

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

**DAIVA MIKNIUTĖ  
SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS  
NUOLATINĖS STUDIJOS  
SOCIALINĖS ATSKIRTIES GRUPĖS IR  
PAGALBOS JOMS STRATEGIJOS**

**Magistro baigiamasis darbas**

Darbo vadovė -  
*doc. dr. Odeta Merfeldaitė*

Vilnius, 2011

## TURINYS

<b>IVADAS</b> .....	3
<b>1. SOCIALINĖS ATSKIRTIES CHARAKTERISTIKA</b> .....	7
1.1. Socialinės atskirties samprata.....	7
1.2. Socialinės atskirties priežastys.....	12
1.3. Socialinės atskirties grupių charakteristika.....	17
<b>2. SOCIALINĖS PAGALBOS ATSKIRTIES GRUPĖMS ORGANIZAVIMAS</b> .....	20
2.1. Socialinės pagalbos samprata.....	20
2.2. Institucijos, teikiančios socialinę pagalbą.....	24
2.3. Socialinės pagalbos strategijos.....	29
2.4. Socialinių darbuotojų veiklos aspektai mažinant socialinę atskirtį.....	34
<b>3. TEIKIAMOS PAGALBOS LIETUVOS DARBO BIRŽOJE REGISTRUOTIEMS BEDARBIAMS ANALIZĖ</b> .....	39
3.1. Tyrimo metodologija.....	39
3.2. Tyrimo duomenų analizė.....	46
<b>IŠVADOS</b> .....	56
<b>PASIŪLYMAI</b> .....	57
<b>LITERATŪRA</b> .....	58
<b>SANTRAUKA</b> .....	62
<b>SUMMARY</b> .....	63
<b>PRIEDAI</b> .....	64

## IVADAS

**Temos aktualumas.** Apie socialinę atskirtį Vakarų Europoje pradėta diskutuoti tik XX amžiaus šeštame ir septintame dešimtmečiuose, o pirmą kartą ji paminėta prancūzų filosofo Rene Lenoir 1974 metais. Tik devinto dešimtmečio pabaigoje sąvoka plačiai išplito Europos Sąjungoje ir Jungtinėse Amerikos valstijose. Šiuo metu mokslinėje literatūroje, socialinės atskirties samprata analizuojama gana plačiai. Ji tapo aktuali ne tik politinėse diskusijose, bet ir mokslininkų tyrimuose.

Lietuvoje socialinės atskirties sąvoka pradėta vartoti po šalies Nepriklausomybės paskelbimo, kuomet ir prasidėjo klasių atsiskyrimas. Pasak Balockaitės (2009) dėl Lietuvos ekonomikos bei žemės ūkio persitvarkymo pradėjo augti ekonominė ir socialinė nelygybė, didėti bedarbiystė. Greitas kapitalistinis vystymasis, nauji technologiniai pokyčiai, perėjimas nuo socializmo prie kapitalizmo sukūrė nepageidaujamą šalutinį kapitalizmo reiškinį – *nouveaux pauvres* (naujuosius vargšus). Šie žmonės auklėti socializmo tiesomis netikėtai tapo nepritampantys prie naujai sukurtų sąlygų. Buvusiai „darbininkų klasei“ tapo nesuprantama naujoji valstybės politika, rinkos ekonomika bei politinis liberalizmas, todėl šios klasės atstovai liko užribyje. Dėl polirizavimosi priežasties tam tikros grupės žmonių liko nesaugios, sunkiai gebančios prisitaikyti prie naujo gyvenimo tempo, prie socialinių, ekonominių ir politinių pokyčių.

Socialinės atskirties ir skurdo įveikimui priimta svarbių dokumentų, įsipareigojimų tarptautiniu ir nacionaliniu lygiais. Tai Nacionalinė Lisabonos strategija, kurios prioritetas skatinti užimtumą ir investicijas į žmogiškuosius išteklius, 2002 m. pasirašytas Lietuvos ir Europos Komisijos Susitarimo memorandumas, pagal kurį parengtas Bendrosios Aprėpties Memorandumas. Juo Lietuva įsipareigojo kurti Nacionalinį kovos su skurdu ir socialine atskirtimi veiksmų planą. Taip pat tokie veiksmų planai: Skurdo mažinimo Lietuvoje strategija (2000 m.), Valstybės ilgalaikės raidos strategija (2002 m.), Europos kovos su skurdu ir socialine atskirtimi metai (2010). Sukurta projektų ir priemonių, kurių viena iš jų vykdyta Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos pasitelkiant Europos Sąjungos struktūrinius fondus - „Socialinės atskirties prevencija ir socialinė integracija“. Finansuojamų projektų tikslas – mažinti socialinę atskirtį ir vykdyti jos prevenciją, padedant socialinės rizikos bei socialinę atskiriančių patiriantiems asmenis integruotis į darbo rinką ir pilnavertį socialinį gyvenimą. Įgyvendinant priemonę buvo finansuoti 97 projektai, skirti neįgaliųjų, tautinių mažumų, nuteistųjų ir asmenų, paleistų iš laisvės atėmimo vietų, taip pat asmenų, sergančių priklausomybės nuo psichoaktyvių medžiagų ligomis, socialinei integracijai. 2007 m. vykdytas pilietinės visuomenės instituto ir partnerių projektas „Lietuva be atskirties ir skurdo – LabAS“ ir kt. projektai.

Tačiau Europos Komisijos portalo duomenys skelbia, kad šiuo metu Europos Sąjungoje 84 milijonai žmonių arba 16 procentų suaugusių ir 19 procentų vaikų gyvena ties skurdo riba. Vidutinės jų namų ūkio pajamos nesiekia 60 procentų. Pagal Lietuvos statistikos departamento duomenis, 2009 metais žemiau skurdo rizikos ribos šalyje gyveno 20,6 procento Lietuvos gyventojų. Bedarbių skurdo lygis 2009 metais siekė net 64,4 procentus. 2010 metais iki rugsėjo mėnesio pabaigos Lietuvoje buvo registruota 310 tūkstančių bedarbių arba 14,34 procentų visų šalies darbingo amžiaus žmonių.

Lietuvos statistikos departamento duomenimis pagrindiniai veiksniai lemiantys socialinę atskirtį yra: pajamos ir pragyvenimo lygis; švietimas ir tinkamo įsidarbinimo galimybės; veiksmingos socialinės apsaugos sistemos ir būsto problemos; kokybiška sveikatos priežiūra; pilietinis aktyvumas.

**Ištirtumas.** Socialinę atskirtį įvairiais aspektais tyrinėjo Lietuvos ir užsienio mokslininkai. Kiekvienas autorius ją pabrėžia per skirtingus veiksnius, kurie ir sukelia problemas kai kuriems visuomenės nariams. Guogis (2004) svariu veiksnium socialinės atskirties egzistavimui laiko sparčią globalizaciją, bei socialinės apsaugos nepakankamumą. Žalimienė (2004) analizavo probleminių šeimų gyvenseną, priežastis dėl kurių šeimos gyvena materialiniame nepritekliuje. Mikulionienė (2005), Brazienė, Guščinskienė (2004) nagrinėjo socialinės atskirties probleminius veiksnius, priverstinumo ir savanoriškumo pobūdį, bei santykį su kitais reiškiniais, pavyzdžiui, skurdu. Binkauskienė, Misiūnas (2004) - socialinės atskirties kriterijus. Zaleskienė (1998) pažymi, kad socialinė atskirtis siejasi su gyvenimo lygiu (mažos pajamos, skurdas), švietimu, darbu ir užimtumu. Hallerod, Larsson (2008), Sceles, Tache (2008) analizavo socialinės atskirties sąsajas su mažomis pajamomis. Gidenns (2005) aptarė socialinės atskirties veiksnius bei atskirties rūšis.

**Temos naujumas.** Darbe, vadovaujantis moksliniais šaltiniais, atliktais tyrimais analizuojama asmenų, esančių socialinėje atskirtyje problemos ir jų įveikimo galimybės. Socialinės atskirties kontekstas šiame darbe analizuojamas asmenų nedalyvavimu darbo rinkoje.

**Darbo tikslas** - išanalizuoti socialinės pagalbos atskirties grupėms strategijas, siekiant užtikrinti jų efektyvesnę integraciją į visuomenę.

#### **Darbo uždaviniai:**

- 1) Išnagrinėti socialinės atskirties charakteristiką;
- 2) Išanalizuoti pagalbos socialinei atskirčiai mažinti būdus;
- 3) Išanalizuoti kliento informavimo ir konsultavimo proceso ypatumus registruotiems bedarbiams Lietuvos darbo biržoje.

**Darbo objektas** - pagalbos strategijos socialinės atskirties grupėms.

**Problema:**

- Kokie veiksniai lemia asmens patekimą į socialinę atskirtį ?
- Ar organizuojama socialinė pagalba gali išspręsti socialinės rizikos grupių problemas ?

**Darbo tyrimo metodai:**

Teorinės darbo dalies – mokslinės literatūros analizė;

Empirinės darbo dalies - kokybinio tyrimo metodas - stebėjimas derinamas su dokumentų analize.

**Sudėtinės darbo dalys:**

Pirmoje darbo dalyje aptariama socialinės atskirties samprata, aiškinamos pagrindinės sąsajos su skurdo ir marginalizacijos sąvokomis. Išskiriamos priežastys skatinančios socialinės atskirties formavimąsi, aptiriamos socialinės rizikos asmenų charakteristikos.

Antroji dalis skirta socialinės pagalbos analizei. Pirmiausia naudojantis moksliniais literatūros šaltiniais, atliktais tyrimais analizuojama socialinės pagalbos samprata, analizuojama kokios institucijos gali organizuoti ir teikti šią pagalbą. Nagrinėjamos socialinės atskirties strategijos skirtos socialinės atskirties įveikimui. Taip pat tiriamas svarus socialinio darbuotojo indėlis siekiant socialinės integracijos.

Trečiasis darbo skyrius skirtas empiriniai darbo daliai, kurioje aiškinamąsi kaip socialinė atskirtis mažinama siekiant socialiai pažeidžiamus žmones integruoti į darbo rinką. Šiam tikslui pasiekti buvo atliktas tyrimas, kurio rezultatų analizė parodė pagrindinius trūkumus įdarbinimo srityje.

**PAGRINDINĖS SĄVOKOS:**

**Socialinė atskirtis** – visuomenėje egzistuojantis pilietinių teisių apribojimas tam tikroms žmonių grupėms, nesavanoriškas nutolimas nuo visuomeninių ir ekonominių vertybių.

(Socialinių tyrimų institutas, 2007, p. 6)

**Skurdas** – būklė, kai trūsta materialinių, kultūrinių bei socialinių išteklių net žemiausiam gyvenimo lygiui laiduoti. (Socialinės apsaugos terminų žodynas)

**Marginalai** – (lot. *marginalis* – paraštinis (esantis paraštėje, pakraštyje)). Socialiniame darbe – neįgalūs žmonės arba asmenys, praradę priklausomybę pastoviam socialiniam sluoksniui, esantis tarpinėje „paribio“ padėtyje. (Andrašiūnienė, 2007, p. 63)

**Socialinė pagalba** - tarpusavio sutartis dėl pagalbos maistu, vaistais, darbais, bendravimu ir kt. būdais individui arba jų grupėms nesiekiant materialinio atlygio. (Nefas, 2009, p. 50)

**Strategija** – nuo susiklosčiusių aplinkybių, priklausomų veiksmų varianto pasirinkimą nustatančių taisyklių visuma. (Vaitkevičiūtė, 2001, p. 286)

## 1. SOCIALINĖS ATSKIRTIES CHARAKTERISTIKA

Skyriuje supažindinama su socialinės atskirties sąvokų įvairove, jos atsiradimo priežastimis, socialinės rizikos grupių charakteristikomis. Socialinė atskirtis nagrinėjama remiantis moksline literatūra ir atliktų tyrimų rezultatais.

Socialinės atskirties problema apibūdinama kaip viena iš pagrindinių kiekvienos valstybės problemų, kelianti didžiulį susirūpinimą efektyviam visuomenės funkcionavimui, šalies pažangai. Šios atskirties grupių atstovų priežastys stipriai įtakoja valstybės gyvenimą, politinius sprendimus.

### 1.1. SOCIALINĖS ATSKIRTIES SAMPRATA

„Tarptautinė patirtis rodo, kad socialinė atskirtis tampa valstybine problema ne tik besivystančiose, bet ir galias demokratines tradicijas turinčiose visuomenėse” (Vosyliūtė, 2009, p. 50). Socialinė atskirtis yra sudėtinga problema, aprėpianti įvairius gyvenimo aspektus. Šio reiškinių priežastys yra daugialypės. „Jei augantis vaikas neturi galimybių ugdyti savo gebėjimų, sergantis ar neįgalus asmuo – naudotis kokybiškais sveikatos priežiūros ir kitomis gyvybiškai svarbiomis sveikatos paslaugomis, o darbingas gyventojas – dalyvauti darbo rinkoje ir kurti pridėtinę vertę – tai veiksniai, ypač jei susideda keli iš jų, lemiantys skurdą ir socialinę atskirtį. Prastos gyvenimo sąlygos, nepakankami įgūdžiai, lemiantys negalėjimą patekti į darbo rinką, neleidžia gyventojams tapti visaverčiams visuomenės nariais. Tokiomis aplinkybėmis skursta ne tik atskiras asmuo ar asmenų grupė, bet skursta visa visuomenė, nes prarandama dalis žmogiškųjų resursų” (Socialinis pranešimas, 2009-2010, p. 188).

**Lietuvos socialinės atskirties samprata socialinių struktūrų aspektu suformuluota taip:**

- „Iki 1988 m. susiformavusios ir supilietintos grupės: skurstantys vyresnio amžiaus žmonės, asmenys su dvasine ir fizine negalia, beglobiai vaikai, daugiavaikės šeimos, iš dalies vieniši vaikai, iš dalies buvę kaliniai, iš dalies karo invalidai, iš dalies kaimo gyventojai, moksleiviai ir studentai;
- Po 1988 m. susiformavusios ir paveldėtos socialinės grupės: bedarbiai, politiniai tremtinai ir kaliniai, iš dalies benamiai, iš dalies seksualinės mažumos, mažas pajamas gaunantys asmenys, sergantys AIDS, intraveniniai narkomanai, iš dalies nacionalinės mažumos, iš dalies prostitutės;
- Nesupilietintos paveldėtos ir naujai besiformuojančios socialinės grupės: moterys, miesto ir kaimo užribio varguomenė, iš dalies vaikai, iš dalies seksualinės

mažumos, iš dalies kaliniai, iš dalies netradicinės religinės bendruomenės, buvę kaliniai, iš dalies prostitutės, iš dalies nacionalinės mažumos“ (Binkauskienė, Misiūnas, 2004, p. 2).

Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatyme (Žin., 2006, Nr. 17 – 589) asmuo esantis socialinėje atskirtyje apibūdinamas kaip socialinės rizikos suaugęs asmuo. Jame nurodoma, kad „socialinės rizikos suaugęs asmuo – darbingo amžiaus asmuo, esantis socialiai atskirtas dėl to, kad elgetauja, vaikatauja, piktnaudžiauja alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis ar toksinėmis medžiagomis, yra priklausomas nuo azartinių lošimų, yra išitraukęs ar linkęs išitraukti į nusikalstamą veiklą, yra patyręs ar kuriam kyla pavojus patirti psichologinę, fizinę ar seksualinę prievartą, smurtą šeimoje ir yra iš dalies ar visiškai netekęs gebėjimų savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime“.

Kaip teigia S. Mikulionienė (2005) nagrinėdama socialinės atskirties sąvokos apibrėžimus daugelio mokslininkų darbuose, skirtingais laikais ši sąvoka interpretuojama skirtingai. Mokslininkė pažymi, kad tyrinėtojai siekdami apibūdinti socialinę atskirtį pripažįsta, jog tai sudėtingas, kompleksiškas bei daugialypis reiškinys. Šios priežastys įpareigoja sąvokos vartojimo atsakingumo ir atidumo. Autorė aprašė pagrindines socialinės atskirties kategorijas, kuriomis rėmėsi socialinės atskirties tyrinėtojai savo darbuose nagrinėdami šią temą. Vieni jų gilinosi į pilietinius, kiti į socialinius, kultūrinius šio reiškinio aspektus, dar kiti į socialinės atskirties ir skurdo aspektus. Socialinė atskirtis gali būti traktuojama kaip kai kurių visuomenės narių pilietinių teisių suvaržymu bei ribojimu, taip pat nesavanorišku ekonominių ir visuomeninių vertybių atsisakymu (Katinaitė, Kublickienė, 2007, p. 6). Pasak Sadausko (Šinkūnienė, 2010, p. 440) „socialinė atskirtis nėra statinis reiškinys, nurodantis žmogaus vietą visuomenės užribyje, tai yra procesas arba vyksmas, kurio metu individas arba grupė patiria vis stiprėjančią socialinę izoliaciją nuo visuomenės.“ Be nepritekliaus šis reiškinys apima žmogaus socialumui labai svarbius aspektus tokius kaip socialiniai ryšiai (šeima, draugai ir kt.) bei stigmatizavimas – visuomenės atsiribojimas ir išankstinių nuostatų formavimas prieš kai kurias socialines grupes.

Guščinskienė ir Brazienė (2004) pabrėžia, kad socialinė atskirtis reiškia ir marginalizaciją (lot. *marginalis* – paraštinis (esantis parašteje), pakraštinis). Marginalai – tai vis labiau išryškėjanti šiuolaikinės visuomenės dalis, siejama su tam tikrais gyvensenos bruožais (prasta materialinė būklė, kito visuomenės nario pagalba), kelianti susirūpinimą ar net grėsmę kitiems. Marginalai tapatinami su varginga klase, jiems būdingas atotrūkis tarp vidurinės klasės ir elito. Tai žmonės ar jų grupės, kurios atsiduria ekonominiame arba kultūriniame visuomenės pakraštyje. Galima teigti, kad visuomenė nėra vienalytė, todėl ir įvairių socialinių grupių



gyvenimo kokybė skiriasi tiek kokybiniais (išsilavinimu, sveikata ir kt.), tiek kiekybiškais (pajamos, turimas turtas ir kt.) parametrais.

Ši, marginalaus žmogaus sąvoka pirma kartą paminėta amerikiečių sociologo R. Parko XX amžiaus trečiame dešimtmetyje. Kaip teigia Urmonienė (2002, p. 135), marginalams „būdinga socialinė izoliacija, ryšių sumažėjimas ir socialinės aplinkos susiaurėjimas.“ Tokie žmonės nesugeba savarankiškai prisitaikyti prie pokyčių visuomenėje bei lanksčiai reaguoti į naujas situacijas. Marginalai taip pat susiduria su moralinių nuostatų formavimosi sunkumais.

Markzismo atstovai teigia, kad marginalumas susijęs su pagrindiniu kapitalistinės visuomenės bruožu – socialine nelygybe. Šis lemia visuomenės sluoksniavimąsi bei socialinę stratifikaciją.

Leliūgienės (2003) nuomone, marginalumas yra neišvengiamas reiškinys visuomenėje. Visada atsiranda žmonių, kurie nesugebės arba nenorės pritaikyti sukurtų visuomenės normų.

Visuomenės išsivystymo lygio augimas individams kaskart pateikia vis naujų iššūkių ir reikalavimų. Neįgiję reikalavimų arba jiems prieštaraujantys individai praranda perspektyvą, o vietos praradimas socialinėje struktūroje sąlygoja gyvensenos, savijautos nepilnavertiškumą. Pasak Grigo (Socialinė atskirtis ir kultūra: konferencijos pranešimai ir rezoliucija, 2007, p. 52) „socialinę atskirtį būtų galima apibrėžti kaip tam tikrą žmonių grupių nesavanorišką (retais atvejais savanorišką) nutolinimą nuo visuomeninių ir ekonominių vertybių.“ Sąvoka „nesavanoriškas nutolinimas“ parodo, jog kai kurie visuomenės nariai atsiriboja nuo visuomeninių vertybių ne savo noru, o dėl tam tikrų priežasčių yra priversti taip pasielgti. Kitos socialinės atskirties priežastys gali būti laikomos pasekmėmis. Tai susiję su socialinėmis patologijomis – alkoholizmu, narkomanija ir kt. Be to, R. Grigas pamini ir kitas pagrindines priežastis vedančias žmogų į socialinę atskirtį. Tai ligos, daugiavaikės šeimos, ilgalaikis nedarbas, senatvė, fizinė arba psichinė negalia bei kt. Anot mokslininko, visuotinai pripažįstama, kad skurdas svarbiausias veiksnys, kuris lemia žmogaus socialinę atskirtį, atotrūkį nuo visuomenės normų.

Europos Sąjungos (ES) dokumentuose socialinė atskirtis formuluojama kartu su skurdo įveikimo tikslais. „Socialinė atskirtis veda į skurdą, skurdas – į socialinę atskirtį“ (Binkauskienė, Misiūnas, 2004, p. 3). Socialinė atskirtis ES siejama su dviem pagrindiniais aspektais: valstybių sanglauda bei santykiais tarp piliečių ir ES institutais. Nuo 1980 m. socialinė atskirtis tapo ES skurdo programų dalimi. Iš pradžių ši sąvoka buvo siejama tik su materialinio skurdo sąvoka. Sąvoka praplėsta 1989 m. kuria pripažinta, kad ne tik ekonominiai ištekliai žmones išstumia iš visaverčio gyvenimo. Socialinės atskirties sąvoka apibrėžė, kad skurde gyvenančių asmenų, šeimų ar grupių, kurių materialiniai, kultūriniai ir socialiniai ištekliai labai menki, juos atskiria nuo visaverčio gyvenimo būdo priimtino toje šalyje. Nuo 1995 m. socialinė atskirtis tapo

oficialiu ES politikos diskursu, o socialinės atskirties teisinio įtvirtinimo pradžia siejama su Amsterdamo sutarties pasirašymu.

EUROSTAT (Europos komisijos agentūra) socialinę atskirtį traktuoja kaip daugiamatį reiškinį, kuris stabdo žmogaus išitraukimą į pilnateisį dalyvavimą visuomeniniame gyvenime. Socialinė atskirtis apima ir žmogaus savivokos kaitą, kai praradus arba atsisakius vienokių ar kitokių vaidmenų, jam priskiriami nauji vaidmenys ir kitokia gyvensena. Tuomet žmogus atsiriboja nuo ankstesnio gyvenimo būdo, o nesugebėdamas prisitaikyti prie naujų sąlygų tampa „socialinės atskirties“ įkaitu (pvz. save apibūdinantys „bedarbiais“).

Mokslinėje literatūroje yra ganėtinai nemažai sąvokų, kurios panašios savo reikšmėmis, o kartais net skirtingos sąvokos apibūdina tą patį reiškinį. Kalbant apie socialinę atskirtį ir skurdą, sąvokos panašios, bet mokslininkai jas išskiria. Socialinės atskirties sąvoka susitelkia ne tik ties ekonominiu (t. y. piniginiu) ir materialiu nenaudos matmenimis, bet apėmia ir neekonominį nenaudos matmenį – politinį, kultūrinį ir geografinį (Lynn et.al., 2009, p. 331). Brazienė ir Gučinskienė (2004, p. 53) akcentuoja, kad „skurdas pirmiausiai finansinių išteklių trūkumas, tuo tarpu socialinės atskirties sąvoka apima platesnį socialinių problemų spektrą.“ Skurdas, kaip teigia mokslininkės, tai tik vienas socialinės atskirties aspektų. Socialinės atskirties samprata apima išplėstinę skurdo sampratą ir siejasi su socialinės politikos, socialinės integracijos idėjomis. Pasak mokslininkų, socialinės atskirties samprata yra multidimensinė, išsami ir dinamiška. Mikulionienė (2005) taip pat pabrėžia šių sąvokų reikšmių skirtumus. Remdamasi Londono ekonomikos ir politinių mokslų mokyklos tyrėjų išvadomis, autorė pabrėžė, kad socialiai atskirtu žmogus gali būti ir neturėdamas ekonominių problemų, bet jo atskirtį gali įtakoti daugelis kitų priežasčių. Pasak Kondrotaitės (2006, p. 56) „socialinė atskirtis“ nevienareikšmiškai apibrėžiama sąvoka. Dauguma tyrėjų apsiriboja tikslinių grupių klasifikavimu pabrėždami atskirties pavojingumą, atsirandantį dėl tam tikrų veiksnių, pavyzdžiui, ekonominių, fizinių, geografinių, kurie kelia keblumą. Tuo tarpu sąvoka „skurdas“ suprantama kaip pajamų trūkumas, o sąvoka „socialinė atskirtis“ apima daugiadimensinę atskirties proceso prigimtį, kuri turi polinkį plėstis.“

Lietuvos skurdo mažinimo strategijoje (2000, p. 6), skurstančiais įvardijami asmenys, „kurių pajamos ir kiti ištekliai (materialiniai, kultūriniai, socialiniai) yra tokie menki, kad neužtikrina Lietuvos visuomenei įprastų gyvenimo standartų. Dėl per menkų pajamų ir kitų išteklių tokie žmonės negali dalyvauti veiklos srityse, kurios laikomos įprastomis kitiems visuomenės nariams.“

XIX amžiuje manyta, kad skurdas yra nevisavertiškumo arba patologijos pasekmė. Žmogaus socialinė padėtis laikyta talento arba pastangų rezultatu. Tokių pažiūrų laikytasi ir praeito amžiaus paskutiniais dešimtmečiais, kada labiausiai buvo akcentuojamas verslumas ir

žmogaus stipriosios charakterio savybės. Paaiškinti skurdo egzistavimo priežastis buvo bandoma tiriant nepritekliuje gyvenančių asmenų gyvenimą, jų pasaulėžiūrą ir nuostatas (Giddens, 2005). Balockaitė (2009) remdamasi Oscaro Lewiso (1961) mintimis, teigia, jog skurdas yra perduodamas iš kartos į kartą, nes augančios naujos kartos nemato teigiamų pavyzdžių kodėl reikėtų siekti daugiau nei jie turi dabar.

Mokslinėje literatūroje aptinkamos vyraujančios kelios teorijos, aiškinančios skurdo kilmę. Pirmoji „aukos apkaltos“ teorija, kurioje sakoma, kad pats skurstantysis ir nepritekliuje gyvenantis asmuo yra atsakingas už savo skurdumą. Antroji „sistemos apkaltos“ teorija teigia, kad už nepritekliuje gyvenančius asmenis turi būti atsakinga valstybė, nes ji sukuria per daug sudėtingas sąlygas, prie kurių ne visiems visuomenės nariams įmanoma prisitaikyti.

Baigiant šį skyrių būtina pažymėti, kad kai kurie mokslininkai (Binkauskienė, Misiūnas (2004); Mikulionienė (2005); Giddens (2005), teigia kad socialinė atskirtis ne visada turi negatyvią poziciją. Kai kuriose situacijose atskirtis traktuojama kaip pozityvi, pavyzdžiui, vaikų atskyrimas nuo smurtinio, seksualinio turinio medžiagos. Taip pat būtina pabrėžti ir apie susietį. Jei ji vyksta prieš asmens arba grupės valią, tokiu atveju ją galima laikyti negatyvia susietimi. Taip pat dėl daugybės gyvenimo situacijų žmogus pats priima sprendimą atsisakyti, nedalyvauti, izoliuotis nuo tam tikros veiklos. Dažnai kalbama apie savanorišką atskirtį dėl įvairių priežasčių (emigrantai, kurie paliko savo valstybę dėl nepatenkinamų gyvenimo sąlygų; asmenys, kurie nebalsuoja politiniuose rinkimuose ir kt.). Tai vadinama saviskirta arba savęs atskirtimi (anglų k. *auto – exclusion* arba *self – exclusion*). Kiti mokslininkai kalbėdami apie socialinę atskirtį iškelia sąlygą, kad visų pirma asmuo arba grupė turi jausti nepasitenkinimą ir įtampą dėl susiklosčiusios padėties (tai nesuderinama su savanoriškumu).

Kita atvejų grupė, iš pirmo žvilgsnio atrodanti kaip savanoriškas atsiribojimas nuo visuomenės yra tariamas savanoriškumas. Jei žmogus praradęs darbą, neieško naujo arba netekęs būsto neieško kaip išsisukti iš esamos padėties, nebesilaiko visuomenėje priimtų gyvenimo standartų, elgesio taisyklių, galima teigti, jog jis pats pasirinko tokį kelią, nebesiekia grįžti į visuomenę. Atidžiau paanalizavus situaciją, išaiškėja, kad jų atsiskyrimas įvertinus visus veiksnius užkertančius kelią dalyvauti visuomenės procesuose, greičiau yra padiktuotas sveiko proto nei išskirtinio noro prisiimti socialiai atskirto, atstumtojo vaidmenį. Tampa akivaizdu, jog atskirtis mažai priklauso nuo asmens norų.

Apibendrinant skyrių apie socialinės atskirties sampratą, galima teigti, jog Lietuvos ir užsienio mokslininkai analizuodami socialinės atskirties reiškinį, nurodo panašias šio reiškinio egzistavimo priežastis. Ši problema daugiakompleksinė ir apima daugybę aspektų, kurie vienas su kitu dažnai turi glaudų ryšį.

## 1.2. SOCIALINĖS ATSKIRTIES PRIEŽASTYS

Socialinės atskirties priežastys yra stipriai susijusios su socialine politika. Visų pirma akcentuojama mažos pajamos, nepalankios galimybės naudotis švietimo ir įgūdžių tobulinimo galimybėmis ir nepalanki padėtis darbo rinkoje. Šios priežastys kelia grėsmę žmogaus integracijai į visuomenės normas atitinkantį pragyvenimo lygį.

Sociologinių tyrimų institutas pateikia tokias apibendrintas socialinės atskirties priežastis:

- Politinės, teisinės;
- Ekonominės;
- Socialinės;
- Kultūrinės – psichologinės (Socialinė atskirtis ir integracija, 2007, p. 7).

Kompleksiškai tiriant socialinę atskirtį svarbiausiu rodikliu tampa pačio asmens suvokimas apie jo ribotas galimybes dalyvauti visuomeniniame gyvenime. Moksliniai tyrimai ir kitos studijos rodo, kad šis reiškinys tampa vis aktualesnis tiek besivystančiose valstybėse, tiek ir ekonomiškai stipriose šalyse. Todėl paskutiniaisiais dešimtmečiais Europoje bei JAV socialiniai atskirčiai įveikti pradėta skirti daugiau dėmesio. Sociologiniai tyrimai parodo, kad tikimybė atsidurti socialinėje atskirtyje yra didesnė vienišiams pagyvenusiems žmonėms, bedarbiams, daugiavaikėms šeimoms, pabėgėliams. Į šią rizikos grupę taip pat papuola ir žmonės su silpna fizine bei psichine sveikata, o neįgaliesiems asmenims ši rizika išauga net iki 63 proc. Dėl neįgalumo šiems žmonėms nesudarytos lygios galimybės dalyvauti darbo rinkoje, mokytis, todėl neįgalieji negali tikėtis vienodų pajamų pragyvenimui bei konkuruoti darbo rinkoje su kitais visuomenės nariais. „Darbdaviai vengia įdarbinti neįgalius darbuotojus dėl lėtesnio darbo tempo, aukštos kainos įrengiant darbo vietą, padidėjusios rizikos darbo vietoje ir kitų priežasčių.“ (Neverauskienė, Česnuitytė, 2009, p.15).

Bernotas ir Guogis (2006, p. 15) kalbėdami apie socialinės rizikos sampratą svarbiu aspektu socialiniai atskirčiai formuoti laiko globalizaciją. „Socialinei rizikai nederėtų taikyti siauresnio, tik su socialine apsauga susijusio, socialinės rizikos grupių apibrėžimo, kurio sakoma, kad atskirų socialinių rizikų atveju (senatvės, ligos, invalidumo, nelaimingo atsitikimo darbe, nedarbo, našlystės) socialinėms išmokoms gauti reikia atitikti tam tikras kvalifikacines sąlygas. Socialinė atskirtis ir marginalijos atsiranda ne tik dėl šių konkrečių socialinės rizikos rūšių priežasčių. Globalizacijos sąlygomis socialinė atskirtis atsiranda dėl kur kas plačiau suprantamos padidėjusios socialinės rizikos. Socialinė rizika gali būti apibrėžiama kaip sisteminė pačios visuomenės saviveikla, kuriai industriniai ir gamybiniai modernizacijos procesai kelia pavojų.“

Globalizacija – tai universalių procesų visuma, kurie apima technologines inovacijas, laisvo prekių ir kapitalo judėjimą, gamybos ir vartojimo skatinimą. Ji reikšmingai veikia ekonomikos, politikos, kultūros ir socialines visuomenės sritis. Globalizacijos šalininkai tai įvertina kaip esminių skirtumų nykimą tarp valstybių ir pažangos plėtojimąsi. Šiai naujai kultūrai būdinga greita orientacija bei sprendimai. Globalizacija skatina plėsti ir stiprinti vartotojiškus poreikius, skatina didinti pelną, beatodairiškai jį vaikytis tuom keldama pavojų žmogaus teisėms, sveikatai, išsilavinimui, ekologijai. Šie ir kiti veiksniai tampa antraeiliais, užimantys žemesnes nacionalinėje politikoje vietas. Tokioje globalioje kultūroje socialinės atskirties grupių problemos nekelia daug reikšmės elitinėms visuomenės grupėms, žiniasklaidai arba jos tampa aktualios kai yra tinkamos panaudoti kaip priemonę nukonkuruoti, įgyti galios, valdžios prieš kitą elito grupę.

Socialinės atskirties, skurdo, marginalumo tyrimuose pateikiami skirtingi socialinės atskirties kriterijai. Neverauskienė, Česnuitytė (2006, p. 28) remdamosios Kronauer (1997) pateikė šešias pagrindines socialinės atskirties dimensijas, iš kurių kiekvienas matmuo laikomas autonomišku, bet kartu gali koreliuoti tarpusavyje:

- Atskirtis nuo darbo rinkos;
- Ekonominė izoliacija;
- Kultūrinė izoliacija;
- Atskirtis kaip socialinė izoliacija;
- Erdvinė izoliacija;
- Institucinė izoliacija.

Guščinskienė, Brazienė (2004, p. 50) nurodo, jog „dažniausia atskirties priežastis – skurdas. Skurstančiam asmeniui taip pat sustiprėja rizika tapti socialiai atskirtu.“ Baršauskienė ir Leliūgienė (2001, p. 6) pagrindinėmis skurdo priežastis visoje ES laiko:

1) Nedarbas, nes užimtumas yra viena iš pagrindinių sąlygų socialinės atskirties mažinimui ir taip pat socialinės sanglaudos didinimui. Asmens dalyvavimas darbo rinkoje yra pagrindinis rodiklis apie jo padėtį visuomenėje. Zaicev (2008, p. 53) teigia, kad „užimtumas yra lemiamas skurdo paplitimo priežastis“.

2) Nesaugus darbas – terminuoti vienkartiniai darbo kontraktai, nepilna darbo diena, vėluojamas išmokėti atlygis, minimalus užmokestis veda į nestabilią ekonominę padėtį.

3) Socialinės apsaugos sistemų problemos – nepakankamai finansuojama sveikatos apsauga, socialinės paramos neužtikrinimas ir kt.

4) Gyvenamojo ploto krizė – asmeniui arba šeimai nebeužtenka lėšų išlaikyti gyvenamajam plotui.

5) Skolos – pajamų stygius verčia skolintis, o atsitikus nelaimei (praradus darbą, susirgus) dažnai įklimpstama į skolas, kurių negalima išsimokėti.

6) Šeimos struktūra – vieniši tėvai auginantys nepilnamečius susiduria su daugybe problemų ir kliūčių: sunkumai įsidarbinant, lėšų trūkumas vaiko išlaikymui.

7) Mokesčių sistemos – mokesčių sistemos keitimai, reorganizacijos mažina socialinių reikmių finansavimą.

8) Skirtingas šalių išsivystymo lygis – vienos šalies skurstanti, neturtinga visuomenė esanti šalia ekonomiškai stiprios valstybės labiau jaučia socialinį nelygumą.

Skurdą kaip vieną iš pagrindinių socialinės atskirties priežasčių nurodo Neverauskienė bei Česnuitytė (2009, p. 27). Akcentuojama, kad be skurdo į atskirtį veda ir tokios priežastys kaip „profesija, asmeniniai gebėjimai, sveikatos būklė, išvaizda, kalba, etninė kilmė ir kt.“ Mokslininkės taip pat nurodė pagrindinius atskiriančių veiksnių grupes. Tai teisiniai, politiniai, socialiniai, ekonominiai, kultūriniai, psichologiniai barjerai. „Teisiniai barjerai tapti pilnaverčiais visuomenės nariais siejami su apribojimais tremtiniais, grįžusiems iš laisvės atėmimo įstaigų asmenims ir kitoms grupėms. Politiniai veiksniai siejami su barjeriais balsuoti arba būti renkamiems, pavyzdžiui, gyventojams migrantams migracijos šalyje; socialiniai ir ekonominiai veiksniai – su benamiais, skurdžiais; kultūriniai barjerai – su narkomanais, etninėmis mažumomis; psichologiniai barjerai – su sutrikusios psichikos asmenimis ir kt.“

Pagal Didžiosios Britanijos mokslininką Giddens (2005) socialinė atskirtis gali atsirasti izoliuotose kaimo bendruomenėse, kurios yra atskirtos nuo daugelio paslaugų ir institucijų, taip pat miestų centrų kaimynijose, pasižyminčiose dideliu nusikalstamumu ir pagrindinių reikalavimų neatitinkančiais gyvenamaisiais namais. Anot Giddens, į socialinę atskirtį galima žvelgti ekonomine, politine ir socialine prasmėmis:

1) Ekonominė atskirtis. Šioje atskirtyje atsidūrę asmenys atskirti gali pasijusti gamybos ir vartojimo atžvilgiais. Gamybos atskirtis visų pirma reiškia užimtumą ir nedalyvavimą darbo rinkoje. Atskirtis vartojimo prasme matuojama pagal tai, ką žmonės, perka, naudoja savo kasdieniniame gyvenime.

2) Politinė atskirtis. Demokratiškų valstybių pagrindas – tai nuolatinis ir visuotinis piliečių dalyvavimas politikoje. Piliečiai skatinami aktyviai dalyvauti politiniuose rinkimuose, atsiradus problemoms kreiptis į savo valdžios atstovus. Tačiau pabrėžiama, kad socialiai atskirtieji negalės aktyviai dalyvauti politiniame gyvenime dėl būtinų išteklių ar informacijos stokos. Politinė veikla, dalyvavimas įvairiuose susitikimuose gali iš asmens reikalauti tam tikro mobilumo, laiko ar galimybių, o būtent šių dalykų ir stinga socialiai atskirtiems.

3) Socialinė atskirtis. Teritorijos, kurios turi mažai komunalinių paslaugų – sporto aikštynų, parkų, kultūros centrų yra ypač paveiktos socialinės atskirties. Atskirtos šeimos ir pavieniai

asmenys turi skurdesnį laisvalaikį, pramogų ir veiklos už namo ribų. Socialinė atskirtis taip pat reiškia prastą, ribotą socialinių ryšių tinklą, o tai izoluoja žmones vienus nuo kitų, mažina jų tarpusavio ryšius, o taip pat ir mažina prieigą prie informacijos apie šalies bei pasaulio įvykius, darbo vietas ir kt.

Sociologai socialiniai atskirčiai egzistuoti priskiria ir tokias formas kaip būsto problema, jaunimas ir kaimo teritorijos:

**Būstas.** Dauguma žmonių gyvena patogiuose, erdviuose namuose su pakankamai gerai išvystyta rajono infrastruktūra. Tačiau kiti asmenys ar šeimos turi tenkintis prastos būklės, netinkamai šildomuose būstuose. Čia taip pat reikia pabrėžti ir erdvinę atskirtį. Labai svarbu saugumas, ekologinės sąlygos, komunaliniai patogumai, prieinamos paslaugos.

**Jaunuomenė.** Daugelis jaunų žmonių deda dideles pastangas, kad galėtų integruotis į visuomenę, tačiau dėl daugumos kliūčių atsiduria atskirtyje. Dažniausia kliūtis jaunam žmogui integruotis į visuomenę yra ribotos teisės į darbą, švietimą ir būstą. Praeityje, jaunimas pradėdamas kurti savo gyvenimą galėjo labiau tikėtis pajamų ir pašalpų būstui. Tačiau XX amžiaus devintajame dešimtmetyje, susiaurinus gerovės valstybės ribas, jaunimas pasijuto labiau pažeidžiamas negu anksčiau. Didelių sunkumų kelia ir pertvarkos švietimo sistemoje. Daugumai jaunų žmonių daug sunkiau įveikti keliamus aukštųjų mokyklų atrankas ir reikalavimus, todėl kai kurie jauni žmonės jaučiasi likę paribyje.

**Kaimo teritorijos.** Kaimo vietovėse socialinės atskirties priežastys lieka tokios pat kaip ir miesto teritorijose, tik čia jos pasireiškia kiek stipriau ir giliau. Retai apgyvendintose teritorijose, kaimiškose vietovėse gyvenantys žmonės gauna daug mažiau paslaugų, prekių bei patogumų nei miesto žmogus. Tam, kad gyvenimas būtų visavertis būtinos pagrindinės paslaugos – valstybinių tarnybų, pašto skyrių, medicininės pagalbos, bibliotekų, kultūros centrų. Tačiau žmonės gyvenantys kaimiškose vietovėse turi labai ribotas galimybes pasinaudoti tokiais patogumais ir yra priklausomų tik nuo tokių patogumų, kuriuos teikia vietos bendruomenė. Reikia paminėti, kad vienas iš stipriausių veiksnių skatinančių kaimo atskirtį yra privatus bei viešas transportas. Labiau integruoti į visuomenę lieka tie namų ūkiai, kurie gali naudotis savo transportu (galima nuvykti apsipirkti kur labiau geidžiama, susirasti atitinkamą darbą).

Kaimo problemas, kurios veda į skurdą nagrinėjo Barčiukienė (2007). Autorė teigia, kad priežastys įtakojančios kaimo žmones skursti ir jaustis socialiai atskirtiems yra:

- Nedarbas – tai lemia nepakankama kaimo ekonominės veiklos sričių plėtra ir naujų darbo vietų lėtas kūrimas. Darbo vietų kaime mažėjimą lemia ir tas veiksnys, kad uždaromos kaimo mokyklos, kultūros centrai ir kiti objektai dėl kurių nebuvimo žmonės atsiduria keblioje padėtyje.

- Menkas išsilavinimas – išsilavinimas šiuolaikinėje visuomenėje yra labai svarbus dalykas, todėl kaimo regionų plėtrai ir žmonių gerbūviui užtikrinti išsilavinimas labai svarbus veiksnys. Tačiau šiuolaikinė situacija rodo, jog kaimo gyventojų išsilavinimo lygis yra žemas.
- Mažos namų ūkio pajamos – kaimo gyventojų pajamos yra daug mažesnės už miesto gyventojų ir yra labiau priklausomos nuo valstybės paramos. Žmonės gyvenantys kaime dažnai renkasi laikiną – sezoninį darbą. Tai labiau neoficialūs darbai, kurie neužtikrina pastovumo bei saugumo.
- Neišplėtotą socialinę infrastruktūrą – nepatogus ir retas viešojo transporto grafikas, blogi keliai, menkas aprūpinimas viešuoju transportu, būstai neturintys patogumų, mokyklų, kultūros centrų trūkumas kaimo žmones veda į atskirtį bei skurdą.
- Informacijos trūkumas – viena iš svarbiausių problemų kaimuose – žemas kompiuterinis raštingumas. Kaime tik kas dešimtas namų ūkis apsirūpinęs asmeniniu kompiuteriu.

Neigiami kaimo pokyčiai prasidėjo kuomet atkūrus Lietuvos nepriklausomybę, prasidėjo staigūs ekonominiai ir socialiniai pokyčiai, kurie labai neigiamai paveikė rajonų gyvenimo ir veiklos sąlygas. Žlugus kolūkiams bei tarybiniais ūkiams daugelis žmonių neteko darbo, todėl atsidūrė sunkioje materialinėje padėtyje.

Socialiniai ekonominiai pokyčiai paveikė daugelį visuomenės gyvenimo sričių, tuo pat metu veikdami žmogų bei jo aplinką. Be abejonės, ne tik globalizacija, bet ir dėl jos santykio su transformacijos procesais, kurie vyksta šalyje (pirmiausia tai laisvosios rinkos įsitvirtinimu) atsirado specifiniai socialinių įtampų laukai, socialinė atskirtis, užribio (marginalų) sluoksnis ir kt.

Apibendrinant skyrių daroma išvada, kad palankias sąlygas formuoti socialiniai atskirčiai užtikrina netolygus valdžios ir turto pasiskirstymas, taip pat daugumos visuomenės narių gebėjimas stigmatizuoti, kurti nepakantumą kitokiems visuomenės nariams nei nustatyta visuomenės normose. Labiausia tikėtina patekti į socialinę atskirtį esant fiziniam ar psichiniam neįgalumui, skurstantiems asmenims ar šeimoms, ilgalaikiams bedarbiams ir išsilavinimo neįgijusiems asmenims.



### 1.3. SOCIALINĖS ATSKIRTIES GRUPIŲ CHARAKTERISTIKA

Įvairių visuomenės grupių elgsenai kito asmens ar grupės atžvilgiu, visuomenės vertybių sistemos formavimuisi didelę įtaką daro tai, kuriai socialinei klasei individas arba žmonių grupė priklauso, koks gyvenimo būdas toleruojamas ir pan. Kitaip tariant, visos socialinės grupės yra susikūrusios tam tikrų vertybių, kultūros bei veiklos turinio normas.

Maniukaitė G. (2007, p. 47) analizuodama marginalų klasę, remdamasi žymaus amerikiečių sociologo O. Lewiso argumentais, akcentuoja, „kad šie žmonės turi menką istoriškumo pojūtį, jiems stinga klasinės savimonės, nes jie vargiai nežino ką nors daugiau išskyrus savo aplinką, savo asmeninius rūpesčius ir gyvenimo būdą.“ Todėl analizuojant socialinę atskirties grupes, marginalus, svarbu ne tik nurodyti šių klasių socialinį – ekonominį statusą, bet ir apžvelgti šių grupių individų psichologinius ypatumus, motyvaciją pokyčiams, ištirti vertybių skalę.

Marginaliems asmenims visuomet priskiriama varginga gyvensina – kuklios būsto sąlygos, mažos pajamos, ypač mažas vartojimas ir kt. Šios kultūros atstovams daug sunkiau gauti reikiamas paslaugas, informaciją, naudotis socialinėmis paslaugomis, pilnateisiškai dalyvauti visuomenės ir politiniame gyvenime. Jie pasižymi žema motyvacija įsidarbinti, mokytis, įgyti profesiją, kurių priežastys gali būti tiek nepasitikėjimas savo jėgomis, baimė, tiek ir mažas darbo užmokestis. Socialiai atskirtų, marginalinių asmenybių išskirtinis bruožas – elgsenos ypatumai. Marginalinei asmenybei visuomet bus „priklijuojamos etiketės“, t. y. žmogus bus apibūdinamas tokiais sąvokomis, kurios siejasi su jo elgesiu arba išvaizda. Marginalams priskirti asmenys stigmatizuojami dėl amoralaus, linkusio į nusikaltimus arba kitokio visuomenei nepriimtino elgesio, kuris, objektyviai vertinant, nebūtinai yra neigiamas. Taip gali nutikti dėl keleto priežasčių: atsidūrus padėtyje, kuri priverčia jaustis nesaugiai, būti visuomenės atstumtam, bei dėl socialinės apsaugos sistemos netobulumo.

Leliūgienė „Socialinio pedegogo žodyne“ (2003, p. 90) marginalumo charakteristika pakomentavo taip: „Marginalinėms asmenybėms (nepriklausomai nuo to, dėl ko patekusios į šią kategoriją) būdingos kai kurios ideologinės savybės – neužtikrintas rytojus, frustracija, gyvenimiškų tikslų blokada, privedanti prie neužtikrintos psichologinės būsenos, prie svyravimų tarp agresijos ir depresijos. Marginalų elgsenai dažnai būdingas ekstremizmas, polinkis būti manipuliacijos objektu, psichologijos aspektu – nepastovumas, polinkis į blogą nuotaiką ir neprotingas paskatas. Jie labai atsargiai žiūri į galimus pasikeitimus, linkę į agresyvų savo statuso gynimą, vis baiminasi, kad pablogės jų padėtis; nemoka naudotis visuomenei

teikiamomis demokratinėmis teisėmis, savo teises ir interesus tokie žmonės dažnai gana ekstramaliomis protesto formomis.“

Viena iš pagrindinių socialinių psichologinių charakteristikų – motyvacija, kuri labai dažnai įtakojama socialinių ekonominių veiksnių asmens pasirinkui. Pagal atlikus socialiai atskirtų asmenų tyrimų duomenis, tiriant mokymąsi sąlygojančius veiksnius, dažniausiai mokymosi sunkumus įtakojanti priežastis ryžto stygius, savęs nuvertinimas. Tokius žmones kankina nežinomybė ko norėtų mokytis, kur ir kaip to siekti.

Socialinė atskirtis dažniausiai susiejama su visuomenės vertybių ignoravimu. Tai kas vieniems žmonėms priimtina ir brangu, kitiems reiškia svetima ir nepriimtina. Bandant pagrįsti priežastis, kurios nulemia socialiai atskirtų, marginalų vertybių skalę Maniukaitė G. (2007) išanalizavo 2005 m. atliktą tyrimą, kuriame dalyvavo šių klasių atstovai: buvę kaliniai, vargetos (benamiai, nuskurę pensininkai, valkataujantys asmenys ir kt.). Šiuo tyrimu nustatyta, kad apklaustųjų žmonių vertybių sistema atitiko jų padėtį visuomenėje. Daugelio požiūris į atitinkamus gyvenimo reiškinius buvo paviršutiniškas, apklaustiesiems trūko motyvacijos. Apklaustieji respondentai neturėjo nuolatinės gyvenamosios vietos, dažnas jų gyveno nakvynės namuose, taip pat dažniausiai nepalaikė santykių su artimaisiais, giminėmis, buvo nedirbantys. Kai kuriems kaliniams teko teikti psichologų konsultacijas siekiant adaptuotis visuomenėje, priprasti nuo naujo gyvenimo būdo, buities. Taip pat jautėsi nusivylimas valdžia, skundėsi finansų stoka. Dažnas galvojo apie gyvenimą svečioje šalyje. Ši nuomonė labiau reiškesi buvusiems kaliniams. Abejingumas, kokioje valstybėje gyventi labiau toleruotinas vargetoms. Šį požiūrį lemia socialinės atskirties ypatumai. Tai galima sieti su šių žmonių gyvenimo sąlygomis. „Taip gyvenant neįmanoma patenkinti elementarių egzistavimo poreikių, o apie visavertį gyvenimą net nesvajojama. Šiuo atveju nuskuręs ir nesiprausęs individas neretai atstumiamas tik dėl jo išvaizdos. Sakoma, kad prie visko priprantama, tačiau prisitaikymas turi savo kainą: ilgainiui žmogus praranda gebėjimą jautriai reaguoti, džiaugtis ir piktintis, tampa abejingas sau ir aplinkai. Silpnųjų prisitaikymo kaina – skurdžios emocijos, blankios vertybės.“ (Maniukaitė, 2007, p. 50). Išskirtinis buvusių kalinių, vargetų vertybių hierarchijos pagrindas – Dievo, tikėjimo, kaip svarbiausios vertybės akcentavimas. Labiausiai Dievo valia linkę pasikliauti viską praradę asmenys, atsidūrę pačioje socialinio dugno apačioje. Šią poziciją gana lengva pateisinti. Visą praradusiam savo kelyje žmogui lieka laukti ir tikėti stebuklu. Teisti asmenys labiausiai akcentavo šeimos reikšmę, kurią laikė svarbiausia savo gyvenimo vertybe.

Labai dažni atvejai, kuomet augant socialiai neigiamoje, skurdžioje aplinkoje, šios aplinkos vertybės, gyvenimo būdo stilius persiduoda iš kartos į kartą. Daugelio probleminių šeimų vaikai piktnaudžiauja alkoholiu, narkotinėmis medžiagomis, nesiekia išsimokslinimo. Tikėtina jog ir jų palikuonys seks tomis pačiomis pėdomis. Mokslininkė pastebi, kad tokioms asmenybėms

būdingas elgesio spontaniškumas, gyvenimo tikslų neturėjimas, savikontrolės nebuvimas, netvarkingumas, socialinė dezorganizacija, priklausymas nuo valstybės paramos. „Tokios bendruomenės nariams mokslas, darbas nėra siektinos vertybės. Didžioji dalis bendruomenės narių neatitinka gyvenamos visuomenės standartų bei normų, nepajėgia prisitaikyti prie jos reikalavimų ir atsiduria nuošalyje.“ (Socialinės grupės: nepritekliaus žymės, 2004, p. 47). Ydinga aplinka atitinkamai suformuoja pasaulėžiūrą, kuri riboja elgesį bei mintis ir dėl to neleidžia tinkamai pažinti visuotinai priimtą gyvenseną, išgirsti kitokias nuomones ir jomis vadovautis.

Apibendrinant skyrių, kuriame analizuojama socialinę atskirtį charakterizuojantys aspektai, galima teigti, jog pagrindiniai socialinės atskirties, marginalumo bruožai yra žema motyvacija pokyčiams, ateities perspektyvų neturėjimas. Šiai, skurdo kultūrai, labai būdinga gyvenimo būdo perdavimas iš kartos į kartą, pagrindinių visuomenės vertybių ignoravimas.

## 2. SOCIALINĖS PAGALBOS ATSKIRTIES GRUPĖMS ORGANIZAVIMAS

Šiame skyriuje aptariama socialinės pagalbos samprata, nagrinėjama socialinių institucijų veikla, formuojančių ir įgyvendinančių socialinę politiką bei teikiančių socialinę pagalbą tiems visuomenės nariams, kurie savarankiškai negali savimi pasirūpinti. Aptariamos pagrindinės socialinės politikos strategijos, galinčios iš esmės spręsti socialinės rizikos grupių asmenų problemas ir skatinti asmeniškai rūpintis savo (šeimos) gyvenimu. Didelis dėmesys teikiamas socialinio darbuotojo profesinei kompetencijai. Socialinio darbuotojo veikla nurodoma kaip vienas iš pagrindinių kriterijų skatinančių socialinę integraciją.

### 2.1. SOCIALINĖS PAGALBOS SAMPRATA

Šiuolaikiniame pasaulyje, kuriame kapitalistinės valstybės labiausiai orientuotos į naudos gavimą, net ir ekonomiškai stipriose Vakarų Europos šalyse socialinės pagalbos organizavimas, teikimas ir jos efektyvumo didinimas yra prioritetinga kiekvienos valstybės socialinės politikos sritis.

Tinkamai organizuota socialinė pagalba gali padėti sumažinti arba išspręsti socialines problemas, skatinti socialinę integraciją. Dėl sparčių globalizacijos procesų, staigių rinkos pokyčių ne visi žmonės gali gebėti prisitaikyti šiandieniniame pasaulyje ir tinkamai pasirūpinti savimi ir savo artimaisiais. Taip pat svarbus aspektas, jei žmogus turi įgimtą arba įgytą gyvenimo eigoje neįgalumą dėl ko jam taip pat labai aktuali valstybės, nevyriausybių organizacijų ar tiesiog kito žmogaus pagalba. Nereikėtų aplenkti nepaminint ir tokių asmenų, kurie visada mano, kad jų gyvenimu turi kas nors pasirūpinti, kad jiems turi visuomet kažkas padėti (valstybė, įvairios organizacijos, aplinkiniai žmonės). Taigi, kad valstybė tinkamai pasirūpintų savo piliečiais ir užtikrintų jų socialinį saugumą organizuojama socialinė pagalba.

Teikiamos pagalbos rūšių visuomenei apibrėžimų moksliniuose šaltiniuose galima rasti ganėtinai daug. Literatūroje aptinkamos tokios pagalbos sąvokos: švietimo pagalba, socialinė pedagoginė pagalba, medicininė socialinė pagalba, psichologinė pagalba šeimai, socialinė pagalba.

**Švietimo pagalba** - „specialistų teikiama pagalba mokiniams (ypač turintiems specialiųjų poreikių), jų tėvams (globėjams, rūpintojams), mokytojams ir švietimo teikėjams, leidžianti padidinti švietimo veiksmingumą“ ([www.euroguidance.lt](http://www.euroguidance.lt)).

**Socialinė pedagoginė pagalba** – „tikslinga, organizuota, laiko atžvilgiu ribota preventinė veikla, skirta konkrečioms vaikų socialinėms pedagoginėms problemoms spręsti“ (Merfeldaitė, 2007, p. 12).

**Psichologinė pagalba šeimai** – „tai praktinės psichologijos pritaikymo sritis, kurios tikslas teikti visai šeimai arba atskiriems jos nariams psichologinę pagalbą bei stiprinti šeimos socialines ir psichologines kompetencijas“ (Šeimos krizių prevencija, socialinės ir psichologinės pagalbos šeimai būdai, 2008, p. 128).

**Medicininė socialinė pagalba** – „tai kompleksas socialinės pagalbos, kurią gyventojai gali gauti sirgdami, praradę darbingumą ir kitais atvejais. <...>Medicininės socialinės pagalbos funkcija – lengvatinis aprūpinimas protezais, ortopediniais, koreguojančiais aparatais, klausos, judėjimo įranga ir kt.“ (Leliūginė, 2003, p. 98).

**Socialinė pagalba** - „tarpusavio sutartis dėl pagalbos maistu, vaistais, darbais, bendravimu ir kt. būdais individui arba jų grupėms nesiekiant materialinio atlygio“ (Nefas, 2009, p. 50).

Skirtingoje literatūroje, moksliniuose straipsniuose, teisės aktuose socialinės pagalbos procesas įvairių autorių apibūdinamas skirtingai: socialinė pagalba, socialinės paslaugos, socialinė parama, socialinė rehabilitacija.

Socialinė rehabilitacija, pasak Leliūgienės (2003, p. 243), „tai kompleksas priemonių, kuriomis siekiama atkurti individo sugriautus ar prarastus visuomeninius ryšius ir santykius dėl sveikatos sutrikimo su liekamaisiais organizmo funkcijų sutrikimo reiškiniais, pasikeitus socialiniam statusui, dėl delinkventinio asmens elgesio. Socialinės rehabilitacijos tikslas – grąžinti socialinį asmenybės statusą, užtikrinti socialinę adaptaciją visuomenėje, siekiant individo materialinės nepriklausomybės“. Socialinės rehabilitacijos paslaugų gavėjai – tos žmonių grupės ir kategorijos, kuriems itin reikalinga socialinė pagalba.

Socialinės paslaugos – tai pagalbos asmenims teikimas įvairiomis nepiniginėmis formomis ir globos pinigais. Šių paslaugų tikslas – „grąžinti žmogaus gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis visuomenėje, sudarant žmogaus orumą nežeminančias gyvenimo sąlygas, kai pats žmogus nepajėgia to padaryti. Socialinės paslaugos teikiamos ir prevencijos tikslais, atliekant švietėjišką ir aiškinamąjį darbą visuomenėje, siekiant išvengti galimų socialinių problemų pasireiškimo“ (Indrašienė, Margelienė, 2009, p. 142).

Socialinė parama – tai socialinės apsaugos dalis, kuri veikia remiantis stokos principu. Asmeniui, šeimai suteikiama pagalba, jeigu nėra pakankamai lėšų pragyvenimui ir asmuo (šeima) nepajėgus pasirūpinti asmeniniu (šeimos) gyvenimu (Guogis, 2007).

Ištyrinėjus šių sąvokų ir apibrėžimų reikšmę, prieinama išvada, kad visi apibrėžimai nurodo tą patį pagalbos procesą socialiai nesaugiems asmenims ir šeimoms. Socialinės pagalba

buvo teikiama visose visuomenėse ir visais laikais, kadangi visuomet atsiranda žmonių, kurie nesugeba arba nėra motyvuoti visavertiškai gyventi pagal numatytus standartus. Ši pagalba pakeičia žmonių gyvenimo kokybę, padeda išspręsti susidariusias socialines problemas.

Indrašienė, Margelienė (2009, p. 143) teigia, kad „socialinės paslaugos plačiuoju požiūriu suprantamos kaip socialinės apsaugos, švietimo, laisvalaikio, sporto, sveikatos priežiūros, kultūros ir kitos paslaugos, o siauroju požiūriu kaip socialinės apsaugos sistemos dalis, siekianti remti lygiateisiškumą, mažinti socialinę atskirtį. <...> Siauroju požiūriu socialinės paslaugos dar vadinamos asmeninėmis socialinėmis paslaugomis, kurios teikiamos neatsiejamai nuo socialinio darbo. Šioms paslaugoms apibūdinti dar vartojamas terminas „socialinės globos paslaugos“.“

Socialinės paslaugas išskiriamos dvejais požiūriais: plačiuoju - tai tokios teikiamos paslaugos kaip švietimo, sveikatos priežiūros, socialinės apsaugos, sporto, laisvalaikio, kultūros paslaugos. Siauriojo požiūrio į socialinių paslaugų sampratą autorė įtraukė paslaugas, kurias teikia šiuolaikinė socialinės apsaugos sistema, apimanti aštuonias socialines rizikas (liga, neįgalumas, senatvė, našlystė, šeima / vaikai, nedarbas, būstas, socialinė atskirtis) pagal Europos Sąjungos socialinės apsaugos statistikos kvalifikaciją. Nefas S. (2009, p. 50) teigia, kad socialinės paslaugos – „įstatymų numatyta tvarka valstybės ar savivaldybių įsteigtų specialių įstaigų bei organozacijų ar privačių asmenų veikla socialinėje srityje.“

Svarbiausiu valstybiniu teisės aktu, nustatančiu pagrindines taisykles organizuojant ir teikiant socialines paslaugas yra Socialinių paslaugų įstatymas (Žin., 2006, Nr. 17-589). Šiame įstatyme socialinės paslaugos apibūdinamos kaip „paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime.“ (Socialinių paslaugų įstatymas, 3 str. 1 d.) Socialinių paslaugų tikslas šiame įstatyme įvardintas kaip palankių sąlygų sudarymas „asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, o taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį.“ (Socialinių paslaugų įstatymas, 3 str. 2 d.).

**Socialinių paslaugų klasifikavimas.** Socialinių paslaugų klasifikavimas pateiktas Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo šeštame straipsnyje. Šis straipsnis socialines paslaugas skirsto į bendrąsias ir specialiąsias socialines paslaugas.

Bendrosioms socialinėms paslaugoms priskiriama:

- Informavimas;
- Konsultavimas;
- Tarpininkavimas ir atstovavimas;

- Sociokultūrinės paslaugos;
- Transporto organizavimas;
- Maitinimo organizavimas;
- Aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais ir avalyne;
- Kitos paslaugos.

Bendrosios socialinės paslaugos teikiamos asmeniui arba šeimai, kuomet gebėjimas savarankiškai rūpintis asmeniniu ar šeimos gyvenimu, dalyvauti visuomenės gyvenime gali būti ugdomas be nuolatinės specialistų teikiamos pagalbos.

Specialiosioms socialinėms paslaugoms priskiriama:

- Socialinė priežiūra;
- Socialinė globa.

Specialiosios socialinės paslaugos teikiamos asmeniui arba šeimai, kuomet gebėjimo savarankiškai rūpintis savo asmeniniu ar šeimos gyvenimu, dalyvauti visuomeniniame gyvenime bendrųjų socialinių paslaugų nebepakanka.

Socialinių paslaugų įstatyme nurodyta, kad socialinė priežiūra tai „visuma paslaugų, kuriomis asmeniui (šeimai) teikiama kompleksinė pagalba, kuriai nereikia nuolatinės specialistų priežiūros“ (Socialinių paslaugų įstatymas, 8 str., 3 d.). Šiai grupei paslaugų priskiriama pagalba į namus, socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas, laikinas apnakvindinimas ir kt. paslaugos.

Socialinei globai priskiriamos paslaugos, kuriomis teikiama kompleksinė pagalba, kuomet asmenims ar šeimoms reikalinga nuolatinė specialistų priežiūra. Socialinė globa skirstoma pagal trukmę. Tai dienos, trumpalaikė ir ilgalaikė priežiūra.

Socialines paslaugas, jų turinį, atskiras socialinių paslaugų rūšis, įstaigų, teikiančių socialines paslaugas, tipus nustato Socialinių paslaugų katalogas.

Socialinės paslaugos turi savo specifiką, dėl to jos skiriasi nuo kitų teikiamų viešųjų paslaugų pobūdžiu, tikslais ir funkcijomis.

Socialinių paslaugų teikimas pasižymi tokiais ypatumais:

- Teikiamos socialinės paslaugos yra labiau susijusios su klientų individualiomis problemomis ir atvejais, o ne su tam tikromis žmonių kategorinėmis grupėmis. Tuo šios paslaugos skiriasi nuo kitų viešųjų paslaugų (piniginių išmokų, švietimo paslaugų ir kt.).
- Socialinių paslaugų teikimą vykdo ne tik viešasis sektorius. Be biudžetinių įstaigų įtraukiami ir kiti socialinių paslaugų teikėjai. Tai nevyriausybinės organizacijos, savanoriai, religinės bendruomenės, savipagalbos grupės.
- Teikiant socialines paslaugas tiesiogiai kontaktuoja paslaugų teikėjai ir jų gavėjai.

- Socialinės paslaugos apima platų spektrą paslaugų, kurios teikiamos įvairioje aplinkoje: dienos centruose, kliento namuose, globos įstaigose ir kt.
- Socialinės paslaugos gali būti teikiamos individualiai, grupėms ir bendruomenėms.
- Socialinių paslaugų tikslas – siekti tvarių pokyčių socialinėje aplinkoje, žmonių santykiuose. Šiuo tikslu socialinės paslaugos skiriasi nuo sveikatos priežiūros ar užimtumo paslaugų.

Apibendrinant skyrių galima teigti, kad literatūroje aptinkama įvairių apibrėžimų skirtų pagalbos sąvokai aiškinti. Kalbant apie socialinės pagalbos sąvoką, galima daryti išvadą, jog šios sąvokos aiškinimas dažniausiai nurodo paslaugų teikimą, organizavimą asmenims, jų grupėms, kuomet savarankiškai tam tikrų problemų nebeįmanoma išspręsti.

## **2.2. INSTITUCIJOS, TEIKIANČIOS SOCIALINĘ PAGALBĄ**

Socialinis darbas, kaip profesija mūsų šalyje gyvuoja nuo valstybės Nepriklausomybės paskelbimo, tačiau pagalba žmogui, šeimai, kaip labdaringa veikla, istoriniuose šaltiniuose minima jau nuo XVI a. Šios veiklos imdavosi bendruomenės, parapijos. Tuo metu dar nebuvo vartojami tokie terminai kaip socialinis darbas, socialinės paslaugos ar kiti šiuolaikiniai profesionalų darbą nusakantys apibrėžimai. Pagrindiniai standartai tuo metu teikiant globą, labdarą buvo žmogiškosios, katalikiškosios vertybės ir normos. Ikarinėje Lietuvoje socialinis darbas buvo vadinamas mielaširdinga globa.

Atkūrus Lietuvos nepriklausomybę, šalis iš kitų valstybių perėmė ilgametės socialinio darbo tradicijas. Padidėjo socialines paslaugas teikiančių institucijų skaičius, t. y. skirtingo pavaldumo, įvairioms asmenų grupėms skirtos socialinių paslaugų įstaigos, išaugo socialinių paslaugų asortimentas.

Socialinių paslaugų teikimas yra vienas iš svarbiausių kovos būdų su socialine atskirtimi. Svarbu paminėti Socialinių paslaugų įstatymo 19 straipsnio pirmoje ir antroje dalyse numatytas normas socialinių paslaugų teikėjams: „Bendrąsias socialines paslaugas, socialinę priežiūrą teikia tos socialinių paslaugų įstaigos, kurių veiklos sritis yra socialinių paslaugų teikimas ir kurių teikiamos socialinės paslaugos atitinka teisės aktų reglamentuotus bendrosioms socialinėms paslaugoms, socialiniai priežiūrai keliamus reikalavimus.“ Antroji straipsnio dalis teigia „socialinę globą teikia tos socialinės globos įstaigos, kurių veiklos sritis yra socialinių paslaugų teikimas, o jų teikiama socialinė globa atitinka socialinės globos normas, jos turi licenciją teikti socialinę globą.“



Pagrindiniai socialinių paslaugų organizatoriai yra Socialinės apsaugos ir darbo ministerija bei savivaldybės. Kiekviena šių institucijų socialinių paslaugų srityje turi savo funkcijas, kurias nustato atitinkami įstatymai. Pagrindiniai įstatymai Lietuvoje yra Socialinių paslaugų įstatymas, Vietos savivaldos įstatymas ir Socialinės paramos koncepcija. Anot Išoratės (2007, p. 49) „valstybinės institucijos pagrindžia ir sukuria šalies paslaugų plėtojimo strategijos ir paslaugų standartus, o savivaldybės garantuoja šios strategijos ir standartų įgyvendinimą bendruomenėje.“

Pagal LR Socialinių paslaugų įstatymą (Žin., 2006, Nr. 17 – 589) pagrindinės socialinių paslaugų valdymo institucijos yra:

1. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija;
2. Savivaldybės;
3. Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos.

Socialinės apsaugos ir darbo ministerija pagal šį dokumentą įgyvendina valstybės socialinių paslaugų politiką:

- „Pagal savo kompetenciją teikia Vyriausybei siūlymus dėl valstybės socialinių paslaugų sistemos ir socialinio darbo vystymo kryptių ir rengia teisės aktų projektus dėl asmens (šeimoms) socialinių paslaugų nustatymo, socialinių paslaugų skyrimo, teikimo, finansavimo, mokėjimo už socialines paslaugas, socialinių globos normų, socialinių globos įstaigų licencijavimo, socialinių darbuotojų, socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo ir veiklos reglamentavimo ir kt.
- „Analizuoja ir vertina socialinių paslaugų būklę šalyje ir teikia siūlymus savivaldybėms dėl socialinių paslaugų planavimo, organizavimo.“

Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos vykdoma socialinė politika galima apibūdinti kaip valstybės lygmens politiką. Ministerijos tikslas formuoti ir įgyvendinti tokią socialinę politiką, kurios tikslas – rūpintis žmogumi, didinti jo pasirinkimo galimybes, padėti apsirūpinti reikalingomis paslaugomis ir lėšomis, kai asmuo dėl tam tikrų aplinkybių to negali padaryti pats. Vykdydama šį atsakingą darbą Socialinės apsaugos ir darbo ministerija vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, įstatymais, bei kitais teisės aktais.

Socialinės apsaugos ir darbo ministerija yra viena pagrindinių institucijų, kuri atlieka socialinių paslaugų teikimo ir administravimo funkcijas. Ministerija vykdo įstatymų ir kitų teisės aktų jai pavestų valstybės valdymo funkcijas susijusias su socialinės apsaugos ir darbo sritimi. Vieni iš svarbiausių uždavinių ministerijos veikloje yra valstybinės socialinės paramos ir socialinių garantijų politikos įgyvendinimas; jaunimo, šeimos, vaikų socialinės paramos ir darbo politikos formavimas; neįgaliųjų socialinės ir profesinės reabilitacijos strategijos formavimas,

neįgalumo kriterijų nustatymas, kompensacinės technikos neįgaliesiems organizavimas; valstybinio socialinio draudimo ir pensijų politikos įgyvendinimas; pagrindinių socialinių rodiklių prognozavimas; socialinės apsaugos ir darbo bei socialinių grupių politikos analizavimas; vaikų teisių politikos įgyvendinimu rūpinimasis; taip pat kaupia, sistemina statistinę bei kitokią informaciją pinigines socialinės paramos klausimais; analizuoja kitų valstybių patirtį socialinės apsaugos srityje; teikia metodinę pagalbą miestų, rajonų savivaldybėms sprendžiant socialinės politikos aktualijas; bendradarbiauja su kitomis vyriausybėmis ir nevyriausybėmis organizacijomis, taip pat keičiasi informacija ir patirtimi.

Savivaldybės yra pagrindinis socialinių paslaugų teikėjas, todėl galima teigti, jog šiai institucijai tenka didžiausia atsakomybė už socialinių paslaugų teikimą. Savivaldybė atsako už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijos gyventojams, planuoja ir organizuoja socialines paslaugas, tiria įvairių visuomenės grupių poreikius ir planuoja lėšas, kontroliuoja bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. Savivaldybė atsako už socialinių paslaugų suteikimą pavieniams asmenims, šeimoms. Jos glaudžiai bendradarbiauja su nevyriausybėmis organizacijomis, kitomis savivaldybėmis ar socialines paslaugas teikiančiomis institucijomis, religinėmis bendruomenėmis, fiziniaisiais bei juridiniais asmenimis teikiant socialinę pagalbą. Šios institucijoms priskirta formuoti socialinių paslaugų teikimo strategiją, rengti ir įgyvendinti socialinių paslaugų teikimą, kurti šių paslaugų programas. Savivaldybių kompetencijoje atsidūrė dauguma priemonių skirtų kovoti su socialiai atskirtų asmenų problemomis.

Daugelyje savivaldybių įsteigtos arba steigiamos atitinkamos įstaigos, kurios teikia socialines paslaugas. Tai būtų socialinės paramos centrai, socialinių paslaugų tarnybos ir kt.

Anot Račkelienės (2006), viešąjį sektorių galima apibūdinti taip:

- Aiški hierarchinė struktūra;
- Vienas ir pastovus finansavimo šaltinis;
- Veiklos procedūros, sekančios iš teisės aktų ir reikalavimų;
- Ne visada lankstūs taikomieji metodai problemų sprendime;
- Nedidelė permainų galimybė tiesiogiai žemesniajame lygyje.

Savivaldybė pagal joms numatytas kompetencijas:

- 1) Analizuoja įvairių gyventojų grupių socialinių paslaugų poreikius;
- 2) Rengia ir įgyvendina socialinių paslaugų planus ir programas;
- 3) Rengia socialinių paslaugų teikimo programas;
- 4) Vertina, kokioms grupėms ar asmenims reikia socialinių paslaugų;
- 5) Pagal gyventojų poreikius nustato socialinių paslaugų teikimo mastą ir rūšis;
- 6) Renka ir analizuoja informaciją apie socialinių paslaugų poreikį gyventojams.

Lietuvoje socialines paslaugas gali teikti tiek biudžetinės įstaigos, tiek ir nevyriausybinės organizacijos (toliau NVO) arba privatūs paslaugų teikėjai. Dažnai valstybinės institucijos dėl didelio paslaugų poreikio nepajėgia patenkinti visų klientų poreikių, todėl čia į pagalbą ateina NVO. Tai visuomeninės, labdaringos, nekomercinės organizacijos, kuriose vyrauja savanoriškumas, privatumas, savivalda.

„Plačiaja prasme terminas „nevyriausybinė organizacija“ (*Non – Governmental Organization*, NGO, ang.) reiškia grupę asmenų, kurie savo valia ir sutinkant visiems nariams susivienijo į savanoriškai sukurtą organizaciją, formalią arba neformalią, socialinės paramos arba labdaringos organizacijos forma. Šitokia grupė gali būti profesinės sąjungos, bažnyčios, interesų grupės arba kitokių subjektų sudėtinė dalis. Tačiau jos tikslai ir veiklos nuostatos skiriasi ir pirmiausia tai apibūdintų požymis, kad jų veikla nesiekama gauti pelną (*non – profit*, angl)“ (Račkelienė, 2006, p. 137).

Pagal Dromantiene (2003, p. 18) „NVO būdinga tai, kad jos, rodydamos iniciatyvą „iš apačios“, pirmosios nustato poreikius ir visuomenėje esančias problemas, taiko naujus netradicinius jų sprendimo būdus, yra dinamiškos, dažnai sprendžia tokias nepopuliarias socialines problemas, kurioms viešoji administracija ir politikai skiria nepakankamai arba visai neskiria jokio dėmesio, jų veikla pasižymi lankstumu ir partneryste. Svarbiausia jų veiklos kryptis – žmonių dėl skurdo, nedarbo ir kitų veiksnių atsirandančių žemiau skurdo ribos ir tampančių socialine atskirtimi, socializacija.“

Koks skirtumas tarp šių ir valdžios sektorių, jei NVO galutinis tikslas nėra nei valdžios siekis, nei pelno gavimas? Būtina pažymėti, kad svarbiausias šių organizacijų tikslas – veikti per žmones ir žmonių labui ir taip iš esmės keisti gyvenimą. Pavyzdžiui, Lenkijoje NVO veikia ne todėl, kad samdo darbuotojus, nes daugiau kaip 63 proc. tokių organizacijų neturi apmokamo personalo. Kiekvienos organizacijos žmogiškuosius išteklius sudaro neatlygintinai dirbantys savanoriai ir tai puikiai iliustruoja šalies visuomenėje esamą piliečių poreikį atsakingai veikti ir sąmoningai bendradarbiauti.

„Socialinės ir sveikatos apsaugos sferos organizacijos teikia socialinės rūpybos ir medicinos paslaugas, steigia valgyklas, nakvynės namus, prieglaudas, vaikų namus, fizinės ir psichinės negalios asmenų centrus, ligonines, vaistines, poliklinikas ir konsultacijų centrus, priklausomybės centrus, skirsto labdarą, tvarkosi įdarbinimo biuruose, organizuoja darbo terapijos būrelius. Švietimo sferos organizacijos ruošia ir realizuoja mokinių, mokytojų ir tėvų mokymo programas, vadovauja klubams, konsultacijų ir mokymo centrams, remia mokyklos savivaldos organų sudarymą, vaikų, jaunimo ir pedagogų tarptautinius mainus. Organizacijos veikiančios vietos interesų labui, aktyvina vietos visuomenę, ruošia ir realizuoja savo

bendruomenės pristatymo programos, remia vietos verslą – konsultuoja ir moko vietos verslininkus, organizuoja verslo inkubatorius, ieško investuotojų ir verslo partnerių“ (Račkelienė, 2006, p. 141).

NVO užpildo biudžetinių institucijų spragas, paversdamos socialinę pagalbą labiau prienamą konkrečiam asmeniui. Šių organizacijų veikla labai reikšminga kovoje su nedarbu, kuris įvardijamas kaip vienas iš pagrindinių rodiklių skurdo ir socialinės atskirties vyravimui. Teikdamos socialinę pagalbą glaudžiai bendradarbiauja su valstybinėmis institucijomis, taip gerindamos socialinių paslaugų kokybiškumą bei pačios pagalbos aplinką. Spręsdamos problemas šios organizacijos aktyviai imasi taikyti naujus, kartais netradicinius problemų sprendimo būdus. Kadangi NVO veikia pačioje bendruomenėje, todėl turi sąlygas reaguoti į naujas situacijas, prisitaikyti prie naujų visuomenės poreikių. Šiose organizacijose veikiantys žmonės yra jautrūs kitų problemoms ir poreikiams, moka būti arčiau kliento, empatiškai suprasti jo problemas. Svarbu paminėti, kad NVO su klientu kontaktuoja tiesiogiai ir vadovaujasi partneryste, dėl to jos yra daug lengviau pasiekiamos negu viešosios administracijos institucijos. Šios organizacijos imasi spręsti problemas, kurios nėra „populiaros“ tarp valstybinių institucijų, kuomet su jomis nėra pakankamai gerai susipažinta ar tiesiog trūksta teisinių aktų. Jos yra aktyvios dalyvės kuriant ir priimant įstatymus, aktyviai reiškia savo nuomonę sprendžiant socialines problemas.

Lietuvos NVO veikla susijusi su socialinės politikos prioritetais ir savo veiklą koncentruoja tokiomis kryptimis:

- Pagalba neįgaliems žmonėms;
- Paslaugos šeimoms ir pavieniems asmenims;
- Vaikų teisių apsauga;
- Narkotikų ir kitų priklausomybės ligų prevencinės programos;
- Krizinių problemų sprendimas.

Reikšminga NVO veikla – krizinių situacijų, problemų sprendimas. Tai benamystės, narkomanijos, priverstinės prostitucijos aukų, smurtą patyrusių asmenų bei kitų klientų problemų gvildenimas. Labai svarbią reikšmę tarp visų NVO turi Lietuvos „Caritas“. Jis aktyviai dirba su benamiais, beglobiais vaikais, socialiai remtiniais asmenimis bei šeimomis.

Apibendrinant skyrių apie socialinės pagalbos institucijas Lietuvoje, galima teigti, jog visų tiek valstybinių, tiek nevyriausybinų institucijų bei organizacijų veikla kryptingai siekia kuo efektyviau suteikti reikalingas socialines paslaugas asmenims, šeimoms ar tam tikroms kategorijoms žmonių, siekiant padėti išspręsti susiformavusias socialines problemas ir padėti grįžti į pilnavertį gyvenimą.

### 2.3. SOCIALINĖS PAGALBOS STRATEGIJOS

Suformuluota daugybė apibrėžimų, kurie apibūdina strategijos reikšmę. Pirmasis šiuolaikinis mokslinis strategijos apibrėžimas sukurtas A. D. Chandler (1962). Pagal autoriaus suformuluotą apibrėžimą, strategija apima tris pagrindinius elementus. Tai yra tikslai (pirmiausia ilgalaikiai), organizacijos veiklos kryptys ir reikiami ištekliai iškeltam tikslui pasiekti (www.lzoo.lt).

Pagrindinė strategijos idėja, anot Colin (2010, p. 15) privalo strategiją „aiškinti kaip amžiną idėją, veiklą, iššūkių ir elgesio rinkinį.“

Strategiją galima suvokti kaip susidedančią iš keturių esminių dalykų: tikslų arba perspektyvų, išteklių arba resursų, nusiteikimo ( asmeninio noro veikti) ir veiklos principų.

Strategijos koordinavimas reiškia kaip organizacija siekia savo tikslų ir siekių. Taigi strategija formuoja veiksmų modelį, kurie turi būti naudojami strategijos įgyvendinime ir tuos, kurie yra dar planuojami panaudoti siekiant užsibrėžtų tikslų.“

Strategija, jos planavimas yra visos organizacijos suinteresuotų asmenų požiūrių ir sprendimų visuma, kuri skatina kiekvieną organizacijos atstovą prisiimti atsakomybę už strategijos įgyvendinimą. Strategija – tai procesas, kuriuo nustatoma ko ir kaip sieks organizacija.

Strategijos planas turi būti peržiūrimas periodiškai ir taip pat papildomai jei vyksta pokyčiai pačioje organizacijoje arba visuomenėje.

Galima išskirti tokias strateginio planavimo dalis, kurios leistų pasiekti organizacijos tikslus:

- Nustatyta organizacijos vizija;
- Apibrėžta organizacijos misija;
- Išskirti ilgalaikiai ir trumpalaikiai tikslai, išskirti prioritetai;
- Nustatyti sėkmės vertinimo kriterijai, pagal kuriuos bus vertinamas ilgalaikių tikslų įgyvendinimas;
- Nustatyta kokios paslaugos, produktai ar programos bus siūlomi siekiant įgyvendinti ilgalaikius strategijos tikslus;
- Apibrėžtos organizacijos klientų grupės (NVO ir socialinių ne pelno partnerių vadybos kokybės standartas, 2003).

Strategiškai suformuota ir vykdoma socialinė pagalba palankiai veikia socialinės atskirties integraciją, leidžia skurstantiems žmonėms adaptuotis visuomenėje, rūpintis savo ir šeimos gyvenimu. Socialinės pagalbos programos, kuriomis siekiama įveikti skurdą, socialinę atskirtį – tai pagrindiniai kiekvienos nacionalinės valstybės socialinės politikos prioritetai.

Europos Sąjungos valstybių narių socialinės politikos sritis susijusi su socialine parama ir socialine apsauga formuojamos „Atviro koordinavimo“ metodu. „Atviro koordinavimo“ metodas priimtas 2000 m. patvirtinant Lisabonos strategiją. Ši strategija valstybes nares įpareigoja kas dvejus metus priimti Socialinės aprėpties nacionalinį veiksmų planą, kuris tiksliai paašškintų, kaip bus siekiama Lisabonos strategijoje iškeltų skurdo mažinimo tikslų. 2000 m., Europos Tarybos Lisabonos susitikime, nutarta, kad skurdo ir socialinės atskirties esminis sumažinimas yra vienas iš svarbiausių uždavinių (Socialinė atskirtis ir kultūra: konferencijos pranešimai ir rezoliucija, 2007). Po šio Lisabonos susitikimo Lietuvoje buvo sukurta **Skurdo mažinimo strategija** ir jos įgyvendinimo planas. Strategijoje pateiktos šalies skurdo paplitimo sritys, suformuluoti skurdo mažinimo tikslai, nurodytos pagrindinės skurdo sumažinimo priemonės.

Skurdo mažinimo strategijos įgyvendinimo programa, kurioje išskirti uždaviniai, jų įgyvendinimo priemonės ir terminai, valdžios institucijų darbo metodai ir kitos priemonės tapo vyriausybės programiniu dokumentu, kuriuo įgyvendinama skurdo mažinimo strategijos esminės nuostatos. Strategijoje taip pat minima nevyriausybių organizacijų ir kitų socialinių partnerių svarbumas sprendžiant skurdo problemas. Visa skurdo mažinimo politika turėtų remtis subsidiarumo ir solidarumo principais. Subsidiarumo principas reikštų platesnį žemutinių grandžių įgalinimą sprendžiant socialines problemas. Solidarumas reiškia skirtingų socialinių grupių savitarpio paramą. Šie principai sudaro daugelio Europos Sąjungos šalių narių socialinės politikos pagrindą.

Skurdo mažinimo priemonių programoje išskirti tokie strateginiai taikiniai:

- Panaikinti ypač gilų skurdą. Kiekvieną asmenį, kuriam trūksta būtiniausių priemonių (maisto, rūbų, avalynės, nakvynės vietos) aprūpinti šiomis priemonėmis. Taip pat garantuoti būtinąją medicinos priežiūrą.
- Valstybė privalo toliau įgyvendinti našlaičių ir beglobių vaikų integracijos į šeimas ir globos šeimose skatinimo politiką. Piniginė parama, kaip vaiko globos pašalpa, turi būti papildyta socialinėmis paslaugomis.
- Bedarbių įsidarbinimo galimybių didinimą šalyje laikyti kaip prioritetinį uždavinį. Darbo kokybei gerinti būtina tęsti bedarbių mokymą ir gerokai išplėsti aukštojo išsilavinimo įgijimo galimybes jaunimui.
- Imtis prevencinių priemonių, senyvų žmonių skurdui mažinti. Socialinės pensijos turėtų būti užtikrinamos kiekvienam negaunančiam socialinio draudimo pensijos ir sulaukusiam 65 m.

- Neįgaliesiems patiriantiems nepriteklių ir socialinę izoliaciją dėl mažų pensijų ir su neįgalumu susijusių specialių poreikių, toliau plėtoti socialinę pagalbą namuose ir dienos centruose.
- „Paribio“ žmonėms - benamiams, buvusiems kaliniams, prostitutėms, asmenims sergantiems priklausomybės ligomis, socialinės rizikos šeimoms į pagalbą bus daug plačiau telkiamos ne tik valstybinės socialinės paramos institucijos, bet ir nevyriausybinės organizacijos.
- Grįžusiems iš įkalinimo įstaigų asmenims ir globos įstaigas paliekantiems našlaičiams užtikrinti būstą (nuomojant butus privačiame sektoriuje savivaldybių lėšomis), didinti profesinio mokymo prieinamumą, gerinti socialinio darbo paslaugas.

Strategijoje išskirtas skurdo mažinimo politikos įveikimas viešosios politikos priemonėmis. Pagrindinės akcentai skurdo mažinti būtų:

*Darbo rinkos politika.* Siekiant didinti gyventojų užimtumą ir taip sumažinti nedarbą, į darbo rinką skatinti integruotis jaunimą, neįgaliuosius, vyresnio amžiaus bedarbius. Šiam tikslui įgyvendinti numatoma pasitelkus parengtą nacionalinę užimtumo strategiją, teritorines užimtumo programas, padidinti darbo rinkos politikos ir administravimo reikšmingumą, pagerinti jos priemonių finansavimą.

*Socialinė parama.* Plėsti socialinį darbą su šeimomis, siekiant sumažinti šeimų priklausomumą nuo socialinės paramos, sutrumpinti to priklausomumo trukmę. Siekiant, kad socialinės paramos sistema būtų veiksminga, savivaldybės ją turi plėtoti kompleksiskai: skiriamas išmokas derinti su būtinų socialinių paslaugų teikimu.

*Socialinės paslaugos.* Plėtoti socialinių paslaugų tinklą bendruomenėse, didinti socialinių darbuotojų vaidmenį, į socialinių klausimų sprendimą aktyviai įtraukti pačią bendruomenę. Didinti žmonių su negalia, narkomanų, alkoholikų, asmenų, grįžusių iš laisvės atėmimo, kardomojo suėmimo, socialinės ir psichologinės reabilitacijos įstaigų, pabėgėlių ir kitų nepripatusių prie visuomenės žmonių socialinę integraciją.

*Švietimas ir profesinis mokymas.* Sudaryti sąlygas, kad vaikai, jaunimas galėtų mokytis. Visus vidurinių mokyklų moksleivius nemokamai aprūpinti vadovėliais. Siekti užtikrinti vaikų ir jaunuolių vidurinį išsilavinimą, sukurti iki jiems sueis 18 metų mokymosi bendrojo lavinimo arba kitokioje formaliojo švietimo institucijoje kontrolės schemą. Sukurti nuolatinio (trunkančio

visą gyvenimą) mokymosi sistemą, prieinamą visoms socialinėms grupėms ir sudarančią sąlygas dirbti pasirinktoje profesinės veiklos srityje arba keisti profesiją.

*Sveikatos priežiūros sistema.* Šalis įsipareigoja užtikrinti sveikatos priežiūros paslaugų teikimą visiems gyventojams nepriklausomai nuo jų materialinės padėties ir sumažinti įvairių gyventojų grupių sveikatos skirtumus.

Šalies gerovės kūrimui, skurdo, socialinės atskirties įveikimui parengta **Valstybės ilgalaikės raidos strategija**. Ši strategija – tai dokumentas, kuris pateikia šalies ilgalaikės raidos viziją, remiantis ekonominės, socialinės, politinės ir kultūrinės sričių analize. Valstybės ilgalaikės raidos strategija – tai svarus politikos planavimo dokumentas, kuris turėtų padėti sėkmingai vykdyti šalies politiką, įveikti esamas problemas. Kaip nurodoma pačiame dokumente, pagrindinis šios strategijos tikslas – „sukurti aplinką plėtoti šalies materialinei ir dvasinei gerovei, kurią apibendrintai nusako žinių visuomenė, saugi visuomenė ir konkurencinga ekonomika.“ (Valstybės ilgalaikės raidos strategija, 2002, p. 6). Tai užtikrintų sąlygas žmogaus galimybių plėtojimui visuose gyvenimo aspektuose: ekonominiu, socialiniu, politiniu ir kultūriniu.

Dokumente išskirtos pagrindinės aktualiausios šalies problemos, kurias valstybė privalo įveikti panaudodama atitinkamus veiksmus ir priemones. Strategijoje pažymima, kad šalies ekonomika nesudaro pakankamų socialinės plėtros ir užimtumo sąlygų. Labai akivaizdi socialinė - regioninė diferenciacija, ryškūs sveikatos ir sveikatos priežiūros skirtumai tarp atskirų socialinių gyventojų grupių, žemas užimtumo lygis, nepakankamas darbo jėgos teritorinis ir profesinis mobilumas, didelė šešėlinė darbo rinka ir užimtumas, didėjantys migracijos tempai ir kt.

Įveikti šias neigiamą įtaką valstybės gyvenimui keliančias problemas, strategijoje išskiriamos kryptys, kuriomis turėtų būti formuojama šalies politika siekiant mažinti anksčiau minėtas problemas. Joje minima, kad šalis pokyčius turėtų vykdyti švietimo ir mokslo sistemoje, gyventojų kompetencijoje (gyventojų švietimas informacinių technologijų srityje), valstybės valdyme ir savivaldoje, kultūros srityje, aplinkos apsaugoje, krašto apsaugoje, viešajame saugume, socialinėje bei sveikatos apsaugos srityse, užsienio politikoje, teisėkūroje ir šalies ūkio valdymo srityse.

Pirmiausia strategijoje pabrėžiama švietimo svarba. Mokslas turėtų būti prieinamas visiems šalies vaikams nepaisant jų amžiaus, socialinės padėties ir gyvenamosios bei kalbinės aplinkos. Valstybė turėtų siekti įgyvendinti tęstinio mokymosi koncepciją, plėsti įvairių kursų, nenuosekliųjų studijų įvairovę, plėtoti suaugusiųjų švietimo sistemą, užtikrinančią kiekvienam



Lietuvos gyventojui galimybę mokytis visą gyvenimą, taip pat įgyti vidurinį išsilavinimą ir profesinę kvalifikaciją, atnaujinti kvalifikaciją ar persikvalifikuoti.

Svarbu paminėti, kad šiuolaikiniame globaliame pasaulyje aktuali kasdieniu reiškiniu žmonių gyvenimuose tampa informacinės technologijos. Strategijoje teigiama, jog šalies gyventojams turi būti užtikrinta galimybė įgyti žinių ir įgūdžių, kurie leistų, pasinaudojus ryšių ir informatikos technologijų pranašumais, lanksčiau prisitaikyti prie greitai kintančių gyvenimo ir darbo sąlygų.

Socialinės apsaugos sektorius aptartas šiomis strateginėmis sritimis:

- Užimtumo didinimas, nedarbo mažinimas, darbo vietų kokybės gerinimas, tobulinimas;
- Socialinio draudimo sistemos plėtra;
- Socialinės paramos plėtra ir skurdo bei socialinės atskirties įveikimas. Tai Skurdo mažinimo Lietuvoje strategija, Nacionalinė žmonių su negalia socialinės integracijos 2003–2012 metų programa, piniginės socialinės paramos reforma, socialinės apsaugos priemonių neįgaliesiems reforma, socialinių paslaugų reforma ir kt. socialinės apsaugos srityje vykdomos reformos;
- Socialinės paramos plėtros ir skurdo bei socialinės atskirties įveikimui siūloma teikti prevencines ir reabilitacines socialines paslaugas socialinės atskirties grupėms, smurtą ir išnaudojimą patyrusiems, sergantiems priklausomybės ligomis, grįžusiems iš įkalinimo vietų ir kitiems asmenims, stiprinti vaikų teisių apsaugos institucijų tinklą, remti mažas pajamas turinčius gyventojus, kad jie galėtų išlaikyti būstą, atsakingiau panaudoti nevyriausybinę organizacijų išteklius ir gebėjimus socialinei paramai tobulinti ir užtikrinti šių nevalstybinių socialinės paramos sistemų veiksmingą funkcionavimą.

Taigi valstybės ilgalaikės raidos strategijoje, išskirtos pačios aktualiausios šalies socialinės problemos, kurioms įveikti turi būti kryptingai formuojama valstybinė politika, o pagalbos indėlių gali įnešti NVO ar kitos organizacijos siekiančios visos visuomenės gerovės.

Mokslinėje literatūroje nurodoma, kad pagrindiniai prioritetai socialinės atskirties mažinime teikiami visuomenei prieinamam švietimui, o pirmiausia profesinio parengimo prieinamumui, įsidarbinimo galimybių didinimui. Todėl kiekviena valstybė turėtų skirti pakankamai daug dėmesio profesinio mokymo ir užimtumo rėmimui, ir šio profesinio mokymo sistemos plėtrai. Siekiant užtikrinti darbo rinkos prieinamumą visiems šaliams gyventojams, būtina atsižvelgti į specifinius kai kurių asmenų grupių gebėjimus arba galimybes (neįgalieji, tėvai auginantys vaiką iki aštuonių metų amžiaus, priešpensinio amžiaus asmenys, asmenys grįžę iš laisvės atėmimo vietų ir kt.). Čia galima paminėti socialinių įmonių steigimą. Šių įmonių

tikslas yra „įdarbinti tam tikrų grupių asmenis, praradudius profesinį ar bendrąjį darbingumą, ekonomiškai neaktyvius, negalinčius lygiomis teisėmis konkuruoti darbo rinkoje, skatinti šių asmenų grįžimą į darbo rinką, socialinę integraciją ir mažinti socialinę atskirtį“ (Barčiukienė, 2007, p. 139).

Apibendrinat skyrių apie socialinės pagalbos strategijas skurstantiems, socialiai pažeidžiamiems asmenims, galima teigti, jog ši aktuali problema užima svarbią reikšmę valstybės politikoje. Šiam neigiamam reiškiniui išgyvendinti kuriami atitinkami įstatymai, rengiami ES reikalavimus atitinkantys planai ir priemonės siekiant kuo efektyviai sumažinti skurdo ir socialinės atskirties rodiklius.

## **2.4. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ VEIKLOS ASPEKTAI MAŽINANT SOCIALINĘ ATSKIRTĮ**

Dabartinėje visuomenėje susiduriama su vis labiau gausėjančiomis įvairiomis socialinėmis rizikomomis bei problemomis: skurdu, nedarbu, socialine diferenciacija, rasizmu, migracija, kai kurių bendruomenių nykimu ir kt. Bandant spręsti šias ir kitas aktualias multidimensines problemas, socialiniame darbe jau nebepakanka vien krizių intervencijos (išorinio įsikišimo) ir vis labiau pabrėžiama, kad būtina daugiau dėmesio skirti prevenciniam darbu, stiprinti bei ugdyti bendruomeniškumą. Problemos su kuriomis susiduria žmonės, jų grupės ar ištisos bendruomenės dažnai pasitaiko ne tik dėl jų kaltės, bet taip pat ir dėl visuomenės struktūrinių skirtumų. Socialiniai darbuotojai nagrinėja ryšį tarp atsiradusių problemų ir visuomenės struktūrų, taip vykdydami socialinę kontrolę, išsiaiškindami klientų poreikius ir juos suveddami su atitinkamomis institucijomis. Tai profesionali veikla, skatinanti teigiamus socialinius pokyčius, o tuo pačiu kurianti ir šalies gerovę.

Kovojant su socialinėmis negerovėmis socialinis darbas yra viena iš pagrindinių priemonių šioms problemoms įveikti, o dirbant su marginalinėmis grupėmis tai viena iš veiksmingiausių priemonių. Todėl ši veikla turėtų būti organizuojama itin profesionaliai.

Tinkamai organizuota socialinio darbuotojo veikla gerina atskirų klientų, bendruomenių ar grupių socialinę gerovę, skatina klientų pokyčius. Nesėkmingi gyvenimo pokyčiai neigiamai įtakoja kai kurių asmenų gebėjimą kovoti dėl savo gerbūvio, jiems reikia pagalbos, patarimų ar vadovavimo. Kitiems reikia tik globos, pagalbos ir juos ginti. Socialiniai darbuotojai visuomet atkreipia dėmesį į šiuos poreikius: jų įnašas į socialinės vienybės kūrimą labai ženklus, tiek dirbant tiesioginį socialinį darbą, tiek įgyvendinant prevencinę veiklą. Teikdamas pagalbą socialinis darbuotojas, pasitelkdamas žinias ir įgūdžius sprendžia įvairias klientų situacijas.

Visuomenėje, kurioje egzistuoja daug sudėtingų problemų, bei poreikių, socialiniam darbuotojui tenka spręsti daugybę problemų vienu metu. Kaip teigia Išoratė (2007, p. 60), „pagrindinė priemonė, kurią turi socialinis darbuotojas, yra jis pats. <...> Socialiniai darbuotojai žinias apie save kaupia įvairiais būdais. Diskusijos, kai aptariamos praktinės situacijos ir problemos, yra vieni iš svarbiausių savęs pažinimo būdų.“ Kitas būdas pažinti save yra studijuoti žmogaus elgesį. Tai sociologijos, psichologijos, biologijos ir kitų mokslų žinios, kurios padėtų suvokti žmogaus mąstymą bei elgesį.

Kiekvienas socialinis darbuotojas turi suvokti, jog socialinį darbą sudaro trys tarpusavyje sąveikaujantys komponentai: klientas, aplinkybės ir jis pats kaip socialinis darbuotojas. Socialinio darbo aplinkybės – viskas nuo ko priklauso socialinio darbo sėkmė ir kas suteikia galimybę pakeisti kliento situaciją, spręsti jo problemas, suteikti pagalbą.

Aplinkybes galima suskirstyti pagal atitinkamus kriterijus:

- 1) Išorinės aplinkybės – tai kas veikia socialinį darbuotoją ir klientą iš išorės. Tai būtų galima įvardinti kaip teisinį socialinio darbo reguliavimą pagal atitinkamus įstatymus, socioekonominė situacija, politiniai pokyčiai, kultūrinės tradicijos.
- 2) Kliento savybės – kliento psichologiniai biologiniai, elgesio ir prisitaikymo ypatumai (asmeninės savybės, lytis, sveikata, intelektas, įpročiai, gyvenimo būdo stilius ir kt.).
- 3) Socialinio darbuotojo savybės – profesinė kompetencija, išsimokslinimas, požiūris į klientą, amžius, asmeninės savybės (komunikabilumas, atsakingumas, empatija, tolerancija ir kt.) (Socialinių problemų sprendimo teoriniai aspektai, 2006).

Šiuolaikinis socialinis darbas labiau orientuojamas į kliento aktyvinimą pačiam ieškoti būdų, galimybių, labiau suinteresuoti jo įsitraukimą į socialinių problemų sprendimą. Socialinis darbuotojas užima vadovo poziciją kliento socialinės situacijos kitime. Socialinis darbas yra socialinio darbuotojo bei asmens, grupės ar bendruomenės tarpusavio veikla. Socialinis darbuotojas tampa kliento problemų identifikavimo, įvertinimo ir jų sprendimo vadybininku. Savanoriai, neformalūs paslaugų teikėjai atlieka svarbų vaidmenį šioje srityje, tačiau jie nevykdo socialinio darbo, jie šioje veikloje negali pakeisti profesionalių socialinių darbuotojų. Socialinis darbuotojas norint gauti teigiamų pokyčių kliento problemų sprendime turi siekti jo mąstymo, elgesio, aplinkos pokyčių, kurie įgalintų klientą savarankiškai ir sėkmingai gyventi be išorinės pagalbos. Pasiiekti šių pokyčių socialinio darbo intervencija yra sudėtingas procesas, nes reikalauja tinkamai suprasti klientą ir jo situaciją. Socialinis darbuotojas privalo suprasti, kad kliento pasikeitimo galimybės kartais gali būti ribotos, todėl jo tikslas turėtų būti elgesio galimybių praplėtimas.

Šiuolaikinis socialinis darbas turi šiuos pagrindinius bruožus:

- Gebėjimas organizuoti bendruomenes, socialinių veiklos programų organizavimas, jų rengimas;
- Socialinis darbuotojas turi turėti naujų, specifinių žinių bei įgūdžių dėl nuolatinės visuomenės socialinės struktūros kaitos. Naujos socialinės problemos dažniausiai būna susijusios su naujomis socialinėmis grupėmis (seksualinės mažumos, migrantai ir kt.)
- Dėl išaugusio socialinių paslaugų įstaigų tinklo, įpareigoja šios profesijos atstovus būti ir vadybininkais. Tai yra gebėti suprasti, derinti klientų grupių ir vietinių įstaigų ypatumus, gebėti organizuoti darbą tarp įvairaus tipų organizacijų.

Kartais kai kurie klientai negali patenkinti savo poreikių dėl lėšų trūkumo, dėl riboto paslaugų prieinamumo arba dėl paprasčiausio nežinojimo. Socialinis darbuotojas turi suprasti kokie ištekliai ir paslaugos kokioms klientų grupėms tiktų labiausiai. Todėl darbuotojai privalo (Išoraitė, 2007, p. 63):

- 1) Išmanyti apie bendruomenės paslaugų teikimo sistemą ir bendruomenę;
- 2) Žinoti kaip pasinaudoti socialinėmis paslaugomis;
- 3) Būti tarpininkais ir užtarėjais;
- 4) Žinoti, kaip klientams suteikti galimybę pasinaudoti prieinamais ištekliais.

Jasaitė (2008) akcentuodama santykių svarbą tarp kliento ir socialinio darbuotojo kaip vertingiausią aspektą, siekiant teigiamo kliento pokyčio, pasitelkiant intervencijos procesą, išanalizavo 2006 metais atliktą tyrimą, kuriame dalyvavo socialiniai darbuotojai ir asmenys, grįžę iš įkalinimo įstaigų. Tyrimas atskleidė, kad nuo santykių su klientu užmezgimo ir nuolatinio palaikymo priklauso visos pagalbos procesas, nuo kurio priklauso ir galutinis rezultatas. „Santykis su klientu prasideda ne tik nuo žmogiškosios vertės iškėlimo, bet ir nuo pasitikėjimo užmezgimo.<...> Kai socialinis darbuotojas neįgyja kliento pasitikėjimo, kyla pavojus, kad klientas ims manipuliuoti santykiais bei teikiamomis paslaugomis. Kita vertus, pasitikėjimas tampa pagrindu klientui lankytis organizacijoje bei skatina motyvaciją, nes pasitikėdamas socialiniu darbuotoju asmuo gali laisviau išsakyti savo problemas, jausmus, o tinkama darbuotojo reakcija padeda klientui keistis.“ Taigi galima daryti išvadą, jog pasitikėjimas darbuotoju leidžia klientams jaustis saugiais, ugdyti savęs vertinimo poreikius. „Materialinė pagalba patenkina fizinius kliento poreikius, o santykis su socialiniu darbuotoju leidžia išreikšti ir patenkinti aukštesnius poreikius ir siekti savirealizacijos, kurią galima apibūdinti kaip kliento adaptaciją ar integraciją į visuomenę.“ (Jasaitė, 2008, p. 70). Socialinis darbuotojas operuojantis kliento priėmimu, konfidencialumo išlaikymu, pagarba jam, skatina atsivėrimą ir pokyčius jo elgsenoje, mąstysenoje. Tai didina kliento motyvaciją, saugumo pojūtį, kelia jo savivertę. Šie pokyčiai leidžia vykdyti pagalbos procesą ir siekti tvarių rezultatų. Pagalbos procesas vyksta

abiejų šalių pastangomis, nes aktyvus ir darbuotojas, ir klientas, kuris norėdamas pokyčių, turi duoti ir pats. Taigi, darbuotojas turi įvertinti santykių aspektą, kaip svarbiausią veiksnį suteikiant paslaugas.

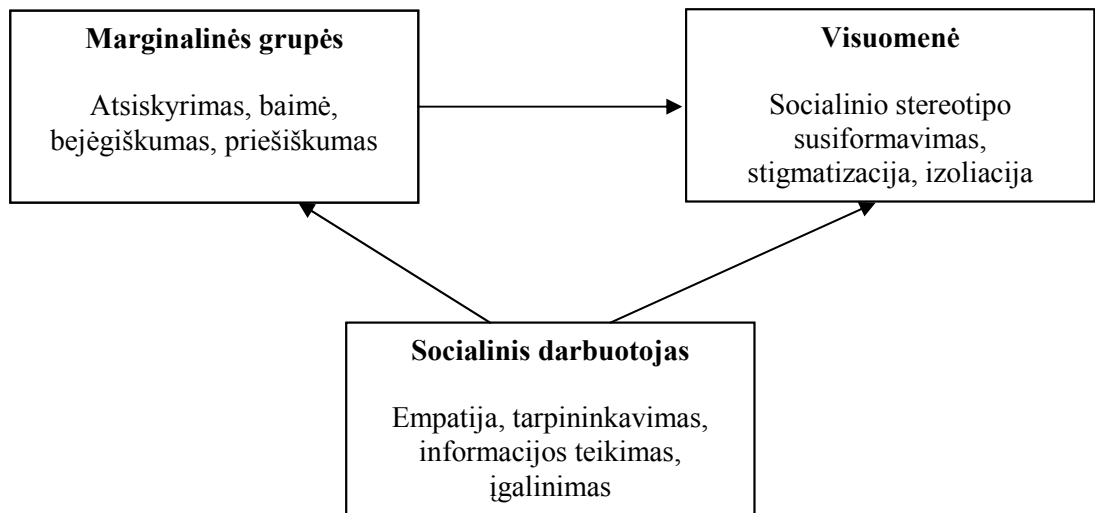
Sadauskas, Leliūgienė (2010, p. 58) pabrėžia, kad socialinis darbuotojas privalo turėti žinių apie kultūrą, rasę, etniškumą, klases ir jų įtaką kliento galioms arba jų nebuvimo. Tai nurodo darbuotojo profesionalumą ir gebėjimą dirbti su skirtingų grupių klientais. Nuolatinis savo žinių tobulinimas – tai gebėjimas teisingai suprasti, tinkamai elgtis ir kiek įmanoma labiau padėti. Galima teigti, jog tinkamai pritaikytos žinios specifiniams klientams gali padėti išspesti jų problemas.

Vienas pagrindinių profesionalaus darbuotojo gebėjimų sprendžiant socialinės atskirties grupių problemas yra gebėjimas advokatauti. Tai interesų atstovavimas tiems, kurie patys už save negali ir nesugeba to padaryti. Socialiniai darbuotojai turi sugebėti atstovauti silpnuosius ir kovoti už jų teises, todėl advokatavimas gali būti priimamas kaip socialinio teisingumo siekis. Darbuotojas turi gebėti argumentuoti kliento požiūrį, poreikius ir atstovauti jo interesus.

Socialinis darbuotojas atlieka ir vadybininko funkciją, kuomet svarbu turėti planavimo įgūdžių. Šie gebėjimai reikalingi siekiant nustatyti asmenų charakteristikas, vertinant jų poreikius. Darbuotojai įtraukiami į daugybę socialinių veiklų, kurios gali būti susijusios su prevencinėmis priemonėmis, sveikatos apsauga, socialinėmis programomis, darbas su kitų sričių profesionalais ir pan.

Siekiant, kad klientas galėtų pasinaudoti visais jam reikalingais ištekliais, socialinis darbuotojas turi gebėti atlikti tarpininko funkciją. Tarpininkavimas padeda gauti reikalingas paslaugas. Šiuo atveju, darbuotojas įvertinęs situaciją, ieško atitinkamų situacijai išteklių, parengia klientą, jį konsultuoja ir vadovauja. Svarbu, jog socialinis darbuotojas asmeniškai susisiektų su atitinkama tarnyba ir būtų tikras, kad jo klientas gaus reikalingą paslaugą ir ja pasinaudos. Šioje situacijoje labai svarbų vaidmenį atlieka parama, pagalba, kliento patirties ugdymas. Naudojant šią strategiją labai svarbu kliento ir socialinio darbuotojo sąveika. Svarbiausieji veiksniai – tai abipusis pasitikėjimas, pagarba.

Pasak Urmonienės (2002, p.138), „dirbdamas su marginalinėmis grupėmis socialinis darbuotojas tampa marginalinių grupių ir visuomenės tarpininku. Pagrindinis socialinio darbuotojo uždavinys – suderinti visuomenės bei marginalių grupių tikslus ir lūkesčius padedant už visuomenės ribų esantiems žmonėms tapti visateisiais, lygiaverčiais visuomenės nariais.“



**1 pav.** Socialinio darbuotojo santykis su marginalinėmis grupėmis ir visuomene.

**Šaltinis:** Urmonienė, 2002, p. 138

Profesionalaus socialinio darbuotojo gebėjimai gali būti vadinami funkicine kompetencija. Ją sudaro „bendrosios kompetencijos, gebėjimai, žinios apie socialinės pagalbos procesą ir specializuotos žinios apie darbą su ypatingomis klientų grupėmis bei pamatinės vertybės: pagarba kiekvieno asmens vertei ir orumui, profesinis integralumas, socialinis teisingumas, solidarumas, empatija“ (Sadauskas, Leliūgienė, 2010, p. 61).

Baigiant šį skyrių, galima teigti, jog socialiniai darbuotojai veikdami pagal jiems priklausomas kompetencijas ir siekdami teigiamo kliento pokyčio, turi gebėti atkurti klientų gebėjimą gyventi pagal visuomenėje priimtinus standartus bei padėti jam pasikeisti įgalinant jį savarankiškai tvarkyti savo gyvenimą.

### 3. TEIKIAMOS PAGALBOS LIETUVOS DARBO BIRŽOJE REGISTRUOTIEMS BEDARBIAMS ANALIZĖ

Skyriuje naudojant mokslinę literatūrą, aprašomi empirinės dalies pagrindiniai teiginiai, susiję su kokybinio tyrimo samprata, jo atlikimu. Supažindinama su empirinio tyrimo procedūromis, tyrimo eiga. Išsamiai pristatomi tyrimo duomenys bei gauti rezultatai.

#### 3.1. TYRIMO METODOLOGIJA

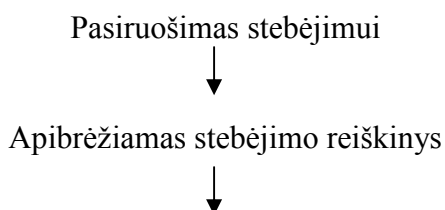
Kokybinis tyrimas, jo samprata. Pagal Valackienę, Mikėnę (2008, p. 36) „kokybinis tyrimas plačiąja prasme reiškia socialinės (kultūrinės) tikrovės pažinimą: tikimasi suprasti, kaip, kokiomis aplinkybėmis atsiranda ir veikia šiuolaikinės kultūrinės realijos.“ Šis tyrimas tai suvokimo procesas, kuomet siekiama suprasti tam tikro reiškinių, elgsenos ar kitokio objekto kokybę ir ją nustatyti per žmogaus asmeninį santykį su tuo reiškiniu prizmę. Kokybiniam tyrimui daug svarbiau suvokti, ištirti aktualių reiškinių, emocijų, motyvų savitumus, juos analizuoti, ieškoti priežastinių ryšių.

„Kokybinio tyrimo metodologija atvira pabrėžia pažinimo objekto priklausomybę nuo aplinkos, nuo konteksto. Kokybinio tyrimu siekiama atskleisti objekto ypatumus natūralioje aplinkoje, o rezultatai siejami su istorinėmis ir socialinėmis sąlygomis“ (Bitinas ir kt. 2008, p. 45). Tyrimu siekiama ne patvirtinti teisingumą esamose mokslinėse išvadose, teiginiuose apie socialinę tikrovę, o aprašyti išsirinktą objektą, gauti naujų duomenų apie netirtą arba mažai moksliskai tirtą tam tikrą socialinį reiškinį.

„Kokybinuose tyrimuose tyrėjas yra tyrimo instrumentas, o tyrimo metu kuriamas ryšys su tirama aplinka yra priemonė, kurią pasitelkus vyksta tyrimas“ (Valackienė, Mikėnė, 2008, p. 41).

Tyrimo organizavimas. Tyrimas atliktas X teritorinės darbo biržos skyriuje 2011 m. kovo – balandžio mėnesiais. Tyrimas iš anksto suderintas su įstaigos vadovais bei skyriaus darbuotojais. Atrinkti ir užfiksuoti labiausiai tyrimui reikalingi tarpininkavimo procesai, kurie padėtų sudaryti realiausią situaciją.

Visus tyrimo pasiruošimo ir vykdymo etapus galima pavaizduoti tokia schema:



Su tyrimu supažindinami X darbo biržos darbuotjai



Fiksuojami stebėjimo atvejai



Stebėjimo atvejų analizė

Duomenų rinkimo būdas. Taikyti tokie tyrimo metodai: empirinių duomenų gavimui pasirinktas vienas iš kokybinio tyrimo metodų – stebėjimas ir dokumentų analizė. Stebėjimu siekiama įvertinti tarpininko paslaugų teikimo procesą klientui (bedarbiui). Taip pat vertinta kliento įsidarbinimo motyvacija ir tikslai. Pagal dokumentų analizės metodą atrinkti dokumentai, nustatantys paslaugų teikimo standartus X teritorinėje darbo biržoje. Šie dokumentai analizuoti bei vėliau palyginti su stebėjimo rezultatais.

„Stebėjimas – tai duomenų rinkimo metodas, kuris padeda tyrėjui surinkti pirminius duomenis. Stebėdamas tyrėjas suvokia sąveikos įvairovę, tai, apie ką informantai nekalba (vengdami arba tiesiog nesuvokdami), susidaro visapusišką vaizdą apie tiriamą problemą.“ (Rupšienė, 2007, p. 109).

„Mokslinis stebėjimas skiriasi nuo paprasto kasdieninio stebėjimo tuo, kad:

- Vykdomas siekiant numatyto tikslo ir norint išspręsti tyrimo programoje iškeltus uždavinius;
- Planuojamas pagal iš anksto parengtą procedūrą;
- Visi stebėjimo duomenys fiksuojami protokoluose arba dienoraščiuose pagal nustatytą sistemą;
- Informacija, surinkta stebėjimo metu, pagrįsta ir kontroliuojama.“ (Valackienė, Mikėnė, 2008, p. 86)

Stebėjimo metodas leidžia suprasti informantų požiūrį, elgseną, nustatyti priežastinius ryšius tarp atitinkamų veiksnių. Šis metodas leidžia fiksuoti net tai, ko informantai neišsako žodžiais, vengdami tam tikrų atsakymų sąmoningai arba tiesiog nežinodami atsakymų. Todėl pasirinkus šį tyrimo metodą daugumą informacijos tyrėjas gali sukaupti ir iš informantų neverbalinės kalbos (mimikos, gestų, kūno pozos, balso intonacijos ir kt.).

„Dokumentiniai šaltiniai sociologiniuose tyrimuose gali būti bet kuri informacija, užfiksuota spausdintame arba rankraštiniame tekste, įrašyta magnetinėje juostoje arba elektroniniu būdu, užfiksuota fotojuostoje arba kino juostoje.“ (Valackienė, Mikėnė, 2008, p. 90)

Anot mokslininkų, „atliekant dokumentų analizę reikia laikytis tam tikrų principų:

- Pirma, atrinkti informacijos šaltinius, kurie gali būti reikalingi tyrimui, ir nustatyti atrankos mastą (kiek ir kokių jų reikės).



- Antra, parinkti dokumentai turi užtikrinti informacijos patikimumą ir pagrįstumą“ (Valackienė, Mikėnė, 2008, p. 91).

Atrinkti X teritorinės darbo biržos veiklos dokumentai yra šie: 1) „Darbo rinkos paslaugų teikimo X darbo biržoje sąlygų ir tvarkos aprašas“ (Patvirtinta X darbo biržos direktoriaus 2009 m. rugsėjo 17 d. įsakymu Nr. V – 182); 2) „X teritorinės darbo biržos vidaus tvarkos taisyklės“; 3) X miesto skyriaus Darbo rinkos paslaugų x poskyrio vedėjo pareigybės aprašas; 4) X miesto skyriaus Darbo rinkos paslaugų x poskyrio vyriausiojo specialisto specialybės aprašas.

Darbe minimos tik tyrimui tinkančios įsakymų ir aprašų dalys.

**1) „Darbo rinkos paslaugų teikimo X darbo biržoje sąlygų ir tvarkos aprašas“** numato:

#### I. Bendrosios nuostatos

„Darbo rinkos paslaugų teikimo X darbo biržoje sąlygų ir tvarkos aprašas“ nustato darbo rinkos paslaugų teikimo principus, teikimo sąlygas bei tvarką X darbo biržoje.

Darbo rinkos paslaugas sudaro:

- Informavimas, kurio tikslas – padėti darbo ieškantiems asmenims susirasti darbą ar įgyti paklausią darbo rinkoje kvalifikaciją ar kompetenciją įsidarbinti, o darbdaviams - susirasti tinkamų darbuotojų.
- Konsultavimas, kurio tikslas – padidinti darbo ieškančių asmenų motyvaciją įsidarbinti ar mokytis, patarti dėl darbo pakeitimo, padėti jiems pasirinkti profesiją ar planuoti karjerą atsižvelgiant į asmens savybes ir darbo rinkos poreikius.
- Tarpininkavimas, kurio tikslas – padėti darbo ieškantiems asmenims susirasti tinkamą darbą, o darbdaviams tinkamų darbuotojų.
- Individualios užimtumo veiklos planavimas, kurios tikslas – padėti bedarbiui kryptingai planuoti užimtumo veiklą ir priemones, sudarant individualų užimtumo veiklos planą dėl aktyvios darbo rinkos politikos priemonių ir darbo rinkos paslaugų bedarbiui taikymo, siekiant greitesnės integracijos į darbo rinką.“

#### III. Informavimo paslaugų teikimas

„Darbo ieškantys asmenys informuojami apie:

- Laisvas darbo vietas, reikalavimus kandidatams, darbo funkcijas, pobūdį, apmokėjimą;
- Darbo paiešką (tarpininkavimą įdarbinant, elektronines paslaugas, EURES ir kt.), profesinės karjeros galimybes.“

#### IV. Bendrojo konsultavimo paslaugų teikimas

„X darbo biržos specialistas, teikiantis konsultavimo paslaugas:

- padeda išsiaiškinti individualius ieškančio darbo asmens galimybes konkuruoti darbo rinkoje ir priimti motyvuotą sprendimą dėl užimtumo tikslų;
- konsultuoja profesijos pasirinkime, įgyjimo, kvalifikacijos klausimais apie mokymo programas bei mokymo įstaigas ir jose suteikiamas kvalifikacijas;
- išsiaiškines, kad darbo ieškančiam asmeniui reikalingos papildomos profesinio ar psichologinio konsultavimo paslaugos, siunčia konsultuotis pas Darbo rinkos mokymo ir konsultavimo tarbybos specialistus.“

#### V. Tarpininkavimo paslaugų įdarbinant teikimas

„Tarpininkavimo įdarbinant paslaugos – tiksliniai darbo biržos veiksniai, intensyvi darbo paieška iki nedarbo draudimo išmokos paskyrimo, darbo rinkoje papildomo rėmimo požymio nustatymo, kompleksinė darbo paieška, derinant darbo biržos ir darbo ieškančio asmens veiksmus, skatinant aktyvią, savarankišką darbo paiešką iki individualaus užimtumo veiklos plano sudarymo.

X darbo biržos specialistas, teikiantis tarpininkavimo paslaugas įdarbinant asmenis:

- Kiekvieno susitikimo su darbo ieškančiu asmeniu metu informuoja apie galimybes įsidarbinti tinkamam darbui ar žemesnės kvalifikacijos ar nekvalifikuotam darbui jo gyvenamojoje vietovėje bei nutolusiuose nuo gyvenamosios vietos;
- Siūlo darbo ieškantiems asmenims darbą, atitinkantį jų profesinį pasirengimą, darbo patirtį ar gebėjimus, sveikatos būklę, šeimynines aplinkybes, siūlo, esant asmens sutikimui, žemesnės kvalifikacijos ar nekvalifikuotą darbą.“

**2) „X teritorinės darbo biržos vidaus tvarkos taisyklės“** numato tokius tarpininkų elgesių standartus:

X skyrius: 55.: „Valstybės tarnautojai savo elgesiu reprezentuoja X darbo biržą, kurioje dirba.“

56.: „turi elgtis pagarbiai“;

57.: „privalo laikytis profesinės etikos bendraujant su klientais, parodyti jiems dėmesį, būti mandagiems ir atidiems, išsiaiškinti klientų tikslus bei pageidavimus, jiems padėti.“

**3) X miesto skyriaus Darbo rinkos paslaugų x poskyrio vedėjo pareigybės aprašas** numato:

- „Planuoja, organizuoja, koordinuoja ir užtikrina poskyrio darbą, teikiant informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo įdarbinant paslaugas darbo ieškantiems asmenims bei darbdaviams vadovaudamasis Lietuvos darbo biržos

prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, X teritorinės darbo biržos nustatyta tvarka ir kitais teisės aktais.”

- Informuoja bedarbius apie:
  - „Situaciją darbo rinkoje“;
  - „Įsidarbinimo galimybes ir darbo paieškos metodus“;
  - „Kvalifikacijų paklausą ir jų poreikių prognozes, profesijos pasirinkimą“;
  - „Konsultuoja bedarbius ir išpėtus apie atleidimą iš darbo darbingo amžiaus darbuotojus ir kitus asmenis“;
  - „Teikia tarpininkavimo įdarbinant paslaugas“.

**4) X miesto skyriaus Darbo rinkos paslaugų x poskyrio vyriausiojo specialisto pareigybės aprašas** numato:

- „Esant poreikiui vykdo laisvų darbo vietų paiešką.“
- „Informuoja bedarbius ir išpėtus apie atleidimą iš darbo darbingo amžiaus darbuotojus ir kitus suinteresuotus asmenis apie:
  - „Situaciją darbo rinkoje“
  - „Įsidarbinimo galimybes ir darbo paieškos metodus.“
  - „Konsultuoja bedarbius ir išpėtus apie atleidimą darbingo amžiaus darbuotojus.“
  - „Teikia tarpininkavimo įdarbinant paslaugas, vykdo tinkamų darbuotojų atranką užregistruotų laisvų darbo vietų užpildymui, teikia siūlymus ir rekomendacijas įsidarbinti darbo ieškantiems asmenims.“

Vadovaujantis šiais dokumentais išskirti tokie stebėjimo kriterijai:

1. Kliento informavimo ir konsultavimo procesas (kaip suteikiama informacija, kaip skatinamas bedarbio savarankiškumas, kaip ir ar tarpininkaujama susirandant darbą);
2. Tarpininko elgesio reikalavimai (tarpininko bendravimas, profesinės etikos normų laikymasis, mandagumas kliento atžvilgiu);
3. Racionalumas – ar atsižvelgiama į individualius asmens gebėjimus, išsilavinimą, patirtį darbo rinkoje.
4. Bedarbio tikslai, motyvacija pokyčiams.

Tyrimas yra aprašomasis, kuriuo siekiama atskleisti X teritorinės darbo biržos tarpininkų paslaugų teikimo kokybę, efektyvumą, darbo etiškumą kliento atžvilgiu, šiuos kriterijus lyginant su darbo biržos veiklos dokumentais ir pareigų aprašais. Siekiama iširti

kliento motyvaciją ir jo poreikius norint teigiamų pokyčių darbo rinkoje ir taip integruotis į pilnavertį, visuomenės normas atitinkantį gyvenimą.

Tyrėjas stebėjimo metu gautą informaciją siekė fiksuoti kuo detaliau, viso tyrimo metu fiksuodamas tiek verbalinę, tiek neverbalinę informaciją, reflektuodamas kiekvieną stebėjimo atvejį. Šiam tikslui buvo pasirinktas specialus dienoraščio rašymas, kuriame buvo fiksuojami stebėjimo duomenys. Dienoraščio rašymas sukuria puikias galimybes fiksuoti pagrindinius faktus, laiką, tiriamųjų emocijas ir kitą informaciją, kuri gali atrodyti vertinga tyrimui. „Dienoraštis – tarsi stebėjimo kronika. <...> Užrašai dienoraštyje yra dvejopi: trumpi užrašai, daromi stebėjimo metu, ir detalūs užrašai, daromi stebėjimui pasibaigus. Stebėjimo metu tyrėjui svarbiau matyti, klausytis ir įsiminti, o fiksuoti tik pagrindinius dalykus (detales geriau aprašyti iš karto po stebėjimo).“ (Rupšienė, 2007, p. 115). Viso stebėjimo metu stebėjimo duomenys buvo žymėti detaliai ir išsamiai, nes būtent toks stebėjimo aprašymas užtikrina tyrimo išorinį validumą.

Tiriamųjų imtis. Bitinas ir kt. (2008, p. 98) perteikdami Patton (1990), siūlomus kokybinio tyrimo imties sudarymo būdus, teigia, kad „dėl išvadų generalizavimo savitumo kokybiniame tyrime neverta siekti tikimybinės, atsitiktinai sudarytos imties, bet priešingai – reikia pasirinkti tokius atvejus, kurie yra informatyvūs tiriamuoju požiūriu. Kiekviename tyrime imties dydis ir konkretūs tyrimui parinkti imties vienetai iš esmės priklauso nuo tyrimo tikslų. Todėl kokybiniame tyrime dažniausiai taikoma tikslinė (ang. *purposive*) imties vienetų atranka.“ Taigi tyrimui atrinkti tokie atvejai, kurie suteikė daugiausiai reikalingos informacijos. Tai sudaro trisdešimt penki stebėjimo atvejai.

Atrankos kriterijai. Tyrime dalyvavo X teritorinės darbo biržos klientai – asmenys registruoti darbo biržoje ir esantys bedarbiai bei šios darbo biržos Darbo rinkos paslaugų x poskyrio keturi darbuotojai. Šie darbuotojai savo darbą atlieka bendrame kabinete.

Tiriamųjų charakteristikos. Tyrime dalyvavo trisdešimt penki informantai. Tai X darbo biržos klientai. Iš trisdešimt penkių informantų dvidešimt vienas yra vyras, likę keturiolika – moterys. Trys informantai grįžę iš laisvės atėmimo vietos, iš kurių vienas buvo naujas klientas. Keturi informantai buvo ilgalaikiai bedarbiai, iš kurių vienas informantas turėjo aukštąjį universitetinį išsilavinimą. Šeši klientai į darbo biržą atvykę pirmą kartą, iš kurių vienas turėjo aukštąjį universitetinį išsilavinimą. Trys klientai su aukštuoju universitetiniu išsilavinimu. X teritorinės darbo biržos informantų charakteristika pateikiama lentelėje.

Lentelė. Tiriamųjų charakteristikos

Eil. Nr.	Lytis	Statusas darbo biržoje	Paskirtas tarpininkei	Papildoma informacija
I-1	V	Bedarbis	A	Grįžęs iš laisvės atėmimo vietos
I-2	M	Bedarbė	D	
I-3	V	Bedarbis	A	
I-4	V	Bedarbis	A	Naujas klientas, grįžęs iš laisvės atėmimo vietos
I-5	M	Bedarbė	D	Naujas klientas
I-6	V	Bedarbis	B	Naujas klientas
I-7	V	Bedarbis	D	Naujas klientas
I-8	V	Bedarbis	C	Ilgalaikis bedarbis, turintis aukštąjį universitetinį išsilavinimą
I-9	M	Bedarbė	B	Naujas klientas, turintis aukštąjį universitetinį išsilavinimą
I-10	V	Bedarbis	B	
I-11	V	Bedarbis	D	
I-12	M	Bedarbė	D	
I-13	V	Bedarbis	A	Ilgalaikis bedarbis
I-14	M	Bedarbė	A	
I-15	M	Bedarbė	B	
I-16	V	Bedarbis	A	Grįžęs iš laisvės atėmimo vietos
I-17	M	Bedarbė	C	
I-18	M	Bedarbė	D	Klientas su aukštoju universitetiniu išsilavinimu
I-19	V	Bedarbis	B	Klientas su aukštoju universitetiniu išsilavinimu
I-20	V	Bedarbis	B	Naujas klientas
I-21	V	Bedarbis	-	
I-22	V	Bedarbis	A	
I-23	M	Bedarbė	B	
I-24	V	Bedarbis	B	Naujas klientas
I-25	V	Bedarbis	A	
I-26	V	Bedarbis	D	
I-27	V	Bedarbis	B	
I-28	V	Bedarbis	A	Ilgalaikis bedarbis
I-29	M	Bedarbė	B	
I-30	M	Bedarbė	D	
I-31	M	Bedarbė	A	
I-32	M	Bedarbė	A	
I-33	V	Bedarbis	D	Ilgalaikis bedarbis
I-34	V	Bedarbis	C	Klientas su aukštoju universitetiniu išsilavinimu
I-35	M	Bedarbė	B	

Tyrimė dalyvavę darbo biržos tarpininkai yra moterys. Trys tarpininkės valstybės karjeros tarnautojos, kurių viena yra poskyrio vedėja. Ketvirta darbuotoja dirbanti pagal darbo sutartį.

Etika. Tyrimo metu buvo stengtasi nepadaryti moralinės, psichologinės ar kitokios žalos informantams, darbo biržos darbuotojams. Pirmo susitikimo metu darbo biržos darbuotojams buvo pristatyta tyrimo esmė, tikslas. Konfidencialumo išlaikymui tyrime neatskleidžiamas miesto pavadinimas, kuriame teritorinė darbo birža yra. Darbe institucija minima „X teritorinė darbo birža“. Informantams suteikiami kodai anonimiškumui garantuoti (pvz. pirmas informantas turi kodą I-1, nes stebėtas tarpininkavimo procesas su šiuo informantu pažymėtas kaip „Stebėjimas Nr.1“) Stebėjime siekiama išlaikyti objektyvumą vertinant tiriamuosius ir darbo biržos darbuotojus. Darbo biržos tarpininkėms suteikti kodai A, B, C, D. Tarpininkė pažymėta raide C yra poskyrio vedėja.

Stebėjimo duomenų analizė. Stebėjimo metu gauta informacija (žr. Priedas Nr. 1) buvo apdorota. Daugkartinis stebėjimo dienoraščio skaitymas lėmė informacijos analizę, jos suskirstymą į kategorijas pagal suformuluotus kriterijus. Kategorijos suskirstytos iki subkategorijų, kurias aiškina iliustruojantys teiginiai išskirti iš stebėjimo metu užrašytos informacijos. Tokiose gautuose tyrimo duomenyse išsiskyrė tiriamųjų interesai, motyvacijos, o taip pat darbo kokybė ir problemos.

## 3.2. TYRIMO DUOMENŲ ANALIZĖ

### **Pirmojo kriterijaus analizė – kliento informavimo ir konsultavimo procesas**

Analizuojant darbo biržos tarpininkų informavimo ir konsultavimo procesus ir juos lyginant su dokumentais, kurie nurodo tarpininko kompetencijas šiame procese, pastebima, kad tarpininkavimo procesas beveik visose stebėtuose atvejuose vyksta vangiai. Nagrinėjant atskirus stebėjimo atvejus pastebima, jog tarpininkė dažniausiai teiraujasi kliento apie darbo paieškas „*Kaip sekasi su darbo paieškom ?*“ (Nr. 2), „*Tai ieškojot darbo kur nors ?*“ (Nr. 1), „*Ar ieškojot darbo ?*“ (Nr. 19), „*Kaip reikalai ?*“ (Nr. 8), „*Ar gavot pasiūlymų ?*“ (Nr. 23), „*Ar ieškojot darbo kur nors ?*“ (Nr. 16), „*Tai ar buvote per tą laiką kur nuėjus ?*“ (Nr. 31), „*Ar bandėt darbinis ?*“ (Nr. 12). Darbo biržos klientas šiuo atveju paskatinamas aktyviau sutelkti jėgas darbo paieškose, tačiau tarpininko pozicija situacijoje dėl įdarbinimo lieka neutrali. Kai kuriuose atvejuose tarpininkas bedarbio klausdamas dėl darbo paieškos tarsi pats teigia, jog iš tikrųjų klientas neieško darbo arba jam tokių pasiūlymų niekas nesuteikė: „*Tai taip nieks nieko ir nepasiūlė ?*“ (Nr. 13), „*Tai kaip suprantu jokių pasiūlymų negavote ?*“ (Nr. 18). Daugelyje stebėtų atvejų

tarpininkavimo procesas tuom ir užbaigiamas kliento pasiteiravus dėl savarankiškos darbo paieškos.

Vertinant informavimo procesą pastebima, kad svarbiausi susitikime su bedarbiu prioritetai teikiami dokumentų sutvarkymui, darbui su kompiuterio programa, todėl pastebima, jog tokiais atvejais, kliento ir tarpininko erdvėje tvyro neigiamas emocinis klimatas. Tarpininkei dirbant su dokumentais klientas visą šį laiką privalo tiesiog sėdėti ir laukti kol darbas su dokumentais bus pabaigtas. Tokiais atvejais dauguma klientų žaidžia mobiliuoju telefonu, rašikliu, žvalgosi po kabinetą. Tai gerai pastebima situacijose Nr. 4, Nr. 6, Nr. 13, Nr. 16 bei kituose panašaus pobūdžio situacijose dėl tarpininko neorganizuotumo arba tiesiog nenoro tinkamai suteikti paslaugas.

Tarpininko į klientą neorientuota elgsena dominuoja beveik visuose situacijose su visų tipų klientais: ilgalaikiais bedarbiais, klientais su aukštuoju išsilavinimu, naujais klientais, atvykusiems į darbo biržą pirmą kartą. Visais šiais ir kitais atvejais tarpininkavimo procesas turėtų vykti skirtingai. Pirmą kartą atėjusiems klientams turėtų būti paaiškinamos taisyklės, supažindinama su nedarbo draudimo išmokos skyrimu, darbo biržos organizuojamų kursų tvarka. Esamus klientus turėtų informuoti apie esamus darbo pasiūlymus, teikti informaciją apie įvairius darbo peiškos būdus. Tačiau pastebėta, kad dauguma tarpininkavimo atvejų yra visiškai vienodi. Taip pat būtina pabrėžti ir visų tarpininkavimo procesų trukmę. Daugumos tarpininkavimo proceso laikas yra labai trumpas ir svyruoja nuo penkių iki aštuonių minučių vienam klientui. Taigi kokybiškas tarpininkavimas negalimas dar ir dėl laiko trukmės.

Kai kuriuose stebėtuose atvejuose, pastebima, kad tarpininkė visiškai nekonsultavimo klientų. Tokios situacijos pavyzdys galėtų būti stebėjimas Nr. 15, kuriame tarpininkė nurodė klientei *„Pavartykite darbo pasiūlymus, gal kas tiks.“* Tai visas vykęs tarpininko pokalbis konsultacijos su klientu metu, po kurio tarpininkei paskyrus kitą susitikimo datą klientė išėjo. Stebėjime Nr. 9, kuriame naujas klientas, turintis aukštąjį universitetinį išsilavinimą situacija tokia pati: pokalbis nevyksta, tarpininkė pildo duomenis kompiuteryje. Vėliau informuoja: *„Jei nerasit atitinkamo matematikės darbo, bus siūlomas bet koks, kad ir nekvalifikuotas.“* sakydama *„nerasit“* tarpininkė atsiriboja nuo įdarbinimo proceso, šį palikdama asmeniškai klientei. Situacijoje Nr. 23 procesas vyko tik 4 minutes. Tai laikas skirtas dokumentų pildymui. Vėliau tarpininkė uždavė vienintelį klausimą *„Ar gavot pasiūlymų ?“* Klientei atsakius neigiamai paskirta nauja susitikimo data ir taip tarpininkavimas buvo baigtas. Stebėjime Nr. 10 tarpininkė taip pat atlieka darbą tik su dokumentais. Pokalbio su bedarbiu nepradeda net ir po to, kai klientas neskatintas pats pradeda pasakoti apie darbo paieškas. Klientas, šiam paprašius, supažindinamas su dokumento *„Savarankiškos darbo paieškos kortelės“* užpildymu.

Tarpininkavimo procesas naujai registruotiems ir pirmą kartą atvykusiems taip pat nėra kokybiškas. Stebėjime Nr. 5 naujai atvykusios klientės buvo užduodami su įdarbinimu nesusiję klausimai: „*Vaiką vieną turit ?*“, „*O vyrą ?*“. Svarbiu akcentu laikomas bedarbio atmintinėje taisyklių perskaitymas. Tai iš tiesų svarbi informacija, tačiau kiekvieną klientą su šiomis taisyklėmis privalėtų supažindinti atskirai. Tai gerai įrodo situacija iš stebėjimo Nr. 2, kuomet klientė nežinodama savo kaip bedarbės pareigų nepranešė apie įsidarbinimą, o atvyko apie tai pranešti paskirtą dieną. „*Bet aš tikrai apie tai nebuvo informuota iš pat pradžių, o paskaityti vienam neužtenka.*“ (Nr. 2). Tai įrodo, kad klientams trūksta informavimo paslaugų.

Naujam klientui tarpininkavimo procese Nr. 6 suteikiama informacija apie terminuotą darbo sutartį: „*Tai jei jums pasiūlys darbą pagal terminuotą sutartį, jūs turite man atnešti sutarties kopiją, nes neatidėsime kortelės į archyvą.*“ (Nr. 6). Stebėjimuose Nr. 7 ir Nr. 20 darbo biržos tarpininkės naujai besikreipusius bedarbius informuoja dėl išmokos paskyrimo ir jos dydžio: „*Jums priklauso pilna išmoka, kadangi esate išdirbęs beveik keturis metus.*“ (Nr. 7), „*Jums priklausys maksimali nedarbo draudimo išmoka, nes turit trisdešimt šešis mėnesius darbo stažo.*“ (Nr. 20). Stebėjime Nr. 7 tarpininkė naujam klientui taip pat pasiūlė įsigyti verslo liudijimą: „*Verslo liudijimai nedomina ?*“, o klientui atsisakius pasiūlė darbo biržos organizuojamus kursus: „*Ar sudomintų biržos kursai ?*“ Kadangi klientas nebuvo suinteresuotas lankyti kursų, tarpininkė perėjo prie darbo paieškos: „*Tai žiūrime šaltkalvio darbus tada.*“ „*Firmai X reikalingas autošaltkalvis nuolatiniam darbui.*“ Šiame konsultavimo procese tarpininkė klientui pasiūlė net kelis jo specializacija atitinkančius darbus. Stebėtoje situacijoje Nr. 24 naujai atvykusiam klientui suteikė darbo pasiūlymą: „*Įmonėje reikalingi pagalbiniai darbininkai, dvi laisvos vietos.*“

„*Jūs jau buvote registruotas 2001 m. ką per tuos metus veikėte, nes nieko čia nematau ? Trisdešimt trys metai, bet nieko nematau ! Tuščia taip.*“ (Nr. 4) Taip pradėtas tarpininkavimas dėl darbo paieškos naujam klientui, grįžusiam iš laisvės atėmimo vietos. „*Paimkit lapą, pasirašykite. Atsiminkite, kad jus mato socialinė tarnyba, Kauno gatvė irgi. Jeigu bus kas neaišku, skambinkite, yra mūsų telefonas.*“ Galima daryti prielaidą, kad šiam bedarbiui toks tarpininkavimo procesas jokių teigiamų rezultatų nesuteikė. Tarpininkė pirmo susitikimo metu trumpai informavo, kad kilus neaiškumams gali paskambintu nurodytu numeriu. Toks tarpininkavimas neskatina kliento motyvacijos, nesudaromos sąlygos darbo paieškai.

Informavimo ir konsultavimo procesai ilgalaikiams bedarbiams iš stebėtų atvejų beveik nesuteikė jokios pagalbos dėl įsidarbinimo. Analizuojant stebėtą situaciją Nr. 13 galima teigti, jog tai vienintelis atvejis, kuomet ilgalaikiam bedarbiui tarpininkė suteikė informacijos dėl naujų darbo pasiūlymų: „*Siūlo darbą pardavėjo – konsultanto. Prekyba sėklomis ir trašomis. <...> Jei sudomino galite pasižymėti ir paskambinti vėliau.*“ „*Dar ! Pardavėjo – konsultanto darbas*



*parduotuvėje su baldais.*“ Kituose atvejuose su ilgalaikiais bedarbiais tarpininkės visiškai nesuteikė informavimo paslaugų. Stebėjime Nr. 8 tarpininkė nepasiūlė jokių darbo pasiūlymų: *„Tai reikės eiti į viešuosius darbus...Praeiti mediciną...“*, *„...ilgiau jūsų laikyti nebegaliu, reikia kažką daryti. Arba eiti į viešuosius darbus, arba įsidarbinti. Pusę metų nedirbti, tai jau problema.*“ Stebėjimas Nr. 33: *„Teks eiti į viešuosius darbus. Kai jaunas žmogus stovi metus laiko darbo biržoj, tai jau negerai.*“ , *„Jei neįsidarbinsit, siūsim į viešuosius darbus.*“ Stebėjimas Nr. 28: *„Aš jūsų negaliu laikyti“*. Šiuose situacijose klientas kaltinamas dėl negebėjimo ilgą laiką susirasti darbo. Tarpininkės teiginys *„reikia kažką daryti“* jos suprantama kaip viešieji darbai arba įsidarbinimas, tačiau dėl įsidarbinimo klientui šios paslaugos nesuteikė. Iš posakio *„jei neįsidarbinsit, siūsim į viešuosius darbus“* galima daryti išvadą, kad įsidarbinimu turi rūpintis tiktai pats bedarbis. Analizuojant šias situacijas matoma, kad klientui neįsidarbinus tam tikrą laiką, siūloma keisti situaciją. Tai gerai iliustruoja teiginiai: *„reikia kažką daryti“*, *„Aš jūsų negaliu laikyti.*“

Apibendrinant pirmojo kriterijaus analizę, galima sakyti, jog darbo biržos tarpininkės nesuteikia reikalingos informacijos susitikimo su klientu metu, dažniausiai jų neinformuoja apie laisvas darbo vietas, nesupažindina su darbo biržos nustatytais taisyklėmis skirtomis bedarbiams, o jei taip yra, tai užfiksuoti tik pavieniai atvejai. Didžiausia laiko dalis tarpininkavimo procese skiriama darbui su dokumentais bei kompiuterine programa.

### **Antrojo kriterijaus analizė – Tarpininko elgesio reikalavimai**

Tarpininko etiškumas – svarbus keletu aspektų. Pirmiausia šis žmogus savo elgesiu reprezentuoja darbo biržą, kurioje dirba, antra – tai svarbiausias veiksnys bendravime su klientu. Tik nuo mandagaus bendravimo, rodomo dėmesio, atidumo ir įsiklausimo į kiekvieno bedarbio situaciją, problemas, siekiant išsiaiškinti jo tikslus ir lūkesčius, tikėtinas teigiamas rezultatas įdarbinimo procese. Spartėjant klientų įsidarbinimui, pasiekimas ir kitas rodiklio kitimas – tai mažėjantis bedarbių skaičius šalyje.

Analizuojant šių užfiksuotų atvejų informaciją, matoma, kad etiškas tarpininko elgesys užfiksuotas tik keliose situacijose, o likusi medžiaga anksčiau išvardintų kriterijų nebeatitinka. Pirmiausia kreiptinas dėmesys į beveik visuose stebėtuose atvejuose vyraujančią tarpininko elgesyje nemandagumą, atidumo trūkumą ir rodomą nepagarbą kliento atžvilgiu. Dažnai pastebimos situacijos, kuomet informacija dėl darbo klientui pateikiama pašaipiai: *„Tai paieškokit darbo biržos svetainėj ar dar kur, kaip nėra...pilna darbų. Juk kasdien naujų atsiranda“* (Nr. 3). Ši frazė klientui pasakyta nepagarbiu tonu, į kurią tylus bei apatiškas bedarbis, nieko neatsakė ir nebeklausė. Šiame atvejyje norint pasiekti kliento spartesnės

integracijos į darbo rinką, tarpininkei šį teiginį reikėjo perfrazuoti arba paskyti kitokiu tonu, neišžeidžiant kliento.

Kai kuriais stebėtais atvejais matoma, kad visą tarpininkavimo proceso laiką tarpininkė su klientu kalbėjo nepagarbiai, piktai Stebėjimas Nr. 22: „*Tai gal kol aš pildau duomenis, paimkit ir paskaitykit nesėdėjęs*“ (piktai). „*Žiūrėkit, va čia yra specialybių pavadinimai !*“ Klientui patikslinus, jog jis skaito visus darbo skelbimus, tarpininkė labai piktai atsakė: „*Tai kam, žiūrėkit ko jums reikia!*“. Pasiteisinus dėl esamų sveikatos problemų darbo biržos darbuotoja baigė tokiu atsakymu: „*Tai ką nepakelsit penkių kilogramų dėžės !*“. Taigi šiuo atveju pastebima, kad stebėtas atvejis visiškai neatitinka tiek tarpininkės elgesio reikalavimų, tiek ir pačio tarpininkavimo proceso. Tokiu pačiu nepagarbiu tonu į klientą kreipiamasi ir stebėjimuose Nr. 7: „*Ar čia neįdomu pažiūrėt ?*“, Nr. 13: „*Tai taip nieks nieko ir nepasiūlo ?*“, Nr. 18 „*Tai kaip suprantu jokių pasiūlymų negavote ?*“, Nr. 27 „*Darbas jūsų nedomina ?*“ Nr. 1: „*Tai ieškojot darbo kur nors ? Nes nesuprantu, kad tiek laiko neįmanoma susirasti darbo. Reikia aktyviau domėtis. Ar jūs norit visą gyvenimą darbo biržoj stovėti ?*“

Į klientų pasiteisinimus, kodėl šiuo metu jie negali įsidarbinti tarpininkinių atsakymai buvo tokie: „*Na mes visi mamams turim, jos serga. Dabar reikia kalbėti apie darbą.*“ (Nr. 12), „*Viskas turi būti savo laiku.*“ (Nr. 27). Stebėjimas Nr. 28: „*Tai mes irgi ir mokėmės, ir dirbom.*“, „*Bet jūs pagalvokit kiek laiko jūs jau stovit !*“ (Nr. 18). Stebėjimas Nr. 26: „*Antrą kartą pasakyti, kad nerandat adreso, vairuotojui būtų juokinga.*“ Stebėjime Nr. 1 į bedarbio atsakymą, kad jis šiuo metu gydosisi nuo priklausomybės kvaišalams „*einu į metodono programą*“, tarpininkė atsakė: „*Eikit į komisiją, pripažins invalidu, bet invalidu jūsų laikyti negalima. Turit rankas, kojas.*“ Šiame atvejyje, tarpininkė neprivalėjo komentuoti kliento atsakymo arba parinkti tokį atsakymą, kuris žmogų skatintų keistis, o pati tarpininkė parodytų empatiškumą kliento atžvilgiu.

Nesugebėjimas arba nenorėjimas paaiškinti elementarių su tarpininkavimo procesu susijusių dalykų arba suteikti reikalingos informacijos: „*O tai ar žinot ar skaitėt bedarbio kortelėj kas parašyta ?*“ „*Skaitykite garsiai kas parašyta ! Vat čia paskaitykit (rodo su pirštu).*“, „*Nu žinot, gal dabar jau nereikia manęs kaltinti ko pati nepadarėt.*“ (Nr. 2) Stebėjimas Nr. 29: „*Dabar sakykit ar skaitėt atmintinėje kas parašyta ? žinokit verta, nes yra griežtos taisyklės kaip elgtis.*“ Nr. 27: „*Ką jūs kalbat apie savo kvalifikaciją ! Jūs galvojat pabaigsit kursus, tai darbą iškart gausit. Pusę ir daugiau pabaigę kursus toliau neįsidarbina.*“ „*Nėra dabar jau vietų laisvų.*“ Nepagarbus atsakymas klientui siekiant sužinoti apie organizuojamus kursus vairuotojams.

Net ir tais atvejais, kuomet klientams pavyksta įsidarbinti, tačiau apie tai jie informuoja tarpininkes vėliau, tarpininkės parodo nepasitenkinimą, kad klientas apie tai nepranešė laiku. Tai labai gerai atsispindi stebėtuose situacijose Nr. 2: „*O tai ar žinot ar skaitėt bedarbio kortelėj kas*

parašyta?“ <...> „Ar supratot dabar situaciją? Tokiu atveju aš dabar galiu jūsų kortelę atidėti į archyvą šešiams mėnesiams!“ (Nr. 35) „Jūs atmintinę turit? Matau delne turit. Šiaip jau ateičiai visada žinokit skambinti reikia!“

Visiškas tarpininkės profesinės etikos nepaisymas ir savo tiesioginių pareigų nevykdymas atsispindi frazėje ištartoje po vieno iš tarpininkavimo proceso: „Jie galvoja, kad darbo birža suras jiems darbą!“ (Nr. 16).

Pastebėti keli atvejai, kuomet tarpininkavimas vykdomas pagal tarpininkui keliamus reikalavimus. Tai stebėjimai Nr. 30 ir Nr. 34, kuriuose tarpininkės su klientais bendravo atsakingai, suteikė informacijos ir patarimus: „Tai tokio darbo skelbimus galite pabandyti sekti „aukle.lt“, nes taip būtų jums daug patogiau ir greičiau įsidarbinti.“ Šioje stebėtoje situacijoje klientė gavo vertingos informacijos, tarpininkė taip pat surado atitinkamų darbo skelbimų ir darbo biržos skelbimuose: „Jei norite pasižymėkite telefono numerį, nes radau ir darbo biržos tinklalapyje.“ Nr. 34: „Tai žiūrėkit gal ir pasiseks, nes ir patirties čia turit.<...>„O tai aną sykį, kur daviau pasiskambinti netiko?“ „Tai bandykit, sėkmės.“

Aptariant antrąjį skyrių apie darbo biržos tarpininkų etiškumą, galima daryti išvadą, jog tarpininkavimo procese itin dažnai trūksta pagarbos, dėmesio, sąmoningai nesistengiama sukurti etiško tarpininkavimo proceso. Toks tarpininko elgesys nesuderinamas su dokumentuose nurodytais standartais.

### **Trečiasis kriterijus – Racionalumas**

Racionalumo kriterijus tarpininkavimo procese itin aktualus veiksnys siekiant kliento įsidarbinimo. Šiuo atveju racionalumas tarpininkavime suprantamas kaip tarpininko darbas su klientu atsižvelgiant į individualius asmens gebėjimus, kliento išsilavinimą ir jo patirtį darbo rinkoje. Vadovaujantis šiais kriterijais klientų įdarbinimo procesas vykėtų efektyviau.

Iš stebėtų įdarbinimo atvejų galima teigti, kad ne visuose tarpininkavimo procesuose yra racionaliai pasiūlomas darbas. Tačiau yra atvejų kuomet darbo biržos tarpininkės klientams pateikdavo darbo pasiūlymų atitinkančių bedarbio patirtį darbo rinkoje. Tai matoma iš stebėtų situacijų Nr. 7, Nr. 12, Nr. 30. Šiuose situacijose klientams siūlomi tokie darbai, kurie atitinka jų įgytas profesines žinias arba tai kokį darbą jie patys tikisi rasti. Stebėjime Nr. 7 klientui turinčiam autošaltkalvio kvalifikaciją, tarpininkė suranda kelis darbo skelbimus pagal bedarbio įgūdžius: „Firmai X reikalingas autošaltkalvis nuolatiniam darbui. <...> Ar tinka toks?“ Po šio darbo pasiūlymo tarpininkė pateikia dar kelis pasiūlymus susijusius su autošaltkalvio darbais. Stebėjime Nr. 12 darbo biržos klientei suteikiama informacija su pardavėjos darbais, kuriuose bedarbė turi patirties iš ankstesnių darboviečių: „Gėlių parduotuvėj reikalinga pardavėja floristė.

*Ar domintų toks pasiūlymas su gėlėmis ?*“, „Pardavėjos – konsultantės darbas siūlomas rūbų parduotuvėje. Kaip tik pagal jūsų patirtį. <...> Ar rašysitės telefonu ?“ Stebėjime Nr. 30 patarimai klientei: „*Tai tokio darbo skelbimus galit bandyti sekti „aukle.lt“, nes taip būtų jums daug patogiau ir greičiau įsidarbinti.*“ Ši klientė taip pat buvo informuota dėl galimybės šį darbą dirbti Anglijoje: „*O gal norėtumėt pabandyti Anglijoje įsidarbinti ?*“. Atsižvelgus į klientės argumentuotą atsisakymą įsidarbinti kitoje šalyje, šiai buvo siūlomi auklės darbai jos gyvenamojoje vietovėje. Kitose tarpininkavimo procesuose tarpininkės taip pat ieškojo atitinkamų darbuotojų klientams pagal jų žinias ir įgūdžius: „<...> *Pardavėjo – konsultanto darbas parduotuvėje su baldais. Jūs sakėte, kad dirbote su medžiu ? Tokia jūsų specializacija ?*“ (iš stebėjimo Nr. 13). Stebėjime Nr. 34, kuriame konsultuojamas klientas turintis aukštąjį išsilavinimą iš pokalbio tarp tarpininkės ir kliento galima suvokti, jog šiam bedarbiui tarpininkė siūlo atsakingai ir atsižvelgdama į jo patirtį bei išsilavinimą, o taip pat parodo susirūpinimą dėl jo įsidarbinimo: „*Tai žiūrėkit gal ir pasiseks, nes ir patirties turit čia. <...> O tai aną sykį, kur daviau pasiskambinti netiko ?*“ Panaši situacija užfiksuota ir Nr. 20, kurioje klientui studijuojančiam aukštojoje mokykloje ir turinčiam patirties vadovavimo srityje, nurodoma galimybė įsidarbinti prekybos įmonėje konsultanto pareigose: „*Yra konsultanto darbas prekybos įmonėj.*“

Situacijose stebėtose Nr. 24 ir Nr. 26 tarpininkės klientams suteikė galimybių įsidarbinti, tačiau pačių bedarbių tikslai skyrėsi nuo pagrindinės darbo biržos funkcijos – įsidarbinimo. „*Įmonėj reikalingi pagalbiniai darbininkai, dvi laisvos vietos. Reikia numerio ?*“ (Nr. 24). Šioje situacijoje klientas neieškojo darbo, kadangi iki senatvės pensijos buvo likę tik pusė metų. Stebėtoje situacijoje Nr. 26 bedarbiui turinčiam vairuotojo darbo patirties, iš pradžių buvo siūlomas vairuotojo darbas: „*Ar buvot nvykęs nurodytu adresu dėl vairuotojo darbo ?*“, tačiau klientui teigiant jog nesurado adreso, tarpininkė pagal darbo biržos taisykles pasiūlė kitokį, nesusijusį su turima kvalifikacija darbą: „<...> *Tai tada žiūrėkim pagalbinio darbininko statybose reikia.*“ Klientui taip pat buvo pasiūlyti ir viešieji darbai, nesutikus nei su vienu darbo pasiūlymu.

Analizuojant informaciją, kuriose tarpininkės dirba su aukštąjį išsilavinimą turinčiais klientais, pastebima, kad atitinkamą laiką nesusiradus darbo yra siūlomi viešieji darbai arba bet kokie, kad ir nereikalaujantys atitinkamos kvalifikacijos ir neatsižvelgiant į bedarbio turimą išsilavinimą. Tai matoma iš šių situacijų: „*Tai reikės eiti į viešuosius darbus...Praeiti medicina...*“, „<...> *ilgiau jūsų laikyti nebegaliu, reikia kažką daryti. Arba eiti į viešuosius darbus, arba įsidarbinkit. Pusę metų nedirbti, tai jau problema.*“ (Nr. 8). Vienoda situacija Nr. 19: „<...> *aš turiu jums po tiek laiko siūlyti viešuosius darbus, aš negaliu ilgiau taip laikyti. Per pusę metų jums neatsirado tinkamas darbas.*“ Stebėjimuose Nr. 9 ir Nr. 18 tarpininkės klientams

su aukštuoju išsilavinimu siūlo arba perspėja (Nr. 9) jog neradus atitinkamo, bus siūlomas bet koks darbas: „*Jei nerasit atitinkamo matematikės darbo, bus siūlomas bet koks, kad ir nekvalifikuotas.*“ Būtina atkreipti dėmesį, jog tai tarpininkavimo procesas su nauju klientu, kuriam daugiau informacijos apie darbą, darbo biržos paslaugas ar taisykles nebuvo suteikta. Stebėjime Nr. 18 situacija panaši. Bedarbė informuojama dėl bet kokių darbų pasiūlymų: „*Tada turėsime siūlyti bet ką.*“, „*Bet jūs pagalvokit kiek laiko jūs jau stovit!*“

Stebėjimuose Nr. 22, Nr. 11 neatsižvelgiama į kliento sveikatos būklę ar į per didelį atstumą tarp gyvenamosios vietos ir siūlomo darbo. Tokiais darbo pasiūlymais klientai negali pasinaudoti. Klientui turinčiam sveikatos problemų pasiūloma įsidarbinti pakavimo ceche: „*Yra darbas pakavimo ceche.*“ (Nr. 22) Stebėjime Nr. 11 klientui atsisakius darbo dėl per didelio atstumo: „*Bet man tas darbas buvo per toli, aš turėčiau daug važiuoti.*“

Tarpininkavimo procesuose Nr. 27 ir Nr. 28 pastebima, kad tarpininkės neatsižvelgė ar net nuvertino klientų studijavimą: „*Bet aš mokausi.*“ Stebėjime Nr. 27 klientui nesuteikė informacijos apie darbo biržos organizuojamus kursus: „*<...> Jūs galvojat pabaigsit kursus, tai darbą iškart gausit.*“ Nors klientas kursais domėjosi, atsakė, jog: „*nėra dabar jau vietų laisvų.*“ Stebėjime Nr. 28 bedarbiui siekiančiam nuolatinio darbo pasiūlė įsidarbinti darbuose su statybomis: „*Tai gal statybose pabandykit darbintis?*“

Stebėtoje situacijoje Nr. 5 tarpininkės užduoti klausimai visiškai neturintys nieko bendro su įsidarbinimu: „*Vaiką vieną turit?*“, „*O vyrą?*“

Apibendrinat šį skyrių galima teigti, kad racionalumo kriterijaus naudojimas tarpininkavimo prosese naudojimas iš dalies. Kai kurie užfiksuoti atvejai dėl įsidarbinimo klientams buvo informatyvūs ir atitiko darbo paieškos reikalavimus, tačiau kitai daliai analizuotų atvejų pritrūksta tarpininko įvertinimo bedarbio profesinės padėties, sveikatos būklės ar užsibrėžtų tikslų.

#### **Ketvirtas kriterijus – Bedarbio tikslai ir motyvacija pokyčiams**

Be bedarbio asmeninio pasiryžimo, stiprios motyvacijos įsidarbinti vien tik darbo biržos specialistų pastangos įdarbinti klientą nebus veiksmingos. Todėl šiame darbo paieškos procese yra taip pat labai svarbus tinkamas kliento nusiteikimas įsidarbinimo procese. Tam žmogus turi skirti daug pastangų, aktyvumo ir siekti bendradarbiavimo su darbo biržos tarpininku.

Analizuojant šiose situacijose bedarbių tikslus, jų motyvaciją pokyčiams pastebėta, kad ne visi darbo biržos klientai suinteresuoti susirasti sau tinkamą darbą arba šis tikslas išreiškiamas labai vangiai. Tai galima pastebėti šiose situacijose, kuriuose bedarbiai apie darbo paieškas, jo pobūdį kalba vangiai ir nesuinteresuotai arba pokalbis nevyksta iš viso: „*Aš einu į metadono*

programą, aš ieškosiu darbo.“ (Nr. 1), „Vairuotojo...ar šiaip... kokį...“ (Nr. 33), „Nu kad nėra dabar...žiūrėjau...“ (Nr. 3). Stebėjime Nr. 25 bedarbis nekalbėjo, į tarpininkės teiginius neatsakinėjo.

Ypač neigiamo atspalvio turinčios situacijos yra Nr. 14, kurioje į darbo biržą klientė ateina neblaivi, su savimi neturinti reikalingų dokumentų: „Nu žinokit, atleiskit, bet matyt nepasiėmiau...“ Apie darbo paiešką atsiliepia taip: „Ai kad ne, ne... Nu kaip gal ir įmanoma kažką gauti, bet dabar tai dar nepasiūlė nieko... Bandysiu dar eiti...“ Stebėtoje situacijoje Nr. 21 klientas į darbo biržą atėjo ne jam paskirtą dieną, negalėjo pasakyti jį aptarnaujančios tarpininkės pavardės, su savimi neturėjo bedarbio atmintinės. Kompiuterio duomenyse pagal bedarbio pavardę suradus tarpininkę, kuriai bedarbis priklauso buvo iš naujo priminta data ir laikas kada į darbo biržą. Situacijoje Nr. 24 klientas pasako, kad darbo neieško dėl artėjančios senatvės pensijos: „Man darbo nereikia, aš noriu stovėti darbo biržoje. Man pusę metų trūsta iki pensijos.“ Šiose situacijose klientai matomi, kaip visiškai nesuinteresuoti susirasti darbą, turintys kitų tikslų (laukti senatvės pensijos). Galima spręsti, kad šie bedarbiai savarankiškai darbo paieška neužsims.

Klientai taip pat bando išsisukti nuo jiems siūlomo darbo, bandydami teigti, kad jų nepasirinko: „<...> sakė, kad nebereikia...“ (Nr. 11) arba kad negalima surasti darbovietės adreso: „Bandžiau ieškot, bet negalėjau rasti adreso.“ (Nr. 26), taip pat, vienas iš pasiteisinimų, kad serga artimi žmonės: „<...> mama serga.“ (Nr. 12).

Situacijose Nr. 7 ir Nr. 18 galima pastebėti, kad bedarbiai susitikimuose su tarpininku gauna pasiūlymų, kurie jiems padėtų integruotis į darbo rinką: „Verslo liudijimai nedomina?“, „Ar sudomintų biržos kursai?“, „Tai žiūrime šaltkalvio darbų tada“ (Nr. 7). „Siūlo darbą „XXX“ eksporto vadybininkei.“ (Nr. 18). Tačiau abiejuose situacijose šios pagalbos atsisakoma arba ją priima labai netvirtais žodžiais: „Jo... gerai...“, „Aaa...gerai, visogero.“ (Nr. 7). „Ne, žinokit, tikrai netinka, net nepradėsiu, ne mano sritis.“ (Nr. 18).

Tačiau yra ir stipriai motyvuotų klientų, kurie siekia įsidarbinti, ieško darbo atitinkamai pagal savo turimą specialybę arba siekia nuolatinio darbo: „Bet aš ieškau darbo pagal specialybę, aš noriu labai įsidarbinti!“ (Nr. 8), „Aš ieškau darbo, aš jį surasiu!“ (Nr. 19), „Siunčiau CV į tris darbovietes, tai vienam pokalbį jau buvau dėl pardavimo vadybininko. Nežinau, dabar laikiu atsakymo, turi skambinti.“ (Nr. 34). „Tai kad aš labiau norėčiau nuolatinio darbo <...>“ (Nr. 28). Šios frazės rodo stiprų kliento pasiryžimą ir motyvuotą tikslą keisti situaciją susijusią su jo nedarbingumu. Kadangi beveik visi šie bedarbiai turintys aukštąjį išsilavinimą, jiems taip labai aktualu darbo pobūdžio atitikimas su jų išsilavinimu.

Stebėtuose situacijose kai kurie iš klientų motyvuoti tik vieno darbo paieška. Tai stebėtoje situacijoje Nr. 30, kurioje klientė suinteresuota susirasti auklės darbą arba Nr. 27,

kurioje bedarbis kalba, o taip pat domisi ir kursais susijusiais su vairuotojo darbu: „*Aš turiu beveik visas raides, norėčiau dar kursų E kategorijai, galėčiau dirbti vairuotoju.*“, „*Bet ar būtų įmanoma užsirašyti į kursus, nes man tikrai reikėtų.*“ Šie bedarbiai turintys vienintelę sritį, kurioje norėtų įsidarbinti.

Užfiksuoti ir tokie atvejai, kuriuose klientai į darbo biržą atėjo pranešti, jog jie susirado darbą: „*Tai va atėjau pasakyti jums, kad laikinai susiradau darbą jau, turėsiu iki vasaros pabaigos – valgykloj.*“ (Nr. 2), „*<...> Čia sutartis mano darbo, laikinas...*“ (Nr. 35). Taip pat stengiasi paaiškinti apie darbo paieškos būdus: „*Buvau nuėjęs į „xxx“, sako, palik savo telefoną, jei reikės – paskambisim. Šiaip dar žiūrinėjau iš laikraščių. Radęs buvau, kad reikia tekintojo. Galvoju patirties tai turiu, tai buvau nuvažiavęs, kalbėjaus. Sakė, paskambinsim, bet dar nieko kol kas...*“ (Nr. 10) Tai rodo, jog bedarbis aktyviai bando įsidarbinti skaitant darbo skelbimus iš laikraščių, lankantis norimose darbovietėse.

Iš analizuotų situacijų apie darbo biržos klientų motyvaciją pokyčiams bei tikslus, galima daryti išvadą, kad kai kurie bedarbiai nėra linkę keisti savo darbinės padėties, ieškoti aktyviai darbo. Stipriau motyvuoti yra tie klientai, kuri turi įgiję aukštąjį išsilavinimą. Šiems bedarbiams taip pat gana aktualu įsidarbinti jų išsilavinimą atitinkančiuose darbuose.

## IŠVADOS

1) Socialinę atskirtį dažniausiai charakterizuoja ekonominis statusas – mažos pajamos, ypač mažas vartojimas, kuklios būsto sąlygos, priklausomumas nuo valstybės paramos. Socialinė atskirtis labai dažnai siejama su visuomenės vertybių ignoravimu, menka motyvacija pokyčiams pasitikėjimo savimi trūkumo, gyvenimiškų tikslų arba tiesiog noro pokyčiams, susilpnėjusiais arba visai nutrūkusiais socialiniais ryšiais. Kai kurios socialinės atskirties grupės pasižymi amoralium, linkusiu į nusikaltimus ar kitokią visuomenei nepriimtina elgesį. Dažnai toks gyvenimo būdas yra perduodamas iš kartos į kartą.

2) Siekiant visos visuomenės narių, grupių socialinės integracijos, jų pilnaverčio gyvenimo, socialinė pagalba turi būti organizuojama kompleksiškai ir aprėpianti visas sferas, kurioje reiškiasi socialinė atskirtis. Į šį pagalbos procesą turi įsijungti vyriausybės ir nevyriausybės organizacijos. Pastarųjų pagalbos veikla labiau orientuota į marginalių problemų sprendimą. Socialinės atskirties įveikimui svarbu tinkamai organizuojama socialinės apsaugos politika, sveikatos apsaugos politika, švietimo sistema. Kadangi šalies ekonomika nesudaro pakankamų užimtumo sąlygų, prioritetas skiriamas darbo rinkos politikai, nes užimtumas yra vienas iš svarbiausių kriterijų mažinant socialinę atskirtį.

3) Išanalizavus bedarbių registruotų darbo biržoje informavimo ir konsultavimo procesus, galima teigti, kad šie tarpininkų darbo procesai vykdomi nepakankamai kokybiškai pagal numatytus darbo biržos veiklos dokumentų reikalavimus. Beveik visose situacijose tarpininko elgesyje stinga mandagumo ir pagarbos klientui. Darbo biržos tarpininkų informavimo ir konsultavimo procese pakankamai retai atsižvelgiama į bedarbio profesinę padėtį, sveikatos būklę ar užsibrėžtus tikslus. Tokia į kliento gerovę neorientuota elgsena dominuoja beveik visose situacijose, su visų tipų klientais: ilgalaikiais bedarbiais, naujai atvykusiais, klientams turinčiais aukštąjį išsilavinimą ir kt. Pažymėtina, kad asmenys, turintys aukštąjį išsilavinimą, labiau motyvuoti įsidarbinti bei dirbti pagal išsilavinimą, nei bedarbiai neturintys atitinkamo išsilavinimo.



## PASIŪLYMAI

1) Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Lietuvos darbo birža turėtų daugiau dėmesio skirti darbo biržos tarpininkų kvalifikacijos kėlimui. Tam galima organizuoti atitinkamus seminarus ir kursus. Siūlomos kvalifikacijos tobulinimui temos:

- Efektyvus bendravimas su darbo biržos klientais;
- Psichologinis konsultavimas;
- Konfliktinių situacijų sprendimas.

2) Socialinės apsaugos ir darbo ministerija turėtų:

- Užtikrinti socialinių įmonių plėtrą, kurios padėtų spręsti sunkiau integruojamų į darbo rinką bedarbių užimtumo problemas.
- Inicijuoti kompleksines pagalbos programas, susijusias su sunkiau integruojamų į darbo rinką asmenų integracija;
- Remti NVO, kurios teikia konsultavimo paslaugas šių paslaugų poreikio reikalingiems asmenims.

## LITERATŪRA

- 1) Andrašiūnienė M. Socialinio darbo terminų žodynelis. Vilnius: Ciklonas, 2007.
- 2) Balockaitė Rasa. Can You Hear Us ? The Lower Class in Lithuanian Media and Politics. <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?hid=122&sid=a4581009-5e30-4f09-ba3e-0d95a622932d%40sessionmgr104&vid=20> [žiūrėta 2011 01 02].
- 3) Barčiukienė D. Skurdas Lietuvos kaime: paplitimas, priežastys ir mažinimo būdai // Stepp. Vilnius, 2007, Nr. 4, p. 132 – 143.
- 4) Baršauskienė V., Leliūgienė I. Sociokultūrinis darbas bendruomenėje (Užsienio šalių patirtis): monografija. Kaunas: Technologija, 2001.
- 5) Bernotas D., Guogis A. Globalizacija, socialinė apsauga ir Baltijos šalys: monografija. Vilnius: Baltijos kopija, 2008.
- 6) Bitinas B. ir kt. Kokybinių tyrimų metodologija: vadovėlis. Klaipėda: S. Jokužio leidykla – spaustuvė, 2008.
- 7) Bitinas A. ir kt. Socialinių paslaugų administravimo tobulinimas Lietuvos savivaldybėse: Vilniaus ir Varėnos rajonų atvejų tyrimai // Socialinis darbas: mokslo darbai. Vilnius, 2010, Nr. 9(1), p. 18 – 26.
- 8) Brazienė R., Guščinskienė J. Socialinės atskirties modeliai Lietuvoje // Filosofija. Sociologija. 2004, Nr. 4, p. 50 – 56.
- 9) Binkauskienė G., Misiūnas A. Skurdo ir socialinės atskirties problema // Lietuvos ekonomikos apžvalga. 2004, Nr. 2, p. 98 - 104.
- 10) Colin S. G. The Strategy Bridge: Theory and Practice. UK, Oxford University Press, 2010.
- 11) Dromantienė L. Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo stiprinant socialinę sanglaudą // Socialinis darbas: Mokslo darbai. Vilnius, 2003, Nr. 2(4), p. 15-23.
- 12) Guogis A. Dėl socialinės apsaugos sampratos // Socialinis darbas: mokslo darbai. Vilnius, 2008, Nr. 7(2), p. 26 – 33.
- 13) Guogis A. Socialinių paslaugų ekonominiai svertai Lietuvos savivaldybėse // Socialinis darbas: mokslo darbai. Vilnius, 2005, Nr. 4(1), p. 66 – 73.
- 14) Giddens A. Sociologija. Kaunas: Poligrafija ir informatika, 2005.
- 15) Indrašienė V., Margelienė L. Socialinių paslaugų teikimo Lazdijų rajono savivaldybėje vertinimas // Socialinis darbas: mokslo darbai. Vilnius, 2009, Nr. 8(2), p. 142 – 152.
- 16) Išoraitė M. Socialinių paslaugų administravimas. Vilnius: Saulelė, 2007.
- 17) Jasaitė E. Socialinio darbuotojo ir kliento santykis teikiant socialinę paramą nevyriausybinėje organizacijoje asmenims, grįžusiems iš įkalinimo įstaigų // Socialinis darbas. Patirtis ir metodai. 2008, Nr. 2(2), p. 65 -75.

- 18) Katinaitė P., Kublickienė L. Socialinė atskirtis ir integracija. Vilnius: Mokslo aidai, 2007, p.114.
- 19) Kondrotaitė G. Socialinės rizikos šeimos Lietuvoje: atvejo studija. // Filosofija. Sociologija. 2006, Nr. 4, p. 55 – 58.
- 20) Lazutka L. ir kt. Socialinė parama Lietuvoje: remiamųjų padėtis ir paramos rezultatai. Vilnius: Lodvila, 2008.
- 21) Lynn C. T. et. al. Social Exclusion Indicators for the United States. [http://web.ebscohost.com/ehost/resultsadvanced?hid=22&sid=d05bb7be-cdfb-4337-9106-fd9d3320737e%40sessionmgr12&vid=8&bquery=\(Social+AND+Exclusion+AND+Indicators+AND+for+AND+the+AND+Unites+AND+States\)&bdata=JmRiPWE5aCZ0eXBIPTEmc210ZT1laG9zdC1saXZl](http://web.ebscohost.com/ehost/resultsadvanced?hid=22&sid=d05bb7be-cdfb-4337-9106-fd9d3320737e%40sessionmgr12&vid=8&bquery=(Social+AND+Exclusion+AND+Indicators+AND+for+AND+the+AND+Unites+AND+States)&bdata=JmRiPWE5aCZ0eXBIPTEmc210ZT1laG9zdC1saXZl). [žiūrėta 2010 12 09].
- 22) Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas. Valstybės žinios, 2006, Nr. 17-589.
- 23) Leliūgienė I. Socialinio pedegogo (darbuotojo) žinynas. Kaunas: Technologija, 2003.
- 24) Maniukaitė G. Visuomenės silpnieji ir atstumtieji: vertybių konflikto ypatumai Lietuvoje // Filosofija. Sociologija. 2007, t.18. Nr. 2, p. 45 – 54. Prieiga per internetą: <http://www.ebiblioteka.lt/resursai/LMA/Filosofija/fil72/7.pdf> [žiūrėta 2011 - 08 – 02].
- 25) Merfeldaitė O. Socialinės pedagoginės pagalbos komandos veiklos modelis bendrojo lavinimo mokykloje. Daktaro disertacija // Socialiniai mokslai; edukologija. Vilnius: Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla, 2007.
- 26) Mikulionienė S. Socialinė atskirtis: sąvokos samprata ir vartoseną Lietuvoje // Socialinis darbas: mokslo darbai. Vilnius, 2005, Nr. 4(2), p. 20 – 32.
- 27) Neverauskienė Okunevičiūtė L., Česnuitytė V. Socialiai pažeidžiamos grupės darbo rinkoje: samprata, vertinimas, integracija: mokomoji knyga. Vilnius: Technika, 2009.
- 28) Nefas S. Socialinės pagalbos organizavimas – vietos bendruomenės funkcija // Socialinis ugdymas. Vilnius, 2009, Nr. 8(19), p. 48-57.
- 29) NVO ir socialinių ne pelno partnerių vadybos kokybės standartas. Prieiga per internetą: <http://www.google.lt/search?q=NVO%20ir%20ne%20pelno%20partneriu%20kokyb%C4%97s%20vadybos%20standartas&ie=utf-8&oe=utf-8&aq=t&rls=org.mozilla:lt:official&client=firefox-a&source=hp&channel=np> [žiūrėta 2011 10 12].
- 30) Poverty and Social Exclusion. [www.europa.eu](http://www.europa.eu) Prieiga per internetą <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=751&langId=en> [žiūrėta 2010 12 27].
- 31) Račkeliene A. Socialinis darbas bendruomenėje: konspektas. Kaunas: Kauno kolegijos leidybos centras, 2006.
- 32) Rupšienė L. Kokybinio tyrimo duomenų rinkimo metodologija. – Klaipėda: KU leidykla, 2007.

- 33) Socialinis darbas. Profesinė veikla, metodai ir klientai: vadovėlis. Vilnius: Baltijos kopija, 2010.
- 34) Sadauskas J., Leliūgienė I. Socialinio darbuotojo kompetencijos veikti bendruomenėje struktūra // Socialinis darbas: mokslo darbai. Vilnius: 2010, Nr. (9)2, p. 56 – 61.
- 35) Socialinės grupės: nepritekliaus žymės / Socialinių tyrimų institutas, Lietuvos sociologų draugija. Vilnius, 2004.
- 36) Statistikos departamentas. Gyventojų pajamos ir gyvenimo sąlygos 2009 m. <http://www.stat.gov.lt/lt/>  
[http://www.stat.gov.lt/lt/catalog/list/?cat\\_y=2&cat\\_id=3&id=1874&PHPSESSID=c512b6dff92465b4c317e5f29fde159f](http://www.stat.gov.lt/lt/catalog/list/?cat_y=2&cat_id=3&id=1874&PHPSESSID=c512b6dff92465b4c317e5f29fde159f) [žiūrėta 2011-01-02].
- 37) Socialinis pranešimas, 2009 – 2010 m., [www.socmin.lt](http://www.socmin.lt), Prieiga per internetą <http://www.socmin.lt/index.php?-1351634479> . [žiūrėta 2011 01 02].
- 38) Socialinės apsaugos terminų žodynas, [www.sec.lt](http://www.sec.lt). Prieiga per internetą: [sec.lt/pages/zodynas/index\\_.html](http://www.sec.lt/pages/zodynas/index_.html) [žiūrėta 2011 10 04];
- 39) Socialinio darbo administravimas. Vietos savivalda ir socialinis darbas / Lietuvos darbo rinkos mokymo tarnyba. Vilnius: Lodvila, 2006.
- 40) Skurdo mažinimo Lietuvoje strategija [www.socmin.lt](http://www.socmin.lt) [žiūrėta 2010 12 28]. Prieiga per internetą <http://www.socmin.lt/index.php?-705459415>.
- 41) Socialinė atskirtis ir kultūra: konferencijos pranešimai ir rezoliucija. Vilnius: Kultūra, 2007.
- 42) Socialinė atskirtis ir integracija / Socialinių tyrimų institutas. Vilnius: Mokslo aidai, 2007.
- 43) Šeimos krizių prevencija, socialinės ir psichologinės pagalbos šeimai būdai / Vaikų laikinosios globos namai „Atsigrėžk į vaikus“, [Lietuvos Respublikos] socialinės apsaugos ir darbo ministerija. Kaunas: Lodvila, 2008.
- 44) Urmonienė M. Marginalinės grupės – socialinio darbo dalykas // Socialinis darbas: mokslo darbai. Vilnius, 2002, Nr. 2(2), p. 134 – 140.
- 45) Vaitkevičiūtė V. Tarptautinių žodžių žodynas. Vilnius: Žodynas, 2001.
- 46) Valackienė A., Mikėnė S. Sociologinis tyrimas: metodologija ir atlikimo metodika. Kaunas: Technologija, 2008.
- 47) Vosyliūtė A. Negalės žmonės. Vilnius: Karminas, 2009.
- 48) Vosyliūtė A. Socialinės grupės: iš praeities į dabartį: mokslo studija. Vilnius: Karminas, 2007.
- 49) Valstybės ilgalaikės raidos strategija. Prieiga per internetą: <http://www.ukmin.lt/lt/strategija/index2.php>. [žiūrėta 2011 09 02].
- 50) Zaicev S. Socialinio sektoriaus ekonomika. Skurdo mažinimas kaip socialinis – ekonominis uždavinys makrolygiu (2 – oji laida). Vilnius: Technika, 2008.

51) Zaleskienė I., Rutkauskienė L. Nevyriausybinų organizacijų vaidmuo teikiant socialines paslaugas // Socialinis darbas: mokslo darbai. Vilnius, 2003, Nr. 1(3), p. 87 – 95.

## SANTRAUKA

**Darbo pavadinimas:** Socialinės atskirties grupės ir pagalbos joms strategijos

**Darbo tikslas** - išanalizuoti socialinės pagalbos atskirties grupėms strategijas, siekiant užtikrinti jų efektyvesnę integraciją į visuomenę.

Darbe analizuojama socialinės atskirties grupių problemos ir šių problemų sprendimo alternatyvos. Pirmoji darbo dalis skirta apibrėžti socialinės atskirties sampratą, supažindinti su šių grupių atstovų charakteristikomis bei išskirti svarbiausias priežastis, kurios sukuria palankias sąlygas patekti į socialinę atskirtį. Antroji darbo dalis skirta socialinės pagalbos analizei bei strateginiams sprendimams socialinės atskirties mažinimui. Atliktas tyrimas, kuriame analizuojama pagalba siekiant įdarbinti Lietuvos darbo biržoje registruotus bedarbius. Tyrimo metodas – stebėjimas derinamas su dokumentų analize. Atliktas tyrimas parodė, kad Lietuvos darbo biržos darbuotojų darbo kokybė žymiai skiriasi nuo jų darbą reglamentuojančių dokumentų. Lietuvos darbo biržos darbuotojai neskiria pakankamai dėmesio ir pastangų darbo biržos klientų įdarbinimo procese. Tokios organizuojamos paslaugos neatitinka klientų poreikių ir neįgyvendina pagrindinio tikslo – įsidarbinimo.

**Raktiniai žodžiai:** Socialinė atskirtis, skurdas, marginalai, socialinė pagalba, strategija.

## SUMMARY

**Title of the Thesis:** Social division groups and relevant assistance strategies.

**Purpose of the Thesis:** to inquire into the strategies for the provision of assistance to division groups in order to secure more efficient social integration.

The present work examines the problems of social division groups inquiring into alternative solutions to these problems. The first part of the work defines the notion of social division, characterising the representatives of these groups and seeking to identify the essential causes accounting for the emergence of conditions favouring individuals' getting into social division. The second part of the work analyses social assistance and strategic solutions for the reduction of social division. An investigation into the assistance targeted at the employment of jobless people registered at the Lithuanian Labour Exchange was made. Research methods employed for this purpose included observation coupled with documentary analysis. The findings of the investigation showed that the quality of performance demonstrated by the Lithuanian Labour Exchange staff workers differed significantly from the standards prescribed by relevant regulatory documents. The staff workers of the Lithuanian Labour Exchange do not give sufficient attention and effort to the procedure of employment of labour exchange clients. Such services neither answer the needs of clients nor achieve their basic goal, i.e. employment.

**Key words:** Social division, poverty, marginal people, social assistance, strategy.

**Naudojamos santrumpos:** Tarpininkų kodai: A; B; C; D.

Klientas: V- Vyras; M –Moteris

T – Tarpininkas; K - Klientas

### Stebėjimas Nr. 1

Tarpininkas A.; Klientas – V. Klientas grįžęs iš laisvės atėmimo vietos.

Tarpininkavimo proceso trukmė 9 min.

K: „*Laba diena,*“

T:(tyliai) „*Sveiki*“

Tarpininkė beveik visą laiką pildo kompiuterio programoje, klientas sėdi. Jokio pokalbio. Bedarbis pats pasiima laisvų darbo vietų atspausdintus pasiūlymus, juos varto, skaito.

T: „*Tai ieškojot darbo kur nors? Nes nesuprantu, kad tiek laiko neįmanoma susirasti darbo. Reikia aktyviau domėtis. Ar jūs norit visą gyvenimą darbo biržoj stovėti ?*“

K: „*Aš einu į metodono programą, aš ieškosiu darbo.*“

T.(grubiai): „*Eikit į komisiją, pripažins invalidu, bet invalidu jūsų negalima laikyti. Turit rankas, kojas.*“

Daugiau jokio pokalbio iš abiejų pusių. Tarpininkė atspausdino dokumentą, kuriame bedarbis pasirašė ir išėjo.

### Stebėjimas Nr. 2

Tarpininkas D.; Klientas – M.

Tarpininkavimo proceso trukmė 11 min.

T: „*Kaip sekasi su darbo paieškom?*“

K: „*Tai va atėjau pasakyti jums, kad laikinai susiradau darbą jau, turėsiu iki vasaros pabaigos - valgykloj.*“

T. (pakeltu tonu, nepagarbiai): „*O tai ar žinot, ar skaitėt bedarbio kortelėj kas parašyta ?*“

K: „*Nu ne... neskaičiau...*“

T (piktai): „*Skaitykite garsiai kas parašyta ! Vat čia paskaitykit (rodo su pirštu).*“

Klientas skaito atmintinės informaciją, kad įsidarbinus per tris dienas apie tai reikia pranešti darbo biržai.

T (piktai): „*Ar supratot dabar situaciją? Tokiu atveju aš dabar galiu jūsų kortelę atidėti į archyvą šešiemis mėnesiams !*“



K(kiek nustebęs): „Bet aš tikrai apie tai nebuvo informuota iš pat pradžių, o paskaityti vienam neužtenka.“

T: „Nu, žinot gal dabar jau nereikia manęs kaltinti ko pati nepadarėt.“

Klientė tylėjo, nieko neatsakė.

Atspausdina dokumentą, klientė pasirašo, išeina.

### Stebėjimas Nr. 3

Tarpininkas A.; Klientas – V.

Tarpininkavimo proceso trukmė 7 min.

Tarpininkas pildo programoje, pokalbio su klientu nėra.

T: (pakeltu tonu) „Darbo neieškote?“

K: (apatiškai) „Nu kad nėra daba... žiūrėjau...“

T: (pašaiptu tonu) „Tai paieškokit darbo biržos svetainėj ar kur dar, kaip nėra... pilna darbų. Juk kas diena naujų atsiranda.“

Klientas tyli, nieko į tai neatsako.

Atspausdina dokumentą, klientas pasirašo, atsisveikinęs išeina.

### Stebėjimas Nr. 4

Tarpininkas A.; Klientas V. Naujas klientas, grįžęs iš laisvės atėmimo vietos.

Tarpininkavimo procesas 7 min.

T: „Jūs jau buvot registruotas 2001 m. ką per tuos metus veikėt, nes nieko čia nematau ? Trisdešimt trys metai, bet nieko nematau ! Tuščia taip.“

Bedarbis taip pat atsistojęs pasižiūri į monitorių.

K: „...tai buvau išvykęs į užsienį, dirbau... sėdėjau... (atliko bausmę – stebėtojo paaiškinimas)“.

Jokio pokalbio daugiau nevyksta. Klientas žaidžia popieriaus lapeliu, tarpininkė pildo programoje.

T: „Paimkit lapą, pasirašykit. Atsiminkit, kad jus mato socialinė tarnyba, Kauno gatvė irgi. Jeigu bus kas neaišku, skambinkit, yra mūsų telefonas (rodo bedarbio atmintinėje).“

K: „Mmm... Visogero.“

### Stebėjimas Nr. 5

Tarpininkas D.; Klientas – M. Naujas klientas.

Tarpininkavimo proceso trukmė 10 min.

Klientas: „Aš pas XXX.“

T: „Prašom va čia. Dokumentus duokit.“

K: „Pirmą kartą pas mane?“

K: „Taip“

T: „Darbo biržoj jūs jau ne pirmą kartą?“ pildydama programoje.

K: „Ne, ne“

T: „Vaiką vieną turit?“

K: „Taip“

T: „O vyrą?“

K: „Turiu“

T: „O darbo patirties neturit nei jokios?“

K: „Ne“

T: „Dabar sakykit ar skaitėt savo pareigas?“

K: „Ne“

T: (pakeltu tonu) „Tai paskaitykit, nes antraip už pažeidimus prarasit visas socialines garantijas.“ Pildo programoje.

Tarpininkė atspausdina dokumentą, liepia jame pasirašyti.

T: „Jeigu kokie klausimai va yra telefonas, skambinkit, mano vardas XXX.“

### Stebėjimas Nr. 6

Tarpininkas B.; Klientas V. Naujas klientas.

Tarpininkavimo trukmė 7 min.

Tarpininkė kelias minutes pildo programoje išvis nieko nesakydama klientui. Klientas žaidžia mobiliuoju telefonu, žvalgosi po kabinetą.

T: „Kaip suprantu šiandien pirmą kartą atėjot?“

K: „Jo, šiandien pirmą syk pas jus.“

T: „Ar skaitėt atmintinę?“

K: „Šičia? Nu perskaičiau.“

T: „Tai jei jums pasiūlys darbą pagal terminuotą sutartį, jūs turite man atnešti sutarties kopiją, nes neatidėsim kortelės į archyvą. Jeigu sisirgsit, tai čia telefonas, visada paskambinkit ir pasakykit“

Klientas tyli, tarpininkė toliau pildo programoje. Atspausdintame dokumente bedarbis pasirašo, išeina.

### Stebėjimas Nr. 7

Tarpininkas D.; Klientas V. Naujas klientas

Paslaugų teikimo trukmė 13 min.

T: „*Jums priklausos pilna išmoka, kadangi turit išdirbęs beveik keturis metus. Dabar va čia paskaitykit, gal kas tiks.*“ Parodo lapus su darbo pasiūlymais.

Bedarbis pamažu pristraukė lapus, truputį pakilnojo, kur ne kur paskaitė. Toliau vėl sėdėjo nieko neveikdamas.

T: (piktai ir garsiai) „*Ar čia neįdomu pažiūrėt ?*“

K: „*Va čia ?*“

T: „*Nu taip. Verslo liudijimai nedomina ?*“

K: „*Nu jai paimčiau verslo liudijimą, tai už butą nesusimokėčiau*“ (juokiasi)

T: „*Ar sudomintų biržos kursai ?*“

K: „*Nu kaip, nežinau....O kokius čia organizuoja ? Bendriau tai ne, ne, nereikia, tiek to kursai ....*“

T: „*Tai žiūrim šaltkalvio darbų tada*“.

Tarpininkė tinklalapyje ieško darbo pasiūlymų skirtų autošaltkalviams.

T: „*Firmai X reikalingas autošaltkalvis nuolatiniam darbui. Prieš einat pasiskambinti. Ar tinka toks ?*“

K: „*Jo... gerai...*“

T: „*Tai imkit rašiklį, užsirašykit numerį*“.

Diktuoja numerį klientui. Po kurio laiko ieškojimo tinklalapyje, randa dar kelis pasiūlymus dėl autošaltkalvio darbo, kuriuos bedarbis taip pat pasižymi.

T: „*Jei pavyktų įsidarbinti, paskambinkit, duokit žinoti šituo numeriu*“.

K: „*Aaa. gerai, visogero*“.

### Stebėjimas Nr.8

Tarpininkas C.; Klientas V. Ilgalaikis bedarbis, turintis aukštąjį universitetinį išsilavinimą.

Paslaugų teikimo trukmė 13 min.

T: (šalta) „*Kaip reikalai ?*“

K: „*Jokios reakcijos iš darbdavių.*“

T (nepagarbiai): „*Tai reikės eiti į viešuosius darbus...Praeiti mediciną...*“

K: „*Oi bet dar kitą savaitę nusimato pokalbis !*“

T: „*Kaip norit...jūsų pasirinkimas. Taip, tai ar tenkina balandžio septintą ateiti, nes žinokit ilgiau jūsų laikyti nebegaliu, reikia kažką daryti. Arba eiti į viešuosius, arba įsidarbinkit. Pusę metų nedirbti, tai jau problema*“.

K: „*Bet aš ieškau darbo pagal specialybę, aš noriu labai įsidarbinti !*“

T: „*Na bet jūs pats pagalvokit per pusę metų tikrai kažką galima išsirinkti! tikrai !*“

Daugiau pokalbio nebuvo, likusį laiką tarpininkė baigė tvarkyti dokumentus.

### **Stebėjimas Nr. 9**

Tarpininkas: B.; Klientas M. Naujas klientas, su aukštuoju universitetiniu išsilavinimu

Tarpininkavimo proceso trukmė 10 min.

Tarpininkė registruoja programoje, bedarbė sėdi prie stalo. Pokalbio nėra.

T: „*Jei nerasit atitinkamo matematikės darbo, bus siūlomas bet koks, kad ir nekvalifikuotas.*“

Bedarbė tyli, bet veido išraiška nustebusi ir kiek pasipiktinusi.

Pokalbis nebevyksta, klientė pati nuo stalo pasiėmė paskaityti darbo skelbimų. Tarpininkė paduoda bedarbei „Savarankiškos darbo paieškos kortelę“ sekančiam susitikimui.

### **Stebėjimas Nr. 10**

Tarpininkas B., Klientas V.

Proceso trukmė apie 5 min.

Tarpininkė nuo pasisveikinimo pradžios nuolat pildo programoje. Bedarbis kiek pasidėjęs pradeda pasakoti apie darbo paieškas.

K: „*Buvau nuėjęs į „xxx“, sako, palik savo telefoną, jei reikės – paskambisim. Šiaip dar žiūrinėjau iš laikraščių. Radęs buvau, kad reikia tekintojo. Galvoju patirties tai turiu, tai buvau nuvažiavęs, kalbėjaus. Sakė, paskambinsim, bet dar nieko kol kas...*“

Tarpininkė nieko į tai neatsakė. Padavė „Savarankišką darbo paieškos kortelę“, dokumentą pasirašyti. Klientas nesuprato kaip reikės pildyti kortelę, todėl paklausė tarpininkės. Ši keliais sakiniais supažindino kaip pildyti dokumentą.

### **Stebėjimas Nr. 11**

Tarpininkas D.; Klientas V.

Tarpininkavimo proceso trukmė 15 min.

T: *„Ar buvote nuvažiavęs pagal rekomendaciją ?“*

K: *„Va parvežiau atgal, sakė, kad nebereikia...“* Duoda dokumentą, kuriame darbdavys pasirašė, jog nepriima į darbą. Tarpininkė labai nustebusi. Į tarpininkavimo procesą įsiterpia skyriaus vedėja.

Vedėja: *„Bet jie patys tą dieną skambino, prašė atsiųsti žmonių, o dabar nereikia ! xxx, tai paskambint į tą seniūniją ir pasiklausk kaip čia išėjo“*.

Tarpininkei paskambinus, telefonu seniūnijos darbuotojas paaiškino, kad būtent šis bedarbis paprašė parašyti tokį atsakymą, jog jiems netinkamas, nors iš tikrųjų pats savanoriškai atsisakė siūlomo darbo.

T: (piktai ir griežtai) *„Nu viskas aišku dabar su jumis ! Pats atsisakėt siūlomo darbo, o teigiat, kad neįmanoma susirasti darbo. Ar žinot kas dabar galėtų jūsų laukti ? Aš jus galiu išbraukti iš darbo biržos sąrašų jei taip elgiatės. Bet aš kaip tik jums dabar dar parašysiu rekomendacijų, kad jūs neliūdėtumėt !“*

K (norėdamas pasiteisinti dėl atsisakymo darbo): *„Bet man tas darbas buvo per toli, aš turėčiau daug važiuoti.“*

T: *„Sakot per toli ?“*

K: *„Jo...“*

Tarpininkė paskiria kitą darbo biržoje apsilankymo datą.

### **Stebėjimas Nr. 12**

Tarpininkas D.; Klientas M.

Tarpininkavimo trukmė 8 min.

T: *„Ar bandėt darbintis ?“*

K: *„Ne, mama serga.“*

T: (nemandagiai) *„Na mes visi mamas turim, jos serga. Dabar reikia kalbėti apie darbą. Kokius darbus esat dirbusi ?“*

K: *„Esu drabužių parduotuvėj dirbusi, su papuošalais... tokie darbai...“*

Tarpininkė ieško programoje panašių darbų.

T: *„Va radau. Gėlių parduotuvėj reikalinga floristė. Ar domintų toks pasiūlymas su gėlėmis ?“*

K: *„Ai kad nežinau...nedirbusi...“*

Tarpininkė toliau tikrina informaciją kompiuteryje.

T: „*Pardavėjos – konsultantės darbas siūlomas rūbų parduotuvėje. Kaip tik pagal jūsų patirtį. Atlyginimas 900 Lt, darbo grafikas slenkantis. Ar rašysitės telefonu ?*“

K: „*O kur čia tas darbas ?*“

T: „*Parduotuvė xxx.*“

K: (nepasitikinčiai) „*Nu gal gerai, padiktuokit.*“

Tarpininkė padiktuoja numerį. Toliau programoje dar ieško atitinkamų darbų, randa vieną, bet klientė atsisakė, paaiškindama tuom, kad žino joje darbo sąlygas.

### **Stebėjimas Nr. 13**

Tarpininkas A.; Klientas V. Ilgalaikis bedarbis

Tarpininkavimo paslaugų teikimo trukmė 10 min.

Tarpininkė pildo programoje, klientas žaidžia su rašikliu, žvalgosi į aplinkinius.

T: „*Tai taip nieks nieko ir nepasiūlo ?*“

K: „*Nu kaip einu visur, užsirašinėju. Praeitą savaitę lyg buvau sutaręs baldų įmonėj, bet nepaskambino...*“

Pokalbio nėra, pildo programoje.

T: „*Kitam kartui atneškite savarankiškos paieškos lapą. Jei bus daugiau nei keturi darbai, galite surašyti po kelis į grafą. Firmai reikalingi pardavėjai – konsultantai.*“

Suteikia telefono numerį, pasako darbo sąlygas. Klientas šią informaciją užsirašo.

T: „*Siūlo darbą pardavėjo – konsultanto. Prekyba sėklomis – trąšomis. Telefonas būtų 8 612 xxxxx. Jei sudomino galite pasižymėti ir paskambinti vėliau.*“

K: „*Tai reiks žiūrėt...*“

T: „*Dar ! Pardavėjo – konsultanto darbas parduotuvėje su baldais. Jūs sakėte, kad dirbote su medžiu ? Tokia jūsų specializacija ?*“

K: „*Taip taip, esu dirbęs prie medžio kurį laiką.*“

T: „*Tai matot kiek pasiūlymo dėl darbo gavot. Kadangi esate ilgalaikis bedarbis, tai ypatinga globa jums.*“

Bedarbis nieko neatsakė, tik padėkojo, pasirašęs ant dokumento atsisveikino.

### **Stebėjimas Nr. 14**

Tarpininkas A.; Klientas M.

Tarpininkavimo paslaugų teikimo trukmė apie 6 min.

Klientė į darbo biržą atėjo apsvaigusi nuo alkoholio, tarpininkei paprašius bedarbio atmintinės su savimi jos neturėjo.

T: „*Prašom pateikti savo atmintinę su dokumentu.*“

Klientė paieškojusi rankinėje:

K: „*Nu žinokit, atleiskit, bet matyt nepasiėmiau...*“

T: „*Nu aišku, ateinam kaip sugalvojam. (Po pauzės) Tai ar bandėt ieškoti darbo kur nors ?*“

K: „*Ai kad ne, ne ...Nu kaip gal ir įmanoma kažką gauti, bet dabar tai dar nepasiūlė nieko... Bandyčiau dar eiti ...*“

Nors girtumas akivaizdžiai jautėsi iš klientės kalbos, tarpininkė apie tai jai nieko neužsiminė.

Užpildžiusi programoje, paskyrė kitą susitikimo datą.

### **Stebėjimas Nr. 15**

Tarpininkas B.; Klientas M.

Tarpininkavimas vyko apie 5 min.

Tarpininkė po pasisveikinimo visą laiką pildė programoje prieš tai liepusi klientei pasiskaityti laisvus darbo pasiūlymus, kurie buvo ant stalo.

T: „*Pavartykite darbo pasiūlymus, gal kas tiks.*“

Klientė pavartė susegtus lapus, bet nieko neskaitė. Tarpininkė padavė dokumentą pasirašyti, užrašė sekantį susitikimo kartą.

### **Stebėjimas Nr. 16**

Tarpininkas A.; Klientas V. Klientas grįžęs iš laisvės atėmimo vietos.

Tarpininkavimo proceso trukmė 8 min.

Pokalbis nevyksta, klientas žaidžia telefonu, tarpininkė pildo programoje. Patikrina asmens dokumentą. Vėliau klientas pats pasiima darbo pasiūlymus, truputį pervertęs, bet nieko gerai neskaitęs padeda atgal.

T: „*Ar ieškojot darbo kur nors ?*“

K. (atsidusęs): „*Nesiseka, visai niekur nereikia.*“

Tarpininkė į tai nieko neatsakė ir daugiau nieko nekalbėjo. Baigė pildyti programoje, bedarbiui paskyrė sekantį susitikimą.

Klientui išėjus iš kabineto nepatenkintu ir pakeltu balsu ištarė: „*Jie galvoja, kad darbo birža suras jiems darbą !*“ (Juokiasi).

### Stebėjimas Nr. 17

Tarpininkas C.; Klientas M.

Tarpininkavimo trukmė 15 min.

T. (malonių balsu): „*Na tai kaip jūsų reikalai ?*“

K: „*Nieko, žiūrėję, bet kol kas tai nelabai,... žiūrėsime.*“

Toliau pokalbis vyko asmeninėm temom.

### Stebėjimas Nr. 18

Tarpininkas D.; Klientas M. Aukštasis universitetinis išsilavinimas.

Tarpininkavimo procesas vyko apie 13 min.

Tyla, klientė skaito darbo skelbimus.

T. ( griežtu tonu): „*Tai kaip suprantu jokių pasiūlymų negavote ?*“

K: „*Ne, kol kas ne.*“

T: „*Tada turėsime siūlyti bet ką.*“

K: ( nepatenkinta ir kiek piktai): „*Nu bet kaip bet ką?*“

T: „*Bet jūs pagalvokit kiek laiko jūs jau stovit !*“

K. (piktai): „*Bet jai nėra darbo, tai ką man dabar daryti ?*“

T. (pakeltu tonu): „*Sakot nėra darbų ? Pažiūrėsime...*“

Pradedą tikrinti laisvas darbo vietas. Radusi kelis darbo pasiūlymus pradeda juos skaityti beveik kiekvieną žodį pabrėždama, o pareigas, kurios tinka klientei net atskirai skiemenimis:

T: „*Siūlo darbą „XXX“ eksporto vadybininkei.*“ Pasako informaciją apie atlygį ir darbo reikalavimus. Klientė šio darbo atsisako, teikdama, kad ji nedirbusi su tokio pobūdžio pardavimais.

K: „*Ne, žinokit, tikrai netinka, net nepradėsiu, ne mano sritis*“.

Tarpininkė suranda kitą darbo skelbimą. Perskaito reikalavimus. Klientė užsirašo kontaktinius duomenis. Tačiau iš veido mimikos buvo galima spėti, kad šis darbas jai taip pat nebuvo tinkamas. Kontaktus pasižymėjo tik dėl tarpininkės.



**Stebėjimas Nr. 19**

Tarpininkas B.; Klientas V. Klientas su aukštuoju universitetiniu išsilavinimu.

Tarpininkavimo procesas vyko 14 min.

T: „Ar ieškojot darbo?“

K: „Ai kad kas iš to...Nu siunčiau CV į kelias vietas, bet po pokalbio paskambino, pasakė, kad pasirinko kitą.“

T: „Bet jūs supraskit, aš turiu jums po tiek laiko siūlyti viešuosius darbus, aš negaliu ilgiau taip laikyti. Per pusę metų jums neatsirado tinkamas darbas.“

K. (pasimetęs): „Kaip tai į viešuosius darbus? Aš ieškau darbo, aš jį susirasiu! Ne ne! neisiu į viešuosius tikrai... Išbraukit tada mane, bet tikrai neisiu.“

T: „Aš galiu jus išbraukti, jeigu jūs galvojat, kad taip bus geriau...“

K: „Ne ne, išbraukit. Į viešuosius aš tikrai neisiu.“

T: „Gerai, kaip norit, bet čia jūs savo valia išeinat. Kortelė bus atidėta į archyvą pusei metų“.

Klientas parašo prašymą pagal gautą formą, kad būtų išbrauktas iš darbo biržos bedarbių sąrašų, atsisveikina ir išeina.

**Stebėjimas Nr. 20**

Tarpininkas B.; Klientas V. Naujas klientas

Tarpininkavimo trukmė 15 min.

K: „Aš čia pirmą kartą. Aš atnešiau informaciją apie išsilavinimą. Čia dar nebaigtas aukštasis.“

Tarpininkė į tai nieko neatsakė.

T: „Jums priklausys maksimali nedarbo draudimo išmoka, nes turit 36 mėnesius darbo stažo.“

K: „O kada ją išmokės?“

T: „Išmokės aštuntą dieną po registracijos. Kuo dirbote prieš tai?“

K: „Vadovu įmonėj“

T: „Nuo kada atleistas?“

K: „Nuo kovo 14 dienos.“

T: „Yra konsultanto darbas prekybos įmonėj. Užsirašykite telefono numerį 8 656 xxxxx. Paskaitykit būtinai informaciją savo atmintinėje. Jei kas neaišku skambinkite. Jei įsidarbinsite – praneškite.“

**Stebėjimas Nr. 21**

Klientas V.

Bedarbis atėjo ne jam paskirtą dieną, nežinojo savo tarpininkės pavardės, neturėjo su savimo ir bedarbio atmintinės. Viena iš tarpininkių pagal bedarbio pavardę kompiuterio duomenyse surado tarpininkę, nurodė jam paskirtą atvykimo datą ir laiką.

**Stebėjimas Nr. 22**

Tarpininkas A.; Klientas V.

Tarpininkavimo proceso laikas 8 min.

Tarpininkė pildo programoje.

T: *„Tai gal kol aš pildau duomenis, paimkit ir paskaitykit nesėdėjęs.“* Parodė su ranka į lapus su darbo skelbimais.

Klientas prisitraukė lapus, skaito.

T (piktai): *„Žiūrėkit, va čia yra specialybių pavadinimai“.*

K: *„Taip nu, bet aš viską žiūriu.“*

T. (rėkdama): *„Tai kam, žiūrėkit ko jums reikia ! Yra darbas pakavimo ceche.“*

K: *„Žinau, bet aš negaliu, su stuburu jau blogai.“*

T: *„Tai ką nepakelsit penkių kilogramų dėžės ! Tai lengvas darbas, tik reikia žiūrėti, ieškoti.“*

Paduoda pasirašyti dokumentus.

**Stebėjimas Nr. 23**

Tarpininkė B.; Klientas M.

Tarpininkavimo procesas apie 4 min.

Tarpininkė užpildė dokumentus. Pokalbio nebuvo.

T: *„Ar gavot pasiūlymų ?“*

K. ( tyliai): *„Kad ne, nieko...“*

Pasirašė dokumentuose ir išėjo.

**Stebėjimas Nr. 24**

Tarpininkė B.; Klientas V. Naujas klientas

Tarpininkavimo trukmė 6 min.

T: *„Kokio darbo ieškote ?“*

K: *„Man darbo nereikia, aš noriu stovėti darbo biržoje. Man pusę metų trūksta iki pensijos. Dirbau anksčiau „xxx“, dabar jau sveikata ne ta.“*

Tarpininkė programoje ieško atitinkamų darbų.

T: *„Įmonėje reikalingi pagalbiniai darbininkai, dvi laisvos vietos. Reikia numerio?“*

K: *„Aaa... supratau... Gal ne...“*

Pasirašo dokumentuose, išeina.

### **Stebėjimas Nr. 25**

Tarpininkas A.; Klientas V.

Tarpininkavimo trukmė 5 min.

T: *„Suvirintojas taip? Mes čia ruošiamės į viešuosius darbus eiti. Tai dabar ateisit gegužės pradžioj.“*

Klientas nieko nekalbėjo, pasirašė paduotą dokumentą ir išėjo.

### **Stebėjimas Nr. 26**

Tarpininkas D.; Klientas V.

Tarpininkavimo proceso trukmė 10 min.

T: *„Ar buvot nuvykęs nurodyti adresu dėl vairuotojo darbo?“*

K: *„Bandžiau ieškot, bet negalėjau rasti adreso.“*

T. (pašaipiai): *„Antrą kartą pasakyti, kad nerandat adreso, vairuotojui būtų juokinga. Tai tada žiūrėkim pagalbinio darbininko statybose reikia.“*

K: *„Bet ne, niekaip man tokie darbai... Na aš dar paieškosiu.“*

T (piktai): *„Gerai, aš tada duosiu nukreipimą į medicininę apžiūrą viešiesiems darbams.“*

Klientas nieko neatsako, pasiima dokumentus, išeina.

### **Stebėjimas Nr. 27**

Tarpininkas B.; Klientas V.

Tarpininkavimo procesas 7 min.

T: *„Darbas jūsų nedomina? Matau, jau ne vienas mėnesis kaip nedirbat.“*

K: *„Ne, kodėl aš mokausi.“*

T: *„Viskas turi būti savo laiku.“*

K: „*Aš turiu beveik visas raides (vairavimo kategorijas – stebėtojo pastaba) norėčiau dar kursų E kategorijai, galėčiau dirbti vairuotju.*“

T: „*Ką jūs kalbat apie savo kvalifikaciją ! Jūs galvojat pabaigsit kursus, tai darbą iškart gausit. Pusę ir daugiau pabaigę kursus toliau neįsidarbina.*“

K: „*Bet ar būtų įmanoma užsirašyti į kursus, nes man tikrai reikėtų.*“

T: „*Nėra dabar jau vietų laisvų.*“

Paduoda dokumentus pasirašyti.

### **Stebėjimas Nr. 28**

Tarpininkas A.; Klientas V. Ilgalaikis bedarbis

Tarpininkavimo proceso trukmė 6 min.

Klientas kol tarpininkė pildė programoje, pasiėmė peržiūrėti darbo skelbimus.

T: „*Jūs čia ilgalaikis bedarbis ? Ar jum nieko nepasiūlė ?*“

K: „*Ne*“

T: „*Aš jūsų negaliu laikyti.*“

K: „*Bet aš mokausi.*“

T: „*Tai mes irgi ir mokėmės, ir dirbom. Yra dabar kaip tik trumpalaikių darbų.*“

K: „*Tai kad aš labiau norėčiau nuolatinio darbo, tokių neieškau.*“

T: „*Tai gal statybose pabandykit darbintis ?*“

K: „*Mmm .... gal aš dar pagalvosiu.*“

Paskiria susitikimą kitam kartui.

### **Stebėjimas Nr. 29**

Tarpininkas B.; Klientas M.

Tarpininkavimo proceso laikas 7 min.

T: „*Prašom va galit paskaityti laisvas darbo vietas. Gal ką išsirinksit. Bet palaukit Jūs dabar koku laiku atėjot. Jums vakar buvo paskirtas susistikimas?*“

K: „*Taip, labai atsiprašau, bet pamiršau ateiti vakar.*“

T. (pakeltu tonu): „*Dabar sakykit ar skaitėt atmintinėje kas parašyta ? Žinokit verta, nes yra griežtos taisyklės kaip elgtis.*“

K (suglumusi): „*Aš šiaip sunkių fizinių darbų negaliu dirbti, nes išvaržą stuburo turiu.*“

T: „*Tokiu atveju turit pristatyti pažymą iš daktaro, ko dirbt negalite. O kiek metų turite stažo ?*“

K: „14 metų.“

Toliau tarpininkas pildė programoje, klientė skaitė darbo skelbimus, laukė naujos datos paskyrimo.

### **Stebėjimas Nr. 30**

Tarpininkas D.; Klientas M.

Tarpininkavimo trukmė 14 min.

Klientė ieško auklės darbo.

T: „O gal norėtumėt pabandyti Anglijoje įsidarbinti?“

K: „Oi ne ne, ne mano amžiuje. Sveikatos problemos neleisčiau vykti, o ir kalba kita...“

T: „Tai tokio darbo skelbimus galit bandyti sekti „aukle.lt“, nes taip būtų jums daug patogiau ir greičiau įsidarbinti.“

Klientė atidžiai klausosi.

T: „Jei norite pasižymėkite telefono numerį, nes radau ir darbo biržos tinklalapyje pasiūlymą.“

Klientė užsirašo telefono numerį, atidžiai išklausė informaciją iš skelbimo. Tarpininkė suranda dar du skelbimus su auklės darbu. Klientė užsirašo abu kontaktinius numerius.

Tarpininkė pildo dokumentus, paskiria datą sekančiam kartui.

T: „Būtinai atsiminkit, jog įsidarbinus, privalote apie tai mus informuoti.“

### **Stebėjimas Nr. 31**

Tarpininkas A.; Klientas M.

Tarpininkavimo proceso trukmė 4 min.

Tarpininkė pildo dokumentus, klientė sėdi. Pokalbio jokio. Prieš paskiriant naują susitikimą:

T: „Tai ar buvot per tą laiką kur nuėjus?“

K. (tyliai): „Tai buvau, tai ten, tai ten, bet nieko. Sakė, kad paskambins, bet nieko...“

Pasirašo dokumentuose, išeina.

### **Stebėjimas Nr. 32**

Tarpininkas A.; Klientas M.

Tarpininkavimo proceso trukmė – 8 min.

Klientė padavusi dokumentus sėdi ir laukia kol tarpininkė pildo programoje.

T. (pildydama programoje): „*Jei kur pavyktų įsidarbinti ar tai terminuotam darbui, tai vis tiek paskambinkit ir praneškite, nes kitaip kortelę atidėsime į archyvą šešioms mėnesiams.*“ Toliau pildo programoje, klientė nieko nesako.

T: „*O tai darbo žiūrėt ?*“

K. (netvirtu balsu): „*Taip taip aišku...žiūriu auklės darbo... Sakė be rugsėjo nieks nepriims... be rugsėjo niekas nešviečia...*“

Tarpininkė po kurio laiko:

T: „*O šiaip aišku viskas, atmintinę skaitėt, nes jei kas neaišku, tai skambinkit man dešimt kartų, aš jums dešimt kartų paaiškinsiu.*“ (juokiasi).

Klientė linktelėjusi galva, pasirašė dokumentuose, atsisveikino.

### Stebėjimas Nr. 33

Tarpininkas D.; Klientas V. Ilgalaikis bedarbis

Tarpininkavimo proceso trukmė 5 min.

Tarpininkė pildo programoje, pokalbio nėra. Klientas sėdi, tyli.

T: „*Teks eiti į viešuosius darbus. – Kai jaunas žmogus stovi metus laiko darbo biržoj, tai jau negerai.*“

Po trumpos pertraukos:

T.(piktai): „*Kokio darbo ieškote ?*“

K: „*...vairuotojo... ar šiaip...kokį...*“

T: „*Jei neįsidarbinsit, siūsim į viešuosius darbus.*“

### Stebėjimas Nr. 34

Tarpininkas C., Klientas V. Su aukštuoju universitetiniu išsilavinimu.

Tarpininkavimo trukmė 11 min.

T: „*Kaip jums sekėsi dėl darbo?*“

K: „*Gal ir neblogai. Siunčiau CV į tris darbovietes, tai vienam pokalbį jau buvau dėl pardavimo vadybininko. Nežinau, dabar laukiu atsakymo, turi skambinti.*“

T.(šypsosi): „*Tai žiūrėkit gal ir pasiseks, nes ir patirties turit čia. O šiaip tai jau ir ilgai esat pas mus registruotas. (paузė) O tai aną sykį, kur daviau pasiskambinti, netiko ?*“

K: „*Tai skambinau, sako, atsiųskit pirma CV. Nusiunčiau, bet nieko daugiau...*“

T: „*...supratau...Tai bandykit, sėkmės. Jeigu pasisektų su tuo darbu, praneškite telefonu.*“

### **Stebėjimas Nr. 35**

Tarpininkas B.; Klientas M.

Tarpininkavimo proceso laikas 8 min.

Klientė pas tarpininkę atėjo ne jai paskirtą dieną, nes buvo pamiršusi. Tačiau atnešą dokumentą iš savo naujos darbovietės.

T. (piktai): „*Jūs atmintinę turit ? Matau delne turit. Šiaip jau ateičiai visada žinokit skambinti reikia !*“

K. (tyliai): „*Aišku...Čia sutartis mano darbo, laikinas...*“

T: „*Išbandymo laikotarpis, tai čia neterminuota sutartis! Reiškia nuo balandžio 20 kortelė bus atidėta į archyvą.*“