdyti Savivaldybės pavedimus socialinės paramos srityje bei spręsti kitus socialinės paramos klausimus (SPC veiklos ataskaita 2011, p. 3).*

SPC struktūros suformuojamos pagal vykdomas funkcijas:

1. Socialinio darbo skyrius - organizuoja ir koordinuoja socialinį darbą savo seniūnijose, maitinimo bei asmens higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas, socialinė parama mokiniams, darbas su socialinės rizikos šeimomis, darbas su asmenimis, gyvenančiais socialiniuose būstuose ir įsiskolinusiais už komunalines paslaugas bei nuomą, darbas gatvėje su benamiais ir elgetaujančiais asmenimis, kompleksinės pagalbos organizavimas ir teikimas.

2. Pagalbos į namus skyrius - pagalba į namus, dienos socialinė globa asmens namuose, transporto paslaugų teikimas.

3. Pagalbos psichikos negalią turintiems asmenims tarnyba - organizuoja ir teikia socialines paslaugas negalią turintiems asmenims.

4. Pagalbos priklausomiems asmenims tarnyba - teikia socialinę - psichologinę pagalbą asmenims priklausomiems nuo alkoholio, narkotikų bei jų šeimų nariams, siekiant padėti atsisakyti priklausomybę sukeliančių medžiagų vartojimo, grąžinti gebėjimą pasirūpinti savimi bei integruotis į visuomenę.

5. Dienos centrai bendruomenėje - dienos centrai senyvo amžiaus asmenims ir asmenims su negalia, dienos centrai vaikams iš socialinės rizikos šeimų (SPC veiklos ataskaita, 2011).

Pasak Marcinkevičiūtės ir Petrauskienės (2007, p. 31), „socialinės paramos paskirtis – užtikrinti būtiniausių poreikių tenkinimą asmenims, kurių pajamos iš darbo, socialinio draudimo ir kitų šaltinių neužtikrina pagrindinių poreikių patenkinimo“. Priežastys, dėl kurių gyventojai kreipiasi pagalbos į SPC priklauso nuo konkretaus žmogaus socialinių poreikių. Organizuodami savo veiklą, SPC specialistai aktyviai bendradarbiauja su policijos pareigūnais, teisininkais, švietimo įstaigomis, sveikatos priežiūros specialistais, Vaikų teisių apsaugos tarnyba, Darbo birža, ir kt. (Bitinas ir kt. 2010). Mokslininkai socialinių paslaugų sampratą apibrėžia skirtingai, todėl nėra vieno termino. Indrašienė ir Margelienė (2009, p. 143, cit. pagal Žalimienė, 2005) socialines paslaugas apibrėžia kaip, <viena iš šiuolaikinės valstybės socialinės apsaugos sistemos dalių, kuri kartu su pensijomis bei

kitomis pinigėmis išmokomis padeda garantuoti žmonėms reikalingą apsaugą ir gerovę, kuo ilgesni jų savarankiškumą, galimybes dalyvauti bendruomenės bei visuomenės gyvenime>. Pasak autorių (2009, p. 142), „pagrindinis socialinių paslaugų tikslas - grąžinti žmogaus gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis visuomenėje, sudarant žmogaus orumą nežeminančias gyvenimo sąlygas, kai pats žmogus to nepajėgia padaryti“.

Marcinkevičiūtė ir Petrauskienė (2007) teigia, kad teikiant socialines paslaugas, vyksta metodinis tarpininkavimas tarp kliento ir socialinių institucijų, sprendžiant problemas. Socialiniai darbuotojai atlieka veiklą su įvairiomis klientų grupėmis, todėl jų darbo turinys yra skirtingas, tačiau funkcijos yra panašios. Socialinės paslaugos yra viena iš šiuolaikinės valstybės socialinės apsaugos sistemos dalių, kurios tikslas padėti žmonėms, kurie neturi tinkamų resursų, bei siekia atskirų asmenų socialinės integracijos. Galima išskirti potencialius SPC klientus – pagal sveikatos problemas, benamiai, bedarbiai, grįžę iš įkalinimo įstaigų, nepilnos šeimos, mažumos, mažas pajamas turinčios šeimos.

Organizuodami veiklą SPC vadovaujasi LR įstatymais, teikia bendrąsias ir specialiąsias paslaugas asmenims, kurie dėl socialinės atskirties, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturintiems ar neįgijusiems arba praradusiems gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu gyvenimu ir dalyvauti visuomenės veikloje.

### **1.2.2. Socialinių darbuotojų veiklos ir funkcijos**

Pagrindiniai socialinių paslaugų teikėjai yra socialiniai darbuotojai. Teikdami paslaugas, jie tampa ir šių paslaugų organizatoriais ir koordinatoriais. Socialinis darbas suprantamas kaip kvalifikuota darbuotojo veikla, kuri nukreipta ryšiams tarp asmenų ir jų aplinkos gerinimui, siekiant sustiprinti jų prisitaikymo prie aplinkos galimybes integruotis visuomenėje. Bendravimas suteikia galimybę patiems žmonėms dalyvauti sprendžiant savo socialines problemas. O socialinis darbuotojas suvokiamas kaip profesionalas, kuris padeda visuomenės nariams tenkinti savo socialinius poreikius. Tuo tikslu jis skatina, aktyvina pačių žmonių gebėjimus spręsti savo problemas, siekia didinti visuomenės organizacijų atsakomybę už žmogų (Prakapas, 2007).

Socialinis darbuotojas, naudodamas įvairias darbo su klientais formas, savo profesinėje veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais ir kitais norminiais aktais, Socialinių darbuotojų etikos kodeksu ir pareigybine instrukcija. Kaip teigia Pileckienė ir Žadeikaitė (2009, p. 50), „savivaldybių, valstybinių įstaigų ir organizacijų, teikiančių socialines paslaugas, veiklą reglamentuoja LR įstatymai ir Vyriausybės norminiai aktai, grindžiantys organizacijų veiklą nuostatais ar įstatais“. SPC padalinių

veiklą organizuoja ir vykdo socialinio darbo specialistai, socialiniai darbuotojai, vyresnieji socialinio darbo organizatoriai, vadovaudamiesi veiklos aprašu, SPC darbo tvarkos taisyklėmis ir savo pareigybės aprašymu, numatančio šių darbuotojų pareigas ir atsakomybę.

Socialinio darbo kontekstas pastoviai keičiasi. Permainos, kurios vyksta įvairiose visuomenės srityse, daro poveikį šiam kontekstui. Bet kokiomis aplinkybėmis, socialinis darbuotojas privalo suteikti pagalbą žmogui. Savo veikloje jis turi būti atviras kitų poreikiams. Anot Prakapo (2007), sprendžiant klientų problemas, socialiniai darbuotojai stengiasi įtraukti ir klientus į sprendimo procesą, tam, kad jie patys padėtų apibrėžti savo poreikius.

Anot Dirgėlienės ir Kiaunytės (2005, p. 254), „socialinio darbuotojo veikimas susijęs su intervencija į kliento sistemą, orientuotą ne tik į kliento problemos priežasčių atskleidimą ir tyrimą, bet ir į sprendimo paiešką, kliento vidinių išteklių stiprinimą, asmenybės vystymą“. Gvaldaitė (2004) akcentavo, kad pradedant intervenciją, socialiniai darbuotojai turi užmegzti tvirtus santykius, su klientais, kuriais būtų galima pasitikėti. Socialinis darbuotojas dirba sistemingą darbą su klientų grupėmis, individualų darbą su jo reikalaujančiais klientais, bendradarbiauja su valstybės, savivaldybės institucijomis, nevyriausybinėmis organizacijomis, religinėmis bendruomenėmis bei fiziniiais ir juridiniais asmenimis, teikiančiais socialines paslaugas. Kaip teigia Gudžinskienė ir Norvaišaitė (2009, p. 80), „pagrindinis asmuo, teikiantis socialines paslaugas – socialinis darbuotojas, kuris privalo savo darbe turėti komandą bei puikiai išmanyti savo veiklos sritis: paslaugų parinkimą, planavimą, teikimą, analizavimą, koordinavimą, tobulinimą, bei savo kompetencijos tobulinimą“.

Socialinio darbo administravimo padalinyje dirbantys specialistai veikia vadovaudamiesi etinėmis normomis, profesinėmis vertybėmis ir teikia klientams efektyvią pagalbą. Svarbu, kad darbuotojų tarpe vyrautų tarpusavio pasitikėjimas ir sutarimas, nes vieno kliento problemų išsprendimui neretai reikia kelių specialistų ar net veiklos padalinių bendradarbiavimo. Pasak Bandzienės (2008 p. 107, cit. pagal Lukoševičienė, 1995), „socialinio darbo profesija skatina socialinius pokyčius, problemų sprendimą, žmonių santykiuose, aplinkoje“. Prakapas (2007) savo darbe akcentavo, kad socialiniai darbuotojai bet kokiomis aplinkybėmis turi suteikti pagalbą žmogui.

Anot Kozlovo ir kt. (2007, p. 154), *socialinio darbo specialistas – tai gyvenimiškų santykių ir aplinkybių srities specialistas, srities, kurioje faktiškai nėra gatavų problemos sprendimo prototipų. Socialinio darbuotojo profesijos paradoksas yra tas, kad darbuotojas yra gerovės kūrėjas, kuris ne visada žino, kaip tą gerovę užtikrinti. Socialinis darbuotojas ne visada žino kaip užtikrinti klientų gerovę. Jis užtikrina reikšmingus pokyčius, taip pat, daro viską, kad klientas galėtų nepriklausomai ir sėkmingai veikti be jo. Socialinis darbuotojas atlieka tam tikrus vaidmenis. Kliento identifikuotojas -*

apibrėžia žmonių, kurie atsidūrė probleminėje situacijoje, aplinkos sąlygas, kurios nulemia jų problemas. Tarpininkas – padeda žmonėms išspręsti prieštaravimus, siekdamas produktyvaus darbo kartu. Vertintojas – surenka, analizuoja informaciją, įvertina problemas, padeda priimti realius sprendimus. Mobilizuotojas – priverčia veikti, skatina, organizuoja žmonių veiksmus, siekiant išspręsti problemas. Mokytojas – perduoda informaciją, žinias, padeda žmonėms tobulinti asmeninius gebėjimus. Konsultantas – dirba su kitais specialistais, darbuotojais, sprendžiant žmonių problemas padeda jiems tobulinti gebėjimus (Kozlovas ir kt. 2007).

Dirgėlienės (2010) teigimu, „Lietuvoje greitai kinta įstatymai, neretai jie disponuoja su praktine socialinio darbo tikrove“, sudėtingomis aplinkybėmis vyksta įgalinimo procesas. Neretai socialinis darbuotojas savo vertybinėmis nuostatomis pralenkia viešąją visuomenės nuomonę. Sprendžiant įvairias klientų problemas ir poreikius tenka bendradarbiauti ne tik su LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, bet ir su Teisingumo, Švietimo ministerijoms pavaldžioms institucijoms bei organizacijoms. Iškyla dilema - kaip nustatyti ribą tarp konfidencialumo principo pažeidimo ir kliento gerovės. Kyla įvairių grėsmių dėl kliento ir jo aplinkos reakcijų, teisinės bazės, kuri kartais nėra tokia lanksti, kaip reikalauja susiklosčiusi situacija. Svarbi tampa bendravimo ir bendradarbiavimo kultūra, socialinio darbuotojo gebėjimas pažinti situaciją, ją analizuoti ir apmąstyti. Sunku bendradarbiauti su įvairiomis ne socialines paslaugas teikiančiomis institucijomis. Šioje situacijoje socialinis darbuotojas dažnai jaučiasi bejėgis. Anot Čiurlytės ir Večkienės (2008), „<bendradarbiavimas, tai – bendra veikla, siekiant bendro tikslo>“ (cit.pagal Kučinskas, 2007), „<bendradarbiavimas – tai darbas kartu, sujungus intelektines jėgas, pagalba vienas kitam, bendros problemos sprendimas ir bendras sprendimo priėmimas>“ (cit.pagal Ališauskienė ir Miltinienė, 2004). Dalyvavimas skirtingų specialistų sąlygoja tinkamiausią pasirinkimą. Anot autorių, socialinis darbuotojas bendradarbiaudamas su kolegomis bei su klientu, gali visapusiškai įvertinti probleminę situaciją, susitarti dėl problemos formulavimo, veiklos plano bei jo įgyvendinimo.

Pasak Šinkūnienės (2011, p. 63), „kasdienė socialinio darbuotojo veikla dažniausiai susideda iš standartizuotų užduočių atlikimo ir pareigų vykdymo“. Galima teigti, kad kuo labiau darbai organizacijoje yra standartizuoti, tuo mažesnę įtaką savo darbo atlikimui turi darbuotojas. Tokioje organizacijoje aiškiai apibrėžtos darbo procedūros, taisyklės. Pasak Robbins (2003, p. 260), „standartizavimas ne tik atima iš darbuotojo galimybę imtis alternatyvių veiksmų, bet ir pašalina jo poreikį netgi svarstyti tokias alternatyvas“. Siekiant priimti gerus sprendimus klientų problemų sprendimo požiūriu socialiniam darbuotojui reikia įvairių tipų informacijos (faktų, taisyklių, kitų nuomonių, praktikos, ekonominių, teisinių žinių).



Targamadžė ir Večkienės (2004, p. 152) mano, kad bylos sprendimas atitiktų viename ar kitame įstatyme numatytus kriterijus, dažnai reikia apsvarstyti, kas joje problematiška ir sudėtinga, o kas paprasta, lengva. Priešingai, gali išsivystyti „žaidimas“, kuriame klientas parodo negatyvią savo situaciją, kad užsitikrintų sau pagalbą. Kitais žodžiais tariant, klientas ar jo sistema gali lengvai „priversti“ socialinį darbuotoją daugiau orientuotis į problemą, negu į išteklius. Anot autorių, norint išskelti tikslus ir planuoti veiklą pokyčiui, socialiniam darbuotojui būtinos žinios apie kliento išteklius. Socialinio darbuotojo profesinė veikla yra turtinga, prasminga, nes turi aiškią paskirtį. Ja siekiama padėti žmogui spręsti materialines, dvasines problemas, kylančias iš egzistencinio trūkumo išgyvenimo. Dirbdami konkretų darbą, socialiniai darbuotojai vykdo profesinius vaidmenis, atlieka įvairias funkcijas, kurias reglamentuoja LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2002 m. spalio 16 d. įsakymas Nr. 127 „Dėl socialinių darbuotojų kvalifikacinių reikalavimų ir atestavimo tvarkos patvirtinimo“

Išanalizavus šį įsakymą galima teigti, kad socialinis darbuotojas vykdo šias funkcijas:

- Nustato socialinę problemą - aiškinasi priežastis, kurios sukelia kliento socialines problemas, užmezga kontaktus su klientu, siūlo problemos sprendimo būdus, ieško galimybių įtraukti į sprendimo procesą kliento aplinką, organizuoja tyrimą.
- Planuoja paramą - nustato prioritetus problemai išspręsti, įvertina resursus, parenka tinkamą klientui paramos teikimo modelį, konsultuoja klientus, kaip elgtis probleminėje situacijoje.
- Teikia paramą - tarpininkauja tarp kliento ir jo socialinės aplinkos, derina prevencinę veiklą su kitomis paramos formomis, formuoja komandą.
- Įvertina paramą – analizuoja, tikslina paramos teikimo metodus, tikslus, vertina galimybes.
- Bendradarbiauja su socialiniais partneriais – koordinuoja profesionalią paramą klientams, rengia diskusijas tarpininkaujant specialistams iš kitų organizacijų.
- Tobulina profesinę veiklą – analizuoja, atkreipia kitų organizacijų dėmesį į socialinės rizikos aplinkybes, kurios turi įtakos socialinių problemų atsiradimui, teikia siūlymus, bendradarbiauja su kitomis organizacijomis bei savipagalbos grupėmis.

Socialiniai darbuotojai, dirbantys socialiniuose paramos centro padaliniuose, atlieka įvairias funkcijas. Dirbantys socialinio darbo skyriuje, teikia materialinę pagalbą ir socialines paslaugas miesto gyventojams, kurie dėl finansinių, socialinių problemų ar negalios pateko į situaciją, kuriai spręsti reikalinga specialistų pagalba. Pagalbos į namus skyriuje dirbantys organizuoja ir teikia socialinę priežiūrą - pagalbą į namus asmenims (šeimai), kurie dėl amžiaus, neįgalumo, laikinai dėl ligos ar kitų priežasčių yra netekę savarankiškumo, teikiant pagalbą buityje, namų ruošoje, sveikatos priežiūros

organizavimas, ūkio darbai ir kt. Teikiamos informacijos ir konsultavimo paslaugas, išduodamos pažymos, nagrinėjami asmenų raštai, parengiami atsakymai bei elektroniniai paklausimai. Pagalbos priklausomiems asmenims tarnybos specialistai teikia socialinę – psichologinę pagalbą asmenims, priklausomiems nuo alkoholio ar narkotikų bei jų šeimų nariams, vykdo prevencinę veiklą bei teikia informaciją priklausomybės ligų klausimais. Teikiamos individualios ilgalaikio konsultavimo ir psichologinio konsultavimo paslaugos, organizuojami grupiniai užsiėmimai priklausomiems asmenims ir jų vaikams. Pagalbos psichikos negalią turintiems asmenims tarnyboje socialiniai darbuotojai teikia socialinę pagalbą psichikos negalią turintiems asmenims, prisidedant prie jų gyvenimo kokybės gerinimo. Dienos centruose teikiamos socialinės dienos užimtumo paslaugos pagyvenusiems ir asmenims su negalia, siekiant mažinti jų socialinę atskirtį ir sudaryti sąlygas realizuoti savo sugebėjimus ir pomėgius. Dienos centrai siekia plėsti teikiamų socialinių paslaugų spektrą, intensyvinti bendradarbiavimą su kitais socialinių paslaugų teikėjais, kad būtų teikiamos kokybiškos ir efektyvios paslaugos.

LR socialinių paslaugų įstatyme numatyti atvejai, kada įgyvendinama teisė į socialines paslaugas: skurdas, kai neužtenka pajamų pagal kitus įstatymus, benamystė, nedarbas, invalidumas, laikinai dėl ligos netekus darbingumo, esant tik vienam iš tėvų ar daugiavaikės šeimos, kuriuose yra problemų auginant vaikus, alkoholizmas, narkomanija, grįžus iš įkalinimo įstaigų, socialinės ir psichologinės reabilitacijos, įvykus nelaimėi ar kt. Bei teisės aktų numatytais atvejais, kai būtina valstybės parama. Socialiniai darbuotojai dirba su pažeidžiamais asmenimis, dažnai turi reikalą su sunkiai įveikiamomis sudėtingomis, aštriomis ir ilgalaikėmis problemomis, jų pastangos nukreiptos spręsti kliento individualaus ir kolektyvinio integralumo problemas ir stiprinti jo pajėgumą įveikti keblias situacijas, į kurias jis yra patekęs (Kavaliauskienė, 2008). Galima išskirti pagrindinius asmeninių socialinių paslaugų gavėjus: neįgalieji, pagyvenę asmenys, probleminės šeimos ir vaikai, rizikos grupėms priklausantys asmenys, mažas pajamas turinčios šeimos. Šių grupių klientai gauna konkrečias paslaugas tik atlikus jų poreikių vertinimą. Socialinio darbuotojo sprendžiamos problemos dažniausiai būna sisteminio pobūdžio.

Kozlovo ir kt. (2007, p. 156) teigimu, *profesijos vertybių požiūriu, socialinis darbuotojas turėtų pirmiausia atstovauti kliento interesus, vėliau - visuomenės, ir tik po to – valstybės. Prieštaravimas tarp rūpinimosi ir kontrolės funkcijų, neišvengiamas kontrolės elementų buvimas teikiant bet kokios formos pagalbą – tai viena iš dilemų, su kuriomis nuolat susiduria socialiniai darbuotojai. Kiekvienam žmogui reikia suteikti tik jam tinkamą paramos būdą, ir socialinis darbuotojas gali profesionaliai atlikti darbą nuolat apgalvodamas savo veiksmus, praktikuojamus darbo metodus (Bubnys ir Krušaitė, 2008).*

Kaip teigia Motiečienė ir Naujalienė (2011), socialiniai darbuotojai su klientais turi būti partneriai, nes klientai yra socialinių paslaugų gavėjai, ir jie turėtų būti įtraukiami į sprendimų priėmimo procesą, kaip aktyvūs dalyviai, nes sprendimai susiję su jų asmeniniais gyvenimais. Dirgėlienė ir Kiaunytė (2005, p. 245, cit. pagal Jovaiša, 1999) teigia, kad <socialinio darbuotojo profesinė veikla susideda iš išorinės (bendradarbiavimo, organizavimo, vadovavimo) ir vidinės (mąstymo, emocijų, interesų, poreikių, vertybinių nuostatų) veiklos>. Anot autorių (2005 p. 245, cit. pagal Jucevičienė, 2001) <suvoikiant socialinio darbo objektą, kuriam yra skirta socialinio darbuotojo veikla, kaip trijų pakopų darinį, t.y. žmogaus gyvenimo problemos suvoikimą, pagalbos žmogui organizavimą ir žmogaus įgalinimo spręsti gyvenimo problemą siekimą, ypač aktuali tampa socialinio darbuotojo vidinė veikla, akcentuojant kliento įgalinimo problemą>.

Socialinių darbuotojų profesinė veikla daro įtaką žmonių tarpusavio santykių problemų sprendimui, padeda stiprinti žmonių išlaisvinimo gebėjimus. Ši veikla orientuota į problemų sprendimus ir pokyčius - tai teorijos ir praktikos sistema ir tarpusavyje susijusių vertybių (Vaičekauskienė, 2007). Socialiniams darbuotojams atliekant savo funkcijas reikalingas bendrasis ir specialusis konsultavimas. Specialusis konsultavimas gali virsti ir bendruoju konsultavimu, nes socialinėms problemoms, su kuriomis kreipiasi klientai į SPC, būdingas kompleksiskumas. Labai dažnai viena problema yra kitų neįvardintų problemų simptomas ir ji nėra esminė. Socialinės SPC darbuotojai konsultuoja besikreipiančius klientus įvairiais klausimais. Jei konsultavimo proceso metu jam iškyla problema, kurių sprendimui nepakanka bendrųjų žinių, socialiniam darbuotojui prireikia specializuotis kitais klausimais. Susidūrus su probleminėmis situacijomis, socialiniai darbuotojai stengiasi įtraukti kolegas į problemų sprendimą, taikant bendradarbiavimo principą. Kitų bendradarbių ir specialistų nuomonės ir požiūriai sprendžiant problemas yra labai svarbūs ir reikalingi, tai suteikia galimybę atrasti optimalius sprendimo variantus (Bubnys ir Krušaitė, 2008).

Pasak Gvaldaitės ir Švedaitės (2005), ypač Lietuvoje, nesant specialiojo ir institucinio konsultavimo tinklo, socialiniai darbuotojai priversti būti ir bendrojo, ir įvairių sričių konsultavimo specialistais. Galima daryti išvadą, kad socialiniai darbuotojai SPC atlieka daugelį funkcijų: informuoja, konsultuoja, tarpininkauja, ugdo socialinius įgūdžius ir atstovauja kliento interesus įvairiose gyvenimo situacijose, teikia paslaugas. Jos yra daugialypės. Socialinių darbuotojų veikla yra kompleksinė, ja reglamentuoja įstatymai ir kito sprendimo jie priimti negali. Permainos, kurios vyksta kiekvienoje visuomenės srityje daro akivaizdų poveikį socialinio darbo kontekstui, kuris įtakoja socialinių darbuotojų veiklą. Socialiniai darbuotojai vykdo savo funkcijas sudėtingoje, besikeičiančioje aplinkoje.

### 1.3. Socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos sprendimų priėmimo procese

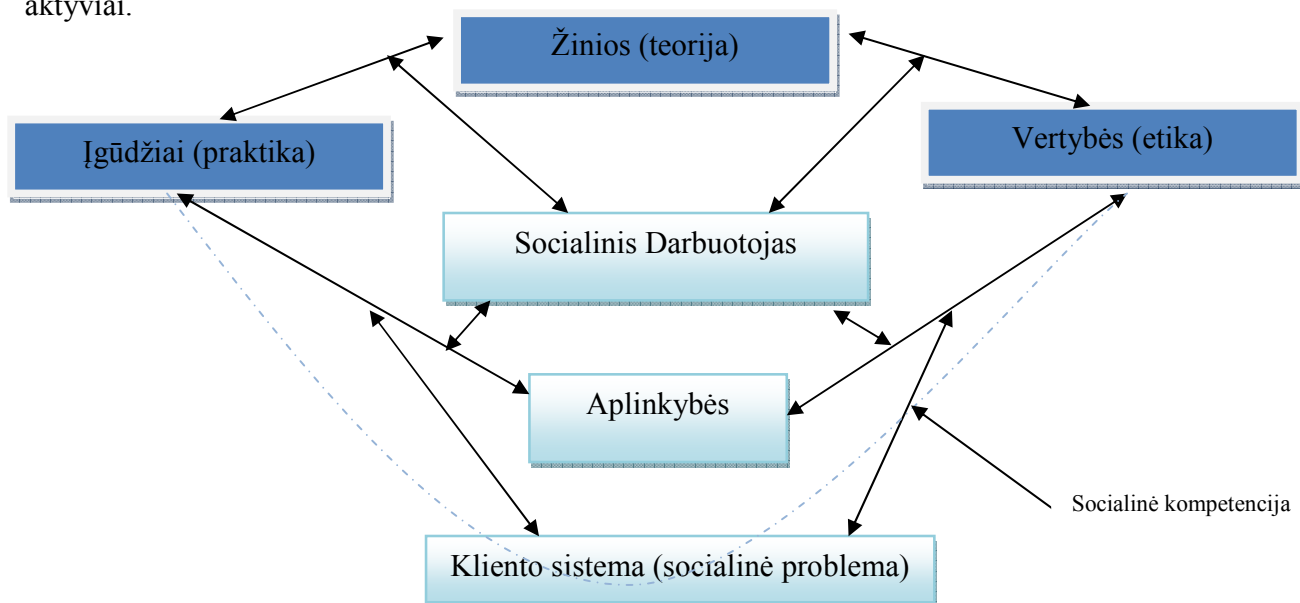
Socialinis darbas yra profesionali veikla, kuri reikalauja iš socialinių darbuotojų nuolatinio tobulėjimo. Nes tobulėjimas padeda sustiprina socialinio darbuotojo pasitikėjimą savo jėgomis, padeda atrasti problemų sprendimus, padidina profesinės veiklos vertę. Tobulėjimas t.y. profesinių žinių gilinimas, įgūdžių ugdymas, socialinio darbo vertybių rėmimas.

Mokslininkai skirtingai apibūdina kompetencijos sąvoką. Tačiau kriterijai, pagal kuriuos jie įvertina kompetencijos turinį, iš esmės panašūs. Argyle (1986), apibrėžia kompetenciją kaip prisitaikymą prie aplinkos sąlygų. Išskiriami pagrindiniai aspektai, t.y. žinių, gebėjimų turėjimas, vadovavimasis vertybinėmis nuostatomis. Kompetencija įvardijama kaip profesinė veikla, kurią asmuo geba atlikti. Socialinio darbuotojo veiklos tikslas - teikti pagalbą žmonėms, kurie pateko į keblią padėtį, padėti išspręsti jų gyvenimo problemas, kad gyvenimas jiems teiktų pasitenkinimą. Socialiniai darbuotojai dažnai susiduria su problema, analizuodami ją, kaip tinkamai išspręsti, nes kiekvienas asmuo, jo problema, yra unikalus ir nepakartojamas. Socialinis darbuotojas, sprenddamas kliento problemą, turi pasikliauti savo kompetencija. Profesionaliai suteikta pagalba turi būti grindžiama žinių ir vertybių naudojimu (Kavaliauskienė, 2010). Anot autorės, socialinis darbuotojas parenka ir pritaiko juos taip, kad socialinis darbas tampa mokslo ir meno sinteze, kurio pagalba pasieks profesionalumo viršūnes. Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekse (1998), apibrėžiamos socialinių darbuotojų kompetencijos, kuriame įvardijama ką turi gebėti socialinis darbuotojas, kaip elgtis. Kaip teigia Indrašienė ir Garjonienė (2007, p. 67), „darbuotojo kompetencija - vienas iš svarbiausių organizacijos plėtros išteklių, leidžiančių jai siekti konkrečių tikslų. Ne išimtis ir socialinių paslaugų įstaigos, būtent nuo jose dirbančių darbuotojų kompetencijų priklauso ne tik pačios įstaigos teikiamų socialinių paslaugų kokybė, bet ir socialinio darbo prestižas“. Gapšytė ir Snieškienė (2011, p. 116) kompetenciją apibūdina kaip kompleksinį darinį, „kuris aprėpia platų mąstymo, įgūdžių ir elgsenos spektrą.“

Gudžinskienė ir Norvaišaitė (2010, p. 56, cit.pagal O'Haganas, 1997) pateikia šešias bendras socialinio darbuotojo kompetencijas: <bendravimas ir įsipareigojimas; skatinimas ir galimybių suteikimas; įvertinimas ir planavimas; intervencija ir paslaugų pasiūla; darbas organizacijoje; profesinės kompetencijos ugdymas>. Nuo socialinių darbuotojų kompetencijų priklauso socialinių paslaugų įstaigos teikiamų socialinių paslaugų kokybė ir socialinio darbo įvaizdis. Socialinio darbo kompetencija - tai sugebėjimas atlikti profesinę veiklą, pasiekti apibrėžtus socialinio darbo tikslus, laikantis profesinio etikos kodekso, tai sugebėjimas lanksčiai spręsti įvairias problemas. Jucevičienės ir Lepaitės teigimu (2000), sudėtingėjant socialinių darbuotojų veiklai, priimami problemų sprendimai turi nemažą reikšmę ne tik organizacijos nariams, bet ir jos aplinkai. Reikalavimai dirbančiųjų

kompetencijai nuolat kinta ir didėja, jos reikalingos profesinei veiklai atlikti. Anot autorių, visą darbo laiką skirdami žmonėms, socialiniai darbuotojai privalo turėti bendravimo įgūdžių ir psichologinių žinių.

Kaip teigia Bubnys (2004, cit. pagal Leliūgienė, 2003), <socialinio darbuotojo kompetencijos susidedamosios dalys: socialinė kompetencija bei profesionalizacijos laipsnis>. Autorius pateikė socialinio darbuotojo kompetencijas pagal Bagdoną. Jis pažymi, kad teikiant pagalbą žmogui neužtenka vien socialinio darbo žinių bei įgūdžių sąveikos. Abipusės rodyklės, 2 paveiksle nurodo, kad ryšys yra besikeičiantis, šioje veikloje socialiniai darbuotojai ir klientai bendradarbiauja vienodai aktyviai.



**2 pav.** Socialinio darbuotojo kompetencijos  
Šaltinis: (pagal A. Bagdonas, 2001)

Anot Bubnio (2004), socialiniai pokyčiai Lietuvoje kelia socialiniams darbuotojams aukštus reikalavimus. Profesinė kompetencija negali garantuoti asmenybės kokybiškos socialinės adaptacijos. Vis dažniau kalbama apie socialinio darbuotojo socialinį kompetentingumą - sugebėjimą lanksčiai spręsti iškilusias problemas ir adaptuotis prie aplinkos sąlygų (Lekavičienė, 2001). Socialinės kompetencijos sąvoką sunku apibrėžti, nes apima daug veiklos sričių ir gebėjimų. Socialinių darbuotojų kompetencija neatsiejama nuo profesinės kompetencijos.

Kaip teigia Indrašienė ir Garjonienė (2007, p. 75), „socialinio darbuotojo profesinės kompetencijos sistemoje išskiriami trys komponentai – žinios, įgūdžiai, vertybinės nuostatos“. Anot autorių, kompetencija yra dinamiška, todėl ir reikalauja iš socialinių darbuotojų nuolatinio tobulėjimo. Socialinis darbas siekia išspręsti klientų problemas ir patenkinti jų poreikius. Tai klientų problemų sprendimo procesas, kuris grindžiamas žiniomis, įgūdžiais ir vertybėmis (Bandzienė, 2008). Pasak

Šinkūnienės (2011, p. 65), „socialinio darbuotojo profesionalumas pasireiškia gebėjimu savo darbo praktikoje integruoti ir taikyti žinias, įgūdžius ir vertybes“. Socialinio darbo proceso turinį sudaro socialinio darbuotojo žinios, įgūdžiai ir vertybės. Anot Žadeikaitės ir Railienės (2009 p. 37, cit. pagal Barker ir kt. 1995), <kompetencija apibrėžiama kaip gebėjimai atlikti tam tikrą veiklą, kurie yra grindžiami individo žiniomis, mokėjimais, įgūdžiais, požiūriais, patirtimi, polinkiais, asmeninėmis savybėmis ir vertybėmis>.

Kaip teigia Gudžinskienė ir Norvaišaitė (2010), kompetencija yra gebėjimas pritaikyti konkrečiomis aplinkybėmis turimas žinias, įgūdžius, vertybes, sugebėjimas atlikti darbą.

Pasak Vaitkevičiūtės (2000), kompetencija – tai asmens įgytos žinios, įgūdžiai ir požiūriai, kurių dėka asmuo geba kažką atlikti.

Apibendrinant galima teigti, kad asmens žinios, gebėjimai, vertybinės orientacijos, asmeninės savybės susiję su kiekvienu iš mūsų patirtimi, t.y. meistriškumu, specializacija, inteligentiškumu, problemų sprendimu, veikiant tam tikroje situacijoje. Socialinio darbo veikla yra kompleksinė, jos efektyvumas priklauso nuo socialinių darbuotojų kompetencijos. Smaliukienė, Korsakienė, Prakapas (2010) pažymi, kad darbuotojas turi būti socialiai kompetentingas, nes šios kompetencijos sudaro psichologines asmens savybes, kaip pasitikėjimas savimi, atsakomybės jausmas, gebėjimai prisitaikyti prie aplinkos sąlygų bei komunikaciniai gebėjimai.

Remiantis LR socialinės apsaugos ir darbo ministrės įsakymu 2006 m. balandžio 5 d. Nr. A1-92 „Dėl socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų,“ apibrėžiamos socialinių darbuotojų bei jų padėjėjų vertybinės nuostatos, jų veika, reikalingos žinias, įgūdžiai ir asmeninės savybės, kurios reikalingos profesinėms užduotims atlikti. (Žin.,2006, Nr. 43-1569). Šie reikalavimai taikomi visiems socialiniams darbuotojams ir jų padėjėjams, kurie dirba įvairiuose įstaigose, organizacijose.

- Socialinis darbuotojas turi turėti teorinių žinių apie Lietuvos socialinės apsaugos sistemą, apie socialines paslaugas teikiančias institucijas, socialinės apsaugos sritį reglamentuojančius teisės aktus, žmogaus teises.
- Socialinis darbuotojas savo teorinėmis socialinio darbo žiniomis ir praktiniais socialinio darbo įgūdžiais ir gebėjimais turi dalintis su savo bendradarbiais ir kolegomis.
- Socialinis darbuotojas turi suprasti, kaip funkcionuoja visuomenė ir kaip joje funkcionuoja individas.

- Socialinis darbuotojas turi gebėti įvertinti asmens probleminę socialinę situaciją, bendrauti su asmeniu ir jo supančią aplinką, efektyviai organizuoti visus galimus išteklius, inicijuoti socialinių paslaugų teikimą asmenims.
- Socialinis darbuotojas turi vadovautis asmens poreikiais, atsižvelgiant į jo individualumą, parinkti socialinio darbo metodus ir socialines paslaugas, kurios geriausiai atitiktų jo poreikius bei interesus.

Vienas svarbiausių aspektų – žinios, kurios padeda kompetentingai atlikti savo pareigas.

Gudžinskienė ir Norvaišaitė (2010, p. 57, cit. pagal Miniotienės ir Žindžiuvienės, 2006) teigia, kad žinios - *<kolektyvinė sąvoka, taikoma tam tikros profesinės veiklos praktinėje veikloje ar bendri duomenys, informacija, patirtis, kurie yra būtini norint efektyviai dirbti. Dirbant socialinį darbą didelis dėmesys skiriamas žinioms, kadangi žinios socialiniam darbuotojui yra vienas svarbiausių pagrindų, kuris padeda kompetentingai atlikti savo pareigas>*. Dirgėlienė (2008) pastebi, kad socialiniams darbuotojams svarbios psichologijos žinios, jos reikšmingos pačiam darbuotojui, tam, kad galėtų tobulinti savireguliacijos įgūdžius bei įvertinti savo psichologinę būseną. Indrašienės ir Garjonienės (2007, p. 69, cit. pagal Ivanauskienė; Varžinskienė, 2003) teigimu, socialinis darbuotojas profesinėje veikloje yra tarpininkas tarp asmens ir jo aplinkos, padeda spręsti iškilusias problemas. *<Jam reikalingos trejopos žinios>*:

1. *<žinios apie individo elgesį, adaptacijos būdus ir viską, kas susiję su adaptacija>*;
2. *<žinios apie situaciją - bendruomenę, jos instituciją, resursus>*;
3. *<kompensacinio pobūdžio žinios, kurios padėtų suprasti sandėrius tarp žmonių ir aplinkos>*.

Galima teigti, kad teikiamų paslaugų kokybė dažnai priklauso nuo socialinių darbuotojų žinių, kurios paremtos socialinio darbo vertybėmis.

Ivanauskienė ir Varžinskienė (2007) teigia, kad viena iš trijų pamatinių kompetencijos sudedamųjų dalių yra socialinio darbo žinios, kurios padeda socialiniams darbuotojams kompetentingai atlikti savo funkcijas. Anot autorių, socialiniams darbuotojams profesinėje veikloje reikalingos ir specializuotos žinios, kurios būtinos dirbant su išskirtinėmis klientų grupėmis ir ypatingomis situacijomis. Jie turi plėsti savo žinias apie problemų sprendimų procesus, socialinio darbo įvertinimą bei intervenciją. Knapp, Daly, (2002) išskiria procedūrines žinias, kurias privalo turėti ir vadovautis kompetentingi darbuotojai, t. y. problemų sprendimų, reikalingų gebėjimų pasirinkimas, jų koordinavimas ir įgyvendinimas. Bubnys (2004), remdamasis Lekavičienės (2001) mintimis, išskiria socialinius įgūdžius, kurie būdingi socialiai kompetentingam asmeniui: pradėti, palaikyti ir baigti pokalbį, organizuoti norimus kontaktus, atvirai reikšti savo jausmus, pripažinti silpnybes, gebėjimas

reaguoti į kritiką, paprašyti paramos ar paslaugos. Socialinė kompetencija apima visas kompetencijos sritis, tokias kaip įgūdžiai, vertybės ir baigiasi problemos sprendimu. Anot autoriaus (2001, p. 15), „socialinio darbuotojo ir socialinės kompetencijos pagrindinis požymis yra problemų sprendimas“. Analizuojant socialinių darbuotojų profesionalizacijos laipsnį, Bubnys (2004) išskiria socialinį įgūdį, kurį sudaro asmeninės žmogaus savybės, jo vertybės, požiūriai. Dėka šių įgūdžių asmuo gali bendrauti su aplinkos sistema ir spręsti iškilusias problemas. Gudžinskienė ir Norvaišaitė (2009, p. 59; cit. pagal Johnson, 2003), pabrėžia, jog, <įgūdis - praktikos komponentas, sujungia žinias ir vertybes, paverčia jas veiksmais, atsaku į rūpestį ar poreikį>. Socialinis darbuotojas turi pasižymėti tokiomis asmeninėmis savybėmis kaip gebėjimas organizuoti darbą, gebėjimas sutarti su paslaugų teikėjais, gebėjimas kurti veiklos ataskaitas (Hardcastle, 2004).

Sprendimų priėmimo procese reikia išskirti tam tikrus gebėjimus, įgūdžius, kuriais turi pasižymėti socialinis darbuotojas. Pasak Čiurlytės, Večkienės (2008, p. 97, cit. pagal Adler, Towne, 1990), <vienas svarbiausių veiksnių, kuris lemia sprendimo priėmimą – sėkminga komunikacija, tai yra besitęsiantis transakcinis procesas, įtraukiantis dalyvius, kurie veikia skirtingoje, bet susipinančioje aplinkoje ir kuria tarpusavio santykius siūsdami ir gaudami žinias, kurių dauguma veikiamos fizinių ar fiziologinių triukšmų>. Komunikatyvi sąveika reikalauja emocijų valdymo ir manipuliavimo įgūdžių. Raudeliūnaitės ir Paigozinos teigimu (2009, p. 140, cit. pagal Merrell, Gimbel, 1998), <mokslinėje literatūroje, analizuojant komunikacinius įgūdžius atkreipiamas dėmesys į kontakto užmezgimo ir kontakto (verbalinio ir neverbalinio) palaikymo įgūdžius. Kontakto užmezgimo įgūdžių pagrindu laikomas asmens iniciatyvumas, kuris pasireiškia siekimu užmegzti ryšį su kitų žmogumi>. Anot autorių, kontakto (verbalinio ir neverbalinio) palaikymo įgūdžiai užtikrina bendravimo tąsą, jų pagrindu laikomas santykių humaniškumas, kuris išreiškiamas mandagumu, empatiškumu, tolerancija. Samašonok ir Truncienė (2010) apibūdina komunikacinius įgūdžius kaip gebėjimą bendrauti, suprasti pašnekovo mintis ir perduoti jas kitiems sakytine ar rašytine kalba bei tarpininkauti. Socialiniai darbuotojai, spręsdami kliento problemas, kartu su verbalinės komunikacijos įgūdžiais turi valdyti neverbalinio bendravimo būdus, mokėti gauti informaciją stebėdamas kliento aprangos stilių, aplinką, gestus, simbolius. Galima išskirti svarbiausius neverbalinius aspektus – tinkamas kalbėjimo tonas, akių kontakto nevengimas, kito išklausymas. Veiklos įgūdžiai – šioje grupėje skiriami veiklos planavimo, organizavimo ir vertinimo įgūdžiai. Planuojant veiklą, svarbu išsikelti aiškų tikslą, kaip svarbų asmens veiklos orientyrą, padedantį kryptingai sutelkti jėgas. Organizuojant veiklą svarbu pasirinkti reikiamas priemones jai atlikti. Veiklos rezultatų vertinimo įgūdžiai padeda asmeniui maksimaliai įsitraukti į



veiklą ir efektyviai panaudoti savo galimybes siekiant užsibrėžto tikslo (Raudeliūnaitė, Paigozina 2009). Galima teigti, kad veiklos įgūdžiai t.y. problemos sprendimo bei sprendimo priėmimo įgūdžiai.

Pasak Gudžinskienės ir Norvaišaitės (2010, p. 59, cit. pagal Johnson, 2003), <įgūdis – praktikos komponentas, sujungia žinias ir vertybes, paverčia jas veiksmais, atsaku į rūpestį ar poreikį>. <Įgūdis - gerai išmoktas veiksmas, kurio elementų nebereikia sąmoningai reguliuoti ir kontroliuoti> (cit. pagal Kučinskas ir Kučinskienė 2000). Johnsonas (2003) apibūdina įgūdžius kaip mokėjimą panaudoti žinias, talentą, asmenines savybes ir išteklius. Autorius įgūdžius skirsto į keturias sritis: informacijos kaupimo ir vertinimo; profesionalumo didėjimo ir panaudojimo; praktinės veiklos su individualiais, grupėmis ar bendruomene; vertinimų.

Sadauskas ir Leliūgienė (2010, p. 58, cit. pagal Ivanauskienė ir Varžinskienė, 2003), teigia, kad <socialiniam darbuotojui, kuris nori profesionaliai atlikti savo veiklą, būtina išsiugdyti savęs suvokimo įgūdžius, gebėjimo kvalifikuotai bendrauti su kitos tautybės, amžiaus, kultūros, lyties, seksualinės orientacijos, neįgaliais asmenimis>. Analitiniai įgūdžiai: jie reikalingi identifikuojant ir apibrėžiant problemą, nustatant jos atsiradimo priežastys, numatyti visus galimus sprendimus, prognozuoti sprendimų padarinius, padaryti apsisprendimą ir jį pagrįsti. Socialiniai darbuotojai turi mokėti nagrinėti problemas socialinio bendrumo bei visuomenės kontekste. Pasak N. Večkienės (2010, p. 124), analitinis socialinio darbo charakteris „leidžia teigti, kad socialiniams darbuotojams būtina mokslinių tyrimų ir žinių bazė, kuri įgalintų juos atpažinti ir įvertinti socialines problemas, ir metodinis raštingumas arba gebėjimai taikyti socialinio darbo metodus (intervencija ir prevencija)“<sup>4</sup>. Socialiniams darbuotojams, jų profesionaliai veiklai atlikti reikalingi gebėjimai diagnozuoti asmens ar grupės santykį su iškilusia problema, numatyti pokyčius, suteikiant žmogiškuosius išteklius, sprendžiant sudėtingas situacijas. Pasak Bagdono (2007), analitiniai tyrinėtojo įgūdžiai būtini įvairių problemų sprendimo etapų vertinimui ir analizei. Bendradarbiavimo ir komunikavimo įgūdžiai reikalingi santykiams su asmeniu ar grupe kurti, aptariant problemas.

Pasak Čiurlytės, Večkienės (2008, p. 95, cit. pagal Ališauskienės ir Miltenienės 2004), <bendradarbiavimas – tai darbas kartu, sujungus intelektines jėgas, pagalba vienas kitam, bendros problemos sprendimas ir bendras sprendimo priėmimas>. Bendradarbiavimo įgūdžiai atspindi tarpusavio sąveiką, atsirandančią tarpusavio veikloje, siekiant bendro tikslo. Pasak Raudeliūnaitės ir Paigozinos (2009, p. 140, cit. pagal Teresevičienė, 2003), <bendradarbiavimas reiškia, kad dirbama išvien, sutelktomis pastangomis>. Kaip teigia autorės (2009, p. 140), *bendradarbiavimo įgūdžių pagrindu laikomi įgūdžiai darbo grupėje: jie padeda asmeniui susikalbėti, dalintis patyrimu, pasinaudoti kitų patyrimu siekiant bendro tikslo. Dirbant grupėje svarbu pasitikėti kitais, leisti kitiems*

*pareikšti savo nuomonę, nenuvertinti kitų gebėjimų, minčių, darbų, teikti įvairius siūlymus, domėtis, kaip kitiems sekasi atlikti darbą, pasiūlyti savo pagalbą.* Pats terminas bendradarbiavimas reiškia veiklą kartu, siekiant bendrai nutarto tikslo, kurioje dalyvauja ir klientas ir socialinis darbuotojas. Įvairių sričių specialistų dalyvavimas sprendimų priėmimo procese, sąlygoja alternatyvų pasirinkimą. Bendradarbiaujantis santykis būtinas pagalbos teikimo proceso elementas, daro šį procesą kokybiškesnį ir įgalina klientą spręsti socialines problemas.

Anot Čiurlytės ir Večkienės (2008), bendradarbiaudamas su klientu, kolegomis galima įvairiomis kryptimis įvertinti probleminę situaciją, apibrėžti problemą, sudaryti veiksmų ir įgyvendinimo planą. Pileckienės ir Žadeikaitės (2009, p. 48) teigimu, „sugebėjimas bendradarbiauti yra svarbiausias, jei norima gauti gerus darbo rezultatus, bendradarbiavimas – kelias į sėkmę, ypač sunkiomis sąlygomis, kai reikia greitai priimti sprendimus“.

Apibendrinant galima teigti, kad bendradarbiavimas tai susitarimas pasinaudoti kito specialisto žiniomis, pranašumais bendram tikslui, kaip bendra strategija ir kaip pasidalijimas uždaviniais siekiant bendro tikslo – padėti klientui išspręsti problemą. Pasak Ivanauskienės ir Varžinskienės (2004), socialiniai darbuotojai turi gebėti analizuoti ir kritiškai vertinti ne tik žinias, bet ir savo asmeninę veiklą, turi žaibiškai mąstyti, įvertinti pateiktų siūlymų pranašumus, trūkumus, t.p. numatyti galimas sprendimų pasekmes. Jie turi plėsti žinias apie problemų sprendimo procesus, socialinio darbo įvertinimą bei intervenciją. Gudžinskienė V., Jaruševičienė Ž. (2010) pastebi, kad socialinis darbuotojas turi gebėti analitiškai bei kritiškai mąstyti, savo darbe taikyti informacines technologijas, sisteminti naujausią informaciją iš aplinkos ir t.t.

Socialinio darbo procesas vyksta įvairių aplinkybių ir veiksnių aplinkoje, kurioje išryškėja labai svarbus kompetencijos elementas – vertybės (Dirgėlienė, 2010). Jas galima pavadinti pagrindiniu socialinio darbo praktikos elementu, nes yra orientyrai socialiniame darbe, kurie padeda priimti sprendimus, sukonzentruoja dėmesį į tai, kas daroma, kodėl taip daroma ir kokio tikslo siekiama. Pasak Vyšniauskienės ir Minkutės (2008), vertybė tai tikslas, elgesio norma, asmens veiklos motyvas, jų neišmokstama, jos įgyjamos, atsiveria, formuojasi ir kinta visą asmens gyvenimą. Vieni mokslininkai vertybes sutapatina su įsitikinimais arba veiklos motyvais, kiti sutapatina su taisyklėmis arba normomis. Tačiau, autorės teigimu, visiems vertybių apibrėžimams išskirtinas vienas ypatumas – vertė yra kažkam priskiriama.

Socialinis darbuotojas sąveikoje su klientu turi atsižvelgti į visuomenės, kliento vertybes, nepamiršdamas ir savo asmenines vertybes. Ignoruodamas savo asmeninius principus, jis negalės

tinkamai atlikti darbo. Tačiau, socialinio darbo profesionalas neturėtų pamiršti ir vertybių skirtumus ir tolerantiškai priimti kitokias asmenines vertybes turinčius žmones.

Vertybės, kuriomis savo veikloje turi vadovautis socialinis darbuotojas:

- Pagarba klientams, vertinant kiekvieno iš jų unikalumą, geranoriškumas, tolerancija, atsakingumas, kūrybingumas;
- Empatiškumas, supratimas, noras jam padėti, jautrumas;
- Lygiavertis klientų vertinimas, pagalbos teikimas, nepriklausomai nuo jų išskirtinumų (socialinė padėtis, rasė, lytis, įsitikinimai, pažiūros, religinės orientacijos);
- Objektyvumas priimant sprendimus, pasitikėjimas klientu, nesivadovavimas išankstinėmis nuostatomis;
- Sukurti gerus bendradarbiavimo santykius su klientu, į sprendimo priėmimo procesą įtraukti jį patį ir artimiausią kliento aplinką;
- Laikytis konfidencialumo principo apie kliento žinomą informaciją, teikiant ją tik išskirtiniais atvejais, kai tai numatyta įstatymu arba siekiant apginti kliento interesus (LR socialinės apsaugos ir darbo ministrės įsakymu 2006 m. balandžio 5 d. Nr. A1-92 „Dėl socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų,“ apibrėžiamos socialinių darbuotojų bei jų padėjėjų vertybinės nuostatos, jų veika, reikalingos žinias, įgūdžiai ir asmeninės savybės, kurios reikalingos profesinėms užduotims atlikti (Žin., 2006, Nr. 43-1569).

Apibendrinus, galima teigti, kad visuomenėje vykstantys pokyčiai išryškina naujas socialines problemas, kurių sprendimas iš socialinių darbuotojų reikalauja naujų kompetencijų (žinių, įgūdžių, vertybinių nuostatų), šiuolaikinių veiklos modelių taikymo. Todėl siekiant kokybiškai suteikti paslaugą socialinis darbuotojas, dirbdamas su kiekvienu klientu ar jų grupėmis, turi nustatyti socialinės paramos poreikį, suplanuoti socialinės paramos teikimą, gebėti teikti ir organizuoti socialines paslaugas, vertinti socialinio darbo veiksmingumą. Taigi, kokybiškų paslaugų suteikimo užtikrinimui būtinas socialinio darbuotojo profesinės veiklos tobulinimas ir plėtojimas.

## 2. SOCIALINĖS PARAMOS CENTRŲ SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ SPRENDIMŲ PRIĖMIMO PROCESO PROFESINĖJE VEIKLOJE YPATUMŲ TYRIMAS

### 2.1. Tyrimo paskirtis, metodika ir tyrimo imtis

Socialinio darbo procesas įgyvendinamas per asmenų – darbuotojo, kliento ir/arba kitų svarbių specialistų sąveiką, todėl svarbu, kad socialinis darbuotojas išmanytų sprendimo priėmimo procesą, gebėtų palaikyti ryšį su klientu, jo socialine aplinka ir kitais specialistais bei esant poreikiui telktų komandą pozityviems pokyčiams. Problemos sprendimas – kūrybiškas pažinimo procesas, reikalaujantis iš socialinio darbuotojo kompetentingumo, dirbant su labiausiai pažeidžiamais asmenimis, ir šiame procese labai svarbus aktyvus kliento vaidmuo.

Siekis išsiaiškinti socialinės paramos centrų socialinių darbuotojų sprendimų priėmimo proceso ypatumus profesinėje praktikoje ir tyrimo rezultatus pristatyti socialiniams darbuotojams, paskatino išsamiau patyrinėti su šia tema susijusius aspektus.

*Tyrimo tikslas* – išanalizuoti socialinės paramos centrų socialinių darbuotojų sprendimų priėmimo proceso ypatumus profesinėje praktikoje.

*Tyrimo uždaviniai:*

1. Aptarti socialinės paramos centre dirbančių socialinių darbuotojų veiklos specifiką ir sprendimų priėmimo procese reikiamos kompetencijos bei kvalifikacijos tobulinimą.
2. Nustatyti, koks dažniausiai sprendžiamų problemų sprendimų stilius ir analizės lygiai.
3. Išskirti problemų sprendimo etapus ir veiksnius, darančius įtaką sprendimų priėmimui.
4. Išanalizuoti profesinėje praktikoje priimamų sprendimų kliūtis ir konfliktus.
5. Išnagrinėti specialistų komandos vaidmenį sprendimų priėmimo procese.

Tyrimui pasirinkta *fenomenologinio tyrimo strategija*. Šios strategijos tikslas – tirti fenomenus, atskleidžiant žmogiškųjų išgyvenimų prigimtį ir būdus, t.y. tyrėjas, remdamasis iš informantų surinktais ir išnagrinėtais duomenimis, atskleidžia ir paaiškina savo supratimą, siekia rasti, kas yra bendra ir individualaus informantų išsakyimuose, o tai skatina tyrėją atskleisti esminę fenomeno struktūrą (Bitinas, Rupšienė, Žydzūnaitė, 2008). Fenomenologine strategija paremto kokybinio tyrimo objektas yra informantų žinios, todėl darbo autorė siekė atskleisti individualiai išreikštų žmogiškųjų fenomenų prasmę, remiantis šia metodologine koncepcija.

Tyrimas remiasi humanizmo (pagarbos žmogui, jo vertės supratimo) ir holizmo (reiškinio suvokimo kaip tam tikros vientisos visumos) principais į tiriamąjį objektą, siekiama nepakenkti tyrimo objektui, o tiriamąjį reiškinį aprašyti kaip vientisą visumą, atskleidžiant jo esmę, specifiką.

Tiriant SPC socialinių darbuotojų sprendimų priėmimo profesinėje praktikoje ypatumus, taikyta *kokybinio tyrimo metodologija* (Kardelis, 2002; Luobikienė, 2010; Bitinas, Rupšienė, Žydžiūnaitė, 2008;). Pritaikius šią metodologiją, buvo siekiama atskleisti tokią realybę (sprendimų priėmimo procesą), kokią mato patys tiriamieji (socialiniai darbuotojai, dirbantys Socialinės paramos centre). Kokybinio tyrimo pasirinkimą lėmė siekis išsiaiškinti tiriamo objekto kokybę ir nustatyti ją „per žmogaus asmeninio santykio su tuo reiškiniu prizmę“ (Valackienė, 2004, p. 31). Šis kokybinis tyrimas paremtas *Pamatine teorija*, kai kokybinių duomenų nagrinėjimas grindžiamas jų interpretavimu, prasmių suvokimu ir atskleidimu, siekiant formuluoti šiuos duomenis aiškinančius teorinius teiginius (Bitinas, Rupšienė, Žydžiūnaitė, 2008). Tyrėja nebuvo suformulavusi išankstinių tyrimo objektą apibūdinančių teiginių, o jų ieškojo surinktuose empiriniuose duomenyse ir rėmėsi Valackienės (2004) nuomone, kad kokybiniam tyrimui svarbiausia ne sužinoti apie reiškinio išplitimą, o suprasti savitumus, atsiradusius dėl ypatingų aplinkybių, motyvų, emocijų, identifikuoti atskirības. Kokybinis tyrimas yra subjektyvus, nes surinktiems kokybinio tyrimo duomenims turi įtakos tiriamųjų patyrimai, išgyvenimai, tyrėjo ir tiriamojo santykis. Tačiau kokybinio tyrimo teorija ir praktika nurodo, kad subjektyvios žinios yra vertingos, jos padeda giliau ir skirtingais požiūriais nagrinėti tiriamąjį reiškinį.

SPC socialinių darbuotojų sprendimų priėmimo proceso profesinėje veikloje ypatumų tyrimo metodika buvo orientuota taip, kad atitiktų konkrečius tyrimo uždavinius ir teisingai atspindėtų tiriamąjį reiškinį.

*Teoriniam tyrimui taikytas mokslinės literatūros ir dokumentų analizės metodas.*

*Empirinio tyrimo duomenų rinkimui taikytas individualus pusiau struktūruotas interviu.* Interviu kokybė ir objektyvumas bei teisingas tikrovės atspindys priklauso nuo teisingo klausimo pateikimo, todėl interviu klausimai (1 priedas) buvo kuriami remiantis nagrinėta moksline literatūra, bendrais interviu sudarymo reikalavimais, rekomendacijomis (Kardelis, 2002). Tyrėja siekė, kad tiriamasis dalintųsi savo idėjomis, o pati klausėsi ir klausinėjo. Dialogo metu tyrėja siekė išgauti detalią informaciją ja dominančiu klausimu. Klausimai buvo pateikiami taip, kad būtų galima išsiaiškinti:

1. Socialinės paramos centre dirbančių socialinių darbuotojų veiklos specifiką ir sprendimų priėmimo procese reikiamos kompetencijos bei kvalifikacijos tobulinimą (1-3 klausimai).
2. Dažniausiai sprendžiamų problemų sprendimų stilius ir analizės lygius (4-7 klausimai).
3. Problemų sprendimo etapus ir veiksnius, turinčius įtaką sprendimų priėmimui (8-10 klausimai).
4. Profesinėje praktikoje priimamų sprendimų kliūtis ir konfliktus (11- 12 klausimai).
5. Specialistų komandos vaidmenį sprendimų priėmimo procese (13-15 klausimai).

*Empirinio tyrimo duomenų analizei taikytas kokybinės (content) turinio analizės metodas* (Bitinas, Rupšienė, Žydžiūnaitė, 2008). Buvo daug skaitomi informantų atsakymų aprašai, išskiriant esmines kategorijas pagal „raktinius“ žodžius; identifikuojami prasminiai elementai, kai kategorijų turinys skaitomas išskiriant jų elementus; prasminiai elementai suskirstyti į subkategorijas; turinio duomenys interpretuoti. Tyrimo duomenų analizės procese vengta išankstinių teorinių nuostatų, siekiama išlaikyti kokybiniam tyrimui būdingą tyrimo atvirumo principą.

*Tyrimas buvo organizuotas* trimis etapais ir iš dalies atitiko Žydžiūnaitės (2006) rekomenduojamus tyrimo proceso etapus. *Pirmajame etape* formuojama tyrimo koncepcija. Buvo formuluojama tyrimo problema: apsvarstytas tyrimo klausimo reikšmingumas teoriniu ir praktiniu požiūriu (nepriklausomumo dimensija); numatytos tyrimo klausimo studijavimo galimybės (metodologinė dimensija); apsvarstyti išteklių, padėsiantys atlikti tyrimą (praktinė dimensija); numatytas tyrimo informantų saugumas (etinė dimensija). Taip pat atlikta literatūros apžvalga ir nustatytas esminis tyrimo probleminis klausimas. *Antrajame etape* atlikta socialinių darbuotojų sprendimų priėmimo proceso profesinėje praktikoje ir socialinės paramos centrų veiklos teorinė analizė (parašyta teorinė darbo dalis). *Trečiajame etape* suplanuotas empirinis tyrimas: identifikuota tyrimo populiacija, atrinkti tyrimui tinkantys metodai, suformuluoti klausimai pusiau struktūruotam interviu. *Ketvirtajame etape* - 2011 m. liepos – rugpjūčio mėnesiais - buvo atliktas empirinis tyrimas. Empirinio proceso metu surinkti ir paruošti analizei (iš diktofono suvesti į kompiuterinį lapą) tyrimo duomenys. *Penktajame etape* atlikta empirinio tyrimo duomenų analizė ir rezultatų interpretacija, suformuluotos išvados ir rekomendacijos.

*Tyrimo validumas ir patikimumas.* Validumas suprantamas kaip išvadų pagrįstumas, remiantis visu tyrimu, todėl išryškėja tyrimo elementų (tyrimo dalyvių kontrolė, kitų tyrėjų dalyvavimas atliekant tyrimą, duomenų įrašymo ir saugojimo priemonių naudojimas ir kt.) reikšmė tyrimo išvadų pagrįstumui (Rupšienė, 2007). Siekiant, kad tyrimo išvados tiksliai atspindėtų realią situaciją bei joje surinktus duomenis, tyrimo rezultatų validumo (tikėtumo) buvo siekiama šiais būdais: tyrimo informantais pasirinkti socialiniai darbuotojai, įgiję aukštąjį universitetinį išsilavinimą ir turintys ne mažiau trejų metų socialinio darbo patirties bei galintys pateikti išsamią informaciją apie tiriamą objektą; buvo naudojamos mechaninės duomenų įrašymo ir saugojimo priemonės (interviu metu gaunami duomenys buvo įrašomi į garso juostą) ir esminiai teiginiai pasižymimi popieriaus lape; tyrimo duomenys buvo išklausomi ir skaitomi daug kartų; duomenys surinkti pačios tyrėjos; tyrėja turi socialinio darbo patirties Socialinės paramos centre; tyrimo rezultatai gali būti pritaikomi tomis pačiomis charakteristikomis pasižyminčių asmenų populiacijoje. Siekiant sužinoti informantų nuomonę apie

rezultatų tikslumą, jiems buvo pateikti interviu protokolai ir dar kartą suderintas atsakymų turinys. Tyrimo patikimumo buvo siekiama įtraukiant kolegas, kurių buvo prašoma patikrinti tyrimo duomenų rinkimo, interpretacijų, išvadų ir kt. tarpusavio dermę.

Atliekant tyrimą buvo laikomasi šių *etikos principų*: geranoriškumo, pagarbos asmens orumui, teisingumo, teisės gauti tikslią informaciją. Tiriamiesiems buvo pristatyta tyrimo tema, objektas, tikslas ir uždaviniai, paaiškinti terminai ir sąvokos, užduoti apgalvoti klausimai. Buvo užtikrintas informacijos saugumas, informantai buvo patikinti, kad informacija nebus panaudota prieš juos ateityje. Informantai turėjo teisę savarankiškai apsispręsti dėl savanoriško dalyvavimo vykdomame tyrime, niekieno neverčiami galėjo išreikšti savo nuomonę. Tiriamieji turėjo teisę bet kuriuo momentu nutraukti savo dalyvavimą tyrime arba atsisakyti pateikti informaciją bei paklausti kilus neaiškumams. Informantams buvo užtikrintas konfidencialumas bei anonimiškumas dėl tyrimo metu pateiktos informacijos. Tyrimo metu gauta informacija naudojama tik apibendrintiems rezultatams teikti. Tiriamiesiems pateikta kontaktinė informacija, kad galėtų klausti ar išsakyti savo nuomonę. Siekiant, kad tyrimo dalyviams dalyvavimas tyrime būtų naudingas, buvo susitarta dėl grįžtamojo ryšio – tyrimo apibendrintų rezultatų ir išvadų jiems pateikimo.

*Tyrimo imtis – tikslinė, kriterinė.* Laikantis tyrėjo nustatytų kriterijų, iš populiacijos atrenkami imties vienetai (Rupšienė, 2007). Tyrime dalyvavo asmenys, galintys geriausiai, profesionaliausiai atsakyti į tyrimo klausimus, nes turintys socialinių paslaugų teikimo klientams socialinės paramos centruose teorinės ir praktinės patirties. Atrankos kriterijai: asmuo, dirbantis socialinės paramos centre ne mažiau nei trejus metus socialiniu darbuotoju, įgijęs aukštąjį universitetinį išsilavinimą, savo darbe bent trejus metus konsultuojantis klientus ir priimantis įvairaus pobūdžio sprendimus (2 priedas, 1 lentelė). Tyrimo metu apklausta trylika informantų, dvylika moterų ir vienas vyras (8 iš jų – ekspertai, turintys ne mažesnę 10 metų darbo stažą).

## **2.2. Kokybinė interviu analizė ir tyrimo rezultatų aptarimas**

### **Socialinės paramos centruose dirbančių socialinių darbuotojų veiklos specifika**

Socialinės paramos centrų (SPC) misija - teikti socialines paslaugas ir išmokas gyventojams, kurie negali savarankiškai rūpintis savo asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir kuriems būtina pagalba tenkinant jų būtinuosius poreikius bei sprendžiant socialines problemas. Tyrimu siekta sužinoti, kuo išsiskiria socialinės paramos centruose dirbančių socialinių darbuotojų veikla, iš kitose socialinėse institucijose dirbančių socialinių darbuotojų. Tyrimas atskleidė šiuos rezultatus (1 lentelė)

1 lentelė. Socialinės paramos centruose dirbančių socialinių darbuotojų veikla

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
SPC socialinių darbuotojų veikla	Veikla struktūruota	„<...>veikla dažniausiai susideda iš standartizuotų užduočių atlikimo ir pareigybių vykdymo. Sprendimų pasirinkimas suvaržytas, nes nustatomi „ rėmai“, kuriuose galima dirbti“(I12). „Labai struktūruotas darbas, konkrečiai apibrėžtos pareigybės ir funkcijos“(I13).
	Aiškus pareigų, funkcijų pasiskirstymas	„<...>darbuotojų veiklos skiriasi paslaugų įvairumu ir kompleksiskumu“(I2). „<...> įvairios funkcijos, įvairūs darbo reglamentai<...>(I4). „<...> vykdo individualų darbą su klientais, čia vyksta ir komandinis darbas<...>(I5). „<...> vyrauja taisyklių ir nuostatų modelis“(I6). „<...> atlieka tam tikrus profesinius vaidmenis, įvairias funkcijas, veiklos sritis“(I11).
	Operatyvi, efektyvi parama	„ <...> klientai tikisi gauti visapusišką ir efektyvią pagalbą“(I1). „<...>teikiamos paslaugos sudaro geras sąlygas operatyviai ir efektyviai visoje organizacijoje teikti būtiną paramą šeimai“(I3).
	Socialinių paslaugų įvairumas	„<...>socialinių darbuotojų veiklos skiriasi socialinių paslaugų įvairumu ir kompleksiskumu“(I2). „<...> besikreipiantis į paramos centrą klientas gali gauti visapusišką pagalbą“(I6). „<...>teikia paslaugas ir socialinio darbuotojo darbo vietoje ir klientų namuose“(I7). „<...>teikia socialines paslaugas gyventojams, kuriems būtina pagalba, sprendžiant socialines problemas, teikia socialinės priežiūros paslaugas, organizuoja ir teikia socialinę globą asmens namuose, savivaldybės nustatyta tvarka skiria ir moka vienkartinę piniginę paramą <...>“(I8). „ Socialinių darbuotojų veiklą reglamentuoja daugybė teisinių aktų <...>“(I10).

Informantai pažymėjo, kad **SPC veikla struktūruota** („Kasdieninė SPC socialinių darbuotojų veikla dažniausiai susideda iš standartizuotų užduočių atlikimo ir pareigybių vykdymo. Sprendimų pasirinkimas suvaržytas, nes nustatomi „ rėmai“, kuriuose galima dirbti.“; „Labai struktūruotas darbas, konkrečiai apibrėžtos pareigybės, funkcijos.“), yra **aiškus pareigų, funkcijų pasiskirstymas** („Manau, kad veikla labai struktūruota - „ vyrauja taisyklių ir nuostatų modelis“; „Socialiniai darbuotojai SPC dirba konkrečių tam tikros srities darbą, teikiant socialines paslaugas, atlieka tam tikrus profesinius vaidmenis, įvairias funkcijas, veiklos sritis“.), **klientams teikiama operatyvi ir efektyvi parama** („...klientai tikisi gauti visapusišką ir efektyvią pagalbą“; „Socialinės paramos centro struktūra ir joje esančių padalinių teikiamos paslaugos sudaro geras sąlygas operatyviai ir efektyviai visoje organizacijoje teikti būtiną paramą šeimai“.), **teikiamos įvairios socialinės paslaugos** („Platesnis spektras paslaugų ir funkcijų. Socialiniai darbuotojai teikia paslaugas ir socialinio darbuotojo darbo vietoje ir klientų namuose“; „...veiklos spektras labai platus; teikia socialines paslaugas gyventojams, kuriems būtina pagalba, sprendžiant socialines problemas, teikia socialinės priežiūros paslaugas, organizuoja ir teikia socialinę globą asmens namuose, savivaldybės nustatyta tvarka skiria ir moka vienkartinę piniginę paramą....“).



Tyrimo rezultatai parodė, kad socialinės paramos centruose dirbančių socialinių darbuotojų veikla, iš kitose socialinėse institucijose dirbančių socialinių darbuotojų išsiskiria tuo, kad socialinės paramos centro veikla struktūruota, yra aiškus pareigų, funkcijų pasiskirstymas, klientams teikiama operatyvi ir efektyvi parama ir įvairios socialinės paslaugos.

Galima daryti prielaidą, kad SPC yra didelė organizacija, todėl būtinas aiškus pareigų, funkcijų, veiklų pasiskirstymas. Socialinės paramos centruose dirbantys socialiniai darbuotojai turi pasižymėti didesne kompetencija, nes veikla skiriasi socialinių paslaugų įvairumu ir kompleksiskumu: socialiniai darbuotojai pagal poreikį turi organizuoti socialinių paslaugų teikimą įvairioms klientų grupėms ir institucijoje, ir klientų namuose. Sprendimų pasirinkimas nėra didelis, socialinio darbuotojo kūrybiškumo atsiskleidimas mažai tikėtinas, sprendimas dažniausiai aiškus ir klientui teikiama konkreti paslauga, reglamentuojama teisės aktu, nustatytos aiškios taisyklės, kurios diktuoja sprendimą (3 priedas, 2 lentelė).

### **Sprendimų priėmimo procese reikiamos kompetencijos bei kvalifikacijos tobulinimas**

Problemos sprendimo procesas - tai žinių, vertybių ir įgūdžių pritaikymas dirbant su klientais (Johnson, 2003). Mokslinėje literatūroje (Gudžinskienė, Norvaišaitė, 2010) nurodoma, kad socialinio darbuotojo kompetencija yra gebėjimas pritaikyti konkrečiomis aplinkybėmis turimas žinias, įgūdžius, vertybes. Socialinio darbuotojo profesinė kompetencija - įgytų žinių, gebėjimų, įgūdžių ir etinių vertybių visuma, apibūdinanti jo profesinę kvalifikaciją ir nulemianti praktinės veiklos sėkmę, yra pakankamai svarbus veiksnys socialinio darbo kokybei. Aptarus socialinės paramos centruose dirbančių socialinių darbuotojų veiklos išskirtinumą, svarbu nustatyti, kokias žinias, įgūdžius ir vertybines nuostatas, būtinas socialiam darbuotojui, kai jis priima sprendimus, išskiria socialinės paramos centruose dirbantys socialiniai darbuotojai. Tyrimas atskleidė šiuos rezultatus (2 lentelė).

2 lentelė. **Sprendimų priėmimo procese reikiamos žinios**

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Žinios	Socialinio darbo pagrindų teorinės žinios	„Socialinio darbo teorinės žinios (problemų sprendimo procesas, teorijos<...>“(I1). „<...> žinoti paramos teikimo būdus <...>“(I5). „Žinios apie socialinio darbo pagrindus <...>“(I10). „Socialinio darbo konsultavimo metodų žinojimas <...>“(I13).
	Teisinės žinios	„<...> darbe reikia vadovautis norminiais teisės aktais ir įvairiais įstatymais, kurie reglamentuoja mūsų veiklą <...>“(I13). „<...> labai dažnai sprendimus tenka ieškoti įvairiomis kryptimis, įstatymų žinojimas padeda surasti tinkamą sprendimą <...>“(I18). „<...> reikia gerai išmanyti socialinės apsaugos teisės aktus, nes galime skirti tik tokią paramą, kuri numatyta teisės aktuose <...>“(I10). „<...> teisės aktų, reglamentuojančių socialinę apsaugą, žinios“(I12).

2 lentelės tęsinys kitame puslapyje

2 lentelės tęsinys

Specialiosios žinios	<p>„&lt;...&gt; specifinės žinios (efektyvaus klausymosi būdai, įgalinimo būdai, neverbalinė kalba, darbas komandoje &lt;...&gt;“(11).</p> <p>„&lt;...&gt; specializuotos žinios, darbui su ypatingomis klientų grupėmis ir išskirtinėmis situacijomis &lt;...&gt;“(15).</p> <p>„&lt;...&gt; konfliktų sprendimų žinios &lt;...&gt;“(16).</p> <p>„Žinios apie šeimos struktūrą, apie vyresnio amžiaus žmonių sveikatos problemas &lt;...&gt;“(18).</p>
Su ypatingomis klientų grupėmis	<p>„&lt;...&gt; grįžusiems iš įkalinimo vietų asmenims &lt;...&gt;“(12).</p> <p>„&lt;...&gt; su socialinės rizikos asmenimis, elgetaujančiais &lt;...&gt;“(14).</p> <p>“ &lt;...&gt;.dirbant su ypatingomis klientų grupėmis, t. y. asmenimis, kurie negali spręsti susidariusios situacijos savarankiškai.“(16).</p> <p>„&lt;...&gt; darbo su įsiskolinusiais už būsto nuomą ir kt. paslaugas asmenimis &lt;...&gt;“(17).</p> <p>„ &lt;...&gt; darbo su neįgaliaisiais vaikais, su asmenimis, kurie turi priklausomybes &lt;...&gt;“(19).</p> <p>„ &lt;...&gt;dirbant su etninėmis mažumomis (pvz. romų tautybės asmenys) ir t.t.“(113).</p>
Žinios apie socialinių institucijų tinklus	<p>„&lt;...&gt; įvairiapusės visuomeninės žinios apie socialinių institucijų tinklą &lt;...&gt;“(12).</p> <p>„&lt;...&gt; būtina žinoti įvairių institucijų veiklą, socialinių paslaugų sistemą, socialinių paslaugų poreikių nustatymo metodiką &lt;...&gt;“(14).</p> <p>„ &lt;...&gt; žinoti socialinių paslaugų poreikį ir pasiūlą kliento problemoms spręsti, žinoti paramos teikimo būdus &lt;...&gt;“(15).</p> <p>„ &lt;...&gt; žinoti socialinių institucijų tinklą, žinoti paramos teikimo būdus &lt;...&gt;“(16).</p>
Psichologinės žinios	<p>„&lt;...&gt; psichologijos, tam, kad susikurtų ir palaikytų stabilią psichologinę atmosferą, žinios apie elgesio ir raidos aspektus &lt;...&gt;“(13).</p> <p>„&lt;...&gt;.reikalingas psichologinis pasirengimas - suskirstyti problemas, siekiant išsiaiškinti, kokie konkretūs tų problemų sunkumai &lt;...&gt;“(14).</p> <p>„&lt;...&gt; padeda darbuotojui suprasti kodėl šioje situacijoje klientas elgiasi taip, o ne kitaip &lt;...&gt;“(16).</p> <p>„ &lt;...&gt; kai kreipiasi neryžtingas asmuo, kuris pats negali rasti išeities sprendžiant savo problemas, kurios mažina pasitikėjimą savimi, darbuotojui būtinos psichologinės žinios, siekiant suprasti jo vidinį pasaulį &lt;...&gt;“(17).</p> <p>„&lt;...&gt;reikia išsiaiškinti ar tai jo asmeninis pasirinkimas, ar jam turi įtakos aplinkybės &lt;...&gt;“(18).</p> <p>„&lt;...&gt; esant sunkiom gyvenimo sąlygom, žmonės patyrę vidinę įtampą, negali susidoroti su savo problemos savarankiškai, reikalingas psichologinis palaikymas &lt;...&gt;“(111).</p>
Savęs pažinimo žinios	<p>„ &lt;...&gt; kuo daugiau žinai apie save, tuo geriau gali suprasti klientus, jei nepažinsi savęs, būsi neišsprendęs savo problemų, tai apie ką galima šnekėti dalyvaujant klientų sprendimo procese?“(13).</p>
Edukologijos žinios	<p>12 „ &lt;...&gt; edukologinės žinios, susijusios su mokymu, kaip organizuoti laisvalaikio veiklą, pvz. su pagyvenusiais asmenimis“.</p> <p>„&lt;...&gt; reikalingos formuojant kultūrinės vertybes, šalinant įgimtas, t. p. įgytas ydas ir trūkumus“(14).</p> <p>„&lt;...&gt; būtinos, dalyvaujant klientų socializacijos bei švietimo procesuose“(15).</p> <p>„&lt;...&gt; padeda žmogui teisingai suformuoti įsitikinimus, tam, kad galėtų adekvačiai suvokti gyvenimo realybę“(17).</p>

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad socialiniai darbuotojai išskyrė **socialinio darbo pagrindų žinias** (Socialinio darbo teorinės žinios (problemų sprendimo procesas, teorijos, modeliai), leidžiančios teikti veiksmingą pagalbą, priklausomai nuo kliento savybių ar situacijos, darbo ypatumų su skirtingomis klientų grupėmis...“; „...žinoti paramos teikimo būdus...“; „Žinios apie socialinio darbo pagrindus...“). Pripažino, kad svarbu būti susipažinusiems su **socialinių institucijų tinklu ir socialinių partnerių**

**teikiamomis paslaugomis, paslaugų teikimo principais** („įvairiapusės visuomeninės žinios apie socialinių institucijų tinklą...“; „Žinios apie institucijas, jų veiklas ir teikiančias paslaugas...“; „...būtina žinoti įvairių institucijų veiklą, socialinių paslaugų sistemą, socialinių paslaugų poreikių nustatymo metodiką...“; „Žinoti socialinių paslaugų poreikį ir pasiūlą kliento problemoms spręsti, žinoti paramos teikimo būdus...“; „...žinoti socialinių institucijų tinklą, žinoti paramos teikimo būdus...“). Taip pat akcentavo **psichologinių** („... psichologijos, tam kad susikurtų ir palaikytų stabilią psichologinę atmosferą, žinios apie elgesio ir raidos aspektus...“; „... profesinei veiklai reikalingas psichologinis pasirengimas suskirstyti problemas, siekiant išsiaiškinti kokie konkretūs tų problemų sunkumai...“; „...psichologinės žinios padeda darbuotojui suprasti kodėl šioje situacijoje klientas elgiasi taip o ne kitaip...“; „...kai kreipiasi neryžtingas asmuo, kuris pats negali rasti išeities sprendžiant savo problemas, kurios mažina pasitikėjimą savimi, darbuotojui būtinos psichologinės žinios, siekiant suprasti jo vidinį pasaulį...“) ir **savęs pažinimo žinių** svarbumą („...savęs pažinimą (kuo daugiau žinai apie save, tuo geriau gali suprasti klientus, jei nepažinsi savęs, būsi neišsprendęs savo problemų, tai apie ką galima šnekėti dalyvaujant klientų sprendimo procese?).“), paminėjo žinių svarbą **dirbant su ypatingomis klientų grupėmis** („...grįžusiems iš įkalinimo vietų asmenims...“; „...darbo organizavimo su socialinės rizikos asmenimis, elgetaujančiais...“; „...dirbant su ypatingomis klientų grupėmis, t. y. asmenimis, kurie negali spręsti susidariusios situacijos savarankiškai...“; „...darbo su įsiskolinusiais už būsto nuomą ir kt. paslaugas asmenimis...“; „...darbo su neįgaliaisiais vaikais, su asmenimis, kurie turi priklausomybes...“; „...dirbant su etninėmis mažumomis (pvz. romų tautybės asmenys) ir t.t.“), **teisines** („...darbe reikia vadovautis norminiais teisės aktais ir įvairiais įstatymais, kurie reglamentuoja mūsų veiklą...“; „...žinoti įstatymus, be teisinių žinių negalėsime teikti paramos...“; „...žinoti įstatymus, normatyvinius aktus...“; „...visus sprendimus pasirenkame vadovaujantis įstatymais, teisės aktų žinios būtinos...“) bei **edukologijos žinias** („...edukologinės žinios, susijusios su mokymu, kaip organizuoti laisvalaikio veiklą, pvz. su pagyvenusiais asmenimis...“; „...edukologinės žinios reikalingos formuojant kultūrinės vertybes, šalinant įgimtas, t. p. įgytas ydas ir trūkumus“). Taip pat paminėjo **specialiąsias žinias** („...specifinės žinios (efektyvaus klausymosi būdai, empatiški klausimai ir apskritai tinkamas klausimų pateikimas, įgalinimo būdai, neverbalinė kalba, darbas komandoje...“; „...specializuotos žinios, kurios reikalingos darbui su ypatingomis klientų grupėmis ir išskirtinėmis situacijomis...“).

Tyrimo metu socialiniai darbuotojai išskyrė socialinio darbo pagrindų žinias, pripažino, kad svarbu būti susipažinusiems su socialinių institucijų tinklu ir socialinių partnerių teikiamomis paslaugomis, paslaugų teikimo principais, akcentavo psichologinių ir savęs pažinimo žinių svarbumą,

paminėjo žinių svarbą dirbant su ypatingomis klientų grupėmis, bei edukologijos bei specialiąsias žinias.(3 priedas, 3 lentelė).

Gebėjimas mokslininkų (Gudžinskienė, Norvaišaitė, 2010; Kučinskas, Kučinskienė, 2000) apibūdinamas kaip per mokymą(si) išlavintas gabumas, o įgūdis – gerai išmoktas veiksmas, kurio elementų nereikia sąmoningai reguliuoti ir kontroliuoti. Tyrimas atskleidė šiuos rezultatus (3 lentelė).

3 lentelė. Sprendimų priėmimo procese reikiami įgūdžiai

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Įgūdžiai	Bendravimo ir bendradarbiavimo	<p>„&lt;...&gt; sprendžiant problemas darbuotojas turi pasižymėti bendradarbiavimo gebėjimais, priešingu atveju sunku bus pasiekti bendrą tikslą, reikia pabrėžti, ne mažiau svarbus yra gebėjimas užmegzti ir palaikyti tarpusavio sąveiką su klientu &lt;...&gt;“ (11).</p> <p>„Socialinio darbo veiksmingumas neišsivaizduojamas be sugebėjimo bendrauti ir bendradarbiauti, &lt;...&gt;“ (12).</p> <p>„&lt;...&gt; bendro sprendimo (darbuotojo ir kliento) priėmimą lemia darbas kartu - bendradarbiavimas &lt;...&gt;“ (13).</p> <p>„&lt;...&gt; siekiant gerai išspręsti kliento problemą, reikia nebūti abejingu jo rūpesčiams, labai svarbu sukurti bendradarbiavimo santykius, kurie t.p. pagrįsti nuoširdumu, tolerancija, tam, kad rastume išeitį iš padėties &lt;...&gt;“ (14).</p> <p>„&lt;...&gt; bendradarbiaujant su klientu, savo kolegomis socialinis darbuotojas visapusiškai įvertina esamą situaciją, gali susitarti dėl sprendimo“ (15).</p> <p>„&lt;...&gt; tik nuoširdus domėjimasis kliento problemomis gali sukurti abipusio pasitikėjimo atmosferą – bendradarbiavimą ir bendravimą, &lt;...&gt;“ (16).</p> <p>„Socialinis darbuotojas savo domėjimusi kliento problema, turi atidžiai jo klausyti, padėti jam nusiraminti bei rasti išeitį iš padėties &lt;...&gt;“ (18).</p> <p>„&lt;...&gt; labai svarbus aspektas socialinio darbo veikloje - tai gebėjimas bendrauti ir bendradarbiauti, nes su juo siejasi bendrų tikslų siekimas t.y. klientų problemų sprendimas &lt;...&gt;“ (19).</p>
	Informacijos sisteminimo	<p>„&lt;...&gt; siekiant geriau suprasti probleminę kliento situaciją, darbuotojas su klientu aptaria, kokios informacijos reikės, darbuotojo pareiga rinkti informaciją apie socialinės paramos poreikį bei ją sisteminti &lt;...&gt;“ (16).</p> <p>„&lt;...&gt; gauti konkrečią informaciją apie asmenį, ją susisteminti &lt;...&gt;“ (17).</p>
	Kritinio mąstymo	<p>„&lt;...&gt; kritiškai analizuoti situaciją“ (12).</p> <p>„&lt;...&gt; kritinis mąstymas padeda diagnozuoti kliento santykį su jo iškilusia problema bei matyti pokyčius, sprendžiant sudėtingas situacijas“ (18).</p> <p>„&lt;...&gt; kritiškai mąstyti, įvertinti visus galimus pranašumus ir trūkumus, t.p. gebėti numatyti galimas sprendimų pasekmes“ (11).</p> <p>„&lt;...&gt; darbuotojas turi kritiškai mąstyti, atskleisti klientų socialinių problemų priežastis“ (112).</p>
	Reflektavimo	<p>„Vertinant žmonių poreikius, refleksuoju, tai padeda man kritiškai analizuoti, logiškai mąstyti, tai padeda įvertinti visus privalumus ir trūkumus“ (15).</p>
	Situacijos valdymo	<p>„&lt;...&gt; labai svarbu rasti kompromisą ir pasiekti tokį susitarimą, kuris būtų priimtinas abiems pusėms“ (110).</p> <p>„&lt;...&gt; SPC darbuotojų veikla formalizuota, nėra jokių interpretacijų priimant sprendimus (pasitaiko ir išimčių), bet kokiu atveju reikia palaikyti geranoriškus santykius, gebėti valdyti situaciją“ (113).</p>
	Konfliktų valdymo	<p>„&lt;...&gt; turi gebėti suprasti kitų tautybių klientų ypatumus (pvz. romų), tam, kad išvengtų konfliktų, kurie pasireiškia esant skirtingiems požiūriams ir vertybėms“ (11).</p> <p>„&lt;...&gt; jo veiklą reglamentuoja įstatymai, etikos kodeksas ir t.t., tad sprendžiant problemas ir priimant sprendimus reikia gebėti lanksčiai spręsti problemas, individualizuoti klientą bei jo poreikius &lt;...&gt;“ (15).</p>

3 lentelės tęsinys kitame puslapyje

Paramos poreikio nustatymo	<p>„&lt;...&gt; svarbu gebėti identifikuoti ir įvertinti kliento situaciją“ (I2).</p> <p>„&lt;...&gt; darbuotojas turi gebėti identifikuoti ir apibrėžti problemą, išanalizuoti situaciją &lt;...&gt;“ (I4).</p>
Paramos planavimo	<p>„&lt;...&gt; socialinis darbuotojas turi skatinti klientą analizuoti ir vertinti savo stipriąsias bei silpnąsias puses“ (I9).</p> <p>„&lt;...&gt; kliento įgalinimas labai svarus veiksnys teikiant paramą, darbuotojas turi gebėti priimti kliento įvardintą problemą, išsiaiškinti kokios kliento stiprybės ir jomis vadovautis“ (I3).</p> <p>„&lt;...&gt; numatyti situacijos sprendimo būdus, gebėti išsikelti tikslą, kurį nori pasiekti klientas, be abejojimo jis turi būti realus, pasiekiamas. Ne mažiau svarbu konkrečios veiklos suplanavimas, suvokiant, kad veiklos sėkmė priklausys nuo darbuotojo ir kliento pastangų“ (I4).</p> <p>„&lt;...&gt; sugebėti iškelti realų tikslą problemai spręsti, nes priešingu atveju nebus pasiektas tikslas &lt;...&gt;“ (I10).</p> <p>„&lt;...&gt; planuojant problemos sprendimo būdus, reikia įvertinti visus galimus pranašumus ir trūkumus, t.p. gebėti numatyti galimas sprendimų pasekmes &lt;...&gt;“ (I11).</p>
Paslaugų organizavimo ir teikimo	<p>„&lt;...&gt; turi gebėti susieti klientus su institucijomis, tarnybomis, teikiančiomis reikalingus išteklius ir paslaugas, organizuoti reikalingą socialinių paslaugų/paramos teikimą &lt;...&gt;“ (I1).</p> <p>„&lt;...&gt; socialinis darbuotojas turi gebėti įtraukti į sprendimo procesą ir patį klientą, kad jis nebūtų pasyvūs stebėtojas, sustiprinti jo pasitikėjimą priimant sprendimą t.p. įgalinti jį veikti. Ir darbuotojas, ir klientas turi būti šiame procese partneriai &lt;...&gt;“ (I5).</p> <p>„&lt;...&gt; labai dažnai kliento problema būna sudėtinga ir vienam darbuotojui sunku ją išspręsti, nes trūksta kompetencijos, tokiu atveju jis turi sutelkti specialistų komandą klientų socialinėms problemoms spręsti, gebėti koordinuoti šį procesą“ (I6).</p> <p>„&lt;...&gt; socialinis darbuotojas neturi spręsti kliento problemų, tačiau jis turi žinoti, kaip elgtis probleminėse situacijose, iškilus krizėms, turi gebėti suteikti jam palaikymą“ (I12).</p>

Analizuojant tyrimo duomenis pastebėta, kad socialiniai darbuotojai išskyrė šiuos gebėjimus, kurių reikia priimant sprendimus: **bendravimo ir bendradarbiavimo** („sprendžiant problemas darbuotojas turi pasižymėti bendradarbiavimo gebėjimais, priešingu atveju sunku bus pasiekti bendrą tikslą, reikia pabrėžti, ne mažiau svarbus yra gebėjimas užmegzti ir palaikyti tarpusavio sąveiką su klientu per visą proceso laikotarpį.“; „Socialinio darbo veiksmingumas neįsivaizduojamas be sugebėjimo bendrauti ir bendradarbiauti, kaip kitaip galima užmegzti ir palaikyti santykius, jei sprendžiama problema.“; „Tik racionaliai komunikuojant galima užmegzti ir palaikyti tarpusavio santykius tarp kliento ir darbuotojo, o bendro sprendimo (darbuotojo ir kliento) priėmimą lemia darbas kartu – bendradarbiavimas.“; „Siekiant gerai išspręsti kliento problemą reikia nebūti abejingų jo rūpesčiams, labai svarbu sukurti bendradarbiavimo santykius., kurie t. b. pagrįsti nuoširdumu, tolerancija, tam kad rasti išeitį iš padėties.“), **informacijos sisteminimo, kritinio mąstymo, reflektavimo** („Vertinant žmonių poreikius, refleksuoju, tai padeda man kritiškai analizuoti, tai padeda įvertinti visus privalumus ir trūkumus.“; „Gebėti mąstyti kritiškai ir argumentuotai, sisteminti informaciją.“; „Gauti konkrečią informaciją apie asmenį, ją susisteminti.“; „Socialinio darbo praktikoje darbuotojas turi kritiškai mąstyti, atskleisti jų socialinių problemų priežastis.“), **situacijos**

**valdymo** („Labai svarbu rasti kompromisą, ir pasiekti tokį susitarimą, kurie būtų priimtinas abiem pusėms.“; „SPC darbuotojų veikla formalizuota, nėra jokių interpretacijų priimant sprendimus (pasitaiko ir išimčių), bet kokių atveju, reikia palaikyti geranoriškus santykius, gebėti valdyti situaciją.“), **konfliktų valdymo** („Socialinis darbuotojas sprenddamas problemines situacijas, turi gebėti suprasti kitų tautybių klientų ypatumus (pvz. romų), tam kad išvengtų konfliktų, kurie pasireiškia esant skirtingiems požiūriams ir vertybėms.“; (Priimant sprendimus reikia gebėti lanksčiai spręsti problemas, individualizuoti klientą bei jo poreikius,“). Kaip rodo tyrimo duomenys, informantai pabrėžia, kad socialiniai darbuotojai turi **gebėti nustatyti paramos poreikį**. („Visų pirma kartu su klientu darbuotojas turi gebėti identifikuoti ir apibrėžti problemą, išanalizuoti situaciją“). Informantai pastebi, kad socialiniai darbuotojai turi turėti **paramos planavimo** gebėjimus, suvokiant, kad veiklos sėkmė priklausys nuo darbuotojo ir kliento pastangų: „<...> gebėti išsikelti tikslą, kurį nori pasiekti klientas, be abejo jis turi būti realus, pasiekiamas.“; Planuojant problemos sprendimo būdus, reikia įvertinti visus galimus pranašumus ir trūkumus, t.p. numatyti galimas sprendimų pasekmes. Analizuojant tyrimo duomenis pastebėta, kad informantai pabrėžia **paslaugų organizavimo ir teikimo gebėjimų svarbą** („Socialinis darbuotojas turi gebėti susieti klientus su institucijomis, tarnybomis, teikiančiomis reikalingus išteklius ir paslaugas, organizuoti reikalingą socialinių paslaugų teikimą.“; Turi gebėti priimti kliento įvardintą problemą, išsiaiškinti, kokios kliento stiprybės ir jomis vadovautis.“; Esant sunkiai išsprendžiamom problemom, jei trūksta kompetencijos, socialinis darbuotojas turi sutelkti specialistų komandą, gebėti koordinuoti šį procesą.“; Socialinis darbuotojas neturi spręsti kliento problemų, tačiau jis turi žinoti, kaip elgtis probleminėse situacijose, iškilus krizėms, turi gebėti suteikti jam palaikymą.“; „Socialinis darbuotojas turi gebėti įtraukti į sprendimo procesą ir patį klientą, kad jis nebūtų pasyvūs stebėtojas, sustiprinti jo pasitikėjimą priimant sprendimą t. p. įgalinti jį veikti. Ir darbuotojas, ir klientas turi būti šiame procese partneriai“.)

Apibendrinant galima teigti, kad socialiniai darbuotojai išskyrė bendravimo, bendradarbiavimo, informacijos sisteminimo, kritinio mąstymo, reflektavimo, konfliktų ir situacijos valdymo, paramos poreikio nustatymo, paramos planavimo, paslaugų organizavimo bei teikimo gebėjimus, kurie reikalingi priimant sprendimus (3 priedas, 3 lentelė).

Trečias kompetencijos elementas – vertybinės nuostatos. Vertybės nusako tai, kam asmuo teikia pirmenybę (Johnson, 2003). (4 lentelė).

4 lentelė. Sprendimų priėmimo procese reikiamos vertybinės nuostatos

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Vertybės	Pagarba	„Savo pagarbą klientui parodau ir laiku priimdama į konsultaciją bei skirdama pakankamai laiko problemos analizei<...>“ (I2). „<...> pagarba kliento apsisprendimui, gebėjimas teisingai suprasti besikreipiantį žmogų, tinkamai elgtis ir kiek įmanoma jam padėti“ (I5). „Pagarba klientui ir jo priimtam sprendimui <...>“ (I6).
	Nuoširdumas	„ <...>bendraudama su klientu tikiu jo nuoširdžiu noru keistis, stengiuosi suprasti jo mintis ir jausmus, kad tuo metu „esu su juo“ (I9). „<...>norėdama sustiprinti pasitikėjimo ryšį su klientu, pasidalinu su juo savo patyrimu, išgyvenimais, tuomet klientas geriau gali pažinti socialinį darbuotoją, juo pasitikėti“ (I1).
	Konfidencialumas	„<...>bendraudant vienam su kitu, palaikant tarpusavio santykius, privalome laikytis konfidencialumo“ (I8).
	Geranoriškumas	„<...>pagelbėti norisi visiems klientams, siekiu geranoriškai jiems padėti, rasti išeitį iš padėties<...>“ (I7). „<...>savo veikloje stengiuosi būti naudinga klientui, kad jis galėtų pasinaudoti mano pagalba“ (I2).
	Savęs pažinimas	„<...>stengiuosi, kad mano asmeniniai rūpesčiai darbe neatsispindėtų ir neturėtų įtakos profesionaliam konsultavimui“ (I6). „<...>svarbu gerai pažinti savo galimybes, remtis vertybėmis, kurios pagelbėtų pasiūlyti tinkamas alternatyvas problemų sprendimui“ (I5).
	Savikontrolė	„<...>sprendimų priėmimas, problemų sprendimas reikalauja daug savikontrolės, ypatingai tuomet, kai mano ir kliento vertybės nesutampa, ir kurių aš neturiu teisės primesti“ (I10).
	Neturėjimas išankstinių nuostatų	„<...> niekada nenumenkinu klientus, teikiu pagalbą nerūšiuoju juos pagal socialinę padėtį, <...>“ (I1). „ <...>viena ką darau - nesmerkiu klientų ir nuoširdžiai stengiuosi jiems padėti, net jei ir ne iš karto pavyksta (I4).
	Lankstumas pagal situaciją	„ <...> veiklą reglamentuoja įvairūs įstatymai, nutarimai ir t.t. tačiau reikia prisiminti, kad jie skirti tam, kad palengvintų darbą specialistui, visas instrukcijas reikia taikyti lanksčiai <...>“ (I4). „ <...>gebėti lanksčiai spręsti problemas <...>“ (I5).
	Iškirtinumas	„Klientą privalai priimti tokį, koks jis yra, su jo privalumais ir trūkumais“ (I12). „<...>socialinis darbuotojas turi elgtis vienodai su visais klientais, nepriklausomai nuo jų amžiaus, lyties, tautybės, religijos, politinių įsitikinimų<...>“ (I4).
	Objektyvumas vertinant kliento interesus	„Kliento interesų įvertinimas- aukščiau už socialinio darbuotojo interesus<...>“ (I4).

Informantai išskyrė **konfidencialumo, pagarbos, geranoriškumo, nuoširdumo** („Konfidencialumas, pagarba kliento apsisprendimui, gebėjimas teisingai suprasti besikreipiantį žmogų, tinkamai elgtis ir kiek įmanoma jam padėti.“; „Pagarba klientui ir jo priimtam sprendimui, nuoširdumas, konfidencialumas“; „Geranoriškumas, pagarba klientui, konfidencialumas.“; „Pagarbus elgesys su žmonėmis, meilė, konfidencialumo išsaugojimas.“), **išankstinių nuostatų neturėjimo** („Empatija, priėmimas, nesmerkimas.“; „...nesmerkimas...“), **lankstumo** („...veiklą reglamentuoja įvairūs įstatymai, nutarimai ir t.t. Tačiau reikia prisiminti, kad jie skirti tam, kad palengvinti darbą

*specialistui, visas instrukcijas reikia taikyti lanksčiai...“), kliento išskirtinumo pripažinimo („Klientą privalai priimti tokį, koks jis yra, su jo privalumais ir trūkumais.“) ir objektyvumo, vertinant kliento interesus („...socialinis darbuotojas turi elgtis vienodai su visais klientais, nepriklausomai nuo jų amžiaus, lyties, tautybės, religijos, politinių įsitikinimų.“), savęs pažinimo („...svarbu gerai pažinti savo galimybes, remtis vertybėmis...“), savikontrolės („...problemų sprendimas reikalauja daug savikontrolės, ypatingai tuomet, kai mano ir kliento vertybės nesutampa, ir kurių aš neturiu teisės primesti“)* **vertybines nuostatas**. Pirmenybę, priimant sprendimus, kaip teigia socialiniai darbuotojai, teikia pagarbai žmogui, kaip unikaliai asmenybei, nepriklausomai nuo jo amžiaus, lyties, tautybės, religijos ar politinių įsitikinimų, konfidencialumui, empatijai, geranoriškumui, nuoširdumui, lankstumui, objektyvumui, teisingumui, neturėjimui išankstinių nuostatų.

Socialinis darbas reikalauja nuolatinio socialinių darbuotojų tobulėjimo: plėsti ir gilinti žinias, ugdyti įgūdžius ir remtis socialinio darbo vertybėmis. Kvalifikacijos tobulinimas gali vykti teorinio ir praktinio mokymo(si) metu. Tyrimu siekta išsiaiškinti, **kaip informantai tobulina savo, kaip profesionalo, problemų sprendimo įgūdžius**.

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad seminarų nėra daug, ypač problemų sprendimo tema, ir seminarai organizuojami darbo metu, kai iš darbo išvykti yra keblumų, todėl dažniausiai kvalifikaciją kelia bendradarbiaudami su kolegomis, pasitardami, pasidalindami gerąja patirtimi (rengdami „supervizijas“ darbe). Taip pat skaito mokslinę (dažniausiai psichologinę) literatūrą, dalyvauja kvalifikacijos kėlimo kursuose („*Visų pirma, skaitau mokslinę literatūrą ir dalyvauju socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo kursuose. Tačiau, manau, kad daugiausiai žinių įgaunu aptardama su kolegomis įvairių problemų sprendimo galimybes. Gaila, kad šios „supervizijos“, jeigu taip galima įvardyti, vyksta tik mūsų mažame socialinių darbuotojų „ratelyje“. Mano nuomone, jeigu kas kurį laiką rinktųsi visi paramos centro socialiniai darbuotojai bendram aptarimui, ir darbo rezultatai būtų aukštesni, ir klientai bei mes būtume patenkinti.“*; „*Ne visada turiu galimybę kelti savo profesinę kvalifikaciją, nes kvalifikacijos kėlimo kursai yra mokami, o jeigu jie organizuojami SPC, tai jų skaičius yra ribotas ir ne visi darbuotojai turi galimybę juose dalyvauti. Kita priežastis, kursai vyksta darbo laiku. Dažniausiai mes dalinamės gerąja patirtimi su kolegomis.“*; „*Prie arbatos puodelio, per pietų pertrauką dalinamės patirtimi su savo bendradarbiais, nes kitos galimybės neturime tobulinti savo, kaip profesionalo, problemų sprendimo įgūdžius. Šiaip nepamenu, kad išvis būtų organizuojami apmokymai ar kursai tokia tematika, nors pastoviai stebiu, kokie kursai organizuojami mūsų centre. Šiaip jų išties reikėtų.“*; „*Domiuosi naujovėmis socialinėje srityje, skaitau psichologinę literatūrą, dalinuosi patirtimi su bendradarbiais.“*; „*Tobulėjimas atsiranda praktikoje*“, skaitau literatūrą,



*gilinuosi, dalinuosi patirtimi su bendradarbiais.“; „Mano veikla organizuojama pagal pareigybės aprašus, tarsi dirbame pagal vienodus standartus, kurie demotyvuoja tave tobulintis. O šiaip, jei pasitaiko galimybė, dalyvauju seminaruose.“; „Dažniausiai pasitariu su socialinio darbo organizatore, dalinamės patirtimi, kartais, jei pasitaiko galimybė, dalyvauju seminaruose.“).*

Apibendrinant socialinių darbuotojų kompetenciją, galima teigti, kad socialiniai darbuotojai išskyrė socialinio darbo pagrindų ir specialiąsias žinias. Jie pripažino, kad svarbu būti susipažinusiems su socialinių institucijų tinklu ir socialinių partnerių teikiamomis paslaugomis. Taip pat akcentavo psichologinių ir savęs pažinimo bei paminėjo edukologinių, specialiųjų, žinių, dirbant su ypatingomis klientų grupėmis žinių svarbą. Informantai išskyrė bendruosius (bendravimo, bendradarbiavimo, informacijos sisteminimo, kritinio mąstymo, situacijos valdymo, savęs suvokimo) ir specialiuosius (problemos (situacijos) identifikavimo, planavimo, paslaugų organizavimo, pateikiant realiausias alternatyvas, ugdyti klientų (motyvuojant juos) gebėjimus patiems mokyti spręsti problemas, bendradarbiauti su socialiniais partneriais, organizuojant ir teikiant paslaugas klientams, konstruktyvaus konfliktinių situacijų valdymo) gebėjimus, kurių reikia priimant sprendimus. Pirmenybę teikia pagarbai žmogui, kaip unikaliai asmenybei, nepriklausomai nuo jo amžiaus, lyties, tautybės, religijos ar politinių įsitikinimų, konfidencialumui, lankstumui, savikontrolei, savęs pažinimui, empatijai, neteisimui, kliento apsisprendimo teisei, nuoširdumui, geranoriškumui, pareigingumui (3 priedas, 3 lentelė).

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad problemų sprendimo tema seminarų nėra daug ir tie patys organizuojami darbo metu, kai iš darbo išvykti yra keblumų, todėl dažniausiai kvalifikaciją tobulina bendradarbiaudami su kolegomis, pasitardami, pasidalindami gerąja patirtimi (rengdami „supervizijas“ darbe), skaitydami mokslinę (dažniausiai psichologinę) literatūrą, dalyvaudami kvalifikacijos kėlimo kursuose. (3 priedas, 4 lentelė).

### **Sprendimų priėmimo apibūdinimas**

Sprendimų priėmimas yra procesas, kuomet peržiūrimos visos galimos veiksmų alternatyvos tam, kad pasirinktas rezultatas patenkintų visas suinteresuotas puses (Jonušaitė, 2009). Buvo įdomu sužinoti, kaip sprendimų priėmimą supranta socialiniai darbuotojai.

Tyrimo rezultatai atskleidė, **sprendimų priėmimas** yra atsakingas (kūrybinis) procesas (arba veiksmas), kurio metu, remiantis socialinių darbuotojų žiniomis, įgūdžiais ir vertybinėmis nuostatomis, drauge su klientu, siekiamas pozityvus socialinis pokytis kliento aplinkoje, suteikiant jam pagalbą ir padedant spręsti jo problemas, kurių išspręsti klientas negali savarankiškai (*„Tai toks procesas, kada*

*socialinis darbuotojas nustato kliento poreikius, ir, siekiant padėti išspręsti kliento problemą, panaudoja savo žinias, vertybes bei įgūdžius.“; „Galima teigti, kad tai yra procesas, kada priimant sprendimą reikia palyginti pranašumus ir trūkumus, kad būtų daugiausiai naudos. Šio proceso metu vykdoma intervencija, o šios intervencijos tikslas yra pokyčiai.“; „Tai kūrybiškas procesas, kada į darbuotoją kreipiasi klientas, kuris negali savarankiškai išspręsti savo problemas, kuriam būtina suteikti pagalbą. Tuo metu socialinis darbuotojas, svarstydamas esamą situaciją, kartu su klientu nustato problemą, planuojami intervencijos būdai, kurių tikslas - pakeisti esamą situaciją.“; „Sprendimų priėmimą galiu apibūdinti kaip procesą, kuriuo siekiama įveikti socialines problemas, kuomet surandami problemų sprendimų būdai. Tų procesų esmė - skatinti socialinius pokyčius.“; „Tai toks procesas, kada klientas išreiškia savo problemą, pateikia darbuotojui informaciją, informacija bus gauta iš kitų šaltinių arba ne, po to kuriamas planas, kaip veikti, po to įvertiname, kas pasiekta.“; „Sudaro begalę veiksmy, pradedant nuo poreikio (problemos) nustatymo ir iki paramos įvertinimo, siekiant pasikeitimo kliento aplinkoje.“) (3 priedas, 5 lentelė).*

### **Profesinėje praktikoje priimamų sprendimų dažnumas**

Socialinės paramos specialistų buvo klausama, **ar dažnai profesinėje praktikoje tenka priimti sprendimus.** Tyrimo metu paaiškėjo, kad sprendimus socialiniams darbuotojams priimti tenka kiekvieną dieną, nuolat. Dažnai jie kaip tarpininkai, paslaugos koordinatoriai priima ne galutinius sprendimus (sprendimus gali priimti skyrių vedėjai, komisijos, teismai, pats klientas), tačiau paruošia informaciją, ją analizuoja, nukreipia reikalingam skyriui. Ne visuomet priimami sprendimai džiugina klientą, nes dėl tam tikrų įstatymo numatytų kriterijų, ne visuomet visiems besikreipiantiems klientams galima padėti priimant jiems palankų sprendimą („Kiekvieną darbo dieną tenka priimti vienokius ar kitokius sprendimus.“; „Taip, dažnai priimu sprendimus, kiekvieną kartą, kai kreipiasi klientas.“; „Sprendimus priimu praktiškai nuolat. Juk tenka nuspręsti, ar teikti klientui vieną ar kitą paslaugą/paramą, ar klientas atitinka tam tikras sąlygas paramai gauti, ar jis tinkamas būti globėju/rūpintoju ir pan. Aišku, dažniausiai mūsų sprendimai būna tarpiniai, t. y. galutinį sprendimą priima kiti (pvz., dėl vienkartinės pašalpos sprendžia vienkartinių pašalpų skyrimo komisija, dėl maitinimo talonų – socialinio darbo skyriaus vedėja, dėl tinkamumo būti globėju/rūpintoju - teismas. Galiausiai paskutinį žodį taria ir pats klientas. Nes jeigu jam tokia paslauga/parama netinka, nors akivaizdžiai kad ji reikalinga, jis turi teisę atsisakyti.“; „Sprendimus priimu kiekvieną dieną, jie būna „teigiami“, kai galima patenkinti kliento poreikį, ir „neigiami“, kai negalime patenkinti jo poreikio, kai kliento problemas negalime išspręsti dėl „įstatymų rėmų“ ir negalime jų išspręsti netgi išimties

tvarka.“; „Nuolat priimu sprendimus, jie būna arba teigiami arba ne, tarpinio sprendimo varianto nebūna.“; „Sprendimus priimu kiekvieną dieną. Apskritai galima teigti, kad socialinio darbuotojo profesinė praktika susideda iš problemų ir sprendimų, kuriuos mes priimame (arba nepriimame), kad įveiktume tas problemas.“)(3 priedas, 6 lentelė).

### Dažniausiai sprendžiamų problemų profesinėje veikloje sprendimų stiliai

Mokslinėje literatūroje Jonušaitė (2009) pateikia racionalų, intuityvų, vengiantį, spontanišką sprendimo priėmimo stilius. Socialinių darbuotojų buvo klausama, koks problemų sprendimo stilius jiems artimesnis (5 lentelė).

5 lentelė. Problemų sprendimų stiliai

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Problemų sprendimo stilius	Racionalus (pagrįstas logika aiškiai suformuotas požiūris į sprendimo priėmimą)	<p>„&lt;...&gt; grindžiamas loginiu apgalvojimu, nustatomas tikslo pasiekimo laikas ir terminai, kas skatina nuosekliai siekti užsibrėžto tikslo, be to, taikant šį stilių yra įvertinama daug įvairių veiksnių“(I1).</p> <p>„&lt;...&gt; logiškai vertinama, atskleidžiama informacijos svarba šiam procesui, įsigilinama į problemą, to pasekoje, priimamas geriausias, kliento interesus atitinkantis sprendimas“(I3).</p> <p>„Dažniausiai taikomas racionalus sprendimo stilius, pagal taisykles &lt;...&gt;“(I6).</p> <p>„Racionalusis, logiškai mąstau, „kas būtų, jeigu būtų“(I8).</p> <p>„&lt;...&gt; nėra rizikos priimti neapgalvotą sprendimą“(I10).</p> <p>„Kai problema paprasta, t.y. žinomi sprendimo būdai, yra kelios alternatyvos, arba tik viena, paieškos bei įvertinimo kaštai nedideli, racionalus stilius,&lt;...&gt;“(I11).</p> <p>„Racionalus, nes yra teisėtas, priimtas laikantis veikiančių įstatymų“(I12).</p>
	Intuityvus (linkę pasitikėti savo nuojauta)	<p>„&lt;...&gt;bet kartais „nepaveda“ ir intucija“(I2).</p> <p>„&lt;...&gt;bei jei trūksta objektyvios informacijos ar teorinių žinių reikia nebijoti rentis intucija“(I9).</p> <p>„&lt;...&gt;bet kartais tiesiog privalai paklausti savo vidinio balso&lt;...&gt;“(I11).</p>
	Spontaniškas (priima sprendimus impulsyviai)	<p>„Neišeina racionaliai, nėra apibrėžtų pagalbos teikimo taisyklių, tenka spontaniškai priimti sprendimą (tėvai girti, neįsileidžia vaikų į namus, vaikams nėra kur nakvoti)“(I13).</p>

Tyrimo metu paaiškėjo, kad priimant sprendimus artimesnis ir **dažniausiai taikomas racionalusis sprendimo stilius**, pagrįstas logika aiškiai suformuotu požiūriu į sprendimo priėmimą („Man priimtinesnis racionalus sprendimo priėmimo stilius, nes jis grindžiamas loginiu apgalvojimu, nustatomas tikslo pasiekimo laikas ir terminai, kas skatina nuosekliai siekti užsibrėžto tikslo. Be to, taikant šį stilių yra įvertinama daug įvairių veiksnių.“; „Asmeniškai man artimesnis ir dažniausiai taikomas racionalusis sprendimo stilius, nes logiškai vertinama, atskleidžiama informacijos svarba šiam procesui, įsigilinama į problemą. Pasekoje, priimamas geriausias, kliento interesus atitinkantis sprendimas.“; „Savo veikloje, priimant sprendimus, viską nuosekliai apgalvoju, įvertinu situaciją, manau, kad racionalus sprendimo stilius man artimas.“; „Racionalusis, logiškai mąstau, „kas būtų

jeigu būtų...”; „Racionalusis, sprendimas turi būti kryptingas, orientuotas į sprendimų priėmimą, nėra rizikos priimti neapgalvotą sprendimą.“). Pusė informantų paminėjo, kad šalia racionalaus mąstymo **kartais ir intuicija pagelbsti**. Tuomet linkstama pasitikėti savo nuojauta, jausmais, įspūdžiais, kuriuos anksčiau buvo patyrę („Savo veikloje taikau tik racionalų sprendimo priėmimo stilių, bet kartais „nepaveda” ir intuicija.“; „Dažniausiai taikomas racionalus sprendimo stilius, pagal taisykles, tačiau pasitaiko atvejų, kai sprendimą priimu vadovaujantis savo intuicija.“; „Racionalusis, bet jei trūksta objektyvios informacijos ar teorinių žinių reikia nebijoti remtis intuicija.“; „Kai problema paprasta, t. y. žinomi sprendimo būdai, yra kelios alternatyvos, arba tik viena, paieškos bei įvertinimo kaštai nedideli, racionalus stilius gana tiksliai apibūdina sprendimo procesą. Bet kartais tiesiog privalai paklausti savo vidinio balso. Taikydama racionalų stilių ir derindama su intuicija, galima priimti efektyvesnius sprendimus.“). Ir tik vienas informantas pasakė, kad ne racionaliai apgalvojęs, o **spontaniškai priima sprendimus** („Neišeina racionaliai, nėra apibrėžtų pagalbos teikimo taisyklių, tenka spontaniškai priimti sprendimą (tėvai girti, neįsileidžia vaikų į namus, vaikams nėra kur nakvoti“...).

Apibendrinant socialinių darbuotojų atsakymus, galima teigti, kad tyrimo metu paaiškėjo, jog nemažai informantų remiasi racionaliais (argumentuotais) sprendimais, kurių priėmimo procesas apima problemos diagnostikos, apribojimų ir sprendimo kriterijų formulavimo, alternatyvų nustatymo, įvertinimo ir pasirinkimo etapus. Dalis apklaustų socialinių darbuotojų šalia racionalių sprendimų remiasi ir intuityviais sprendimais, kurie, nors ir yra mažai argumentuoti ar racionaliai pagrįsti, tačiau tai nereiškia, jog yra neefektyvūs, nes dažnai probleminės situacijos, galimi įvykiai ir jų pasekmės yra tiek neapibrėžti, jog tiesiog neįmanoma išnagrinėti visų galimų alternatyvų ir jų pagrindu priimti sprendimą (3 priedas, 7 lentelė).

### **Dažniausiai sprendžiamų problemų profesinėje veikloje analizės lygiai**

Mokslinėje literatūroje skiriami trys problemų analizės lygiai: individuali, organizacinė ir sisteminė analizė. Tyrimu siekta nustatyti, kokiame lygmenyje analizuojamos ir sprendžiamos problemos socialinių darbuotojų profesinėje veikloje dažniausios (6 lentelė).

6 lentelė. **Problemų sprendimų analizės lygiai**

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Problemų analizės lygiai	Individo	„Dažniausiai individualiame <...>“(11). „Tai mano tiesioginė veikla – individualiame lygmenyje“(18).
	Pačios organizacijos lygmenyje	„ <...> kuomet yra teikiama kompleksinė pagalba, tada neretai įtraukiamos ir kitos institucijos, tarnybos<...>“(11). „ <...> norint išvengti standartinių sprendimų priėmimų, bendradarbiaujant su kitais SPC skyrių specialistais, įvertinus jų nuomones, sprendimai priimami pačios organizacijos lygmenyje“(16).
	Bendradarbiaujant su kitomis institucijomis	„ <...>kai dirbama su socialinės rizikos asmenimis, kai sprendžiama problema yra sudėtinga, sprendimus reikia ieškoti įvairiomis kryptimis, bendradarbiaujant su kitomis institucijomis“(113).

Tyrimo metu paaiškėjo, kad dažniausiai socialinės paramos centre socialiniai darbuotojai analizuoja ir klientams **problemas padeda spręsti individualiame lygmenyje**, nors **pasitaiko ir organizacinio lygmens**, kai problema kompleksinė ir jos sprendimui tenka pasitelkti kitų institucijų specialistus („Dažniausiai individualiame, tačiau kuomet yra teikiama kompleksinė pagalba, tada neretai įtraukiamos ir kitos institucijos/ tarnybos (seniūnija, psichikos sveikatos centras, medikai, policija, kiti socialinės paramos centro skyriai ir kt.).“; „Tik individualiame lygmenyje.“; „Individualiame (išskyrus atvejus, kai teikiama kompleksinė pagalba).“); „<...> norint išvengti standartinių sprendimų priėmimų, bendradarbiaujant su kitais SPC skyrių specialistais, įvertinus jų nuomones, sprendimai priimami pačios organizacijos lygmenyje.“); (3 priedas, 8 lentelė).

### **Problemų sprendimo etapai**

Remiantis Johnson (2001) problemos sprendimo proceso etapais (preliminarus problemos formulavimas; problemos esmės preliminaros prielaidos; informacijos rinkimas ir atranka; informacijos analizė; plano rengimas; plano įgyvendinimas; plano vertinimas ir užbaigimas), tyrimo metu palyginti informantų atsakymai, kai jų buvo prašyta įvardinti problemų sprendimo etapus, kuriais vadovaujasi sprenddami problemas.

Tik vienas informantas pažymėjo, kad, **susitikus su klientu, jis informuojamas apie pagalbos teikimo principus, konfidencialumą, jo teises, specialisto pareigas**. Iš trylikos vienuolika socialinių darbuotojų įvardijo, kad pirmiausiai **preliminariai suformuluoja problemą, nustato kartu su klientu problemos priežastis**. Penki įvardijo antrą etapą, t.y. **nustato poreikį**, ar klientas pasirengęs spręsti problemą ir išsikelia tikslą. Vėliau **renka informaciją** iš kliento ir jo aplinkos bei duomenų bazių, **informaciją analizuoja, įvertina ir atrenka** pagal šaltinio patikimumą ir reikšmingumą vienuolika informantų. Paminėtina, kad nei vienas informantas neįvardijo, kad įvertinama situacija paties asmens.

Dvylika socialinių darbuotojų įvardijo penktą - **plano rengimo** – etapą. Jie teigė, kad pagalbą/ paramą planuoja kartu su klientu (numato sprendimo proceso tikslus ir pageidaujamus rezultatus), numato kliūtis ir įvardija realius tikslus, pasiūlo kelias realias alternatyvas ir pasirenka tinkamiausią bei numato konkrečias užduotis ir jas pasidalina specialistas ir klientas. Atkreiptinas dėmesys, kad tik trys socialiniai darbuotojai paminėjo, kad klientas išdėsto galimybes, **pasiūlo keletą alternatyvų**, iš kurių klientas pasirenka jam priimtinausią. Tik du specialistai pasakė, kad **įvertina ir aptaria su klientu kliūtis**, kurios gali sutrukdyti alternatyvos įgyvendinimui, poreikių tenkinimui. Nei vienas informantas neįvardijo, kad pasirašo sutartį tarp darbuotojo ir kliento, kas yra labai svarbu. Devyni informantai išskyrė **plano įgyvendinimo** etapą, kurio metu įgyvendina numatytus veiksmus ir tikrina, kaip sekasi įgyvendinti užduotis, kad problema būtų išspęsta. Vienas informantas pastebėjo, kad, jeigu reikia teikti operatyvinę pagalbą, formuoja specialistų komandą. Penki specialistai paminėjo paskutinį etapą – **plano vertinimą** ir keturi - **užbaigimą**, kai specialistas ir klientas vertina pokyčius, rezultatus, ar buvo pasiekti tikslai. Jeigu tikslas pasiektas, problema išspęsta, procesas užbaigiamas; jeigu pasirenkama kita alternatyva ar kyla naujų problemų, procesas pradedamas iš naujo (*„a) preliminarus problemos formulavimas, b) informacijos rinkimas iš kliento ir aplinkos, įvertinimas ir atranka, c) pagalbos/paramos planavimas ir susitarimas su klientu, d) intervencija (veikimas) ir tikrinimas, kaip vyksta intervencijos tikslų pasiekimas, e) įvertinimas ir užbaigimas.“*; „Nustatau problemą (priežastį), renku informaciją iš kliento ir jo aplinkos, analizuoju gautą informaciją, be abejo ji turi būti patikima, mintyse rengiu planą (t. y. numatau sprendimo proceso tikslus ir pageidaujamus rezultatus (šiam etape būtinas susitarimas su klientu), po to vyksta plano įgyvendinimas. Po to vertinu.“; „Pirmo susitikimo su klientu metu identifikuoju problemą, renku informaciją iš kliento ir duomenų bazių, prie kurių turiu prieigą, analizuoju turimą informaciją ir duomenis, klientas gali pateikti įvairią informaciją, tačiau atrenku tik tą, kuri reikalinga problemai spręsti, klientui išdėstau galimybes, ką gali gauti, ko negali, planuoju kaip suteikti tą paramą, kartu su klientu nustatau tikslus, be abejo jie turi būti realūs, plano įgyvendinimas, užbaigimas.“; „Iš pradžių reikia turėti aiškią problemą, nustatyti poreikį ir kliūtis poreikiams tenkinti, renkama informacija, duomenys apie probleminę situaciją, informacija analizuojama, ar patikima informacija, po to socialinis darbuotojas su klientu kuria veiksmų planą. Tą planą sudaro įvairios strategijos, pasirenkama tinkamiausia, įgyvendinamas planas, darbuotojas ir klientas vertina pokyčius.“; „Pirmo susitikimo metu klientas nusako savo problema pvz. kreipiasi dėl kompensacinės technikos, gauname iš jo informaciją, kokią techniką jis norėtų gauti, suteikiame jam informaciją, kokią galima būtų techniką jam skirti, kokius dokumentus jam reikės pateikti, analizuojame gautą informaciją, užpildome prašymą, jei sandėlyje turime pageidaujamą

*priemonę išduodame iškart, jei ne, klientui reikia laukti, kol ji atsilaisvins, tuomet jam skambiname, kada jis gali ją atsiimti. Paaiškiname kaip reikia naudoti šią priemonę. Etapai - problemos identifikavimas kartu su klientu, informacijos rinkimas, analizė, planavimas, veikla, užbaigimas.“; „Susitikimas su klientu, informavimas, konsultavimas, informacijos pateikimas, problemos įvardijimas, tikslų problemai spręsti numatymas, plano sudarymas problemai spręsti, numatomos alternatyvos, plano vykdymas, pokyčių įvertinimas.“).*

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad informantai žino (įvardijo) problemų sprendimo etapus ir jais vadovaujasi sprenddami problemas, t.y. pirmiausiai preliminariai suformuluoja problemą, nustato kartu su klientu problemos priežastis; nustato poreikį, ar klientas pasirengęs spręsti problemą ir išsikelia tikslą. Vėliau renka informaciją iš kliento ir jo aplinkos bei duomenų bazių, informaciją analizuoja, įvertina ir atrenka pagal šaltinio patikimumą ir reikšmingumą. Jie teigė, kad pagalbą/ paramą planuoja kartu su klientu (numato sprendimo proceso tikslus ir pageidaujamus rezultatus), numato kliūtis ir įvardija realius tikslus, pasiūlo kelias realias alternatyvas ir pasirenka tinkamiausią bei numato konkrečias užduotis ir jas pasidalina specialistas ir klientas. Specialistas išdėsto galimybes, pasiūlo keletą alternatyvų, iš kurių klientas pasirenka jam priimtinausią. Įvertina ir aptaria su klientu kliūtis, kurios gali sutrukdyti alternatyvos įgyvendinimui, poreikių tenkinimui. Vykdydami planą įgyvendina numatytus veiksmus ir tikrina, kaip sekasi įgyvendinti užduotis, kad problema būtų išspręsta. Jeigu reikia teikti operatyvinę pagalbą, formuoja specialistų komandą. Galiausiai specialistas ir klientas vertina pokyčius, rezultatus, ar buvo pasiekti tikslai. Jeigu tikslas pasiektas, problema išspręsta, procesas užbaigiamas; jeigu pasirenkama kita alternatyva ar kyla naujų problemų, procesas pradedamas iš naujo (3 priedas, 9 lentelė).

### **Veiksniai, įtakoiantys sprendimų priėmimą**

Mokslinėje literatūroje (Farrellas, 2005) išskiriami veiksniai, kurie svarbūs ir reikalingi priimant sprendimus: gebėjimas atpažinti ir efektyviai naudoti vidaus ir išorės informaciją; bendravimas ir socialumas; sveikata ir gerovė; technologijos; individualumas; žinios, vertė ir tikslas. Tyrimu siekta išsiaiškinti, kokie veiksniai yra svarbūs ir reikalingi, priimant sprendimus socialiniams darbuotojams (7 lentelė).

7 lentelė. Veiksniai, įtakojančys sprendimų priėmimą

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Vidiniai (darbuotojo)	Asmeninės savybės	„Pagarba kliento nuomonei, konsensuso paieška<...>“(I1). „<...> gebėjimas suprasti savo klientus bei įsijausti į jų problemas“(I6). „<...> svarbu gerai pažinti savo galimybes, remtis vertybėmis, kurios pagelbėtų pasiūlyti tinkamas alternatyvas problemų sprendimui“(I8). „<...> daug dėmesio skiriu savo ir kliento laikysenai, gestams, veido išraiškai ir akių kontaktui, nes dažnai kūno kalba išraiškingesnė už žodžius ir teikia daugiau informacijos“(I12)..
	Bendravimas	„<...> palaikantys santykiai tarp bendradarbių<...>“(I10).
	Tarpininkavimas	„<...> tarpininkavimo kompetenciją galima pavadinti galinga jėga, jos dėka siekiama bendro susitarimo kliento labui“(I9).
	Profesinės žinios	„<...> žinios tinkamam sprendimui paruošti <...>“(I10). „Priimančio sprendimą žinios <...>“(I2). „Žinios, kurios reikalingos užduočiai atlikti <...>“(I4).
	Kompetencija	„<...> darbuotojo kompetencija, vertybės, nes jos lemia suvokimą ir mąstymą <...>“(I3). „Manau, kad darbuotojo kompetencija, tuomet sprendimas atspindi darbuotojo vertybių sistemą, padorumą, moralę <...>“(I7).
	Veiklos organizavimo	„<...> visų „už“ ir „prieš“ įvertinimas, siūlant alternatyvas, situacinė, sprendimo priėmimo kompetencija, kuri padeda identifikuoti problemą, numatyti visus įmanomus sprendimo būdus, įvertinti pasekmes bei padaryti apsisprendimą, gebėti įsitraukti į veiklą – sprendimų priėmimo procesą“ (I1). „<...> gebėti išsikelti tikslą – veiklos orientyrą ir kad jis būtų realus ir įgyvendinamas <...>“(I3). „<...> kliento ir darbuotojo noras dirbti kartu, tikslo siekimas, gebėti valdyti komandoje vykstančius procesus“ (I4). „<...> gebėjimas veikti, atsižvelgiant į kliento norus ir galimybes <...>“(I5). „<...> gebėjimas suprasti savo klientus bei įsijausti į jų problemas“ (I6).
Vidiniai (kliento)	Suinteresuotumas ir aktyvumas	„Dauguma klientų yra motyvuoti, todėl jie yra pakankamai aktyvūs <...>“; „<...> tuo tarpu, nemotyvuoti klientai dažniausiai nemato problemos <...>“(I1). „<...> didesnė dalis besikreipiančiųjų klientų kreipiasi pagalbos būdami motyvuoti, tačiau kita dalis visada laukia, kol ką nors jiems pasiūlysi, kol už juos priimsi sprendimą – jie be iniciatyvos“ (I2). „<...> jie suinteresuoti, kad jų problema būtų išspręsta greitai ir kokybiškai. Bet kita dalis klientų laikosi nuomonės – atėjau į instituciją, o visa kita darbuotojo pareiga <...>“(I3). „<...> jau žino, dėl ko atėjo, tikisi gauti paramą, informaciją. Jie yra suinteresuoti, motyvuoti spręsti jų problemas. <...> tačiau dalis besikreipiančiųjų klientų yra romų tautybės, su kuriais darbas yra sunkesnis <...>“(I4). „<...> visi klientai suinteresuoti sprendžiant jų problemas, nes jų namuose teikiamos jiems reikalingos paslaugos <...>“(I5). „Jei klientas motyvuotas, tai ir aktyvesnis, priimant sprendimus <...>“; „<...> kitiems klientams „atsilaisvins rankas“, jei vaikai bus paimiti, niekas jų nekontroliuos, nereikės keisti gyvenimo būdo, įvairūs klientai ir jų suinteresuotumas taip pat įvairūs, skirtingi motyvai“ (I6). „<...> visi labai suinteresuoti, nes mato realią pagalbą“(I7). „<...> aktyvumas, galbūt, priklauso nuo to, kaip klientas suvokia realią pagalbą, pokytį“ (I8). „Iš dalies suinteresuoti, dažniau pasyvūs, socialiniams darbuotojams reikia pridėti daug pastangų.“ (I9). „Didžioji dalis tikrai suinteresuoti. Jei pats klientas nori pokyčių, tuomet ir stengias, būna aktyvesni“ (I11). „Labai suinteresuoti, nes vaikams iš šeimų, kurie turi priklausomybę nuo alkoholio ar narkotikų, organizuojami užsiėmimai, pramogos, išvykos, edukacija, ir tai jiems nieko nekainuoja. Tačiau neaktyvūs, vangūs <...>“(I13).

7 lentelės tęsinys kitame puslapyje



7 lentelės tęsinys

	Neadekvatus elgesys ir reikalavimai	„<...> išnyksta jo aktyvumas sprendžiant problemas <...> (I1). „<...> kita dalis klientų priešišškai nusiteikę, laikosi nuomonės- atėjau į instituciją, o visa kita darbuotojo pareiga <...>“ (I3). „<...> keliami nepagrįsti reikalavimai, visa tai trukdo išklaudyti ir suprasti situaciją, kliento norai pakeisti probleminę situaciją turi sutapti su jo veiksmais <...>“ (I3).
	Veiklos nutraukimas	„<...> klientas praranda viltį, pasijunta nevisavertis, tampa priklausomas nuo socialinio darbuotojo, <...>“ (I1).
	Emocinė įtampa	„<...> jausmų apimta kliento bloga nuotaika, kuri trikdo bendravimą <...>“ (I13).
	Problemos nepripažinimas	„<...> sprendžiant problemą, klientas turi pats pripažinti, kad turi problemą, nevengti apie tai kalbėti <...>“ (I8).
Išoriniai	Bendradarbiavimo aspektas	„<...> bendradarbiavimo kompetencijos reikšmė labai didelė, tai yra rodyklė į sėkmę, kai būtina priimti neatidėliotiną sprendimą“ (I2). „<...> kliento ir darbuotojo noras dirbti kartu, tikslo siekimas <...>“ „<...> padeda užmegzti tarpusavio sąveiką sprendimų priėmimo procese <...>“ (I4). „<...> bendradarbiavimas siejamas su mokėjimu dirbti kartu su kitais specialistais bei klientais, šie veiksniai padeda kurti palankią veiklos atmosferą“ (I12). „<...> norint integruoti skirtingų šaltinių informaciją, sprendžiant problemas“ (I13).
	Komandos veikla	„<...> priimant sprendimus siekti bendro susitarimo“ (I11).
	Laikas	„<...> labai svarbus yra laikas, jis gali pakeisti sąlygas, dėl to sprendimą tikslinga priimti greičiau <...>“ (I12).
	Informacija	„<...> remtis tik patikima informacija“ (I3). „Informacija, kurią pateikia klientas ir kurią gaunu iš aplinkos <...>“ (I5). „<...> informacija - ji visada reikalinga problemai spręsti <...>“ (I10).
	Išoriniai institucijos resursai	„<...> ne visi klientai gali gauti paslaugą <...>“; „<...> negalime teikti paramos, reikia palaukti, kada bus grąžinta kompensacinė technika <...>“ (I10).
	Artimiausia kliento aplinka	„<...> kai aplinka rizikinga ir sunku numatyti galimas situacijas, negalima aiškiai numatyti sprendimo eigos <...>“ (I12). „<...> šeimos lūkesčiai, aplinkos nuomonės, požiūriai“ (I7).
	Įstatymai	„<...> įstatymu nustatyta tvarka numatyti atvejai, kada klientui gali būti suteikta paslauga, ji teikiama atlikus poreikio vertinimą. Negalime teikti paramos, jei klientas neturi tokios teisės“ (I8).

Informantai išskyrė vidinius darbuotojo ir vidinius kliento veiksnius, kurie įtakoja sprendimų priėmimą. Vidiniai darbuotojo veiksniai šie: **asmeninės savybės** („...gebėjimas suprasti savo klientus bei įsijausti į jų problemas.“); (pagarba kliento nuomonei, konsensuso paieška...“; **bendravimas** („...palaikantys santykiai tarp bendradarbių...“); **tarpininkavimas** („...jos dėka siekiama bendro susitarimo kliento labui...“); **profesinės žinios** („...žinios tinkamam sprendimui paruošti...“); **kompetencija** („...nes lemia suvokimą ir mąstymą...“; **veiklos organizavimo** („...gebėti išsikelti tikslą, ir kad jis būtų realus ir įgyvendinamas...“); („...situacinė, sprendimo priėmimo kompetencija, kuri padeda identifikuoti problemą, numatyti visus įmanomus sprendimo būdus, įvertinti pasekmes bei

*padaryti apsisprendimą...“; „Manau, kad darbuotojo kompetencija, tuomet sprendimas atspindi darbuotojo vertybių sistemą, padorumą, moralę.“).*

Vienas iš svarbiausių veiksnių problemų sprendimo procese – pačių klientų suinteresuotumas ir aktyvumas, sprendžiant jų problemas. Informantai išskyrė vidinius kliento veiksnius: - **klientų suinteresuotumas ir aktyvumas sprendžiant problemas, jų motyvacija.** Iš gautų rezultatų matyti, kad suinteresuoti dauguma klientų, tačiau jų aktyvumas priklauso nuo motyvacijos ir poreikio. Suinteresuoti ir motyvuoti klientai pakankamai aktyvūs, o su nemotyvuotais tenka dirbti daugiau, intensyviau, nuolat juos skatinti, kontroliuoti. Dalis klientų neiniciatyvūs – visada laukia, kol jiems pasiūlysi, kol už juos priimsi sprendimą, nes pačių pastangos būna minimalios (pvz., romų tautybės). Pasitaiko klientų, kai socialinis darbuotojas už juos turi surinkti dokumentus, priimti sprendimus, nes žino, kad klientas pats nepasirūpins, o nukentės jo vaikai (nebus skirta pašalpa, parama ir kt.). Yra ir tokių klientų, kurie suinteresuoti, kad valstybė perimtų jų įsipareigojimus auginti ir auklėti vaikus, todėl nesikreipia pagalbos, nepriima sprendimų, bet laukia, kol vaikams bus paskirta globa, kad patys galėtų būti laisvi nuo rūpesčių (*„...dauguma klientų yra motyvuoti, todėl jie yra pakankamai aktyvūs, tuo tarpu, nemotyvuoti klientai dažniausiai nemato problemos, praktiškai nėra aktyvūs...“; „...manau, kad tai priklauso nuo paties kliento...“; „...kad didesnė dalis besikreipiančių klientų kreipiasi pagalbos būdami motyvuoti, tačiau kita dalis visada laukia, kol ką nors jiems pasiūlysi, kol už juos priimsi sprendimą – jie be iniciatyvos...“; „...didžioji dalis besikreipiančiųjų klientų išties labai suinteresuoti priimant sprendimus: žino, kokių tikslu ateina į mūsų centrą...“; „...atėjau į instituciją, o visa kita darbuotojo pareiga...“.* Sunku išmokyti savarankiškai spręsti problemas. Negaliu sakyti, kad jie nenori pokyčių, tačiau jų pastangos būna minimalios...reikia pridėti daug pastangų, kad „išjudintų klientus“, kad kartu spręstų jų problemas...“; „...tie klientai, kurie peržengė paramos centro slenkstį, jau žino, dėl ko atėjo, tikisi gauti paramą, informaciją. Jie yra suinteresuoti, motyvuoti spręsti jų problemas. Tačiau dalis besikreipiančiųjų klientų yra romų tautybės, su kuriais darbas yra sunkesnis. Atrodo, kad jie nori pokyčių, nori gauti paramą, tačiau jų pastangos žemiau negu minimalios. Ir socialinis darbuotojas praktiškai visada priima už juos sprendimus...“; „...jei klientas motyvuotas, tai ir aktyvesnis, priimant sprendimus. Vieni klientai labai suinteresuoti, pvz., grąžinti vaikus į šeimą ne dėl to, kad globaliai pasikeičia jų gyvenimo būdas ir jie noriu pokyčių, o todėl, kad sugrąžinus vaikus į šeimą, jiems bus atnaujintas socialinės paramos mokėjimas, nes jie iš to ir gyvena. Kitiems klientams „atsilaisvins rankos, jei vaikai bus paimti, niekas jų nekontroliuos, nereikės keisti gyvenimo būdo. Įvairūs klientai ir jų suinteresuotumas taip pat įvairūs, skirtingi motyvai...“; „...labai suinteresuoti, nes vaikams iš šeimų, kurie turi priklausomybę nuo alkoholio ar narkotikų, organizuojami užsiėmimai,

*pramogos, išvykos, edukacija, ir tai jiems nieko nekainuoja. Tačiau neaktyvūs, vangūs, reikia motyvuoti, retas, kuris rodo iniciatyvą, kad pakeistų esamą situaciją...“)*

Iš gautų rezultatų matyti, kad informantai išskyrė psichologinius veiksnius, kurie įtakoja sprendimų priėmimą. Jie **pasireiškia neadekvačiu elgesiu ir reikalavimais** (*„...keliami nepagrįsti reikalavimai, visa tai trukdo išklaudyti ir suprasti situaciją...“*); (*„...priešiška nusiteikę, laikosi nuomonės- atėjau į instituciją, o visa kita darbuotojo pareiga...“*), **problemos nepripažinimas** (*„...klientas pats turi pripažinti, kad turi problemą, nevengti apie tai kalbėti...“*); **veiklos nutraukimas** (*„...praranda viltį, pasijunta nevisavertis, tampa priklausomas nuo socialinio darbuotojo...“*); **emocinė įtampa** (*„...jausmų apimta bloga nuotaika, kuri trukdo bendravimą...“*). Informantai taip pat paminėjo ir išorinius veiksnius: **bendradarbiavimas** (*„...bendradarbiavimas siejamas su mokėjimu dirbti kartu su kitais specialistais bei klientais, šie veiksniai padeda kurti palankią veiklos atmosferą“*), **komandinė veikla** (*„...priimant sprendimus siekti bendro susitarimo.“*), **laikas** (*„...labai svarbus yra laikas, jis gali pakeisti sąlygas, dėl to sprendimą tikslinga priimti greičiau...“*), **informacija** (*„...remtis tik patikima informacija.“*), **resursai** (*„...negalime teikti paramos, reikia palaukti....turi mokėti skirtumą tarp gaminio kainos ir valstybės kompensuojamos sumos.“*), **artimiausia kliento aplinka** (*„...aplinkos veiksniai – kai aplinka rizikinga ir sunku numatyti galimas situacijas, negalima aiškiai numatyti sprendimo eigos...“*), **įstatymas** (*„...paslaugos finansuojamos iš valstybės ir savivaldybės lėšų, įstatymu nustatyta tvarka numatyti atvejai, kada klientui gali būti suteikta paslauga, ji teikiama atlikus poreikio vertinimą. Negalime teikti paramos, jei klientas neturi tokios teisės“*).

Apibendrinant galima teigti, kad informantai išskyrė vidinius darbuotojo, vidinius kliento veiksnius ir išorinius veiksnius svarbius ir reikalingus priimant sprendimus. Informantų teigimu, savo problemas spręsti suinteresuoti dauguma klientų, tačiau jų aktyvumas priklauso nuo motyvacijos, poreikio ir psichologinių veiksnių. Suinteresuoti ir motyvuoti klientai pakankamai aktyvūs, o su nemotyvuotais tenka dirbti daugiau, intensyviau, nuolat juos skatinti, kontroliuoti (3 priedas, 10 lentelė, 11 lentelė).

### **Profesinėje praktikoje priimamų sprendimų kliūtys**

Problemų sprendimo priėmimo procese gali kilti kliūčių (sunkumų), todėl informantų buvo prašyta įvardinti kliūtis, kurios pasitaiko dažniausiai: tiriant problemą; nustatant svarbiausius faktus ir jų šaltinio patikimumą; išskiriant (apibrėžiant) pagrindinę problemą; nustatant pagrindinius suinteresuotus asmenis, organizacijas; numatant ir įvertinant alternatyvas; planuojant problemos sprendimą; numatant kliūtis; atliekant suplanuotus veiksmus; vertinant pasiektus rezultatus (8 lentelė).

8 lentelė. Kliūtys priimant sprendimus pagal problemų sprendimo etapus

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Tiriant problemą	Vienpusiška informacija	„<...>vieno asmens teikiama informacija, nežinant kitos pusės informacijos“ (I2).
	Konfidencialumo išsaugojimo trukdžiai	„<...> viename kabinete dirba daug socialinių darbuotojų, pažeidžiamas konfidencialumas, privatumas,<...>.“(I6). „<...>kabinete esantys kiti klientai (trukdo išsaugoti konfidencialumą, triukšmas <...>“(I12).
	Informacijos stoka	„<...>kai klientas nesugeba pateikti informacijos apie save <...>“; „<...> reikia patikrinti informaciją iš visų turimų duomenų bazių ir pačiam identifikuoti kliento problemą ar poreikį <...>“(I4). „<...> dažnai klientai nežino net kokios paramos norėtų gauti <...>“(I10). „<...>sunku išgauti tikrą informaciją, asmenys gyvena sukurtame fantazijų pasaulyje. Reikia išsiaiškinti realią situaciją <...>“(I13).
	Laiko stoka	„Kartais nepakanka laiko paslaugai atlikti, trūksta socialinių darbuotojų, kurie atlieka paslaugas kliento namuose <...>“(I5).
	Nepasitikėjimas darbuotoju	„Klientai atsargiai užmezga santykius su darbuotoju, kliento gynybinės pozicijos, kai kreipiasi dėl paramos nesavo noru<...>“(I9). „<...> nesako tiesos, nėra linkęs pasitikėti socialiniais darbuotojais <...>“(I10).
	Nesugebėjimas įvardinti problemą	„<...> nežino kokią paramą norėtų gauti, nežino paramos pavadinimo <...>“(I4). „Kai klientas negali įvardinti savo problemas <...>“(I10).
Išskiriant pagrindinę problemą	Informacijos patikimumas	„<...>būtina nuspręsti, ar gauta informacija yra nuomonė, ar faktas. Ar informacija neprieštarauja jau turimai, jei taip, tai kodėl? Nuolat turi kritiškai vertinti kiekvieną faktą ir jo pateikimo šaltinį“(I1).
	Problemos priežasčių išsiaiškinimas	„<...> praktikoje pasitaiko, kad klientai kartais nepastebi pagrindinės problemos, o įvardija šalutines, kurių išsprendimas neturės esminio poveikio susiklosčiusiai situacijai<...>“(I1). „<...>yra kelios problemos, jos visos svarbios“(I2).
	Nenoras pripažinti problemą	„Klientas nenori pripažinti problemas“(I6). „<...> kai asmenys nemato problemos savyje, nepripažįsta jos<...>“(I13).
Planuojant problemos sprendimą	Kliento motyvacija	„...jokių ypatingų sunkumų nebūna, nebent jei klientas nemotyvuotas. Tada tenka daug padirbėti su klientu <...>“(I1). „<...>šeimos, gaunančios piniginę socialinę paramą nėra pakankamai motyvuotos keistis, savarankiškai spręsti savo problemas <...>“(I3). „<...>Kartais tenka elgtis ryžtingai, derėtis su klientu“(I14). „<...> atsiranda pasyvumas, apatija, neviltis <...>“(I6). „Sunku, jei klientas elgiasi pasyviai <...>“(I8). „<...> kartais negali planuoti sprendimo, nes klientas atsisako dalyvauti sprendimo priėmimo procese,<...>“(I10) „Motyvacijos keistis stoka, kliūtis kelia klientų abejingumas, nusivylimas, vangumas <...>“(I11).<...>jis gyvena ta diena, nesvarbu, kas bus rytoj“(I12).
	Kliento nenoras keistis	„<...> kliento nenoras dėti savo pastangas <...>“(I1). „<...> sunku derinti veiksmus ir sprendimus, organizuojant pagalbą socialinės rizikos šeimoms, nes nenori pokyčių“(I3). „<...> gerai kaip yra, nematau reikalo nieko keisti, klientams priimtinas jų gyvenimo būdas, nenori pokyčių <...>“(I6).
	Kliento priklausomybė nuo darbuotojo veiksmų	„<...> dažnai savo problemas „krauna“ darbuotojui<...>“(I8). „<...> klientas gali įsijausti į priklausomybės nuo socialinio darbuotojo padėtį“(I11).
Vertinant pasiektus rezultatus		„<...> dažniausiai rezultatas yra pamatuojamas, aiškiai matosi ar pasiektas tikslas, ar ne<...>“(I1).

Nustatyta, kad tiriant problemą, dažniausiai pasitaiko šios kliūtys: **vienpusiška informacija** („vieno asmens teikiama informacija, nežinant kitos pusės informacijos.“), **konfidencialumo išsaugojimo trukdžiai** („Kliūtys, kai trukdoma bendrauti su klientu, t. y. kabinete esantys kiti klientai (trukdo išsaugoti konfidencialumą, triukšmas...“), **informacijos stoka** („Dažnai pasitaiko atveju, kai klientas nesugeba pateikti informacijos apie save...“ „...reikia patikrinti informaciją iš visų turimų duomenų bazių ir pačiam identifikuoti kliento problemą ar poreikį...“), **laiko stoka** („Kartais nepakanka laiko paslaugai atlikti, trūksta socialinių darbuotojų, kurie atlieka paslaugas kliento namuose...“), **nepasitikėjimas darbuotoju** („...nesako tiesos, nėra linkęs pasitikėti socialiniais darbuotojais...“), **nesugebėjimas įvardinti problemos** („...nežino kokią paramą norėtų gauti, nežino paramos pavadinimo...“).

Išskiriant pagrindines problemas, informantai įvardino tokias **kliūtis: informacijos patikimumas** („Kadangi informacijos šaltinis yra ir pats klientas, būtina nuspręsti, ar gauta informacija yra nuomonė, ar faktas. Ar informacija neprieštarauja jau turimai, jei taip, tai kodėl? Nuolat turi kritiškai vertinti kiekvieną faktą ir jo pateikimo šaltinį.“), **problemos priežasčių išsiaiškinimas** („Kartais sunku išsiaiškinti tikrąsias problemos priežastis, ar problema kyla dėl kliento individualių savybių, ar dėl netinkamos sąveikos su aplinka, ar tai reali problema, ar tariama?...“; „...praktikoje pasitaiko, kad klientai kartais nepastebi pagrindinės problemos, o vardija šalutines, kurių išsprendimas neturės esminio poveikio susiklosčiusiai situacijai. Todėl tenka su klientais ne kartą nagrinėti tą pačią situaciją, siekiant išryškinti tikrąją problemą...“;), **nenoras pripažinti problemą** („...kai asmenys nemato problemos savyje, nepripažįsta jos, sunku įgalinti keistis“).

Kliūtys pasitaiko ir planuojant problemos sprendimą: **nepakankama kliento motyvacija** („...kartais negali planuoti sprendimo, nes klientas atsisako dalyvauti sprendimo priėmimo procese, (man sunku, aš jau pavargau, neturiu ką duoti vaikams valgyti, o jūs gaunate atlyginimą, tai ir galvokite, čia jūsų darbas, už tai gaunate atlyginimą“), **kliento nenoras keistis** („...gerai kaip yra, nematau reikalo nieko keisti, klientams priimtinas jų gyvenimo būdas, nenori pokyčių...“;), **kliento priklausomybė nuo darbuotojo veiksmų** („...dažnai savo problemas „krauna“ darbuotojui. Reikia pridėti nemažai pastangų, kad „išjudintume“ klientą, nes be jo dalyvavimo nieko neišspręsi...“).

Vertinant pasiektus rezultatus reikia pradėti situacijos analizę nuo pradžių ( „...dažniausiai rezultatas yra pamatuojamas, aiškiai matosi ar pasiektas tikslas, ar ne. Atrodo, kad pažanga įvyksta, tačiau ateina tam tikras „sąstingis“ kliento veiksmuose ir tenka pradėti vertinti, ar tai, kas buvo pažanga, buvo „lašas jūroje“).

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad sprendžiant kliento problemą pasitaiko kliūčių visuose sprendimų priėmimo procese etapuose: tyrimo etape (vienpusiška informacija, konfidencialumo išsaugojimo trukdžiai, informacijos ir laiko stoka, nepasitikėjimas darbuotoju, nesugebėjimas įvardinti problemas), išskiriant pagrindines problemas (informacijos patikimumas, problemos priežasčių išsiaiškinimas, nenoras pripažinti problemas), planuojant problemos sprendimą (nepakankama kliento motyvacija, kliento nenoras keistis, kliento priklausomybė nuo darbuotojo veiksmų) ir vertinant pasiektus rezultatus (3 priedas, 12 lentelė).

### Galimų konfliktų priežastys, sprendžiant klientų problemas ir priimant sprendimus

Konflikto tikimybė didžiausia, kai susiduria skirtingo išsilavinimo ir patirties žmonės, tačiau konfliktų nereikia vengti, reikia išmokti juos valdyti (Johnson, 2001). Tyrimu siekta išsiaiškinti, kokios galimų konfliktų priežastys, sprendžiant klientų problemas ir priimant sprendimus (9 lentelė).

9 lentelė. Konfliktų priežastys sprendžiant problemas

Kategorijs	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Konfliktų priežastys	Neigiamas nusistatymas	„<...>priešiskai nusiteikę, nepasitiki darbuotoju, atsiranda išankstinis nusistatymas. Jiems labai sunku užmegzti santykiu su darbuotoju<...>“ (16). „<...>visi kalti dėl jį ištikusios nelaimės, nesėkmės, ligos...“ (18).
	Klientų (rizikos grupė) pasipiktinimas dėl jų kontrolės	„<...>mes pastoviai turime „kontroliuoti“ šeimą<...>“ (17). „<...>vaikai turi ką valgyti, ko gi jūs norite, ko jūs kišatės į mūsų gyvenimą“ (113).
	Skirtingos vertybės (darbuotojo ir kliento)	„Konflikto tikimybė yra, nes susiduria skirtingo išsilavinimo, patirties žmonės, kurių skirtingos vertybės, požiūriai<...>“ (18).
	Klientų nenoras patiems spręsti savo problemas	„<...>nenori pridėti jokių pastangų (pvz., atsisako pateikti pažymas iš kitų institucijų<...>“ (15).
	Klientų pyktis dėl nustatytos tvarkos	„Stengiuosi nekonfliktuoti su klientais, tačiau kartais kyla nesutarimai dėl būtinų kliento veiksmų<...>“ (11). „...kiti klientai reiškia pretenzijas dėl neįgalųjų pažymėjimų išdavimo terminų<...>“ (14). „<...>dalis klientų reiškia nepasitenkinimą, kai darbuotojas lankosi jo namuose<...>“ (112).
	Kliento netenkinantys sprendimai dėl jo nepatenkintų poreikių	„<...>kai negaliu išspręsti problemos „čia ir dabar“ - būna konfliktai<...>“ (110). „<...>vadovaujantis teisingumo principu, negalime vienam klientui duoti dviejų priemonių, kai žinome, kad kita neturi nei vienos<...>“ (19).
	Neatitinka teisinių dokumentų nustatytų sąlygų	„Kai negalime patenkinti klientų poreikių, nes jų norai didesni, nei mes galime jiems padėti, tuomet ir būna konfliktai<...>“ (111). „<...>pagal galiojančius įstatymus mes negalime patenkinti Jūsų poreikių<...>“ (13). „<...>pasitaiko pykčio, kai mes negalime priimti kliento prašymo dėl poreikio tenkinimo, kol jis nepateikia pažymos iš gydymo įstaigos<...>“ (19).
	Įstaigos išteklių (priemonių) trūkumas	„<...>klientų lūkesčiai negali patenkinti jų poreikių, nes riboti įstaigos ištekliai“ (12). „<...>klientai nenori suprasti, kad trūksta techninės pagalbos priemonių,<...>“ (19).
	Griežtai apibrėžtos veiklos sritys	„<...> žmonės siuntinėjami nuo vieno darbuotojo prie kito, nes tai neįeina į jo veiklos ribas“ (111).

Tyrimu atskleista kad informantai, sprendžiant klientų problemas ir priimant sprendimus, stengiasi su klientais nekonfrontuoti ir nekonfliktuoti, tačiau patvirtino, kad konfliktai (arba tam tikri klientų nepasitenkinimai) galimi ir jų pasitaiko, nes susiduria skirtingo išsilavinimo, patirties žmonės, kurių skirtingos vertybės, požiūriai. Socialiniai darbuotojai įvardino šias galimų konfliktų priežastis: **neigiamas nusistatymas** („*I mus kreipiasi pagalbos klientai, kurie būna pikti, priešišškai nusiteikę, nepasitiki darbuotoju, atsiranda išankstinis nusistatymas. Jiems labai sunku užmegzti santykiu su darbuotoju. Aš turiu omenyje klientus, kurie kreipiasi pagalbos ne savo noru...*“), klientų, ypač rizikos grupei priklausančių, **pasipiktinimas dėl jų kontrolės** („*Kai lankaisi pas klientą iš rizikos šeimos, o jis girtas (geria visi, ne aš vienas, o ką, jūs negeriate?, nejuokinkite, vaikai turi ką valgyti, ko gi jūs norite, ko jūs kišatės į mūsų gyvenimą).*“), **skirtingos darbuotojo ir kliento vertybės** („*Konflikto tikimybė yra, nes susiduria skirtingo išsilavinimo, patirties žmonės, kurių skirtingos vertybės, požiūriai...*“), **klientų pyktis dėl nustatytos tvarkos** („*...kiti klientai reiškia pretenzijas dėl neįgalųjų pažymėjimų išdavimo terminų, pagal galiojančias taisykles jie išduodami per 1 mėn. Nuo prašymo pateikimo dienos, o per tą laikotarpį, kai klientas neturi pažymėjimo, jis negali naudotis lengvatomis.*“), **kliento netenkinantys sprendimai dėl jo nepatenkintų poreikių** („*...kai negaliu išspręsti problemos „čia ir dabar“ - būna konfliktai...*“), **neatitinka teisinių dokumentų nustatytų sąlygų** („*Kai negalime patenkinti klientų poreikių, nes jų norai didesni, nei mes galime jiems padėti, tuomet ir būna konfliktai...*“; „*Praktinėje veikloje pridedu visas pastangas, kad valdyčiau situaciją ir nebūtų konfliktų. Tačiau jų vis vien pasitaiko. Pvz., nustatant specialiųjų poreikių dydį, ne visi sutinka su tuo sprendimu...*“), **įstaigos išteklių (priemonių) trūkumas** („*...klientai nenori suprasti, kad trūksta techninės pagalbos priemonių, ,, jiems reikia dabar ir naujos“; „...kai darbuotojas negali pasakyti tikslios datos ir laiko, kada gaus priemonės, kada galės informuoti klientą apie tai...*“), **griežtai apibrėžtos veiklos sritys** („*Griežtai apibrėžtos veiklos sritys turi ir neigiamų padarinių, nes žmonės siuntinėjami nuo vieno darbuotojo prie kito, nes tai neįeina į jo veiklos ribas.*“)

Visų informantų teigimu, sprendžiant klientų problemas ir priimant sprendimus, jie stengiasi su klientais nekonfrontuoti ir nekonfliktuoti, tačiau patvirtino, kad konfliktai (arba tam tikri klientų nepasitenkinimai) galimi ir jų pasitaiko. Socialiniai darbuotojai įvardino šias galimų konfliktų priežastis: neigiamas nusistatymas, klientų, ypač rizikos grupei priklausančių, pasipiktinimas dėl jų kontrolės, skirtingos darbuotojo ir kliento vertybės, klientų pyktis dėl nustatytos tvarkos, kliento netenkinantys sprendimai dėl jo nepatenkintų poreikių, neatitinka teisinių dokumentų nustatytų sąlygų, įstaigos išteklių (priemonių) trūkumas, griežtai apibrėžtos veiklos sritys (3 priedas, 13 lentelė).

### **Specialistų komandos vaidmuo sprendimų priėmimo procese**

Siekiant veiksmingai išspręsti socialines problemas, kurios tampa vis sudėtingesnės, nebeužtenka socialinio darbuotojo kompetencijos, būtina kompleksinė pagalba, kuri apima įvairių specialistų ir socialinių partnerių pastangas. Dirbant komandoje lengviau yra priimti įvairius sprendimus. Komandinės veiklos nauda ypač išryškėja, kai reikia spręsti problemas patenkančias į kitų padalinių kompetenciją arba atlikti specialias funkcijas. Darbas tampa komandiniu, jei grupės nariai siekia bendro tikslo, dalijasi turimomis žiniomis, kompetencijomis, bendrąją atsakomybę, nuolat tobulėja (Čegytė ir Ališauskienė, 2009). Komandinis darbas yra vienas iš svarbiausių socialinės pagalbos teikimo sąlygų, nes tik tokiu būdu atsiranda galimybė koordinuoti pavienių specialistų veiklą, išplėsti tarpinstitucinį bendradarbiavimą (Merfeldaitė, 2005).

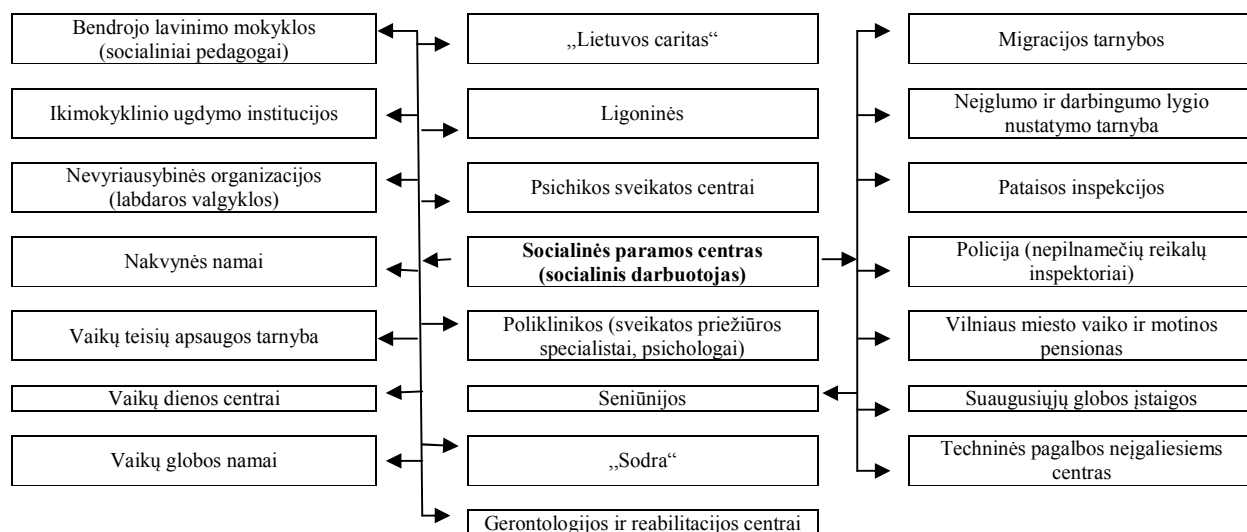
Tyrimu siekta nustatyti, į kokius specialistus tenka kreiptis socialiniams darbuotojams ir nustatyti, kaip dažnai tenka burti komandą sprendžiant klientų problemas.

Tyrimo metu paaiškėjo, kad socialiniams darbuotojams, dirbantiems socialinės paramos centre, ne itin dažnai tenka telkti specialistus komandiniam darbui, nebent būtų teikiama kompleksinė pagalba, esant daugeliui skirtingų problemų. **Komanda buriama esant poreikiui**, tačiau suburtos nuolatinės komandos nėra (*„...komanda buriama pagal poreikį, kuomet matau, kad vienas darbuotojas negalės veiksmingai suteikti pagalbos...“*; *„...praktiškai komandos buriamos teikiant kompleksinę pagalbą, tai yra naujas pagalbos suteikimo būdas...“*; *„... problemos dažniausiai būna kompleksinės, ir vienam socialiniam darbuotojui gali „pritrūkti“ kompetencijos jas spręsti.“* *„...buriama pagal poreikį...“*; *„...savo praktikoje labai retai tenka kreiptis į kitus specialistus, juolab burtis į komandą. Mano veiklos sritis labai konkreti, negali būti jokio kūrybiškumo ir neaiškumo...“*; *„...komanda buriama pagal situaciją...“*; *„...jei problema kompleksinė, tai ir kreipiuosi į kitus specialistus..“*; *„...jei atsiranda tam poreikis, bendras darbas gali apsiriboti vienu, dviem susitikimais, o gal ir telefono skambučiais...“*) (3 priedas, 14 lentelė).

Tyrimu siekta nustatyti, **su kokiais socialiniais partneriais (arba specialistais) bendradarbiauja** socialinės paramos centro socialiniai darbuotojai. Dažniau specialistai linkę konsultuotis su kitais socialiniais darbuotojais iš socialinės paramos centro arba kreiptis į konkrečius specialistus. Socialiniai darbuotojai bendradarbiauja su socialiniais pedagogais, medikais, psichologais ir kitais specialistais iš Vaiko teisių apsaugos tarnybos, mokyklos, Techninės pagalbos neįgaliesiems centro, gerontologijos centro, Antavilių pensionato, nakvynės namų, ligoninių, socialinių išmokų skyriaus. Konsultuojasi, kai jiems trūksta informacijos apie klientą arba reikalinga konkrečiaus kitos srities specialisto pagalba teikiant paslaugą konkrečiam klientui. Specialistai konsultuojasi nuvykę į



institucija, o dažniausiai – telefonu („...socialiniai darbuotojai dirba su socialinio darbo organizatoriais... kartu sprendžia kliento problemas...klientai dažniausiai nusiunčiami pas kitus specialistus...“; „...tai gali būti specialistai ne tik iš mūsų SPC...“; „... pasiskambinu į tam tikrą instituciją ir patikslinu duomenis...“; „...pagal poreikį...“ „... bendraujame telefonu...“; „...kai yra būtinumas, matau, kad mano kompetencijos neužtenka...“; „... jei neužtenka informacijos, kurią turime iš duomenų bazės...“; „...dažnai su VTAT'u, socialiniais pedagogais, psichologais, socialinių išmokų skyriumi...“) (3 priedas, 16 lentelė),(3 pav.).



**3 pav.** Socialinės paramos centro socialinių darbuotojų socialiniai partneriai problemų sprendimo procese

Mokslinėje literatūroje įvardijama, kad komandinis darbas turi nemažai privalumų: skatina darbuotojų saviraišką, profesinį ir asmeninį tobulėjimą, organizacijos siekia gerų darbo rezultatų. Išsamiau buvo tiriama, **kuo naudinga specialistų komanda profesinėje praktikoje sprendimų priėmimo procese**. Tyrimo metu informantai atsakė, kad dirbant komandoje efektyviau ir greičiau išsprendžiama kliento problema, nes tuo rūpinasi ne vienas, o keli savo srities profesionalai. Jie gali pasiūlyti įvairias problemos sprendimo alternatyvas, tuo pačiu padeda išvengti šališkumo ir subjektyvumo. Specialistai išvengia funkcijų dubliavimo ir pasidalina atsakomybe už problemos sprendimo sėkmę. Taip pat komandiniu darbu galima išplėsti tarpinstitucinį bendradarbiavimą („...gali pasiūlyti įvairias pagalbos rūšis...“; „...didina kliento problemos išsprendimo galimybes...“; „... tai padeda išvengti subjektyvumo ir šališkumo...“; „...efektyviau išsprendžiama kliento problema...“; „... geriau koordinuojamas, mažesnė dubliavimosi tikimybė...“; „... leidžia atrasti kokybiškus sprendimus...“; „...dvi galvos geriau už vieną...“; „...efektyviau išsprendžiamos problemos...“; „...“

*kompleksiškam problemų sprendimui...“; „... užtikrina veiksmingą socialinės pagalbos organizavimą...“; „..., išplėsti tarpinstitucinį bendradarbiavimą...“; „...daugiau idėjų sprendžiant problemas, atsakomybės pasidalinimas...“; „... papildyti vienas kitą...“; „...veiksmingas socialinės pagalbos organizavimas...“; reikalingos įvairių sričių žinios...“; „... greičiau reaguoja į pokyčius...“; „...kitos srities specialistų žinios gali būti svarbios priimant sprendimą...“).*

Patiems specialistams naudinga dirbti komandoje dar ir todėl, kad jie gali pasidalinti žiniomis, patirtimi, tuo pačiu nuolat tobulinti savo įgūdžius (*„...kiekvienas turi savo „įgūdžius“ kaip įgalinti klientą...“; „...darbuotojai dalijasi darbo patirtimi ir įgūdžiais...“; „...įvairi patirtis, įvairios žinios, pasidalinama informacija...“*). Galima teigti, kad bendradarbiavimas su skirtingomis paramos institucijomis tikslas – pagerinti kliento probleminę situaciją, sutelkiant reikiamus išteklius (3 priedas, 15 lentelė).

## IŠVADOS

1. Socialinės paramos centruose dirbančių socialinių darbuotojų veikla struktūruota, aiškus pareigų ir funkcijų pasiskirstymas, klientams teikiama operatyvi ir efektyvi parama ir įvairios socialinės paslaugos įvairioms klientų grupėms institucijoje ir klientų namuose, todėl socialiniams darbuotojams svarbi kvalifikacija. Didžioji dauguma socialinių darbuotojų išskyrė socialinio darbo pagrindų ir specialiąsias žinias, bendruosius ir specialiuosius gebėjimus, kurių reikia priimant sprendimus. Pirmenybę teikia pagarbai žmogui, kaip unikaliam asmeniui, konfidencialumui, neteisumui, kliento apsisprendimo teisei, nuoširdumui, geranoriškumui, lankstumui. Problemų sprendimo tema seminarų nėra daug, todėl dažniausiai kvalifikaciją tobulina bendradarbiaudami su kolegomis, pasidalindami gerąja patirtimi, skaitydami mokslinę literatūrą, dalyvaudami kvalifikacijos kėlimo kursuose.
2. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad dauguma socialinių darbuotojų remiasi racionaliais (argumentuotais) sprendimais. Dažniausiai analizuoja ir klientams problemas padeda spręsti individualiame lygmenyje.
3. Informantai žino problemų sprendimo etapus ir jais vadovaujasi spręsdami problemas. Jie išskyrė vidinius darbuotojo (asmeninės savybės, bendravimo, tarpininkavimo, kompetencija, veiklos organizavimo) ir vidinius kliento (suinteresuotumas ir aktyvumas bei psichologiniai veiksniai) veiksnius bei išorinius veiksnius (bendradarbiavimas, komandinė veikla, laikas, informacija, išoriniai institucijos resursai, artimiausia kliento aplinka, įstatymas), svarbius ir reikalingus priimant sprendimus. Didžiosios daugumos informantų teigimu, savo problemas spręsti suinteresuoti dauguma klientų.
4. Sprendžiant kliento problemą visuose sprendimų priėmimo procese etapuose pasitaiko kliūčių ir konfliktai yra galimi dėl neigiamo kliento nusistatymo, rizikos grupei priklausančių klientų pasipiktinimo dėl jų kontrolės, skirtingų darbuotojo ir kliento vertybių, klientų pykčio dėl nustatytos tvarkos, kliento netenkinančių sprendimų, įstaigos išteklių trūkumo, griežtai apibrėžtų veiklos sričių.
5. Specialistų komanda buriama esant poreikiui. Dažniau specialistai linkę konsultuotis su kitais socialiniais darbuotojais iš socialinės paramos centro arba kreiptis į konkrečius specialistus. Socialiniai darbuotojai bendradarbiauja su socialiniais pedagogais, medikais, psichologais ir kitais specialistais iš įvairių institucijų. Dirbant komandoje efektyviau ir greičiau išsprendžiama kliento problema, nes specialistai pasidalina atsakomybe už problemos sprendimo sėkmę.

## **REKOMENDACIJOS**

### **LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai**

Siekiant operatyvumo, priimant sprendimą, sudaryti galimybę Socialinių paslaugų centrų darbuotojams turėti prieigą per socialinės paramos informacinės sistemos visų reikiamų duomenų bazių. Sukurtos prieigos palengvintų ir pagreitintų sprendimo priėmimą.

### **Savivaldybei**

Ieškoti galimybių (finansavimo šaltinių) ir skatinti Socialinių paslaugų centrų socialinius darbuotojus dalintis gerąja socialinio darbo patirtimi su kolegomis iš kitų savivaldybių socialinę paramą teikiančiomis institucijomis, organizuojant bendrus seminarus, konferencijas, stažuotes, supervizijas.

### **Socialinės paramos centrui**

1. Naujai atėjusiems dirbti į Socialinių paslaugų centrų socialiniams darbuotojams, tikslinga priskirti mentorių, kuris padėtų įgyti reikalingų profesinėje veikloje įgūdžių, priimant sprendimus.
2. Sudaryti sąlygas socialiniams darbuotojams dirbti atskiruose kabinetuose arba įrengti konsultacijoms atskirą patalpą, tam, kad nebūtų pažeidžiamas klientų konfidencialumas.
3. Periodiškai vykdyti Socialinių paslaugų centrų socialinių darbuotojų apklausas, siekiant nustatyti ir pašalinti atsirandančias kliūtis, priimant sprendimus.
4. Motyvuoti darbuotojus tobulėti, rengiant kvalifikacijos tobulinimo renginius arba sudarant sąlygas tobulinti kvalifikaciją darbo metu.

### **Mokymo įstaigoms**

Mokymo įstaigų dėstytojams, ruošiant mokymo programas, bendradarbiauti su Socialinių paslaugų centrų vadovais ir specialistais. Studijų metu daugiau dėmesio skirti praktinių užduočių atlikimui. Skatinti studentus praktiką atlikti Socialinių paslaugų centruose.

## LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. **Argyle M.** (1986). Social skills and the analysis of situations and conversations. In C. R. Hollin and P. Trower (Eds.) Handbook of social skills training. *Clinical Applications and New Directions*. Vol. 2 New York. p. 87 – 99.
2. **Bagdonas A.** Socialinis darbas. Profesinė veikla, metodai ir klientai. MRU, 2010. – 319 p.
3. **Bandzienė V.** Socialinio darbuotojo veiklos ypatumai teikiant pagalbą vaikui iš skurstančios šeimos // Socialinis darbas: mokslo darbai. – 2008, Nr.1(1), p. 105 – 115.
4. **Baranauskienė I., Gudinavičius B.** Tarpininkavimo specialistas neįgaliojo asmens profesinės adaptacijos procese: Neįgaliųjų ir specialistų požiūris // Specialusis ugdymas: mokslo darbai. - 2007, Nr. 1(16), p. 93-104.
5. **Bitinas A. ir kt.** Socialinių paslaugų administravimo tobulinimas Lietuvos savivaldybėse: Vilniaus ir Varėnos rajonų atvejų tyrimai // Socialinis darbas: mokslo darbai. - 2010, Nr. 9 (1), p. 18-25.
6. **Bitinas B. ir kt.** Kokybinių tyrimų metodologija - Klaipėda, 2008, - 303 p.
7. **Bubnys R.** Socialinių darbuotojų profesinės karjeros galimybės ir socialinės kompetencijos ypatumai. // Mokslo taikomieji tyrimai Lietuvos kolegijose – 2004, Nr. 1, p. 14 – 20.
8. **Bubnys R., Krušaitė L.** Socialinių pedagogų ir socialinių darbuotojų reflektavimo ypatumai profesinėje veikloje // Jaunųjų mokslininkų darbai. 2008, Nr. 2 (18), p. 65-70.
9. **Compton B. R., Galaway B.** Social Work Processes. –2005.
10. **Čegyūtė D., Ališauskienė S.** Specialistų komandos bendroji pasidalyta kompetencija tenkinant vaikų specialiuosius poreikius: Koncepto analizė // Jaunųjų mokslininkų darbai. - 2009, Nr. 1(22), p. 33-45.
11. **Čiurlytė I., Večkienė N.** Šeimos išsaugojimo galimybės: Sprendimų priėmimas galių santykių kontekste // Socialinis darbas: mokslo darbai. - 2008, Nr. 2 (2), p. 87 – 107.
12. **Dirgėlienė I.** Konfidencialumo išsaugojimo trukdžiai socialinio darbo procese // Acta Paedagogica Vilnensia. – 2010, Nr. 24, p. 32-42.
13. **Dirgėlienė I.** Teorijos ir praktikos ryšio plėtotė socialinio darbuotojo profesinėje veikloje // Acta Paedagogica Vilnensia. – 2008, Nr. 20, p. 90-101.
14. **Dirgėlienė I., Kiaunytė A.** Supervizija Lietuvos socialinio darbo kontekste // Acta Paedagogica Vilnensia. – 2005, Nr. 15, p. 240-254.
15. **Dirgėlienė I., Večkienė N. P.** Streso rizika ir paramos lūkesčiai: Socialinių darbuotojų profesinės patirties analizė // mokslo darbai. 2009, Nr. 1, p. 143-157.

16. **Farrell A. T.** (2005). Great decisions - great results: exposing the bottlenecks to effective decision - making. *Online Journal of Knowledge Management*, 2005, 2(1), 25-28.
17. **Forgas J. P.** Social skills and the perception of interaction episodes, *British Journal of Clinical Psychology* 22: 195-207.
18. **Gapšytė R., Snieškienė D.** Socialinio darbuotojo etinė kompetencija ir jos vystymo praktikoje galimybės // Socialinis darbas: mokslo darbai. - 2011, Nr. 7 (1), p. 113 – 127.
19. **Gudžinskienė V., Jaruševičienė Ž.** Socialinių darbuotojų, dirbančių vaikų globos namuose, pažintinių ir praktinių gebėjimų raiška // Socialinio aktyvumo ugdymas: mokslo darbai. - 2010, Nr. 13 (24), p. 45-53.
20. **Gudžinskienė V., Norvaišaitė J.** Socialinio darbuotojo kompetencijų sampratų analizė // Socialinis ugdymas: mokslo darbai. – 2010, Nr. 11(22), p. 55-62.
21. **Gudžinskienė V., Norvaišaitė J.** Vietos savivaldos institucijose dirbančių socialinių darbuotojų požiūris į įgytas kompetencijas // Socialinis ugdymas: mokslo darbai. – 2009, Nr. 10 (21), p. 79-89.
22. **Gvaldaitė L.** Socialinio tinklo intervencija kaip socialinės paramos metodas // *Acta Paedagogica Vilnensia*. 2004, p. 1-11.
23. **Gvaldaitė L., Švedaitė B.** Socialinio darbo metodai. – Vilnius: - Spauda, 2005, p. 195.
24. **Hardcastle D. A., Powers P. R., Wenocur S.** *Community Practice: Theories and Skills for Social Workers*, Second Edition, Oxford University press, 2004.
25. **Hicks M., J.** 2004 (2 nd edition). *Problem solving and decision making: hard, soft and creative approaches*. London: Thomson.
26. **Indrašienė V., Garjonienė D. L.** Socialinių darbuotojų kompetencijų vertinimas atestacijos metu // Socialinis darbas ir ugdymas: mokslo darbai. - 2007, Nr. 4(15), p. 67-83.
27. **Indrašienė V., Margelienė L.** Socialinių paslaugų teikimo Lazdijų rajono savivaldybėje vertinimas // Socialinis darbas: mokslo darbai. – 2009, Nr. 8(2), p. 142-152.
28. **Ivanauskienė V.** Socialinio darbo su šeima teoriniai ir praktiniai aspektai // Socialinis darbas: mokslo darbai. - 2008, Nr. 2(2), p. 77-86.
29. **Ivanauskienė V., Varžinskienė L.** Socialinio darbo žinios- socialinių darbuotojų kompetencijos sudėtinė dalis // Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos. 2004, T. 8, p. 64-71.
30. **Ivanauskienė V., Varžinskienė L.** Socialinių darbuotojų profesinių vertybių raiška praktinėje veikloje // Socialinis darbas: mokslo darbai. – 2007, Nr. 6(1), p. 76-82.

31. **Johnson L. C.** Socialinio darbo praktika. Bendrasis požiūris ( 2-asis leid.) – Vilnius: - Specialiosios psichologijos laboratorija, - 2003. – 372 p.
32. **Jonušaitė S.** An Analysis of Implementation of School Social Pedagogue's Making of Professional Decisions as a Prerequisite for Development of Professional Competences // Socialiniai tyrimai / Social Research, Kaunas University of Technology, 2009, Nr. 1(15), p. 18-27.
33. **Jucevičienė P., Lepaitė D.** Kompetencijos sampratos erdvė // Socialiniai mokslai: mokslo darbai. - 2000, Nr. 1(22), p. 44-51.
34. **Kardelis K.** Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai (2-sis patais. ir papild. leid.) – Kaunas: - Technologija, 2002.
35. **Kavaliauskienė V.** Socialinio darbo vertybių ir principų sistemos problemos. Humanitariniai ir socialiniai mokslai: mokslo darbai. - 2005, Nr. 1, p. 77-84.
36. **Kavaliauskienė V.** Socialinio darbo, kaip pagalbos žmogui profesijos, raidos aspektai // Acta Paedagogica Vilnensia. – 2005, p. 230-239.
37. **Kavaliauskienė V.** Socialinio darbuotojo asmenybės savybės – santykio su profesija išraiška // SOTER. – 2008, Nr. 26(54), p. 87-102.
38. **Kiaunytė A., Ruškus J.** Socialinių darbuotojų elgsenos modelių identifikavimas sprendžiant profesinius konfliktus // Lietuvos mokslų akademija. - 2010, Nr. 2, T. 21, p. 112-121.
39. **Knapp. M. L., Daly. J. A.** Handbook of Interpersonal Communication. Thousand Oaks, CA: Sage Publications. 848 p.
40. **Kozlovas A. A. ir kt.** Socialinis darbas. Profesinės veiklos įvadas (tarptautinis projektas), VU, Specialiosios psichologijos laboratorija, 2004. – 282 p.
41. **Kvieskienė G.** Socializacija ir vaiko gerovė – Vilnius: VPU, 2003.
42. **Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašų patvirtinimo.“** – Vilnius: 2006-04-05, Nr. A1 – 92, Žinios., 2006, Nr. 43-1569.
43. **Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas** // Vilnius: Valstybės žinios, 2006, Nr. 17–589.
44. **Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas. Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija - Vilnius: 1998.**

45. **Luobikienė I.**, Socialinių tyrimų metodika ( 7-asis patais. ir papild. leid.) – Kaunas: Technologija, 2010. – 103 p.
46. **Marcinkevičiūtė L., Petrauskienė R.** Socialinių paslaugų teikimo tobulinimo aktualijos kaimiškose seniūnijose // Viešoji politika ir administravimas: mokslo darbai. – 2007, Nr.21, p. 28 – 37.
47. **Merfeldaitė O.** Socialinės pedagoginės pagalbos komanda ugdymo institucijoje: Veiklos prielaidos ir organizavimo ypatumai // Pedagogika: mokslo darbai. – 2005, T 76, p. 51-55.
48. **Misiūnienė V.** Verslo sprendimų modeliavimas: magistro darbas: Šiauliai: Šiaulių universitetas, 2005. – 80 p. - <<http://vddb.library.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:E.../DS.005.0.02.ETD>> [žiūrėta 2011-11-11].
49. **Motiečienė R., Naujanienė R.** Socialinių paslaugų sistemos dalyvių, socialinių darbuotojų ir klientų, patirties kritinė refleksija // Socialinis darbas: mokslo darbai. – 2011, Nr. 7 (1), p. 9-29.
50. **Petrauskienė A., Skrickaitė R.** Socialinio darbuotojo patirtis užtikrinant pacientų teises psichikos sveikatos priežiūroje // Socialinis darbas: mokslo darbai. – 2010, Nr. 9 (2), p. 64-69.
51. **Pileckienė D., Žadeikaitė L.** Vadovo lyderystės gebėjimų ugdymas socialinės paslaugas teikiančiose organizacijose // Socialinis ugdymas: mokslo darbai. – 2009, Nr. 10 (21), p. 44 – 53.
52. **Prakapas R.** Socialinių darbuotojų santykiai su klientais: vertybinis aspektas // Socialinis darbas: mokslo darbai. – 2007, Nr. 6(1), p. 62-67.
53. **Prakapas R.** Socialinių darbuotojų veiklos Lazdijų rajono savivaldybėje ypatumai // Socialinis darbas: mokslo darbai - 2007, Nr. 6 (2), p. 14 – 19.
54. **Radžiūnas R.** Darbuotojų dalyvavimo sprendimų priėmimo modelio konstravimas: magistro darbas: Šiauliai: Šiaulių universitetas, 2007. - 63 p. - < <http://vddb.library.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:E.../DS.005.0.01.ETD>> [žiūrėta 2011-12-15].
55. **Raudeliūnaitė R., Paigozina R.** Vaikų, gyvenančių globos namuose, socialinių įgūdžių raiškos ypatumai // Socialinis darbas: mokslo darbai. - 2009, Nr. 8(1), p. 138- 146.
56. **Robbins S. P.** Organizacinės elgsenos pagrindai. Mokomoji knyga. Poligrafija ir informatika, 2003. - 350 p.
57. **Rupšienė L.** Kokybinio tyrimo duomenų rinkimo metodologija: Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla, 2007. – 147 p.
58. **Sadauskas J., Leliūgienė I.** Socialinio darbuotojo kompetencijos veikti bendruomenėje struktūra // Socialinis darbas: mokslo darbai. – 2010, Nr. 9(2), p. 56-61.



59. **Samašonok K., Truncienė R.** Vilniaus kolegijos vadybos fakulteto studentų socialinė kompetencija // mokslo darbai – 2010, p. 69-78. - <[www.viko.lt/uploads/files/2010/straipsniai/08%20straipsnis](http://www.viko.lt/uploads/files/2010/straipsniai/08%20straipsnis)> [žiūrėta 2012-01-05].
60. **Smaliukienė R., Korsakienė R., Prakapas R.** Darbuotojų konsultaciniai gebėjimai: Raiška ir ugdymo problemos // Teorija ir praktika: mokslo darbai. - . 2010, Nr. 11(1), p. 12-19.
61. **Šalkauskienė L., Vveinhardt J.** Komandinio darbo ypatumai skirtingo tipo Lietuvos organizacijose // Organizacijų vadyba: Sisteminiai tyrimai, 2008, Nr. (48), p. 139-151.
62. **Šarkutė L.** Sprendimų priėmimo samprata ir tyrimų tradicijos // Politikos mokslas: mokslo darbai. - 2009, Nr. 2(25), p. 105-119.
63. **Šinkūnienė J. R.** Kūrybiškumo aspektai socialiniame darbe // Socialinis darbas: mokslo darbai. - 2011, Nr. 10(1), p. 63-70.
64. **Švedaitė B.** Socialinio darbo sistema Lietuvos visuomenės kaitos kontekstu // Acta Paedagogica Vilnensia. – 2004, Nr. 12, p. 1-11.
65. **Tagmaradzė V., Večkienė N.** Socialinio darbo pradžiamokslis - Utena: Utenos kolegijos projektas, 2004. - 256 p.
66. **Vaicekauskienė V.** Socialinių darbuotojų rengimo turinio prielaidos // Socialinis ugdymas: mokslo darbai. - 2007, Nr. 4(15), p. 22-31.
67. **Vaicekauskienė V., Jankūnienė I.** Socialinio darbuotojo veiklos komandoje ypatumai gydant pacientą // Pedagogika, 2009 Nr. 93, p. 38-46.
68. **Valackienė A.** Sociologinis tyrimas – Kaunas: Technologija, 2004. – 151 p.
69. **Večkienė N.** Supervizija socialiniame darbe: Paramą teikiantis bendradarbiavimas // Socialinis darbas: mokslo darbai. - 2010, Nr. 6 (2), p. 119–134.
70. **Verseckaitė G., Snieškienė D.** Socialinio darbuotojo vaidmenų konfliktai dalyvaujant vaiko paėmimo iš šeimos procese // Socialinis darbas: mokslo darbai. - 2011, Nr. 7 (1), p. 131-149.
71. **Vijeikienė B., Vijeikis J.** Komandinio darbo pagrindai. Mokymo priemonė aukštųjų mokyklų studentams. - Vilnius: Rosma, 2000. – 136 p.
72. **Vilniaus miesto socialinės paramos centro 2011 m. veiklos ataskaita.** <[http://www.vspc.lt/out\\_data/2011%20m.veiklos%20ataskaita](http://www.vspc.lt/out_data/2011%20m.veiklos%20ataskaita)> [žiūrėta 2012-02-10]
73. **Vyšniauskienė D., Minkutė R.** Socialinės veiklos profesinė etika - Kaunas: Technologija, 2008, - 276 p.

74. **Žadeikaitė L., Railienė A.** Socialinio pedagogo kaip profesijos patarėjo veiklos funkcijos ir kompetencijos: Teorinės prielaidos // Socialinis ugdymas: mokslo darbai. – 2009, Nr. 8 (19), p. 35–47.
75. **Žalimienė L.** Socialinių paslaugų vadyba: balansavimas tarp socialinio teisingumo ir ekonominio racionalumo // Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos: mokslo darbai. – 2006, Nr. 1 (6), p. 183 – 187.

**Vidutienė A.** Socialinės paramos centrų socialinių darbuotojų sprendimų priėmimo proceso profesinėje praktikoje ypatumai/Socialinio darbo magistro baigiamasis darbas. Vadovas doc. dr. R. Raudeliūnaitė. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Socialinės politikos fakultetas, 2012. – 86 psl.

## SANTRAUKA

Magistro baigiamojo darbo tema: problemos sprendimas yra viena iš pagrindinių socialinio darbo proceso dalių. Socialinio darbo procesas susijęs su socialinių problemų patikimų sprendimų ieškojimu ir priklauso nuo individualios situacijos socialiniame kontekste. Šių reiškinių mokslinė analizė yra aktuali ir reikalinga, nes šia tema nepavyko rasti gilesnių analizių moksliniuose tyrimuose apie socialinės paramos centre dirbančių socialinių darbuotojų veiklos specifiką ir sprendimų priėmimo procese reikiamas kompetencijas bei kvalifikacijos tobulinimą šia tema; koks dažniausiai sprendžiamų problemų sprendimų stilius ir analizės lygiai; kokie veiksniai, darantys įtaką sprendimų priėmimui; kokios profesinėje praktikoje pasitaikančios priimamų sprendimų kliūtys ir konfliktai; koks pačių klientų suinteresuotumas ir aktyvumas, sprendžiant problemas; koks specialistų komandos vaidmuo sprendimų priėmimo procese.

Šio darbo tikslas – atskleisti Socialinės paramos centrų socialinių darbuotojų sprendimo priėmimo proceso profesinėje praktikoje ypatumus. Tikslui pasiekti buvo iškelti šie uždaviniai: teoriškai pagrįsti socialinių darbuotojų sprendimų priėmimo turinį, atskleisti socialinių darbuotojų kompetencijas sprendimų priėmimo procese, charakterizuoti sprendimų priėmimo proceso ypatumus socialinių darbuotojų profesinėje praktikoje.

Tyrimų metodai: 1. Teoriniai - mokslinės literatūros ir dokumentų analizės metodas, 2. Empiriniai - pusiau struktūruotas interviu, kokybinė turinio (content) analizė. Apklausta 13 socialinių darbuotojų, dirbančių Socialinės paramos centre. Tyrimo rezultatais patikslinta sprendimo priėmimo proceso profesinėje praktikoje samprata, nustatyti sprendimų priėmimo stiliai, lygiai, įvardinti veiksniai ir kliūtys, atskleistos socialinių darbuotojų kompetencijos sprendimų priėmimo procese, kurie įtakoja sprendimų priėmimą, nustatytas komandinio darbo vaidmuo sprendimo priėmimo procese.

Darbo struktūra: įvadas, teorinė ir empirinė dalys, išvados ir rekomendacijos, literatūros sąrašas, santrauka ir priedai. Darbo apimtis 86 psl. be priedų, 16 kokybinio tyrimo apdorojimo lentelių, pusiau struktūrizuoto interviu klausimai.

Magistro darbas gali būti naudingas socialiniams darbuotojams, dirbantiems Socialinės paramos centruose bei socialinį darbą studijuojantiems studentams, besidomintiems sprendimų priėmimo proceso ypatumais.

**Raktiniai žodžiai:** Socialinis darbas, socialinių problemų sprendimas, sprendimų priėmimo procesas socialiniame darbe, sprendimų priėmimo proceso ypatumai, socialinių darbuotojų profesinės savybės.

**Vidutienė A.** The features of Social support centers social worker's decision-making process in professional practice/ Master's Work in Social Work. Supervisor doc. dr. Raudeliūnaitė. – Vilnius: Faculty of Social policy, Mykolas Romeris University, 2012. -86 p.

## SUMMARY

The topic of Master thesis is. The problem solving is one of the most important parts of the social work process. The social work process is related to the search for reliable solutions of social problems and depends on the individual situation of social context. The analysis of mentioned events is relevant and necessary as a topic because there is a lack of the deeper analysis of social worker's specifics from Social support centers and necessary social worker's competences in decision-making process and professional skills development on a topic; what is the style and the analysis level of decision-making of the most common problems; what are the factors that influence decision-making process; what are the barriers and conflicts of decision-making in professional practice; what is the clients' interest and activity in problem solving process; what is the role of professional team in decision-making process.

The goal of the Master thesis is to describe the characteristics of a social worker's decision-making process in professional practice. The following tasks were raised to achieve this objective: theoretically examine the concept of social worker's decision-making process, to define professional skills of social worker in decision-making process, to analyze the features of decision-making process in a professional practice of a social worker.

Research methods: 1. the method of analysis of theoretical - scientific literature, 2. semi-structured interview method and qualitative analysis of the content. 13 social workers working in Social support center interviewed. The results of the research specify the conception of decision-making process in professional practices, determine the styles and levels of decision-making, name the factors and barriers, disclose the professional skills of social worker and determine the role of teamwork in a decision-making process.

The structure of the Master thesis: introduction, theoretical and empirical parts, conclusions and recommendations, references and appendixes. The volume of the Master thesis is 86 pages of text without appendixes, 16 tables of qualitative research processing, semi-structured interview questions.

The Master's thesis may be useful for social workers working in Social support centers and students studying social work interested in the features of decision-making process.

**Keywords:** Social work, social problems solving, decision-making process in a social work, the features of decision-making process, the professional skills of social worker.

## PRIEDAI

1 Priedas

### KLAUSIMAI

#### **I. Informanto charakteristika**

Lytis

Išsilavinimas

Kvalifikacija

Pareigos

Socialinio darbo stažas socialinės paramos centre

#### **II. Socialinės paramos centruose dirbančių socialinių darbuotojų veiklos specifika ir sprendimų priėmimo procese reikiamos kompetencijos bei kvalifikacijos tobulinimas.**

1. Kuo išsiskiria socialinės paramos centruose dirbančių socialinių darbuotojų veikla, iš kitose socialinėse institucijose dirbančių socialinių darbuotojų?

2. Kokių esminių kompetencijų reikia Jums, socialinės paramos centruose dirbančiam socialiniam darbuotojui, sprendimų priėmimo procese?

3. Kaip tobulinate savo, kaip profesionalo, problemų sprendimo įgūdžius?

#### **III. Sprendimų priėmimo procesas.**

4. Kaip apibūdintumėte sprendimų priėmimą?

5. Ar dažnai profesinėje praktikoje Jums tenka priimti sprendimus?

6. Koks Jums artimesnis (arba dažniausiai taikomas) problemų sprendimo stilius?

7. Kokiam lygmenyje analizuojamos ir sprendžiamos problemos Jūsų profesinėje veikloje dažniausios: individualiame, organizacijos ar sisteminame?

#### **IV. Problemų sprendimo etapai ir veiksniai, kurie reikalingi priimant sprendimus.**

8. Įvardinkite (išskirkite) problemų sprendimo etapus, kuriais vadovaujatės sprendžiant problemas?

9. Kokius veiksnius galite įvardinti, kurie įtakoja sprendimų priėmimą?

10. Koks pačių klientų suinteresuotumas ir aktyvumas sprendžiant jų problemas?

#### **V. Profesinėje praktikoje priimamų sprendimų kliūtys, konfliktų priežastys.**

11. Su kokiomis sprendimų priėmimo kliūtimis susiduriate savo darbe?

12. Kokios galimų konfliktų priežastys, sprendžiant klientų problemas ir priimant sprendimus?

#### **VI. Specialistų komandos vaidmuo sprendimų priėmimo procese.**

13. Kaip dažnai tenka burti komandą sprendžiant klientų problemas?

14. Kuo naudinga specialistų komanda profesinėje praktikoje sprendimų priėmimo procese?

15. Su kokiais socialiniais partneriais (arba specialistais) bendradarbiauja socialinės paramos centro socialiniai darbuotojai?

**1 lentelė Informantų charakteristika**

Informantai	Išsilavinimas	Kvalifikacija	Pareigos	Socialinio darbo stažas socialinės paramos centre
1 informantas (I1)	Aukštasis universitetinis	Magistro laipsnis	Socialinis darbuotojas	11
2 informantas (I2)	Aukštasis universitetinis	Magistro laipsnis	Socialinis darbuotojas	3
3 informantas (I3)	Aukštasis universitetinis	Magistro laipsnis	Socialinis darbuotojas	13
4 informantas (I4)	Aukštasis universitetinis	Bakalauras	Socialinis darbuotojas	6
5 informantas (I5)	Aukštasis universitetinis	Magistro laipsnis	Socialinis darbuotojas	14
6 informantas (I6)	Aukštasis universitetinis	Magistro laipsnis	Socialinis darbuotojas	10
7 informantas (I7)	Aukštasis universitetinis	Bakalauras	Socialinis darbuotojas	12
8 informantas (I8)	Aukštasis universitetinis	Bakalauras	Socialinis darbuotojas	11
9 informantas (I9)	Aukštasis universitetinis	Magistro laipsnis	Socialinis darbuotojas	7
10 informantas (I10)	Aukštasis universitetinis	Magistro laipsnis	Socialinis darbuotojas	5
11 informantas (I11)	Aukštasis universitetinis	Magistro laipsnis	Socialinis darbuotojas	10
12 informantas (I12)	Aukštasis universitetinis	Magistro laipsnis	Socialinis darbuotojas	12
13 informantas (I13)	Aukštasis universitetinis	Magistro laipsnis	Socialinis darbuotojas	8



**Kategorija: Socialinės paramos centruose dirbančių socialinių darbuotojų veiklos specifika ir sprendimų priėmimo procese reikiamos kompetencijos bei kvalifikacijos tobulinimas**

**2. lentelė. Socialinės paramos centruose dirbančių socialinių darbuotojų veiklos specifiškumas, (informantų atsakymai)**

Subkategorija	Informantai	Patvirtinantys teiginiai
Socialinių darbuotojų veiklos išskirtinumas	I1	„Manau, kad, palyginus su socialiniais darbuotojais, dirbančiais pvz., ligoninėse, psichikos sveikatos centruose, SPC dirbantys socialiniai darbuotojai turi pasižymėti didesne kompetencija, nes klientai tikisi gauti visapusišką ir efektyvią pagalbą.“
	I2	„Galima teigti, kad socialinių darbuotojų veikla SPC nuo kitose socialinėse institucijose dirbančių socialinių darbuotojų veiklos skiriasi socialinių paslaugų įvairumu ir kompleksišku.“
	I3	„Socialiniai darbuotojai savo veikloje vadovaujasi skirtingais pareigybių aprašymais, teikia įvairias paslaugas. SPC struktūra ir joje esančių padalinių teikiamos paslaugos sudaro geras sąlygas operatyviai ir efektyviai visoje organizacijoje teikti būtiną paramą šeimai.“
	I4	„SPC teikiamos įvairios paslaugos, darbuotojai atlieka įvairias funkcijas, įvairūs darbo reglamentai. Tuo negali pasižymėti socialiniai darbuotojai, kurie dirba kitose socialinėse institucijose.“
	I5	„Socialiniai darbuotojai SPC vykdo individualų darbą su klientais, čia vyksta ir komandinis darbas (centre dirba socialiniai darbuotojai, kurie atlieka skirtingas funkcijas). Besikreipiantis į paramos centrą klientas gali gauti visapusišką pagalbą.“
	I6	„Manau, kad veikla labai struktūruota - vyrauja taisyklių ir nuostatų modelis.“
	I7	„Platesnis spektras paslaugų ir funkcijų. Socialiniai darbuotojai teikia paslaugas ir socialinio darbuotojo darbo vietoje, ir klientų namuose.“
	I8	„Atlieka daug įvairių funkcijų. Veiklos spektras labai platus: teikia socialines paslaugas gyventojams, kuriems būtina pagalba, sprendžiant socialines problemas, teikia socialinės priežiūros paslaugas, organizuoja ir teikia dienos socialinę globą asmenims namuose, savivaldybės nustatyta tvarka skiria ir moka vienkartinę piniginę paramą, priima dokumentus ir nustato teisę į socialinę paramą mokiniams, išduoda techninės pagalbos priemones, rengia dokumentus dėl nukreipimo į socialinės globos įstaigą, rengia dokumentus dėl specialiųjų poreikių lygio nustatymo ir tenkinimo, rengia dokumentus dėl būsto ir aplinkos pritaikymo neįgalųjų poreikiams, teikia rekomendacijas dėl globos (rūpybos) nustatymo ir vykdo globos (rūpybos) funkcijas, dirba su skolininkais, sprendžia kitus socialinės paramos klausimus.“
	I9	„SPC yra didelė organizacija, joje pasiskirstytos užduotys. Teikiamos paslaugos yra įvairios. Socialinių darbuotojų ir atliekamų funkcijų įvairumas auga priklausomai nuo teikiamų paslaugų įvairovės. Tokiose organizacijose kaip mokykla, poliklinika, socialinis darbas yra tik viena iš teikiamų paslaugų, ko negali pasakyti apie darbą SPC.“
	I10	„Socialinių darbuotojų veiklą reglamentuoja daugybė teisinių aktų. Kiek žinau, Lietuvoje socialinį darbą dirbančių darbuotojų pareigybės sudarytos pagal sritis: 1 - Savivaldybės SPC; 2 - Savivaldybės VTAT, seniūnijoje; 3 - stacionarioje socialinės globos įstaigoje; 4 - nestacionarioje socialinės globos įstaigoje, skirtoje asmenims su proto ar psichikos negalia; 5 - laikino gyvenimo įstaigoje. Pagal šį pasiskirstymą ir skiriasi visų darbuotojų veikla.“
	I11	„Socialiniai darbuotojai SPC dirba konkretų tam tikros srities darbą, teikiant socialines paslaugas, atlieka tam tikrus profesinius vaidmenis, įvairias funkcijas, pareigas, veiklos sritis.“
	I12	„Kasdieninė SPC socialinių darbuotojų veikla dažniausiai susideda iš standartizuotų užduočių atlikimo ir pareigybių vykdymo. Sprendimų pasirinkimas suvaržytas, nes nustatomi „rėmai“, kuriuose galima dirbti.“
	I13	„Labai struktūruotas darbas, konkrečiai apibrėžtos pareigybės, funkcijos.“

**3 lentelė. Kompetencijos, reikalingos socialinės paramos centruose dirbantiems socialiniams darbuotojams, priimant sprendimus, (informantų atsakymai)**

Subkategorija	Informantai	Patvirtinantys teiginiai		
Esminės kompetencijos	I1	<p><b>Žinios</b></p> <p>„Socialinio darbo teorinės žinios (problemų sprendimo procesas, teorijos, modeliai), leidžiančios teikti veiksmingą pagalbą, priklausomai nuo kliento savybių ar situacijos, darbo ypatumų su skirtingomis klientų grupėmis, specifinės žinios (efektyvaus klausymosi būdai, empatiški klausimai ir apskritai tinkamas klausimų pateikimas, įgalinimo būdai, neverbalinė kalba, darbas komandoje)“.</p>	<p><b>Igūdžiai</b></p> <p>„Socialinis darbuotojas sprenddamas problemines situacijas, turi gebėti suprasti kitų tautybių klientų ypatumus (pvz. romų), tam, kad išvengtų konfliktų, kurie pasireiškia esant skirtingiems požiūriams ir vertybėms, praktinėje veikloje pasitaiko atvejų, kai darbuotojas pats negali išspręsti asmens problemas, ir jis, atlikdamas tarpininko vaidmenį, turi gebėti susieti klientus su institucijomis, tarnybomis, teikiančiomis reikalingus išteklius ir paslaugas, organizuoti reikalingą socialinių paslaugų/paramos teikimą, sprendžiant problemas darbuotojas turi pasižymėti bendradarbiavimo gebėjimais, priešingu atveju sunku bus pasiekti bendrą tikslą, reikia pabrėžti, ne mažiau svarbus yra gebėjimas užmegzti ir palaikyti tarpusavio sąveiką su klientu per visą proceso laikotarpį, greita reakcija ir sumanumas esant kliento „krizinėms situacijoms.“</p>	<p><b>Vertybinės nuostatos</b></p> <p>„Empatija, priėmimas, niekada nenumenkinu klientus, teikiu pagalbą nerūšiuoju juos pagal socialinę padėtį, norėdama sustiprinti pasitikėjimo ryšį su klientu, pasidalinu su juo savo patyrimu, išgyvenimais, tuomet klientas geriau gali pažinti socialinį darbuotoją, juo pasitikėti.“</p>
	I2	<p>„Įvairiapusės visuomeninės žinios apie socialinių institucijų tinklą, žinios apie institucijas, jų veiklas ir teikiančias paslaugas, darbo teisę – LR Konstitucijoje nurodyta, kad žmogus turi teisę į darbą ir į kitas garantijas, manau, kad kiekvienam būtinos šios žinios, su ypatingomis klientų grupėmis-grįžusiems iš įkalinimo vietų asmenimis, edukologinės žinios, susijusios su mokymu, kaip organizuoti laisvalaikio veiklą, pvz. su pagyvenusiais asmenimis.“</p>	<p>„Socialinio darbo veiksmingumas neįsivaizduojamas be sugebėjimo bendrauti ir bendradarbiauti, kaip kitaip galima užmegzti ir palaikyti santykius, jei sprendžiama problema, kritiškai analizuoti situaciją, sprendžiant klientų problemas labai svarbu gebėti identifikuoti ir įvertinti kliento situaciją.“</p>	<p>„Savo pagarbą klientui parodau ir laiku priimdama į konsultaciją bei skirdama pakankamai laiko problemos analizei, savo veikloje stengiuosi būti naudinga klientui, kad jis galėtų pasinaudoti mano pagalba.“</p>

1 lentelės tęsinys

I3	<p>„Žinios apie institucijas, jų veiklas ir teikiančias paslaugas, teisės pagrindų - darbe reikia vadovautis norminiais teisės aktais ir įvairiais įstatymais, kurie reglamentuoja mūsų veiklą...“; psichologijos, tam kad susikurtų ir palaikytų stabilią psichologinę atmosferą, žinios apie elgesio ir raidos aspektus, savęs pažinimą (kuo daugiau žinai apie save, tuo geriau gali suprasti klientus, jei nepažinsi savęs, būsi neišsprendęs savo problemų, tai apie ką galima šnekėti dalyvaujant klientų sprendimo procese?).“</p>	<p>„Socialiniame darbe tenka spręsti įvairias problemas, darbuotojas turi gebėti ieškoti ir analizuoti galimus problemų sprendimo būdus, tik racionaliai komunikuojant galima užmegzti ir palaikyti tarpusavio santykius tarp kliento ir darbuotojo, o bendro sprendimo (darbuotojo ir kliento) priėmimą lemia darbas kartu – bendradarbiavimas, kliento įgalinimas labai svarus veiksnys teikiant paramą, darbuotojas turi gebėti priimti kliento įvardintą problemą, išsiaiškinti kokios kliento stiprybės ir jomis vadovautis.“</p>	<p>„Noras padėti klientui, asmens apsisprendimo teisė, kiekvieno žmogaus unikalumo supratimas“.</p>
I4	<p>„Socialinio darbo žinios, teisės, profesinei veiklai reikalingas psichologinis pasirengimas suskirstyti problemas, siekiant išsiaiškinti kokie konkretūs tų problemų sunkumai, būtina žinoti įvairių institucijų veiklą, socialinių paslaugų sistemą, socialinių paslaugų poreikių nustatymo metodiką, žinoti įstatymus, be teisinių žinių negalėsime teikti paramos“; darbo organizavimo su socialinės rizikos asmenimis, elgetaujančiais, edukologinės žinios reikalingos formuojant kultūrinės vertybes, šalinant įgimtas, t.p. įgytas ydas ir trūkumus.“</p>	<p>„Siekiant gerai išspręsti kliento problemą reikia nebūti abejingu jo rūpesčiams, labai svarbu sukurti bendradarbiavimo santykius., kurie t. b. pagrįsti nuoširdumu, tolerancija, tam kad rasti išeitį iš padėties, socialinis darbuotojas turi gebėti analizuoti galimus problemos sprendimo būdus, visų pirma kartu su klientu darbuotojas turi gebėti identifikuoti ir apibrėžti problemą, išanalizuoti situaciją, numatyti situacijos sprendimo būdus, gebėti išsikelti tikslą, kurį nori pasiekti klientas, be abejo jis turi būti realus, pasiekiamas. Ne mažiau svarbu konkrečios veiklos suplanavimas, suvokiant, kad veiklos sėkmė priklausys nuo darbuotojo ir kliento pastangų.“</p>	<p>„Kliento interesų įvertinimas- aukščiau už socialinio darbuotojo interesus, pagarba žmogui, socialinis darbuotojas turi elgtis vienodai su visais klientais, nepriklausomai nuo jų amžiaus, lyties, tautybės, religijos, politinių įsitikinimų, viena ką darau - nesmerkiu klientų ir nuoširdžiai stengiuosi jiems padėti, net jei ir ne iš karto pavyksta.“</p>

## 1 lentelės tęsinys

	I15	<p>„Žinoti socialinių paslaugų poreikį ir pasiūlą kliento problemoms spręsti, žinoti paramos teikimo būdus, žinoti įstatymus, normatyvinius aktus, specializuotos žinios, kurios reikalingos darbui su ypatingomis klientų grupėmis ir išskirtinėmis situacijomis, psichologinės žinios reikalingos, nes įtakoja darbo efektyvumą ir priimtus sprendimus, edukologinės žinios būtinos, dalyvaujant klientų socializacijos bei švietimo procesuose.“</p>	<p>„Vertinant žmonių poreikius, refleksuoju, tai padeda man kritiškai analizuoti, logiškai mąstyti, tai padeda įvertinti visus privalumus ir trūkumus, ne visada socialiniai darbuotojai gali patenkinti kliento poreikius, nes jo veiklą reglamentuoja įstatymai, etikos kodeksas ir t.t., tad sprendžiant problemas ir priimant sprendimus reikia gebėti lanksčiai spręsti problemas, individualizuoti klientą bei jo poreikius, socialinis darbuotojas turi gebėti įtraukti į sprendimo procesą ir patį klientą, kad jis nebūtų pasyvūs stebėtojas, sustiprinti jo pasitikėjimą priimant sprendimą t.p. įgalinti jį veikti. Ir darbuotojas ir klientas turi būti šiame procese partneriai, labai svarbu efektyviai komunikuoti, nes tokiu būdu klientas ir darbuotojas dalinasi informacija, savo išgyvenimais, savo rūpesčiais, vertybėmis, šie veiksniai aktualūs, sprendimų procese. Ne mažai reikšminga bendradarbiavimo svarba, nes bendradarbiaujant su klientu savo kolegomis socialinis darbuotojas visapusiškai įvertina esamą situaciją, gali susitarti dėl sprendimo.“</p>	<p>„Konsultuojant klientus, padedant spręsti jiems problemas, svarbu gerai pažinti savo galimybes, remtis vertybėmis, kurios pagelbėtų pasiūlyti tinkamas alternatyvas problemų sprendimui, konfidencialumas, pagarba kliento apsisprendimui, gebėjimas teisingai suprasti besikreipiantį žmogų, tinkamai elgtis ir kiek įmanoma jam padėti“.</p>
	I6	<p>„Konfliktų sprendimų žinios, teisinės, psichologinės žinios padeda darbuotojui suprasti kodėl šioje situacijoje klientas elgiasi taip o ne kitaip, žinoti socialinių institucijų tinklą, žinoti paramos teikimo būdus, dirbant su ypatingomis klientų grupėmis, t.y. Asmenis, kurie negali spręsti susidariusios situacijos savarankiškai“.</p>	<p>„Gebėti mąstyti logiškai ir argumentuotai, siekiant geriau suprasti probleminę kliento situaciją, darbuotojas su klientu aptaria, kokios informacijos reikės, darbuotojo pareiga rinkti informaciją apie socialinės paramos poreikį bei ją sisteminti, tik nuoširdus domėjimasis kliento problemomis gali sukurti abipusio pasitikėjimo atmosferą – bendradarbiavimą ir bendravimą. Jau pirmo susitikimo metu svarbu užmegzti kontaktą su klientų, atidžiai klausytis ir mandagiai kalbėti“.</p>	<p>„Pagarba klientui ir jo priimtam sprendimui, nuoširdumas, konfidencialumas. Sprendimų priėmimas-sudėtingas procesas, reikalaujantis iš manęs daug žinių, patirties ir savęs pažinimo. Stengiuosi, kad mano asmeniniai rūpesčiai darbe neatsispindėtų ir neturėtų įtakos profesionaliam konsultavimui“.</p>

1 lentelės tęsinys

17	<p>„Reikia teisinių žinių, nes konsultuojant klientus ir teikiant paramą reikia paaiškinti, kodėl priimant sprendimą negalime priimti šią ar kitą pasirinktą alternatyvą, kai kreipiasi neryžtingas asmuo, kuris pats negali rasti išeities sprendžiant savo problemas, kurios mažina pasitikėjimą savimi, darbuotojui būtinos psichologinės žinios, siekiant suprasti jo vidinį pasaulį &lt;...&gt;, darbo su įsiskolinusiais už būsto nuomą ir kt. paslaugas asmenimis, edukologinės žinios – padeda žmogui teisingai suformuoti įsitikinimus, tam, kad galėtų adekvačiai suvokti gyvenimo realybę.“</p>	<p>„Bendradarbiavimo reikšmė niekam nekelia abejonių, socialinis darbuotojas turi pasižymėti tokiais gebėjimais kaip - išklausti žmogų nes jo problema jam yra svarbi, gauti konkrečią informaciją apie asmenį, ją susisteminti, labai dažnai kliento problema būna sudėtinga ir vienam darbuotojui sunku ją išspręsti, nes trūksta kompetencijos, tokiu atveju jis turi sutelkti specialistų komandą klientų socialinėms problemoms spręsti, gebėti koordinuoti šį procesą.“</p>	<p>„Geranoriškumas, pagelbėti norisi visiems klientams, siekiu geranoriškai jiems padėti, rasti išeitį iš padėties, pagarba klientui, nuoširdumas konfidencialumas“.</p>
18	<p>„Žinios apie šeimos struktūrą, apie vyresnio amžiaus žmonių sveikatos problemas, kai klientas nepatenkintas savo gyvenimu, reikia išsiaiškinti ar tai jo asmeninis pasirinkimas ar turi įtakos aplinkybės – reikia psichologinių žinių, išmanyti įstatymus, labai dažnai sprendimus tenka ieškoti įvairiomis kryptimis, įstatymų žinojimas padeda surasti tinkamą sprendimą. žinios apie instituciją ir jos resursus, socialinis darbuotojas turi mokyti klientus socialinės kompetencijos, tam reikalingos edukologinės žinios.“</p>	<p>„Socialinis darbuotojas savo domėjimusi kliento problema, turi atidžiai jį klausyti, padėti jam nusiraminti bei rasti išeitį iš padėties, kritinis mąstymas, padeda diagnozuoti kliento santykį su jo iškilusia problema bei matyti pokyčius, sprendžiant sudėtingas situacijas.“</p>	<p>„Pagarbus elgesys su žmonėmis, meilė, bendraujant vienam su kitu, palaikant tarpusavio santykius privalome laikytis konfidencialumo.“</p>
19	<p>„Žinios apie įvairių valstybinių įmonių veiklą, darbo su neįgaliaisiais, vaikas, su asmenimis, kurie turi priklausomybes, socialinio darbuotojo psichologinės žinios ir psichologinė kultūra padeda teisingai suprasti kiekvieną besikreipiantį klientą bei tinkamai elgtis.“</p>	<p>„Gebėti greitai reaguoti į kliento poreikį, labai svarbus aspektas socialinio darbo veikloje tai gebėjimas bendrauti ir bendradarbiauti, nes su juo siejasi bendrų tikslų siekimas t. y. klientų problemų sprendimas. Pirmo kontakto metu klientas nežino ko jis gali tikėtis iš socialinio darbuotojo, todėl labai svarbu užmegzti su juo kontaktą bei suteikti pakankamai informacijos, įsitikinęs, kad klientas išėjo suprastas, organizuodamas socialinių paslaugų teikimą, socialinis darbuotojas turi skatinti klientą analizuoti ir vertinti savo stipriąsias bei silpnąsias puses.“</p>	<p>„Pagarba žmogui, bendraudama su klientu tikiu jo nuoširdžiu noru keistis, stengiuosi suprasti jo mintis ir jausmus, kad tuo metu „esu su juo, nesmerkimas pareiškungumas“.</p>

1 lentelės tęsinys kitame puslapyje  
1 lentelės tęsinys

I10	„Žinios apie socialinio darbo pagrindus, reikia gerai išmanyti socialinės apsaugos teisės aktus, nes galime skirti tik tokią paramą, kuri numatyta teisės aktuose, esant asmenybės krizėms (socialinė atskirtis, mirtis ir t.t.) būdingi psichologiniai pokyčiai, psichologijos žinios reikalingos apie įstaigų struktūrą ir teikiamas paslaugas.“	„Sprendžiant problemines situacijas reikia sugebėti iškelti realų tikslą problemai spręsti, nes priešingu atveju nebus pasiektas tikslas, dėka komunikacijos įsigilinama į kliento jausmus, norus, poreikius, norint geriau jį pažinti, reikia išklaudyti klientą, kultūringai bendrauti, labai svarbu rasti kompromisą, ir pasiekti tokį susitarimą, kurie būtų priimtinas abiems pusėms.“	„Žmogus yra vertybė, socialinio teisingumo siekis. Sprendimų priėmimas, problemų sprendimas reikalauja daug savikontrolės, ypatingai tuomet, kai mano ir kliento vertybės nesutampa, ir kurių aš neturiu teisės primesti“.
I11	„Psichologijos žinios, nes esant sunkiom gyvenimo sąlygom, žmonės patyrę vidinę įtampą, negali susidoroti su savo problemos savarankiškai, reikalingas psichologinis palaikymas, visus sprendimus pasirenkame vadovaujantis įstatymais, teisės aktų žinios būtinos, žinios, apie teikiamas socialines paslaugas.“	„Įvairiose situacijose darbuotojas turi gebėti bendrauti su klientu, jo aplinka, t.p. bendradarbiauti ir su klientu ir su kolegomis, nes tuomet sugebėsime pasiekti tai ką norime, atliekant kliento situacijos analizę, planuojant problemos sprendimo būdus reikia įvertinti visus galimus pranašumus ir trūkumus, t.p. gebėti numatyti galimas sprendimų pasekmes, kritiškai mąstyti, įvertinti visus galimus pranašumus ir trūkumus, t.p. gebėti numatyti galimas sprendimų pasekmes.“	„Pagarba, žmogaus individualumas“.
I12	„Socialines paslaugas teikiančių įstaigų veiklos specifiškumo žinios, teisės aktų, reglamentuojančių socialinę apsaugą, žinios.“	„Gebėjimas suprasti klientą ir jo mintis, įsijausti į jo situaciją svarbi kompetencija darbuotojo, socialinio darbo praktikoje darbuotojas turi logiškai mąstyti, atskleisti klientų socialinių problemų priežastis, socialinis darbuotojas neturi spręsti kliento problemų, tačiau jis turi žinoti, kaip elgtis probleminėse situacijose, iškilus krizėms, turi gebėti suteikti jam palaikymą.“	„Klientą privalai priimti tokį, koks jis yra, su jo privalumais ir trūkumais“.
I13	„Socialinio darbo konsultavimo metodų žinojimas, žmonės, kurie patyrė emocinį skausmą praktiškai negali realiai įvertinti ir suprasti esamą situaciją: „kam apskritai gyventi, dėl ko gyventi?, psichologijos žinios šioje situacijoje labai padeda, dirbant su etninėmis mažumomis (pvz. romų tautybės asmenys) ir t.t.“	„Socialinis darbuotojas neturi spręsti kliento problemų, tačiau jis turi žinoti, kaip elgtis probleminėse situacijose, iškilus krizėms, turi gebėti suteikti jam palaikymą, galima išskirti kritinį mąstymą, kuris padeda diagnozuoti kliento santykį su jo iškilusia problema bei numatyti pokyčius, sprendžiant sudėtingas situacijas, SPC darbuotojų veikla formalizuota, nėra jokių interpretacijų priimant sprendimus ( pasitaiko ir išimčių), bet koku atveju, reikia palaikyti geranoriškus santykius, gebėti valdyti situaciją.“	„Kliento apsisprendimo teisė, konfidencialumas“.

## 4 lentelė. Problemų sprendimo įgūdžių tobulinimas, (informantų atsakymai)

Klausimas	Kaip tobulinate savo, kaip profesionalo, problemų sprendimo įgūdžius?
Informantas	
1 informantas	„Visų pirma, skaitau mokslinę literatūrą ir dalyvauju socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo kursuose. Tačiau, manau, kad daugiausiai žinių įgaunu aptardama su kolegomis įvairių problemų sprendimo galimybes. Aišku, pokalbio metu išlaikome konfidencialumą ir bandome įsigilinti į kiekvieną atvejį, nes, deja nelabai pavyksta sukurti vieną teisingą ir visom situacijom tinkantį „receptą“. Gaila, kad šios „supervizijos“, jeigu taip galima įvardyti, vyksta tik mūsų mažame socialinių darbuotojų „ratelyje“. Mano nuomone, jeigu kas kurį laiką rinktųsi visi paramos centro socialiniai darbuotojai bendram aptarimui, ir darbo rezultatai būtų aukštesni, ir klientai bei mes būtume patenkinti.“
2 informantas	„Diskutuojau su kolegomis, patirtimi dalinamės, svarstome, kaip kitą kartą būtų galima padaryti geriau.“
3 informantas	„Ne visada turiu galimybę kelti savo profesinę kvalifikaciją, nes kvalifikacijos kėlimo kursai yra mokami, o jeigu jie organizuojami SPC, tai jų skaičius yra ribotas ir ne visi darbuotojai turi galimybę juose dalyvauti. Kita priežastis, kursai vyksta darbo laiku, (pvz., kabinete dirba 2 socialiniai darbuotojai ir abu turi norą dalyvauti kursuose, tačiau negalime neaptarnauti klientų, darbas kabinete turi vykti, ir išvadoje – kursuose dalyvauja tik vienas darbuotojas. O kada ateis eilė kitam? -nežinia.) Dažniausiai mes dalinamės gerąją patirtimi su kolegomis.“
4 informantas	„Prie arbatos puodelio, per pietų pertrauką dalinamės patirtimi su savo bendradarbiais, nes kitos galimybės neturime tobulinti savo, kaip profesionalo, problemų sprendimo įgūdžius. Šiaip nepamenu, kad išvis būtų organizuojami apmokymai ar kursai tokia tematika, nors pastoviai stebiu, kokie kursai organizuojami mūsų centre. Šiaip jų išties reikėtų. Kita vertus, manau, kad mūsų centre dirba socialiniai darbuotojai su didele patirtimi, ir kartas nuo karto tokius apmokymus ar, kitaip tariant, pasidalinimus patirtimi galima būtų organizuoti be jokių materialinių išlaidų. Manau, kad būtų nauda visiems, o ypač naujiems, mažai patirtiems turintiems darbuotojams.“
5 informantas	„Dalinamės patirtimi su kolegomis, visai neseniai mūsų centras buvo pripažintas metodiniu centru, savo darbuotojams galėsime skaityti paskaitas, dalintis patirtimi tam tikrose veiklos sferose.“
6 informantas	„Skaitau mokslinę literatūrą, bet daugiausiai semiuosi patirtimi iš savo kolegijų, bendradarbių.“
7 informantas	„Domiuosi naujovėmis socialinėje srityje, skaitau psichologinę literatūrą, dalinuosi patirtimi su bendradarbiais.“
8 informantas	„Jei pasitaiko galimybė, dalyvauju kursuose, skaitai psichologinę literatūrą.“
9 informantas	„Tobulėjimas atsiranda praktikoje“, skaitau literatūrą, gilinuosi, dalinuosi patirtimi su bendradarbiais.“
10 informantas	„Mano veikla organizuojama pagal pareigybes aprašus, tarsi dirbame pagal vienodus standartus, kurie demotyvuoja tave tobulintis. O šiaip, jei pasitaiko galimybė, dalyvauju seminaruose.“
11 informantas	„Jei dirbi pagal griežtai apibrėžtas pareigybes, prarandi motyvaciją tobulėti. Dalinuosi patirtimi su kolegomis, jie praktikai ir geriausi žinių šaltiniai.“
12 informantas	„Vyksta pasitarimai, patirties dalinimasis su kolegomis, kartais organizuojami kursai.“
13 informantas	„Dažniausiai pasitariu su socialinio darbo organizatore, dalinamės patirtimi, kartais, jei pasitaiko galimybė, dalyvauju seminaruose.“

### Kategorija: Sprendimų priėmimo procesas

5 lentelė. Sprendimų priėmimo apibūdinimas – samprata, (informantų atsakymai)

Subkategorija	Informantai	Patvirtinantys teiginiai
Sprendimų priėmimo apibūdinimas	I1	„Tai toks procesas, kada socialinis darbuotojas nustato kliento poreikius, ir, siekiant padėti išspręsti kliento problemą, panaudoja savo žinias, vertybes bei įgūdžius.“
	I2	„Tai yra veiksmas, kuriuo siekiama teigiamų pokyčių.“
	I3	„Galima teigti, kad tai yra procesas, kada priimant sprendimą reikia palyginti pranašumus ir trūkumus, kad būtų daugiausiai naudos. Šio proceso metu vykdoma intervencija, o šios intervencijos tikslas yra pokyčiai.“
	I4	„Tai kūrybiškas procesas, kada į darbuotoją kreipiasi klientas, kuris negali savarankiškai išspręsti savo problemas, kuriam būtina suteikti pagalbą. Tuo metu socialinis darbuotojas, svarstydamas esamą situaciją, kartu su klientu nustato problemą, planuojami intervencijos būdai, kurių tikslas - pakeisti esamą situaciją.“
	I5	„Tai socialinio darbuotojo ir kliento „veikla kartu“, kai socialinis šeimos funkcionavimas tampa problema. Ši veikla padeda įveikti problemą, siekti pokyčių.“
	I6	„Sprendimų priėmimą galiu apibūdinti kaip procesą, kuriuo siekiama įveikti socialines problemas, kuomet surandami problemų sprendimų būdai. Tų procesų esmė - skatinti socialinius pokyčius.“
	I7	„Sprendimų priėmimas - tai galbūt yra išsipareigojimas taip veikti, kad galutinis rezultatas patenkintų su įvykiais susijusias šalis, tas galutinis rezultatas yra pokytis.“
	I8	„Tai toks procesas, kada klientas išreiškia savo problemą, pateikia darbuotojui informaciją, informacija bus gauta iš kitų šaltinių arba ne, po to kuriamas planas kaip veikti, po to įvertiname kas pasiekta.“
	I9	„Tai veikla, kuomet turi suteikti pagalbą, kad įvyktų pokytis „čia ir dabar“, ir ta pagalba turi būti aukščiausiam lygyje.“
	I10	„Tai atsakinga veikla, kai reikia atskleisti žmogaus problemą, priežastį, kartu su juo ieškoti sprendimo būdą, tam kad pasikeistų jo situacija, įvyktų pokytis.“
	I11	„Sudaro begalę veiksmų, pradėdant nuo poreikio (problemos) nustatymo ir iki paramos įvertinimo, siekiant pasikeitimo kliento aplinkoje.“
	I12	„Tai veiksmas, kurį reikia atlikti, nuo problemos nustatymo iki jos sprendimo.“
	I13	„Sunkus darbas, kuris prasideda nuo prašymų iš kliento priėmimo socialinėms paslaugoms gauti, vertinimo, pagalbos plano sudarymo, poreikio parinkimo, tarpininkavimo, bendravimo, pokyčių fiksavimo, vertinimo.“



6 lentelė. Profesinėje praktikoje priimamų sprendimų dažnumas, (informantų atsakymai)

Subkategorija	Informantai	Patvirtinantys teiginiai
Priimamų sprendimų dažnumas	I1	„Sprendimus priimu praktiškai nuolat. Juk tenka nuspręsti, ar teikti klientui vieną ar kitą paslaugą/paramą, ar klientas atitinka tam tikras sąlygas paramai gauti, ar jis tinkamas būti globėju/rūpintoju ir pan. Aišku, dažniausiai mūsų sprendimai būna tarpiniai, t. y. galutinį sprendimą priima kiti (pvz., dėl vienkartinės pašalpos sprendžia vienkartinių pašalpų skyrimo komisija, dėl maitinimo talonų – socialinio darbo skyriaus vedėja, dėl tinkamumo būti globėju/rūpintoju - teismas. Galiausiai paskutinį žodį taria ir pats klientas. Nes jeigu jam tokia paslauga/parama netinka, nors akivaizdžiai kad ji reikalinga, jis turi teisę atsisakyti.“
	I2	„Sprendimus priimu kiekvieną dieną, jie būna „teigiami“, kai galima patenkinti kliento poreikį, ir „neigiami“, kai negalime patenkinti jo poreikio, kai kliento problemos negalime išspręsti dėl „įstatymų rėmų“ ir negalime jų išspręsti netgi išimties tvarka.“
	I3	„Kiekvieną dieną priimu sprendimus, remiantis taisyklėmis, ir tą pačią procedūrą.
	I4	„Manau, kad esu kompetentinga, savarankiškai kiekvieną dieną priimu sprendimus, vadovaujantis galiojančiais įstatymais.“
	I5	„Taip, dažnai priimu sprendimus, kiekvieną kartą, kai kreipiasi klientas.“
	I6	„Kiekvieną darbo dieną tenka priimti vienokius ar kitokius sprendimus.“
	I7	„Nuolat priimu sprendimus, jie būna arba teigiami arba ne, tarpinio sprendimo varianto nebūna.“
	I8	„Kiekvieną darbo dieną.“
	I9	„Kai kreipiasi klientas.“
	I10	„Sprendimus priimu kiekvieną dieną. Apskritai galima teigti, kad socialinio darbuotojo profesinė praktika susideda iš problemų ir sprendimų, kuriuos mes priimame (arba nepriimame), kad įveiktume tas problemas.“
	I11	„Kasdieną.“
	I12	„Pastoviai, kai reikia spręsti kliento problemą priimu sprendimą, teigiama ar neigiama, priklauso, nepriklauso parama.“
	I13	„Kiekvieną dieną, kiek klientų, tiek būna ir sprendimų.“

7 lentelė. Dažniausiai taikomas problemų sprendimo stilius, (informantų atsakymai)

Sub-kategorija	Infor-mantai	Patvirtinantys teiginiai
Problemų sprendimo stilius	I1	„Man priimtinesnis racionalus sprendimo priėmimo stilius, nes jis grindžiamas loginiu apgalvojimu, nustatomas tikslo pasiekimo laikas ir terminai, kas skatina nuosekliai siekti užsibrėžto tikslo. Be to, taikant šį stilių yra įvertinama daug įvairių veiksmų.“
	I2	„Savo veikloje taikau tik racionalų sprendimo priėmimo stilių, bet kartais „nepaveda” ir intuicija.“
	I3	„Asmeniškai man artimesnis ir dažniausiai taikomas racionalusis sprendimo stilius, nes logiškai vertinama, atskleidžiama informacijos svarba šiam procesui, įsigilinama į problemą. To pasėkoje, priimamas geriausias, kliento interesus atitinkantis sprendimas.“
	I4	„Savo veikloje, priimant sprendimus, viską nuosekliai apgalvoju, įvertinu situaciją, manau, kad racionalus sprendimo stilius man artimas.“
	I5	„Dažniausiai taikomas racionalus sprendimo stilius.“
	I6	„Dažniausiai taikomas racionalus sprendimo stilius, pagal taisykles, tačiau pasitaiko atvejų, kai sprendimą priimu vadovaujantis savo intuicija.“
	I7	„Racionalusis, „negalima dirbti kitaip”.“
	I8	„Racionalusis, kritiškai mąstau, „kas būtų jeigu būtų.“
	I9	„Racionalusis, bet jei trūksta objektyvios informacijos ar teorinių žinių reikia nebijoti remtis intuicija.“
	I10	„Racionalusis, sprendimas turi būti kryptingas, orientuotas į sprendimų priėmimą, nėra rizikos priimti neapgalvotą sprendimą.“
	I11	„Kai problema paprasta, t.y. žinomi sprendimo būdai, yra kelios alternatyvos, arba tik viena, paieškos bei įvertinimo kaštai nedideli, racionalus stilius gana tiksliai apibūdina sprendimo procesą. Bet kartais tiesiog privalai paklausti savo vidinio balso. Taikydama racionalų stilių ir derindama su intuicija, galima priimti efektyvesnius sprendimus.“
	I12	„Racionalusis, nes yra teisėtas, priimtas laikantis veikiančių įstatymų.“
	I13	„Neišeina racionaliai, nėra apibrėžtų pagalbos teikimo taisyklių, tenka spontaniškai priimti sprendimą (tėvai girti, neįsileidžia vaikų į namus, vaikams nėra kur nakvoti.“

8 lentelė. Dažniausiai sprendžiamų problemų analizės lygiai, (informantų atsakymai)

Subkategorija	Informantai	Patvirtinantys teiginiai
Analizuojamų ir sprendžiamų problemų lygmenys	I1	„Dažniausiai individualiame, tačiau kuomet yra teikiama kompleksinė pagalba, tada neretai įtraukiamos ir kitos institucijos/ tarnybos (seniūnija, psichikos sveikatos centras, medikai, policija, kiti socialinės paramos centro skyriai ir kt.).“
	I2	„Individualiame lygmenyje.“
	I3	„Tik individualiame lygmenyje.“
	I4	„Dažniausios – tik kliento lygmenyje.“
	I5	„Individualiame lygmenyje.“
	I6	„Individualiame lygmenyje, tačiau norint išvengti standartinių sprendimų priėmimo, bendradarbiaujant su kitais SPC skyrių specialistais, įvertinus jų nuomones, sprendimai priimami pačios organizacijos lygmenyje.“
	I7	„Individualiame lygmenyje.“
	I8	„Tai mano tiesioginė veikla-individualiame lygmenyje.“
	I9	„Individualiame lygmenyje.“
	I10	„Individualiame ( išskyrus atvejus, kai teikiama kompleksinė pagalba) .“
	I11	„Individualiame lygmenyje.“
	I12	„Individualiame lygmenyje.“
	I13	„Individualiame lygmenyje, bet kai dirbama su socialinės rizikos asmenimis, kai sprendžiama problema yra sudėtinga, sprendimus reikia ieškoti įvairiomis kryptimis, bendradarbiaujant su kitomis institucijomis.“

**Kategorija: Problemų sprendimo etapai, ir veiksniai, turintys įtakos sprendimų priėmimui  
9 lentelė. Problemų sprendimo etapai, (informantų atsakymai)**

Subkategorija	Informantai	Patvirtinantys teiginiai
Problemų sprendimo etapai	I1	„a) preliminarus problemos formulavimas, b) informacijos rinkimas iš kliento ir aplinkos, įvertinimas ir atranka, c) pagalbos/paramos planavimas ir susitarimas su klientu, d) intervencija (veikimas) ir tikrinimas, kaip vyksta intervencijos tikslų pasiekimas, e) įvertinimas ir užbaigimas.“
	I2	„Susitikimas su klientu, informacijos rinkimas, problemos identifikavimas, alternatyvų siūlymas, sprendimų priėmimas, problemos šalinimas.“
	I3	„Nustatau problemą (priežastį), renku informaciją iš kliento ir jo aplinkos, analizuoju gautą informaciją, be abejo ji turi būti patikima, mintyse rengiu planą (t. y. numatau sprendimo proceso tikslus ir pageidaujamus rezultatus (šiam etape būtinas susitarimas su klientu), po to vyksta plano įgyvendinimas. Po to vertinu.“
	I4	„Pirmo susitikimo su klientu metu identifikuoju problemą, renku informaciją iš kliento ir duomenų bazių, prie kurių turiu prieigą, analizuoju turimą informaciją ir duomenis, klientas gali pateikti įvairią informaciją, tačiau atrenku tik tą, kuri reikalinga problemai spręsti, klientui išdėstau galimybes, ką gali gauti, ko negali, planuoju kaip suteikti tą paramą, kartu su klientu nustatau tikslus, be abejo jie turi būti realūs, plano įgyvendinimas, užbaigimas.“
	I5	„Iš pradžių reikia turėti aiškią problemą, nustatyti poreikį ir kliūtis poreikiams tenkinti, renkama informacija, duomenys apie probleminę situaciją, informacija analizuojama, ar patikima informacija, po to socialinis darbuotojas su klientu kuria veiksmų planą. Tą planą sudaro įvairios strategijos, pasirenkama tinkamiausia, įgyvendinamas planas, darbuotojas ir klientas vertina pokyčius.“
	I6	Identifikuojama problema, aptariame su klientu tą problemą (svarbu, kad klientas ją pripažintų), tada „išsikeliame“ tikslą, numatome užduotis, ką reikia atlikti, kad pasiektume tą tikslą, vykdome užduotis, po to kartu su klientu apibendriname rezultatai.“
	I7	„Pirmo susitikimo metu klientas nusako savo problema pvz. kreipiasi dėl kompensacinės technikos, gauname iš jo informaciją, kokią techniką jis norėtų gauti, suteikiame jam informaciją, kokią galima būtų techniką jam skirti, kokius dokumentus jam reikės pateikti, analizuojame gautą informaciją, užpildome prašymą, jei sandėlyje turime pageidaujamą priemonę išduodame iškart, jei ne, klientui reikia laukti, kol ji atsilaisvins, tuomet jam skambiname, kada jis gali ją atsiimti. Paaiškiname kaip reikia naudoti šią priemonę. Etapai - problemos identifikavimas kartu su klientu, informacijos rinkimas, analizė, planavimas, veikla, užbaigimas.“
	I8	„Iš pradžių surenku informaciją apie klientą, jo aplinką ir kartu išaiškiname problemą, užmezgu su juo kontaktą, analizuoju situaciją, susisteminame ir nustatome problemos priežastį, po to planuojame paramą, teikiame ją. Jei reikia teikti operatyvinę pagalbą, formuojame specialistų komandą.“
	I9	„Kartu su klientu įvardiname problemą, renkama informacija iš kliento ir iš duomenų šaltinių, kuriais disponuojame, apibendriname informaciją, atrenkame kas mums reikia problemai spręsti ir planuojame, ką galime padaryti kartu, kad išspręstume tą problemą, ir bandome tą planą įgyvendinti.“
	I10	„Ateina klientas, išsiaiškinu su juo, kokią turi problemą, poreikį, tuomet informaciją renku, analizuoju situaciją ir mąstau, kaip galiu jam padėti pagal įstaigos turimus išteklius.“
	I11	„Renkame informaciją iš kliento, nustatome, kokių tikslu kreipiasi į mus, užmezgame su juo kontaktą, surenkame reikalingą informaciją iš jo lūpų ir duomenų sistemų, apibrėžiame problemą, nustatome jos atsiradimo priežastį, kliūtis, kaip galima būtų ją išspręsti. Planuojame kartu su klientu, ką galima būtų pakeisti jo aplinkoje, kad pašalintume tą problemą.“
	I12	„Susitikimas su klientu, informavimas, konsultavimas, informacijos pateikimas, problemos įvardijimas, tikslų problemai spręsti numatymas, plano sudarymas problemai spręsti, numatomos alternatyvos, plano vykdymas, pokyčių įvertinimas.“
	I13	„Surenkama informacija iš kliento ir jo aplinkos, nustatome problemą kartu su klientu, numatome, ką galima pakeisti, koku būdu, numatome tikslus, planuojame kaip veikti, kad būtų pokytis, veikimas, vertinimas, ar įvyko pokytis, ar ne. Ar galima būtų dar ką nors pakeisti.“

10 lentelė. Veiksniai, turintys įtakos sprendimų priėmimui, (informantų atsakymai)

Sub-kategorija	Informantai	Patvirtinantys teiginiai
Veiksniai	I1	„Pagarba kliento nuomonei, konsensuso paieška, visų „už“ ir „prieš“ įvertinimas, siūlant alternatyvas, socialinio darbuotojo situacinė sprendimo priėmimo kompetencija, kuri padeda identifikuoti problemą, numatyti visus įmanomus sprendimo būdus, įvertinti pasekmes bei padaryti apsisprendimą, turi gebėti įsitraukti į veiklą- sprendimo priėmimo procesą.“
	I2	„Priimančio sprendimą žinios ir patirtis, sprendimų priėmimui suteiktas laikas, kliento motyvacijos lygis, sprendžiant problemą, specialisto bendradarbiavimo kompetencijos reikšmė labai didelė, tai rodyklė į sėkmę, kai reikia priimti neatidėliotiną sprendimą.“
	I3	„Bendradarbiavimas, darbuotojo kompetencija, vertybės, kurias turi darbuotojas ir klientas, nes jos lemia suvokimą ir mąstymą, gebėjimas iškelti tikslą- veiklos orientyrą ir kad jis būtų realus ir įgyvendinamas, remtis tik patikima informacija.“
	I4	„Žinios, kurios reikalingos užduočiai atlikti, kliento ir darbuotojo noras dirbti kartu, tikslo siekimas, komunikacinė kompetencija padeda užmegzti tarpusavio sąveiką sprendimų priėmimo procese, gebėti valdyti komandoje vykstančius procesus.“
	I5	„Informacija, kurią pateikia klientas ir kurią gaunu iš aplinkos, gebėjimas veikti, atsižvelgiant į kliento norus ir galimybes, klientų noras prisidėti sprendžiant jų pačių problemas.“
	I6	„Individualizacija, kiekvienas žmogus įvairiose situacijose yra skirtingas, klientas yra individualybė, su savo individualia problema, ir ją reikia spręsti individualiai, gebėjimas suprasti savo klientus bei įsijauti į jų problemas.“
	I7	„Manau, kad darbuotojo kompetencija, darbuotojo asmenybė, tuomet sprendimas atspindi darbuotojo vertybių sistemą, padarumą, moralę, šeimos lūkesčiai, aplinkos nuomonės, požiūriai.“
	I8	„Darbuotojo žinios, bendradarbiavimas, kliento motyvacijos lygis, sprendžiant problemą, klientas turi pats pripažinti, kad turi problemą, nevengti apie tai kalbėti, paslaugos finansuojamos iš valstybės ir savivaldybės lėšų, įstatymu nustatyta tvarka numatyti atvejai, kada klientui gali būti suteikta paslauga, ji teikiama atlikus poreikio vertinimą. Negalime teikti paramos, jei klientas neturi tokios teisės. Konsultuojant klientus, padedant spręsti jiems problemas, svarbu gerai pažinti savo galimybes, remtis vertybėmis, kurios pagelbėtų pasiūlyti tinkamas alternatyvas problemų sprendimui.“
	I9	„Informacija, kliento individualumas, socialinio darbuotojo tarpininkavimo kompetenciją galima pavadinti galinga jėga, jos dėka siekiama bendro susitarimo kliento labai.“
	I10	„Klientų motyvavimo, įgalinimo veiksniai, informacija - ji visada reikalinga problemai spręsti, žinios tinkamam sprendimui paruošti, palaikantys santykiai tarp bendradarbių, resursai –labai svarbus veiksnys priimant sprendimus, ne visi klientai gali gauti paslaugą, PVZ. neįgalieji ir pensininkai aprūpinami kompensacine technika nemokamai, bet pasitaiko atvejų, kai reikia palaukti, kada ji bus grąžinta, arba brangi technika skiriama nemokamai 1 grupės invalidams ir vaikams su negalia, kai kiti turi mokėti skirtumą tarp gaminio kainos ir valstybės kompensuojamos sumos.“
	I11	„Manau, psichologiniai veiksniai, kurie yra pagrindinė psichologinė jėga, veikianti žmogų, kuris turi padaryti sprendimą, yra jo asmenybė. Asmenybė gali būti apibrėžta įvairiai. Tai fizinė ir protinė sistema, kuri ir lemia jo prisitaikymą gyvenime. Kitaip tariant, asmenybė sutvarko mūsų pasirinkimą vienoje ar kitoje situacijoje, komandos veikla – priimant sprendimus siekti bendro susitarimo.“
	I12	„Aplinkos veiksniai - kai aplinka rizikinga ir sunku numatyti galimas situacijas, negalima aiškiai numatyti sprendimo eigos. Labai svarbus yra laikas, jis gali pakeisti sąlygas, dėl to sprendimą tikslinga priimti greičiau, bendradarbiavimas, kuris siejamas su mokėjimu dirbti kartu su kitais specialistais bei klientais, šie veiksniai padeda kurti palankią veiklos atmosferą. Konsultuodama daug dėmesio skiriu savo ir kliento laikysenai, gestams, veido išraiškai ir akių kontaktui, nes dažnai kūno kalba išraiškingesnė už žodžius ir teikia daugiau informacijos“.
	I13	„Galiojantys įstatymai, apibrėžiantys paramos teikimą, jausmų apimta kliento bloga nuotaika, kuri trikdo bendravimą, keliami nepagrįsti reikalavimai, visa tai trukdo įsiklausyti ir suprasti situaciją, kliento norai pakeisti problemine situaciją turi sutapti su jo veiksmiais, bendradarbiavimas – norint integruoti skirtingų šaltinių informaciją, sprendžiant problemas.“

**11 lentelė. Klientų suinteresuotumas ir aktyvumas problemų sprendimo procese, (informantų atsakymai)**

Sub-kategorija	Informantai	Patvirtinantys teiginiai
Klientų suinteresuotumas ir aktyvumas	I1	„Dauguma klientų yra motyvuoti, todėl jie yra pakankamai aktyvūs. Tuo tarpu, nemotyvuoti klientai dažniausiai nemato problemos, praktiškai nėra aktyvūs. Tik pradėjus su jais intensyviai dirbti, didėja jų aktyvumas. Pasitaiko atvejų, kai klientas praranda viltį, pasijunta nevisavertis, tampa priklausomas nuo socialinio darbuotojo, t.y. išnyksta jo aktyvumas sprendžiant problemas, dėl to darbuotojas patiria įtampą.“
	I2	„Vienareikšmiškai pasakyti, kad klientai yra aktyvūs ar neaktyvūs negalima. Manau, kad tai priklauso nuo paties kliento, ar jis suinteresuotas greitai išspręsti problemą, ar ne. Galima teigti, kad didesnę dalį besikreipiančių klientų kreipiasi pagalbos būdami motyvuoti, tačiau kita dalis visada laukia, kol ką nors jiems pasiūlysi, kol už juos priimsi sprendimą - jie be iniciatyvos.“
	I3	„Didžioji dalis besikreipiančiųjų klientų išties labai suinteresuoti priimant sprendimus: žino, kokių tikslu ateina į mūsų centrą, kokios paslaugos teikiamos. Jie suinteresuoti, kad jų problema būtų išspręsta greitai ir kokybiškai. Bet kita dalis klientų priešiška nusiteikę, laikosi nuomonės-atėjau į instituciją, o visa kita darbuotojo pareiga. Sunku išmokyti savarankiškai spręsti problemas. Negaliu sakyti, kad jie nenori pokyčių, tačiau jų pastangos būna minimalios. Ir darbuotojui reikia pridėti daug pastangų, kad „išjudintų klientus“, kad kartu spręstų jų problemas.“
	I4	„Manau, kad tie klientai, kurie peržengė paramos centro slenkstį, jau žino, dėl ko atėjo, tikisi gauti paramą, informaciją. Jie yra suinteresuoti, motyvuoti spręsti jų problemas. Tačiau dalis besikreipiančiųjų klientų yra romų tautybės, su kuriais darbas yra sunkesnis. Atrodo, kad jie nori pokyčių, nori gauti paramą, tačiau jų pastangos žemiau negu minimalios. Ir socialinis darbuotojas praktiškai visada priima už juos sprendimus.“
	I5	„Praktiškai visi klientai suinteresuoti sprendžiant jų problemas, nes jų namuose teikiamos jiems reikalingos paslaugos. Gana aktyvūs, nes jie žino, kokia reali pagalba jiems bus teikiama.“
	I6	„Jei klientas motyvuotas, tai ir aktyvesnis, priimant sprendimus. Vieni klientai labai suinteresuoti, pvz., grąžinti vaikus į šeimą ne dėl to, kad globaliai pasikeičia jų gyvenimo būdas ir jie nori pokyčių, o todėl, kad, sugrąžinus vaikus į šeimą, jiems bus atnaujintas socialinės paramos mokėjimas, nes jie iš to ir gyvena. Kitiems klientams „atsilaisvins rankos, jei vaikai bus paimti, niekas jų nekontroliuos, nereikės keisti gyvenimo būdo. Įvairūs klientai ir jų suinteresuotumas taip pat įvairūs, skirtingi motyvai.“
	I7	„Praktiškai visi aktyvūs, pvz., jei trūksta kokio nors dokumento, jie stengiasi kuo greičiau jį pateikti, skambina mums, teiraujasi, ragina. Visi labai suinteresuoti, nes techninės pagalbos priemonės jiems reikalingos tam, kad palengvintų jų arba šeimos narių gyvenimo sąlygas - jie mato realią pagalbą.“
	I8	„Pasitaiko įvairių klientų: yra motyvuotų ir nemotyvuotų. Nuo to priklauso jų suinteresuotumas spręsti jų pačių problemas. Aktyvumas galbūt priklauso nuo to, kaip klientas suvokia realią pagalbą, pokytį.“
	I9	„Iš dalies suinteresuoti, dažniau pasyvūs, socialiniam darbuotojui reikia pridėti daug pastangų. Jų nuomone, kad „jei atėjai į SPC, tai jau jie ir turi pasirūpinti klientais, jų problemomis“.
	I10	„Manau, kad visi pakankamai aktyvūs, bet kartais tenka raginti. Įvairūs, bet dauguma suinteresuoti.“
	I11	„Didžioji dalis tikrai suinteresuota. Jei pats klientas nori pokyčių, tuomet ir stengiasi, būna aktyvesnis.“
	I12	„Be abejo, suinteresuoti, juk žino, kad bus suteikta parama. Praktiškai visi aktyvūs, žino, ko atėjo į SPC, ir kokią paramą gaus.“
	I13	„Labai suinteresuoti, nes vaikams iš šeimų, kurie turi priklausomybę nuo alkoholio ar narkotikų, organizuojami užsiėmimai, pramogos, išvykos, edukacija, ir tai jiems nieko nekainuoja. Tačiau neaktyvūs, vangūs, reikia motyvuoti, retas, kuris rodo iniciatyvą, kad pakeistų esamą situaciją.“

**Kategorija: Profesinėje praktikoje priimamų sprendimų kliūtys, konfliktų priežastys**

**12 lentelė. Kliūtys priimant sprendimus, (informantų atsakymai)**

Subkategorija	Informantai	Patvirtinantys teiginiai
Sprendimų priėmimo kliūtys	I1	<p>„Dažniausiai priimti sprendimus nėra sunku. Tačiau kartais klientai savo elgesiu sutrikdo tavo pusiausvyrą ir pradėsi galvoti, kad klientas pats savo elgesiu neskatina priimti palankiausio sprendimo. Tokioje situacijoje gelbsti suvokimas, kad klientą reikia priimti tokį, koks jis yra ir „jausmai nėra tinkami šioje situacijoje. <b>Tiriant problemą:</b> kartais sunku išsiaiškinti tikrąsias problemos priežastis, ar problema kyla dėl kliento individualių savybių, ar dėl netinkamos sąveikos su aplinka, ar tai reali problema, ar tariama? Suprantama, kad nuo atsakymo į šiuos klausimus priklauso ir tolimesnė pagalba/paramos eiga. <b>Nustatant svarbiausius faktus ir jų šaltinio patikimumą:</b> kadangi informacijos šaltinis yra ir pats klientas, ir dokumentai, ir aplinka. Būtina nuspręsti, ar gauta informacija yra nuomonė, ar faktas. Ar informacija neprieštarauja jau turimi, jei taip, tai kodėl? Nuolat turi kritiškai vertinti kiekvieną faktą ir jo pateikimo šaltinį. <b>Išskiriant (apibrėžiant) pagrindinę problemą:</b> praktikoje pasitaiko, kad klientai kartais nepastebi pagrindinės problemos, o vardija šalutines, kurių išsprendimas neturės esminio poveikio susiklosčiusiai situacijai. Todėl tenka su klientais ne kartą nagrinėti tą pačią situaciją, siekiant išryškinti tikrąją problemą (dažniausiai tai pasitaiko teikiant kompleksinę pagalbą). <b>Nustatant ir išskiriant iškilusias etines problemas:</b> jokių ypatingų sunkumų nekyla. <b>Nustatant pagrindinius suinteresuotus asmenis, organizacijas:</b> praktiškai visada šitas aspektas yra aiškus. <b>Numatant alternatyvas:</b> alternatyvos visada paaiškinamos klientui, todėl jis žino, ko galima tikėtis. <b>Planuojant problemos sprendimą:</b> visada planuoju problemų sprendimą kartu su klientu, ieškau bendro susitarimo. Jokių ypatingų sunkumų nebūna, nebent jei klientas nemotyvuotas. Tada tenka daug padirbėti su klientu. <b>Numatant kliūtis:</b> jos arba yra, arba ne. <b>Atliekant suplanuotus veiksmus:</b> kliento nenoras dėti savo pastangas. <b>Vertinant pasiektus rezultatus:</b> dažniausiai rezultatas yra pamatuojamas, aiškiai matosi ar pasiektas tikslas, ar ne. Tačiau sudėtinga vertinti rezultatus dirbant su kompleksinę pagalbą gaunančiais asmenimis. Atrodo, kad pažanga įvyksta, tačiau ateina tam tikras „sąstingis“ kliento veiksmuose ir tenka pradėti vertinti, ar tai, kas buvo pažanga, buvo „lašas jūroje“.“</p>
	I2	<p><b>Tiriant problemą:</b> vieno asmens teikiama informacija, nežinant kitos pusės informacijos. <b>Išskiriant (apibrėžiant) pagrindinę problemą:</b> yra kelios problemos, jos visos svarbios.“</p>
	I3	<p>„Dažnai šeimos, gaunančios piniginę socialinę paramą nėra pakankamai motyvuotos keistis, savarankiškai spręsti savo problemas. <b>Planuojant problemos sprendimą,</b> sunku derinti veiksmus ir sprendimus, organizuojant pagalbą socialinės rizikos šeimoms, nes nenori pokyčių.“</p>
	I4	<p>„<b>Tiriant problemą</b> dažnai pasitaiko avėjų, kai klientas nesugeba pateikti informacijos apie save, socialiniam darbuotojui reikia „kapstyti“ kur jis buvo, kas, kur ir ką jam pasakė, kokią paramą norėtų gauti, nežino paramos pavadinimo, iš kokios institucijos gauna. Tuomet reikia patikrinti informaciją iš visų turimų duomenų bazių ir pačiam identifikuoti kliento problemą ar poreikį. Mes visi žinome, kad klientas pats turi apsispręsti priimant sprendimą, tačiau pasitaiko atveju, kai akivaizdžiai matai, kad jo pasirinktas sprendimas tikrai nėra geras, tuomet pradėsi motyvuoti klientą, aiškinti jam, kokios teigiamos ir neigiamos sprendimo pusės, kokie privalumai ir trūkumai tų sprendimų. Kartais tenka elgtis ryžtingai, derėtis su klientu. Aš jaučiu atsakomybę už klientą, už jo poreikius, privalau jam padėti surasti jam „tinkamą sprendimą“ tuo pačiu nepažeidžiant kliento noro.“</p>
	I5	<p>„<b>Kartais nepakanka</b> laiko paslaugai atlikti (trūksta socialinių darbuotojų, kurie atlieka paslaugas kliento namuose). Mūsų tarnybos veikloje taikomas rotacijos principas, tam kad „klientai neprisirįštų prie darbuotojų“, (pvz. pripranta prie darbuotojo, kaip prie šeimos nario, draugo), pasitaiko atveju, kai paslaugų gavėjai priešinasi paslaugų namuose tarnybos darbuotojų rotacijai, arba kai reikia pavaduoti darbuotoją jam atostogaujant, arba ligos atveju. Reikia įdėti nemažai pastangų, tam kad įrodytume klientui, kad tokia procedūra būtina.“</p>

12 lentelės tęsinys kitame puslapyje

16	<p>„<b>Tiriant problemą</b> klientas nenori pripažinti problemos. <b>Planuojant problemas sprendimą</b> atsiranda pasyvumas, apatija, neviltis „gerai kaip yra, nematau reikalo nieko keisti“, klientams priimtinas jų gyvenimo būdas, nenori pokyčių. Galima pabrėžti, kad didelis darbo krūvis (apie 40 socialinės rizikos šeimų tenka vienai socialinei darbuotojai), trūksta laiko bendravimui su šeimomis. Labai daug „biurokratinio darbo“. Pastoviai teikiame informacijas į VTAT‘ą, rašome įvairius užklausimus. Noriu pažymėti, kad viename kabinete dirba daug socialinių darbuotojų, pažiedžiamas konfidencialumas, privatumas. Tam, kad nebūtų „suvaržomas klientas“, tenka išeiti iš kabineto ir bendrauti su juo koridoriuje. Pagrindinė kliūtis – tai, kada klientas nemotyvuotas, nenori nieko keisti.“</p>
17	<p>„<b>Tiriant problemą</b> dažnai klientai neturi reikiamų dokumentų, pagal kuriuos galima būtų spręsti, kokia priemonė priklauso klientui, galima teigti, kad mažai informacijos gauna iš medikų. Kai kurie klientai nenori imti seną kompensacinę techniką, nori tik naujos, negalime priimti sprendimo dėl poreikio patenkinimo, jis atidedamas vėlesniam laikui. „Žiauriai“ trūksta techninės pagalbos priemonių.“</p>
18	<p>„<b>Planuojant problemas sprendimą</b> sunku, jei klientas elgiasi pasyviai, dažnai savo problemas ir jų sprendimą „krauna“ darbuotojui. Reikia pridėti nemažai pastangų, kad „išjudintume“ klientą, nes be jo dalyvavimo nieko neišspręsi. Pvz., dirbant su klientais, kurie įsiskolinę už būstą, tenka bendradarbiauti su skolų išieškojimo tarnyba, kad skolos būtų atidėtos ilgesniam laikui, kad šeima su vaikais nebūtų iškeldinta iš būsto. Pasigendama geranoriškumo ne tik kliento atžvilgiu, bet ir mūsų, socialinių darbuotojų atžvilgiu.“</p>
19	<p>„<b>Tiriant problemą</b> keblumų kelia informacijos stoka, klientai atsargiai užmezga santykius su darbuotoju, kliento gynybinės pozicijos, (kai kreipiasi gyventojai be pastovios gyvenamosios vietos, grįžę iš įkalinimo vietų, mažai ką gali apie save pasakyti; gydytojų neįskaitomas raštas (neįmanoma perskaityti vaistų receptus, jei kreipiasi klientas dėl vienkartinės paramos). Kitų darbuotojų abejingumas kliento problemai spręsti. Pvz., iš X- ligoninės į SPC, be asmens dokumento buvo atvežtas klientas, jam ligoninėje buvo suteikta tik būtinoji medicininė pagalba, o po to „išmestas“ iš ligoninės, nes neturėjo paso ir socialinio draudimo. Kadangi tas ligonis neturėjo būsto, buvo susisiektas su nakvynės namais, ir jis buvo ten nuvežtas SPC transportu. Tačiau medicininės pagalbos jis taip ir nesulaukė ir po kelių dienų mirė. Ligoninės socialiniai darbuotojai privalėjo padėti jam, gauti asmens dokumentą, nors ir laikiną, tačiau buvo abejingi žmogaus problemai. Kartais pasijunti taip, lyg „surištos tavo rankos“, negali priimti sprendimo, kokio norėtum, „varžo įstatymai“.“</p>
110	<p>„<b>Tiriant problemą</b>, kai klientas negali įvardinti savo problemos, nesako tiesos, nėra linkęs pasitikėti socialiniais darbuotojais, neturi pagrindinių dokumentų, tuomet negalime spręsti, kokią paramą galima būtų jam teikti. Dažnai klientai nežino net kokios paramos norėtų gauti. Kartais negali planuoti sprendimo, nes klientas atsisako dalyvauti sprendimo priėmimo procese, (man sunku, aš jau pavargau, neturiu ką duoti vaikams valgyti, o jūs gaunate atlyginimą, tai ir galvokite, čia jūsų darbas, už tai gaunate atlyginimą).“</p>
111	<p>„Motyvacijos keistis stoka. <b>Numatant alternatyvas, planuojant problemas sprendimą</b> kliūtis kelia klientų abejingumas, nusivylimas, vangumas, klientas gali įsijausti į priklausomybės nuo socialinio darbuotojo padėtį.“</p>
112	<p>„<b>Kliūtys, kai trukdoma bendrauti su klientu</b>, t.y. kabinete esantys kiti klientai (trukdo išsaugoti konfidencialumą), triukšmas. Kai klientas ne tai, kad nežino kaip pakeisti situaciją, kad įvyktų pokytis, bet ir nenori žinoti, jis gyvena ta diena, nesvarbu, kas bus rytoj.“</p>
113	<p>„<b>Tiriant problemą</b> kartais būna sunku išgauti tikrą informaciją, asmenys gyvena sukurtame fantazijų pasaulyje. Reikia išsiaiškinti realią situaciją. Kai asmenys nemato problemos savyje, nepripažįsta jos, sunku įgalinti juos keistis.“</p>



13 lentelė. Galimų konfliktų priežastys, priimant sprendimus, (informantų atsakymai)

Subkategorija	Informantai	Patvirtinantys teiginiai
Konfliktų priežastys	I1	„Stengiuosi nekonfrontuoti su klientais, tačiau kartais kyla nesutarimai dėl būtinų kliento veiksmų, siekiant išspręsti esamą situaciją. Tada bandau paaiškinti, kas atsitiks, jeigu klientas neatliks tų veiksmų ar savo įsipareigojimų.“
	I2	„Klientų nenorėjimas veikti, motyvacijos nebuvimas, kai klientų lūkesčiai negali patenkinti jų poreikių, nes riboti įstaigos išteklių.“
	I3	„Konfliktai galimi, kai pasakai klientui, kad pagal galiojančius įstatymus mes negalime patenkinti Jūsų poreikių. Tada prasideda grasinimai skundais, darbuotojų įžeidinėjimai, kad neva Jie sėdi ir nieko nedaro, tam kad padėtų žmogui. Valdau situaciją, nekonfliktuoju, paaiškinu klientui, kad mes esame tik įstatymų vykdytojai ir šiuo metu negalime suteikti jiems paslaugos.“
	I4	„Praktinėje veikloje pridedu visas savo pastangas, kad valdyčiau situaciją ir nebūtų konfliktų. Tačiau jų vis vien pasitaiko. Pvz., nustatant specialiųjų poreikių dydį, ne visi sutinka su tuo sprendimu (kuo didesnis poreikio dydis, tuo didesnės būna lengvatų kelionių, vaistų kompensavimui), kiti klientai reiškia pretenzijas dėl neįgalųjų pažymėjimų išdavimo terminų (pagal galiojančias taisykles jie išduodami per 1 mėn. nuo prašymo pateikimo dienos), o per tą laikotarpį, kai klientas neturi pažymėjimo, jis negali naudotis lengvatomis.“
	I5	„Stengiuosi išlaikyti pusiausvyrą, sprendžiant klientų problemas. Aišku, kad galimi konfliktai. Jie kyla dažnai dėl to, kad, siekiant išspręsti problemą, klientas nenori pridėti jokių pastangų, (pvz., atsisako pateikti pažymas iš kitų institucijų, teikdamas, kad šiais laikais viskas kompiuterizuota, ir mes turime visas duomenų bazes, o tik tyčiojamės iš klientų, varinėdami juos dėl pažymų). Dažnai socialiniai darbuotojai, tam, kad neužlaikytų sprendimo priėmimo, patys rašo užklausimus į kitas institucijas, kad gautų reikalingą informaciją.“
	I6	„Į mus kreipiasi pagalbos klientai, kurie kartais būna pikti, priešiški nusiteikę, nepasitiki darbuotoju, atsiranda išankstinis nusistatymas. Jiems labai sunku užmegzti santykius su darbuotoju. Aš turiu omenyje klientus, kurie kreipiasi pagalbos ne savo noru. Klientas nenori suprasti darbuotojo noro jam padėti. Tik parodžius klientui dėmesį, rūpestingumą kliento rūpesčiams, stengiamasi sumažinti kliento pasipriešinimą pagalbai, jam paaiškinama, kokia bus nauda iš paslaugos. Jei klientas motyvuotas pakeisti esamą situaciją, sėkmė garantuota, konfliktų negali būti.“
	I7	„Galbūt, klientų nenoras prisidėti sprendžiant jų pačių problemas. Mes pastoviai turime „kontroliuoti“ šeimą (pvz., klientai vedžijami už rankų į kitą paramos centro skyrių, kad prasitęstų socialinę pašalpą, nes, priešingu atveju, šeima gali likti be lėšų pragyvenimui; tenka priminti, kad nurodytą dieną nepamirštų nuvykti į darbo biržą; skambinti į mokyklą, klausti, ar vaikai lanko mokyklą.“
	I8	„Konflikto tikimybė yra, nes susiduria skirtingo išsilavinimo, patirties žmonės, kurių skirtingos vertybės, požiūriai. Vieni klientai bendrauja pagarbiai, kiti išlieja savo pyktį, „visi kalti dėl jį ištikusios nelaimės, nesėkmės, ligos“. Pasitaiko atvejų, kad pats darbuotojas turi pasirūpinti dėl reikiamų (trūkstamų) dokumentų pateikimo, nes pareiškėjas kategoriškai atsisako juos pateikti. Tik kitų darbuotojų geranoriškumas padeda išspręsti problemą, kad išvengtume konfliktų. Labai svarbu gebėti tinkamai bendrauti su klientu, gebėti jam atleisti ir spręsti konfliktus kartu. Bet kokių atvejų, reikia valdyti situaciją ir rasti išeitį iš susidariusios padėties.“

## 13 lentelės tęsinys

19	„Konfliktai yra ir visada bus, nes ne visais atvejais galime patenkinti klientų poreikius. Pvz., vadovaujantis teisingumo principu, negalime vienam klientui duoti dviejų priemonių, kai žinome, kad kitas neturi nei vienos. Tarnyba aptarnauja gyventojus, kurie deklaruoja gyvenamąją vietą Vilniuje ir tuos gyventojus, kurie gydomi Vilniaus m. gydymo įstaigose pagal faktinę gyvenamąją vietą Vilniuje. Ir pasitaiko pykčio, kai mes negalime priimti kliento prašymo dėl poreikio tenkinimo, kol jis nepateikia pažymos iš gydymo įstaigos. Dėl tos priežasties sprendimo priėmimas užsilaiko. Klientai nenori suprasti, kad trūksta techninės pagalbos priemonių, „jiems reikia dabar ir naujos“ Konfliktai būna ir tada, kai darbuotojas negali pasakyti tikslios datos ir laiko, kada gaus priemones, kada galės informuoti klientą apie tai. Konfliktai būna ir tada, jei klientas pageidauja, kad priemonės būtų pristatytos į namus. Gaila, bet mūsų tarnyba neteikia tokios paslaugos. Manau, kad reikėtų.“
110	„Aptarnauju asmenis, kurie grįžo iš įkalinimo vietų, asmenis, neturinčius pastovios gyvenamosios vietos. Kai negaliu išspręsti problemos „čia ir dabar“ - būna konfliktai.“
111	„Kai negalime patenkinti klientų poreikių, nes jų norai didesni, nei mes galime jiems padėti, tuomet ir būna konfliktai. Griežtai apibrėžtos veiklos sritys turi ir neigiamų padarinių, nes žmonės siuntinėjami nuo vieno darbuotojo prie kito, nes tai neįeina į jo veiklos ribas.“
112	„Negaliu įvardinti tai kaip konflikto, bet dalis klientų reiškia nepasitenkinimą, kai darbuotojas lankosi jo namuose tam, kad nustatytų specialiuosius poreikius neįgaliojo pažymėjimui gauti, kai reikia patikrinti buitines sąlygas, kai skiriama parama išimties atvejais.“
113	„Kai lankaisi pas klientą iš rizikos šeimos namuose, o jis girtas. Nemato problemos (geria visi, ne aš vienas, o ką, jūs negeriate?, nejuokinkite, vaikai turi ką valgyti, ko gi jūs norite, ko jūs kišatės į mūsų gyvenimą).“

**Kategorija: Specialistų komandos vaidmuo sprendimų priėmimo procese**  
**14 lentelė. Specialistų komandos poreikis sprendimų priėmimo procese,**  
**(informantų atsakymai)**

Subkategorija	Informantas	Patvirtinantys teiginiai
Specialistų komanda	I1	„Komanda buriama pagal poreikį, kuomet matau, kad vienas darbuotojas negalės veiksmingai suteikti pagalbos arba jo pagalba yra nepakankama. Komanda buriama pagrįdte teikiant kompleksinę pagalbą.“
	I2	„Socialiniai darbuotojai dirba komandoje su socialinio darbo organizatoriais ir yra jiems pavaldūs, kartu sprendžia kliento problemas. Tačiau jei kliento problemų sprendimui reikalinga kitų specialistų pagalba, tai klientai dažniausiai nusiunčiami pas kitus specialistus, jiems reikiamus. Tai gali būti specialistai ne tik iš mūsų Paramos centro. Praktiškai komandos buriamos teikiant kompleksinę pagalbą, tai yra naujas pagalbos suteikimo būdas.“
	I3	„Šeimose kylančios problemos dažniausiai būna kompleksinės, ir vienam socialiniam darbuotojui gali „pritrūkti“ kompetencijos jas spręsti. Svarbu žinoti, ką įtraukti į komandą, sprendžiant kliento problemas, žinoti „socialinių institucijų tinklą. O kaip dažnai tenka burti komandą, galiu pasakyti, kad ji buriama pagal poreikį.“
	I4	„Savo praktikoje labai retai tenka kreiptis į kitus specialistus, juolab burtis į komandą. Mano veiklos sritis labai konkreti, negali būti jokio kūrybiškumo ir neaiškumo. Jei matau, kad dėl ko nors abejoju, tai pasiskambinu į tam tikrą instituciją ir patikslinu duomenis.“
	I5	„Komanda buriama pagal situaciją (pvz., kai reikia nuvykti į namus pas klientą, su pažeista psichika), kai teikiama kompleksinė pagalba.“
	I6	„Pagal poreikį, pvz., skambina į centrą mokyklos socialinė pedagogė, „darykite ką nors, vaikai vėl nelanko mokyklos...“, arba skambina iš VTAT‘o, kviečiami dalyvauti posėdyje, sprendžiant vaiko paėmimo iš šeimos klausimą.“
	I7	„Praktiškai kasdieną bendraujame telefonu su Techninės pagalbos neįgaliesiems centru (jis aprūpina mus priemonėmis), su poliklinikomis (konsultuojamės, kas geriau žmogui, kokios priemonės), gerontologijos centrais, Antavilių pensionatu, nakvynės namais, ligoninėmis.“
	I8	„Kai yra būtinumas, matau, kad mano kompetencijos neužtenka, tai kreipiuosi į kitus specialistus.“
	I9	„Retai, bet tenka.“
	I10	„Jei problema kompleksinė, tai ir kreipiuosi į kitus specialistus, kartu ir sprendžiame problemą.“
	I11	„Retai, kartais pasiskambinu kitiems specialistams iš kitų įstaigų, jei neužtenka informacijos, kurią turime iš duomenų bazės.“
	I12	„Jei atsiranda tam poreikis, bendras darbas gali apsiriboti vienu, dviem susitikimais, o gal ir telefono skambučiais.“
	I13	„Dažnai su VTAT‘u , socialiniais pedagogais, psichologais, socialinių išmoky skyriumi.“

15 lentelė. Specialistų komandos nauda sprendimų priėmimo procese, (informantų atsakymai)

Subkategorija	Informantas	Patvirtinantys teiginiai
Specialistų komandos naudingumas	I1	„Visų pirma, kiekvienas specialistas gali pasiūlyti įvairias pagalbos rūšis ar išeitis iš esamos kliento situacijos, o tai didina kliento problemos išsprendimo galimybes. Tuo pačiu kiekvienas specialistas įvertina esamą situaciją, o tai padeda išvengti subjektyvumo ir šališkumo. Be to, kiekvienas turi savo „įgūdžius“ kaip įgalinti klientą. Tai naudinga, siekiant tinkamo rezultato, be to, kitas komandos narys gali pasimokyti, kaip reikėtų elgtis, patobulinti savo sugebėjimus, žinias.“
	I2	„Efektyviau išsprendžiama kliento problema, komandose darbas geriau koordinuojamas, mažesnė dubliavimosi tikimybė, kiekvienas komandos narys atsakingas už tam tikrą veiklos sritį, sprendimų priėmimo procese.“
	I3	„Skirtingos komandos narių asmenybės ir patirtis leidžia atrasti ir priimti kokybiškus sprendimus. Darbuotojai dalijasi darbo patirtimi ir įgūdžiais.“
	I4	„Vadovaujuosi principu „dvi galvos geriau už vieną“, kiti specialistai į tą pačią problemą, situaciją gali pažiūrėti iš kito kampo, ko pats nepamatai. Efektyviau ir greičiau išsprendžiamos problemos.“
	I5	„Dirbant su šeimomis svarbus komandinis darbas, jis sudaro sąlygas kompleksiskam problemų sprendimui, vieno socialinio darbuotojo kompetencijos neužtenka. Dažnai reikalingi įvairių specialistų žinios, gebėjimai, kurie užtikrina veiksmingą socialinės pagalbos organizavimą. Komandiniu darbu galima išplėsti tarpinstitucinį bendradarbiavimą.“
	I6	„Skirtinga specialistų patirtis, žinios, įgūdžiai, daugiau idėjų sprendžiant problemas, atsakomybės pasidalinimas tarp komandos narių.“
	I7	„Komandos nariai gali papildyti vienas kitą, jie atlieka skirtingus vaidmenis bendram tikslui pasiekti. Veiksmingas socialinės pagalbos organizavimas, reikalingos įvairių sričių žinios.“
	I8	„Manau, problemos būna išsprendžiamos profesionaliau.“
	I9	„Įvairi patirtis, įvairios žinios, pasidalinama informacija.“
	I10	„Komanda greičiau reaguoja į pokyčius, nei vienas darbuotojas.“
	I11	„Kitos srities specialistų žinios gali būti svarbios priimančiam sprendimą.“
	I12	„Problemos sprendžiamos kompleksiskai.“
	I13	„Visapusiškesnė pagalba.“

**16 lentelė. Socialinės paramos centro socialinių darbuotojų socialiniai partneriai problemų sprendimo procese, (informantų atsakymai)**

Subkategorija	Informantai	Patvirtinantys teiginiai
Socialiniai partneriai	I1	„Asmeniškai aš dažniausiai dirbu komandoje su seniūnijos darbuotojais, psichikos sveikatos centro darbuotojais. Įtraukiami ir darbuotojai iš kitų centro skyrių, tokių kaip Pagalbos į namus skyrius, Psichikos negalią turintiems asmenims tarnybos, rečiausiai įtraukiami policijos pareigūnai.“
	I2	„Su kitų skyrių socialiniais darbuotojais, mokyklos socialiniais pedagogais, policijos pareigūnais (retai), Vaikų teisių apsaugos tarnyba, pensionatais, socialinių išmokų specialistais, poliklinikomis, nakvynės namais, Caritu, NVO (labdaros valgyklos).“
	I3	„VTAT, Vaikų dienos centrų soc. darbuotojais, nepilnamečių reikalų inspektoriams, mokyklų soc. darbuotojais, sveikatos priežiūros specialistais, vaikų globos namų soc. darbuotojais, kitais socialiniais darbuotojais (bendradarbiais).“
	I4	„Su seniūnijose dirbančiais socialiniais darbuotojais, su socialinių išmokų specialistais, su SODROS specialistais, Migracijos tarnybos specialistais, ligoninės darbuotojais, Neįglumo ir darbingumo lygio nustatymo tarnybos specialistais, nakvynės namų socialiniais darbuotojais, Vilniaus miesto vaiko ir motinos pensionu.“
	I5	„Su ligoninės specialistais, pensionatais, su socialiniais darbuotojais iš kitų skyrių, seniūnijomis, įvairiomis institucijomis.“
	I6	„VTAT“as, mokyklos, vaikų dienos centrai, darželiai, specialistai iš išmokų skyriaus, socialinio darbo organizatoriai.“
	I7	„Sveikatos priežiūros specialistai, Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnyba.“
	I8	„Socialinių išmokų specialistais, migracijos tarnybos specialistais, VTAT, mokyklos, gydymo įstaigos, NVO.“
	I9	„Asmeniškai man tenka dirbti komandoje su socialiniais darbuotojais iš nakvynės namų, pataisos inspekcijos specialistais, socialinės paramos centro darbuotojais, vedėja, centro buhalterija, migracijos tarnyba, socialinių išmokų skyriaus darbuotojais.“
	I10	„Su SPC skyrių darbuotojais, sveikatos priežiūros specialistais, NVO, šiaip su įvairiom institucijom pagal poreikį, sprendžiant kliento problemą.“
	I11	„VTAT, SPC kitų skyrių darbuotojai, mokyklos, gydymo įstaigos, nakvynės namai.“
	I12	„Mokyklos socialiniais pedagogais, SPC soc. išmokų skyriaus darbuotojais, policija, nakvynės namais, VTAT.“
	I13	„Psichologai, soc. pedagogai mokyklų, SPC kiti specialistai, VTAT, policija, nakvynės namai.“