

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
ŽMOGAUS IR VISUOMENĖS STUDIJŲ FAKULTETAS

VAIDA VOSYLIŪTĖ

**SOCIALINIO DARBUOTOJO KOMPETENCIJOS,
UŽTIKRINANT INFORMACIJOS IR
KOMUNIKACIJOS PRIEINAMUMĄ ŽMONĖMS SU
PROTO NEGALIA**

Magistro baigiamasis darbas

Vadovė

doc. dr. Jautrė. R. Šinkūnienė

VILNIUS, 2024

TURINYS

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS.....	3
LENTELIŲ SĄRAŠAS	4
SĄVOKOS.....	5
ĮVADAS.....	6
1. ŽMONIŲ SU PROTO NEGALIA KOMUNIKACINIAI POREIKIAI IR PRIEMONĖS.	9
1.1 Žmonių su proto negalia bendravimo ypatumai	9
1.2 Informacijos pasiekiamumą didinančios priemonės žmonėms su proto negalia.....	13
1.3 Socialinių darbuotojų žinios, gebėjimai ir įgūdžiai, reikalingi komunikuojant su asmenimis, turinčiais proto negalią	16
2. INFORMACIJOS PRIEINAMUMO GALIMYBĖS ŽMONĖMS SU PROTO NEGALIA	20
2.1 Lietuvoje kuriama informacijos prieinamumo asmenims su proto negalia sistema.....	20
2.2 Nevyriausybinų organizacijų vaidmuo kuriant sąlygas žmonių su proto negalia komunikacijai skatinti	26
2.3 Projektai, skirti žmonių su proto negalia informacijos pasiekiamumui didinti.....	29
3. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ KOMPETENCIJŲ TYRIMAS	33
3.1 Tyrimo metodologija	33
3.2 Kokybinio tyrimo su socialiniais darbuotojais, teikiančiais paslaugas žmonėms su proto negalia, duomenų analizė	38
3.2.1 Socialinių darbuotojų žinios, gebėjimai ir įgūdžiai, reikalingi perduodant informaciją ir komunikaciją asmenims su proto negalia	38
3.2.2 Būdai, kuriais socialiniai darbuotojai susidoroja su sunkumais, kylančiais perduodant informaciją asmenims su proto negalia	50
3.2.3 Projektų ir nevyriausybinių sektoriaus veiklos, prisidedančios prie asmenų su proto negalia komunikacijos pasiekiamumo didinimo.....	58
IŠVADOS	69
REKOMENDACIJOS	71
LITERATŪRA	72
SANTRAUKA.....	78
SUMMARY	81
PRIEDAI	84

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

2.1.1 pav. Lengvai suprantamos kalbos simbolis	22
3.1.1 pav. Tyrimo etapai	34

LENTELIŲ SĄRAŠAS

3.2.1.1 lentelė. <i>Kategorija: darbuotojų naudojamos priemonės, padedančios žmonėms su proto negalia perimti informaciją iš aplinkos ir ja pasinaudoti</i>	39
3.2.1.2 lentelė. <i>Kategorija: lengvai suprantamos kalbos naudojimas</i>	41
3.2.1.3 lentelė. <i>Kategorija: skaitmeninės priemonės, lengvinančios informacijos perteikimą žmonėms su proto negalia</i>	43
3.2.1.4 lentelė. <i>Kategorija: asmenų su proto negalia komunikacijos su aplinka būdai</i>	44
3.2.1.5 lentelė. <i>Kategorija: socialinių darbuotojų profesiniai įgūdžiai</i>	45
3.2.2.1 lentelė. <i>Kategorija: priežastys, apsunkinančios informacijos perdavimą žmonėms su proto negalia</i>	50
3.2.2.3 lentelė. <i>Kategorija: sunkumų perduodant informaciją sprendimo būdai</i>	54
3.2.2.4 lentelė. <i>Kategorija: profesinės kompetencijos mokymų nauda</i>	56
3.2.3.1 lentelė. <i>Kategorija: projektuose ir iniciatyvose naudojamos informacijos perdavimo priemonės</i>	58
3.2.3.2 lentelė. <i>Kategorija: iniciatyvų ir projektų privalumai</i>	60
3.2.3.3 lentelė. <i>Kategorija: iniciatyvų ir projektų trūkumai</i>	61

SĄVOKOS

Direktyva – ES institucijų priimtas teisės aktas, kuriame nustatyti tikslai yra privalomi ES valstybei narei, kuriai jie keliami. Tačiau valstybėms narėms paliekama galimybė pasirinkti formą ir metodus šiems tikslams pasiekti, t.y. jos sprendžia, kaip įvykdys pareigą suderinti nacionalinius įstatymus su direktyvų nuostatomis (Socialinio darbo profesijos terminų žodynas, 2016).

Kompetencija - gebėjimas atlikti tam tikrą veiklą, remiantis įgytų žinių, mokėjimų, įgūdžių, vertybinių nuostatų visuma (Socialinio darbo profesijos terminų žodynas, 2016).

Lengvai suprantama kalba (easy to read) - metodas, kaip, vadovaujantis rekomendacijomis, suprantamai pateikti informaciją skaitymo ir suvokimo problemų turintiems asmenims. Šis metodas pritaikytas proto negalią turintiems asmenims, bet taip pat tinka senjorams, vaikams ir visai visuomenei (Lietuvos audiosensorinė biblioteka, 2024).

Neįgaliųjų teisių konvencija - 2006 m. Jungtinių Tautų (JT) Generalinėje Asamblėjoje priimtas naujausias ir išsamiausias žmonių su negalia žmogaus teisių dokumentas tarptautiniu mastu. Įvardijamas Konvencijos tikslas – skatinti, apsaugoti ir užtikrinti visų asmenų, turinčių negalią, visapusišką ir lygiateisį naudojimąsi visomis žmogaus teisėmis ir pagrindinėmis laisvėmis, taip pat skatinti pagarbą šių asmenų prigimtiniam orumui (Lietuvos negalios organizacijų forumas, 2022).

Nevyriausybinių organizacijų (NVO) - nuo valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų nepriklausomi, savanoriškumo pagrindais visuomenės ar jos grupių naudai veikiantys viešieji juridiniai asmenys, kurių tikslas nėra politinės valdžios siekimas arba religijos tikslų įgyvendinimas (Lietuvos Respublikos nevyriausybinių organizacijų plėtros įstatymas, 2013).

Protinė negalia – intelekto sutrikimas, kuomet pasireiškia pažintinės veiklos, kalbinių, motorinių gebėjimų pažeidimas. Šiam sutrikimui būdinga komunikacijos, savitvarkos, buities, socialiniai, sveikatos ir saugumo įgūdžių, laisvalaikio leidimo, savireguliacijos ir veiklos adaptyvaus elgesio sutrikimai (Ugdymo plėtotės centras, 2012).

Socialinis darbas - profesinė veikla, nukreipta ryšių tarp žmonių ir jų aplinkos pagerinimui, siekiant sustiprinti asmenų ir jų bendruomenių prisitaikymo prie aplinkos galimybes bei padėti jiems įsitraukti į visuomenę. Socialinis darbas skatina socialinius pokyčius visuomenėje ir suteikia galimybę patiems žmonėms, bendruomenėms dalyvauti sprendžiant jų socialines problemas, didinant jų pačių atsakomybę ir nepažeidžiant žmonių orumo (Socialinio darbo profesijos terminų žodynas, 2016).

IVADAS

Temos aktualumas. Bendrovės „Spinter tyrimai“ 2023 metais atlikta apklausa rodo, kad 8 proc. Lietuvos gyventojų tarp savo pažįstamų turi žmonių su proto negalia. Asmenys iš tolimos aplinkos sudaro 26 procentus, 9 procentai apklaustųjų turi šeimos narį, giminaitį ar draugą su proto negalia, 8 procentai – kaimyną ir 5 procentai apklaustųjų – kolegą (Rinkos ir visuomenės nuomonės tyrimų kompanija Spinter, 2023). Informacijos suvokimas asmenims su proto negalia yra didžiulis iššūkis, ypač šiuo laikotarpiu, kuomet viskas aplinkui sparčiai kinta ir tobulėja. Socialiniai darbuotojai yra žmonių, turinčių proto negalią, pagalbininkai, kurie padeda susidoroti su informacijos srautu ir atsirinkti reikalingiausią informaciją. Socialiniams darbuotojams, komunikuojant su paslaugų gavėjais, atsiranda nemažai iššūkių. Žmonės su proto negalia yra itin jautri visuomenės grupė, nes gali būti diskriminuojama dėl stereotipų (Saveikienė, 2018, Ruškus, 2017, Gomez ir kt., 2015). J. Ruškaus (2020) teigimu, visuomenės sėkmės rodiklį nusako jos narių laisvė. Laisvė visuomenėje apibūdinama kaip galimybės gauti ir skleisti informaciją, siekti asmeninių tikslų (Main ir Shaw, 2017). Kalbėdamas apie informacijos pasiekiamumo galimybes žmonėms su proto negalia, J. Ruškus akcentuoja, jog žmonės, turintys negalias, vis dar yra globos ir rūpesčio objektai, stokojantys savarankiškumo (Ruškus, 2020). Šis visuomenėje vyraujantis požiūris vis dažniau reflektuojamas (Ugdymo plėtotės centras, 2012).

Siekiant spręsti žmonių su proto negalia problemas, reikia visiškai pripažinti, kad jie turi tokias pat teises visose gyvenimo sferose kaip ir negalių neturintieji. Žmonėms su proto negalia turi būti sudaromos lygiavertės ugdymosi, užimtumo, laisvalaikio, dalyvumo bendruomeniniame gyvenime galimybės. Žmonės, turintys proto negalią, turi gauti naują informaciją, bendrauti ir dalyvauti socialiniame gyvenime (UNSW, Developmental Disability Neuropsychiatry, 2020). Specialistams reikia nuolat ugdyti profesines kompetencijas, kad gebėtų profesionaliai keisti visuomenės požiūrį, bendrauti su proto negalią turinčiais žmonėmis ir padėti jiems siekti pilnavertiškumo. Tai itin svarbu žmogaus su negalia dalyvumo socialiniame gyvenime metu ir jam gyvenant savarankiškai (Grigaitė ir Jurevičiūtė, 2020).

Temos ištirtumas. Tyrimus žmonių su proto negalia tema atlieka tiek užsienio, tiek Lietuvos mokslininkai. C. J. Main ir V. S. Shaw (2017) tyrė specialistų, dirbančių su asmenimis, turinčiais proto negalią, profesinių kompetencijų svarbą siekiant efektyviai teikti paslaugas. L. E. Gomez ir kt. (2015) savo tyrimo išvadose aprašė suaugusių asmenų, turinčių proto negalią, gyvenimo aspektus. Lietuvos tyrėjai V. Vaicekauskienė ir I. Beliavskaja (2016) tyrimu atskleidė kaip žmonės su proto negalia įsitraukia į visuomeninį gyvenimą. S. Saveikienė (2018) tyrė šeimų, kuriose gyvena žmogus

su proto negalia ateities perspektyvas. I. Noreikienė ir G. Žilinskas (2017) tyrime išsiaiškino, kaip valstybė prisideda prie žmonių su proto negalia teisės į informacijos pasiekiamumą užtikrinimo. G. Kavaliauskaitė (2016) savo tyrime atkreipė dėmesį į žmonių su proto negalia įtrauktį į švietimo sistemą.

Temos naujumas. Lietuvai 2010 metais ratifikavus Jungtinių Tautų Neįgaliųjų teisių konvenciją, įsipareigota, kad būtų užtikrintos asmenų su negalia teisės naudotis saviraiškos laisve, galimybės reikšti savo nuomonę. Be to, turi būti užtikrinta, kad asmenys su proto negalia galėtų lygiai kaip ir kiti asmenys gauti informaciją bei idėjas ir jas skleisti, naudotis visomis komunikacijos priemonėmis. Vyriausybė, vadovaudamasi konvencijos įsipareigojimais, patvirtino neįgaliesiems tinkamos aplinkos visose gyvenimo srityse plėtros programą, kurią turės įgyvendinti iki 2030 metų. Užsibrėžtas tikslas pasirūpinti, jog žmonėms su proto negalia taptų lengvai prieinamos reikalingos įstaigos, objektai, informacija suprantama ir nesunkiai prieinama, o paslaugos ir prekės pritaikytos jų poreikiams (LR socialinės apsaugos ir darbo ministerija. 2021). Socialinės apsaugos ir darbo viceministrė Justina Jakštienė pranešime spaudai teigia: „Informacija žmonėms su negalia turi būti pateikta patogiai ir suprantamai, kad ja negalią turintys žmonės galėtų perskaityti ir suprasti. Deja, to pasigendame. Tiek skaitmeninė, tiek įprasto formato informacija daliai žmonių yra neprieinama, nes ji nepritaikyta skirtingą negalios tipą turinčių asmenų poreikiams. Tokiu būdu dalies žmonių komunikacijos poreikiai lieka nepatenkinti“. Lengvai suprantama kalba yra reikalinga tūkstančiams žmonių. Džiugu, jog Europos Sąjungoje priėmus Europos prieinamumo aktą (2019), nuo 2024-ųjų metų ji tampa privalomu informacijos pritaikymo metodu. Tokie pasiekimai yra labai prasmingi žmonių su negalia teisių gerinimui. Reikia nueiti ilgą kelią link visiško jų įgyvendinimo (Aginskaitė, 2024).

Darbo problema: informacijos pasiekiamumas ir komunikacija su aplinka žmonėms, turintiems proto negalią, yra nemažas iššūkis. Socialiniams darbuotojams, teikiantiems paslaugas asmenims su proto negalia, kliūtimi perduodant informaciją gali būti per mažas jos pritaikymas, visuomenės požiūris ir kiti veiksniai. Tikslingam darbui su žmonėmis, turinčiais proto negalią, reikalingos tam tikros kompetencijos. Todėl keliama ši problema.

Probleminiai klausimai:

1. Kokios socialinių darbuotojų žinios, gebėjimai ir įgūdžiai padeda užtikrinti informacijos ir komunikacijos prieinamumą asmenims su proto negalia?
2. Kokiais būdais socialiniai darbuotojai susidoroja su iššūkiais, kylančiais komunikuojant ir perduodant informaciją asmenims, turintiems proto negalią?
3. Kokiais būdais projektinės veiklos ar nevyriausybinių sektoriaus veikla prisideda prie asmenų su proto negalia informacijos ir komunikacijos prieinamumo didinimo?

Šiuo darbu siekiama atskleisti, kokias kompetencijas turi ugdyti socialinis darbuotojas, kad teikdamas paslaugas asmenims su proto negalia, juos tinkamai informuotų, padėtų suvokti santykį su aplinka, nuramintų, sumažintų stresą, komunikacijos metu apsaugant nuo streso. Bus ieškoma atsakymų į klausimus, kaip susidoroti su kylančiais sunkumais dirbant su proto negalią turinčiais žmonėmis ir įveikti įtrauktis į visuomenę iššūkius.

Objektas – socialiniams darbuotojams reikalingos kompetencijos, siekiant užtikrinti efektyvų informacijos ir komunikacijos prieinamumą žmonėms su proto negalia.

Tikslas - teoriškai ir empiriškai atskleisti socialinių darbuotojų kompetencijas, reikalingas užtikrinti informacijos ir komunikacijos pasiekiamumą žmonėms su proto negalia.

Uždaviniai:

1. Išanalizuoti informacijos ir komunikacijos prieinamumo asmenims su proto negalia teorinius aspektus.

2. Atskleisti projektinių veiklų svarbą asmenų su proto negalia informacijos ir komunikacijos prieinamumo didinimui ir apžvelgti nevyriausybinų organizacijų indėlį į asmenų su proto negalia informacijos pasiekiamumo didinimą.

3. Empiriniu tyrimu identifikuoti socialinių darbuotojų žinias, gebėjimus ir įgūdžius, kurie reikalingi siekiant užtikrinti informacijos ir komunikacijos prieinamumą asmenims su proto negalia.

4. Empiriniu tyrimu atskleisti, kaip socialiniai darbuotojai susidoroja su iššūkiais, kylančiais perduodant informaciją ir komunikuojant su proto negalią turinčiais asmenimis.

Teoriniai ir empiriniai metodai.

Teoriniai darbo metodai – mokslinės literatūros, atliktų tyrimų, dokumentų analizė, kuria siekiama atskleisti socialinio darbuotojo kompetencijas, kurios, teikiant paslaugas žmonėms su proto negalia, užtikrintų jiems informacijos ir komunikacijos prieinamumą.

Empiriniai metodai - pusiau struktūruotas interviu metodas, kuriuo siekiama atskleisti socialiniams darbuotojams reikalingas kompetencijas, užtikrinant informacijos ir komunikacijos prieinamumą žmonėms su proto negalia. Tyrimo duomenų analizei naudotas kokybinės turinio analizės metodas, skirtas analizuoti pusiau struktūruoto interviu metu gautus duomenis.

1. ŽMONIŲ SU PROTO NEGALIA KOMUNIKACINIAI POREIKIAI IR PRIEMONĖS

Jungtinių Tautų Neįgaliųjų teisių konvencijoje (2006) nurodoma, kad bendrąją prasme žmonėmis su proto negalia laikomi asmenys: „turintys ilgalaikių fizinių, psichikos, intelekto ar jutimo sutrikimų, kurie sąveikaudami su įvairiomis kliūtimis, gali trukdyti šiems asmenims visapusiškai ir veiksmingai dalyvauti visuomenėje lygiai su kitais asmenimis“ (Jungtinių Tautų Neįgaliųjų teisių konvencija, 2006, 1str.). Gebėjimą komunikuoti ir priimti informaciją lemia skirtingi proto negalios lygmenys, kurie priklauso nuo žmogaus ugdymosi ir savarankiškumo lygio, sveikatos būklės ar negalės tipo. Savarankiškumo formavimas, glaudi visuomenės ir žmonių su proto negalia komunikacija gali būti laikoma kertine negalios sumažinimo prielaida (Genienė, 2020).

1.1 Žmonių su proto negalia bendravimo ypatumai

Bendravimas labai svarbus kiekvienos asmenybės socializacijai, adaptacijai aplinkoje ir pasaulio pažinimui. Proto negalią turintys žmonės išsiskiria ypatingais bendravimo poreikiais ir komunikacijos savybėmis. Norint tinkamai bendrauti su proto negalią turinčiais žmonėmis, reikia išmanyti jų bendravimo ypatybes ir prie jų prisitaikyti. Žmonių su proto negalia gebėjimas komunikuoti priklauso nuo juos supančios socialinės aplinkos, ugdymo stiprumo ir sutrikimo laipsnio (Šinkūnienė, 2012).

Asmens gebėjimas bendrauti su aplinka svarbus žmogaus tapatybės jausmui. Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencijoje (2006) teigiama, kad privalu užtikrinti žmonių su negalia teisę į savarankišką gyvenimą, įtrauktį į bendruomenę ir tikslingą dalyvumą. Žmogaus su negalia raidoje svarbiausia išpildyti jo poreikį bendrauti. Dėl to turi dirbti apmokyta specialistų komanda, kuri įvertintų asmens gebėjimą komunikuoti, pastebėtų jo norus, pomėgius, įvertintų poreikius. J. R. Šinkūnienės (2012) teigimu, apie komunikacijos normalizavimą galima kalbėti tik tada, kai pritaikoma individuali pagalbinės komunikacijos sistema, panaudojamos alternatyvos komunikacijos tobulinime. Labai svarbu suderinti psichologinius ir specialiuosius poreikius, nes jie yra prasminga žmonių su proto negalia komunikacijos su bendruomene dalis. Labai norėtųsi, jog žmonės su proto negalia galėtų nesustabdomai kurti ryšius su aplinkiniais ir nevaržomai bendrauti, tačiau jie turi apsiriboti realiais kontaktais ir santykiais. To priežastimi įvardijamas „užburtas bendravimo ratas“. Jis susideda iš tokių dalykų kaip tarpusavio santykių užmezgimo ribota patirtis arba visiška jos stoka, santykių galimybių ir pranašumų nežinojimas, žinių, kurios padeda užmegzti santykius, nebuvimas,

visuomenėje nepriimtinas elgesys, neigiama aplinkinių interpretacija, progų socialiniams įgūdžiams praktikuoti stoka, menki tarpusavio santykių užmezgimo įgūdžiai (Cymru, 2000). Proto negalios tipas turi didelę įtaką bendravimo ypatybėms. Pagal jo pobūdį galima tikslingiau nuspręsti, koku būdu geriausia komunikuoti su žmogumi, turinčiu negalią.

Protiniai sutrikimai nulemia, kaip žmogus priima aplinką, kitus žmones. Žinant proto negalią turinčio žmogaus bendravimo ypatybes, galima tiksliau perduoti informaciją ir lengviau komunikuoti. Žmonės, turintys Dauno sindromą, būna itin nuoširdūs: linkę apkabinti, mėgina būti kuo arčiau kitų. Bendraujant reikia nustatyti bendravimo ir elgesio taisykles, kurios abiems pusėms būtų priimtinos (Ugdymo plėtotės centras, 2012). Žmonių, turinčių Dauno sindromą, gera atmintis, menanti faktus ar įvykius. Jie moka sudėti įvykių sekas, mėgdžioti neseniai pamatytus vaizdus, geba ugdyti savo vizualinę – erdvinę atmintį, laikytis įsimintų taisyklių, tad komunikuojant svarbu nubrėžti tam tikras ribas. Komunikaciniai sunkumai ypatingai išryškėja tuomet, kai tenka priimti sprendimus. Žmonės su Dauno sindromu išsiskiria „sunki-prieštaraujančiu“ elgesiu, gali atsirasti save ar kitus žalojantys, aplinką, daiktus niokojantys veiksmai, kurie trukdo įgauti naujus įgūdžius ir sukelia atsiribojimą nuo aplinkos. Nepaisant to, žmonės su Dauno sindromu geba naudoti savo kalbėjimo įgūdžius tuomet, kai jų aplinkoje sudaromos tinkamos sąlygos bendravimui. Komunikuodami žmonės su proto negalia mokosi stebėti kitų bendravimą. Kalbėti jiems gali būti sudėtinga dėl:

- Dažnų klausos problemų;
- Didelių gretutinių ligų;
- Mažo burnos, lūpų, liežuvio, gerklų raumenų tonuso, kuris sukelia kalbos motorikos sunkumus;
- Pažintinių ir mokymosi gebėjimų sutrikimo, nes žmonės su Dauno sindromu sunkiau sugretina žodžius su objektais ar veiksmais (Bakienė, 2011).

Kognityvinis vertinimas ir suvokimas, kad kai kurios komunikacinės veiklos žmonėms su Dauno sindromu yra ribotos - labai svarbu gyvenimo kokybės ir socialinės gerovės tobulinimui. Šiems žmonėms socialinę gerovę reikia padėti kurti visą jų gyvenimą (Xanthopoulos, 2017).

Žmones, turinčius autizmo spektro sutrikimų, kamuoja sutrikęs socialinis pažinimas, kitoks nei visų aplinkinių suvokimas bei informacijos apdorojimas. Šių sutrikimų vertinimas turi būti daugiadisciplininis. Kuo ankstyviau ir tikslingiau atliekamos elgesio intervencijos, tuo mažesnės pasekmės gali būti socialiniam bendravimui, įmanoma sumažinti nerimą ir agresiją. Itin svarbus asmeniui su proto negalia sukuriama aplinkos palankumas ir suvokimo apie jo individualumą kūrimas (Valionienė, 2020). Siekiant bendrauti su autistišku žmogumi, pirmiausiai reikia suprasti jo išgyvenimus. Autizmo spektro sutrikimą turinčio asmens sensorinė sistema veikia savitai. Tokiam asmeniui sudėtinga priimti aplink esančią jausminę informaciją. Autizmo sindromą turinčių žmonių

gebėjimas girdėti, užuosti kvapus, lytėti ir matyti skiriasi nuo mūsų gebėjimų. Skirtingai nei mes, šie žmonės supančią aplinką gali suvokti kaip pribloškiančią, nenuspėjamą bei chaotišką veiksmų seką (Wilde, 2015). „Apie pusei visų Autizmo sutrikimą turinčių žmonių pasireiškia hiperaktyvumas ir impulsyvumas, kalbos sutrikimai. Praktikoje pastebima, kad pastovus tam tikros kūno vietos žalojimas gali signalizuoti apie tos srities skausmą ir pastangas atkreipti į tai aplinkinių dėmesį“, - teigia D. Vėlavičienė (2019). Autistiškų asmenų elgesyje dažnai pasireiškia nepaklusimas normoms, kuris gali būti susijęs su aplinkos tyrinėjimu ir ribų išbandymu. Kartais gali pasireikšti suicidiniai veiksmai. Tokie elgesio sutrikimai gali dažniau atsirasti sergant depresija, po patirtų emocinių traumų ar patyčių. Būtina atkreipti dėmesį į tokį autizmo spektro sutrikimų turinčio žmogaus elgesį: maisto ribojimas, pablogėjęs akių kontaktas, išryškėjęs ir padažnėjęs agresyvus arba autoagresyvus elgesys, intereso į mėgstamus dalykus praradimas. Labai svarbu laiku pastebėti elgesio pokyčius ir į juos reaguoti, o tai geriausiai gali padaryti žmogus, artimiausiai ir dažniausiai bendraujantis su juo. Verta paminėti, jog autizmo spektro sutrikimų turintiems žmonėms būdingas specifinis kalbos pobūdis, pasireiškiantis labai individualiai. Atkreiptinas dėmesys, kad nemažai asmenų gali turėti dėmesio ir hiperaktyvumo bruožų, lemiančių išskirtinę elgseną (Valionienė, 2019). Autizmo spektro sutrikimų turintiems žmonėms būdinga veiksmų planavimo ir mėgdžiojimo įgūdžių nesiformavimas. Mokslininkų manymu, taip yra dėl to, jog šie žmonės nemato supančios visumos, aplinką suvokia dalinai. Iš to atsiranda negebėjimas įgytų žinių taikyti nežinomoje aplinkoje ir savo veiklos planavimo nebuvimas (Lai, Lombardo, Baron-Cohen, 2014).

Dar viena negalia yra cerebrinis paralyžius. Jam būdingi sudėtingi kalbos ir fiziniai sutrikimai. Bendravimui su šia negalia turinčiais žmonėmis taikomos labai svarbios alternatyvos. Socialinę įtrauktį ir mobilumą palengvina vežimėlių, ortopedinės įrangos, kompiuterių, pritaikyto transporto naudojimas. Cerebrinis paralyžius trukdo žmogui komunikuoti, sulėtėja psichosocialinė žmogaus raida. Šis sutrikimas ypatingas tuo, kad nepažeidžia pagrindinių asmens struktūrų: emocijų, charakterio, psichinių funkcijų (vaizduotės, kūrybiškumo, atminties, mąstymo, dėmesio). Dažnai visuomenėje manoma, kad tai bejėgiai žmonės, tačiau jie yra ypatingai imlūs naujai informacijai, turi lakią vaizduotę, gyvena aktyvų gyvenimą savo mintyse, pasižymi stipriomis moralinėmis savybėmis. Cerebriniu paralyžiumi sergantys žmonės turi itin stiprią valią, kantrybę, nori bendrauti, įgyvendinti visus žmogiškuosius poreikius (Šinkūnienė, 2012). Cerebrinis paralyžius įtakoja neigiamą socialinę raidą, trukdo žmogui savarankiškai pradėti veiklą, plėtoti kasdienes veiklas. Neįgaliojo komunikacija priklauso nuo jo globėjų ar su juo dirbančių specialistų – kokius signalus jam aplinkiniai siunčia. Žmonės, turintys cerebrinį paralyžį, yra pasyvūs komunikuojant. Nekoordinuoti judesiai siejami su negalėjimu palaikyti akių kontakto, per mažą gestų, balso ir verbalinio bendravimo suvokimu.

Aplinkiniai gali komunikuoti su tokiu asmeniu TAIP – NE atsakymais, kuriuos žmogus geriausiai suvokia (Nasvytienė, 2005).

Protinė negalia išsiskiria kalbos, motorikos, pažinimo trūkumais ir socialinių įgūdžių nesusiformavimu. Šiems dalykams sąveikaujant su gyvenimiškais scenarijais, atsiranda problemų asmens veikloje ir bendravime su aplinkiniais (Belva, Matson, 2012). Bendrauti su žmogumi, turinčiu protinę negalią, reikia paprastai, kalba turi atitikti žmogaus amžių ir situaciją. Siekiant aiškumo, reikia stengtis dažnai perfrazuoti teiginius arba klausimus. Kuomet kalba asmuo, turintis proto negalią, patariama sutelkti visą dėmesį į jį ir skirti pakankamai laiko, jog žmogus galėtų pasakyti tai, ką norėjo. Būtina pasiteirauti, ar asmuo suprato informaciją, o tai galima padaryti paprašant pakartoti. Neverta vartoti uždarų klausimų, nes atsakymai į juos bus mažai informatyvūs, neparodys, ką žmogus nori pasakyti (Ugdymo plėtotės centras, 2012). Protiniai sutrikimai lemia komunikacijos su aplinka lygį ir bendravimo poreikio įgyvendinimo savybes. Specialistai, dirbantys su žmonėmis, turinčiais proto negalią, turi stengtis kuo labiau apsaugoti paslaugų gavėjus nuo atskirties visuomenėje ir diskriminacijos kitų žmonių atžvilgiu. Pabrėžiama, kad kiekvienu atveju būtinosios vertybinės nuostatos yra tolerancija ir pagarba, nes jos turi didelę reikšmę bendravimo kokybei. Specialistai, kompetentingai teikdami paslaugas žmonėms su proto negalia, turi tvirtai įsigilinti į sutrikimų įtakotas asmenines savybes, kurios padėtų nuspręsti, kokie yra tinkamiausi būdai dirbti su klientu (Anča ir Neimane, 2014).

Socialiniai darbuotojai, teikdami paslaugas asmenims su proto negalia, turi atsižvelgti į šių žmonių negalios specifiką ir jos įtakotą elgseną. Komunikuojant su žmonėmis, turinčiais Dauno sindromą, reikia nubrėžti aiškias ribas. Šiems asmenims sudėtinga priimti sprendimus, kartais būna ryškus „prieštaraujantis“ elgesys, kuris gali privesti prie atsiribojimo nuo aplinkos. Sudarius tinkamas bendravimo sąlygas, šie žmonės geba atsiverti naudodami savo kalbinius įgūdžius. Žmonės su Dauno sindromu komunikuoti mokosi iš aplinkinių. Kiek kitaip elgiasi Autizmo spektro sutrikimų turintys asmenys. Jiems itin sunku priimti jausminę informaciją, dažnai atsiranda nerimas. Kai aplinkoje vyrauja įprasta rutina ir empatija, žmonės su Dauno sindromu gali jaustis ir komunikuoti žymiai geriau. Dar kitoks bendravimas būdingas žmonėms, sergantiems cerebriniu paralyžiumi. Jie noriai bendrauja, siekia įgyvendinti žmogiškuosius poreikius. Asmenys pasyvūs komunikacijoje, nes negali palaikyti akių kontakto, sunkiai suvokia gestus ir verbalinį bendravimą. Taigi, svarbiausia, jog socialinis darbuotojas pirmenybę teiktų individualioms asmens galimybėms ir prisitaikytų prie jo komunikacinių poreikių.

1.2 Informacijos pasiekiamumą didinančios priemonės žmonėms su proto negalia

Bendravimas yra svarbiausias veiksnys asmens socializacijos procese. Proto negalią turintys žmonės nuolat susiduria su bendravimo sunkumais. Labai svarbu išnaudoti visas įmanomas galimybes, kad negalia sukeltų kuo mažiau sunkumų bendraujant ir dalinant informaciją. Žmonės su proto negalia visada buvo neatsiejama visuomenės dalis, o jų toleravimas ir santykių kūrimas keitėsi pagal istorinius laikotarpius kintantį požiūrį į negalią (Asmenų su negalia socialinė integracija, 2020). Pasaulis nuolat vystosi ir tobulėja, tad keičiasi ir visuomenėje vyraujantys stereotipai žmonių su proto negalia atžvilgiu. Įtrauktis į visuomenę - naujas etapas, prasidėjęs praėjusio amžiaus viduryje. Pasaulyje pirmaujančios šalys vysto socialinę politiką, paremtą kiekvieno asmens su negalia vertingumu (Anča ir Neimane, 2014).

Lietuvai 2010 metais ratifikavus Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvenciją, buvo įsipareigota užtikrinti, kad asmenys su negalia turėtų galimybes naudotis saviraiškos laisve, galėtų laisvai reikšti savo nuomonę, idėjas taip, kaip ir kiti asmenys bei naudotis visomis komunikacijos priemonėmis. Dėl šių konvencijos įsipareigojimų Vyriausybė patvirtino neįgaliesiems tinkamos aplinkos visose gyvenimo srityse plėtros programą, kuri turi būti įgyvendinta iki 2030 metų. Turi būti pasirūpinta, kad žmonės su negalia galėtų naudotis reikalingų įstaigų paslaugomis, informacija būtų pateikta patogiai ir suprantamai, paslaugos ir prekės pritaikytos neįgaliųjų poreikiams (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2021). Lietuva pirmauja Europos Sąjungoje kaip valstybė, kurioje daug viešųjų paslaugų teikiama elektroniniu būdu. Kad ir kaip bebūtų apmaudu, šių paslaugų pasiekiamumas asmenims su proto negalia yra ribotas. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija sudariusi darbo grupę, kuri analizuoja užsienio valstybių patirtį ir tobulina informacijos pasiekiamumo galimybes neįgaliesiems. Tokiu būdu siekiama, kad iki 2024-ųjų metų pabaigos Lietuvoje būtų sukurta pažangi informacijos prieinamumo asmenims su proto negalia sistema (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2021). Simona Aginskė, Lietuvos negalios organizacijų forumo Komunikacijos vadovė, informacijos prieinamumo ekspertė teigia, jog ribotas skaitmeninės informacijos prieinamumas asmenims su proto negalia yra opi problema. Ji pabrėžia, kad viešojoje erdvėje beveik nenaudojami lengvai suprantamos kalbos principai. Tokiu būdu žmonės su negalia izoliuojami nuo visuomenės (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2021).

Pastaraisiais metais skiriamas didelis dėmesys žmonių su proto negalia informacijos pasiekiamumo didinimui. 2023-ųjų pabaigoje Lietuvos audiosensorinė biblioteka visuomenei

pateikė pirmąją grožinės literatūros knygą Lietuvoje, kurios tekstas parengtas lengvai suprantama kalba. Ši knyga – Alvydo Šlepiko romano „Mano vardas – Marytė“ adaptacija, jos pavadinimas: „Mano vardas yra Marytė“. Žmonėms, turintiems proto negalią, skyrybos brūkšnys yra barjeras, kuris apsunkina teksto prasmės suvokimą. Adaptuotos literatūros autorė tokį ženklą keičia į aiškų žodį „yra“. Tekstas perrašomas renkantis dažnai naudojamus žodžius, sakiniai supaprastinami, atsisakoma perkeltinių prasmų, naudojama daug iliustracijų (Aginskaitė, 2024). Lietuvos negalios organizacijų forumo advokacijos vadovės teigimu, žmonės su proto negalia pagaliau galės skaityti istorijas, kurios atitiks jų gyvenimus, didins suvokimo lygį. Už lengvai suprantamos kalbos testavimą atsakingi dienos centrų darbuotojai pastebėjo milžinišką pokytį. Žmonės su proto negalia, paskaitę kūrinių ištraukas ar informacinio pobūdžio tekstus, ima gilintis į temas, užduoti klausimus, ko prieš tai niekada nebūdavo. Lengvai suprantama kalba leidžia žmogui su negalia pasiekti reikalingą informaciją, jog jis galėtų priimti kasdienes ir esminius gyvenimo sprendimus – pradedant vaistų vartojimu ar finansų planavimu, baigiant – kur ir su kuo gyventi. Lietuvoje veikia specialistai, kurie padeda priimti sprendimus, pasitelkdami lengvai suprantamą šnekamąją kalbą ir tekstinę informaciją. Specialistai padeda žmonėms su negalia gyventi savarankiškai. Nuo 2024-ųjų metų, pagal Lietuvos Respublikos asmens su negalia teisių apsaugos pagrindų įstatymą, Lietuvoje veikiančios viešosios institucijos įsipareigojo teikti informaciją visiems piliečiams prieinamais būdais (Brailio raštu, gestų kalba, lengvai suprantama kalba ir kt.). Tekstus pritaikyti gali ir organizacijos, kurios tuo užsiima jau ilgą laiką. Pavyzdžiui, Lietuvos sutrikusio intelekto žmonių globos bendrijai „Viltis“, specialius lengvai suprantamos kalbos metodo taikymo kursus rengia Vilniaus universitetas (Aginskaitė, 2024).

Proto negalią turintiems žmonėms lengvai suvokiama ir tinkamai perduodama informacija yra sėkmės bendraujant garantas. Informacijos prieinamumo poreikį stengiamasi išpildyti leidžiant specialius leidinius, organizuojant renginius, įgyvendinant su informacijos prieinamumu susijusius projektus ir vertinant jų rezultatų svarbą. Tai turi įtakos žmonių su proto negalia savęs suvokimui (Europos Tarybos 2017-2023 m. strategija dėl negalios, 2017). Itin svarbus savęs vertinimas - žmogus su proto negalia turi įvertinti save ir savo galimybes veikiant tarp kitų žmonių. Nuo to priklauso žmogaus santykiai su kitais, jo savikritiškumas, veiklumas, požiūris į laimėjimus ir nesėkmes. Savęs vertinimas turi įtakos veiklos aktyvumui ir asmenybės raidai, siejasi su žmogaus tikslais. (Ugdymo plėtotės centras, 2012).

Įtrauktis į visuomenę svarbi kiekvienam proto negalią turinčiam žmogui siekiant ugdyti jo visuomeniškumą. Įsitraukti į visuomeninį gyvenimą neįgalieji gali dirbdami, lankydami užimtumus (Angelova – Mladenova, 2017). Norint, kad žmonės su proto negalia priimtų informaciją ir noriai veiktų, reikia sudaryti sąlygas jiems jaustis gebančiais įveikti iššūkius ir būti susijusiems su kitais. Reikia nuolat stebėti žmonių su proto negalia būsenas užimtumu ir darbų metu, išklausti juo

nuomonės, nes tik taip galima užtikrinti pagrindinius psichologinius savarankiškumo, giminystės ir veiklumo poreikius. Žmonės su proto negalia gali iškomunikuoti apie savo poreikius ir pasitenkinimą, todėl priimant sprendimus organizuojant veiklas ir įtrauktį į visuomenę, būtina atsižvelgti į jų nuomonę (Akkerman, Kef, Meininger, 2017). Kiekvieno žmogaus informacijos priėmimo iš aplinkos kiekis priklauso nuo to, kiek jis jaučiasi susidomėjęs aplinka, kokius jausmus jam sukelia aplinkiniai. Žmoguje yra įgimta saugumo, meilės, bendrumo, savo vertės pajautimo ir pagarbos poreikiai. Tad bendraujant ir siekiant, kad mus išgirstų, reikia remtis žmogiškosiomis, o ne specialiosiomis vertybėmis (Šinkūnienė, 2012). Proto negalią turintis asmuo greitai gali suprasti, kad su juo bendraujama dirbtinai ir tuomet jis nesugebės pasitikėti ir kurti normalaus ryšio su pašnekovu (Gailienė, 2015).

Apibendrinant galima teigti, kad žmonėms su proto negalia labai svarbu ugdyti gebėjimus priimti informaciją. Lietuva 2010 metais ratifikuodama Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencijos Fakultatyvųjį protokolą, įsipareigojo užtikrinti žmonių su proto negalia galimybes laisvai reikšti savo mintis, ieškoti ir skleisti informaciją. Be to, Vyriausybė priėmė programą, kuri pagrindžia neįgaliesiems tinkamos aplinkos visose gyvenimo srityse svarbą. Ja siekiama, jog iki 2030 metų žmonės su negalia galėtų laisvai naudotis visų įstaigų paslaugomis, o prekės būtų prieinamos. Tai daroma naudojant lengvai suprantamą kalbą, supaprastinant komunikaciją, įtraukiant juos į visuomenę, skatinant pasitikėjimą aplinkiniais, jautimąsi reikalingais ir priimtais, per užimtumo veiklas aktyvinant ir motyvuojant dalyvauti visuomeniniame gyvenime.

1.3 Socialinių darbuotojų žinios, gebėjimai ir įgūdžiai, reikalingi komunikuojant su asmenimis, turinčiais proto negalią

Socialinio darbo profesija, plačiąja prasme, susijusi su siekiamybe pagerinti asmenų ar jų grupių ir bendruomenių gerovę bei gyvenimo kokybę (Manual of mental health for social 15 workers, 2016). Socialinio darbuotojo veikla teikiant paslaugas asmenims su proto negalia yra itin svarbi, galinti reikšmingai pakeisti kliento gyvenimo kokybę. Siekdami komunikuoti su asmenimis, turinčiais proto negalią, socialiniai darbuotojai taiko įvairius veiklos būdus (Socialinių darbuotojų kvalifikaciniai reikalavimai, 2020). Valstybinėje audito ataskaitoje – Asmenų su negalia socialinė integracija (2020) akcentuojama, kad socialinis darbuotojas negali apsiriboti vien socialinio darbo žiniomis vykdydamas veiklą su proto negalia turinčiais žmonėmis. Sukauptos žinios, įgūdžiai ir patirtys turi būti naudojamos praktinėje veikloje siekiant vykdyti visus teisės aktais reglamentuotus socialinio darbuotojo vaidmenis ir funkcijas. Socialinio darbo specialistai turi siekti kuo tikslingiau įtraukti žmones su proto negalia į plačiąją visuomenę ir užtikrinti komunikavimą su aplinka (Valstybinė audito ataskaita, 2020).

Remiantis Socialinių darbuotojų kvalifikaciniais reikalavimais (2020), išskiriamos šios socialinio darbuotojo veiklos funkcijos dirbant su žmonėmis, turinčiais proto negalią:

- Renkant informaciją apie klientą, užmezgant kontaktus ir organizuojant tyrimą, nustatyti socialinę problemą;
- Koordinuojant veiklą, diskutuojant ir vertinant, sukurti ir plėtoti ryšius su socialiniais partneriais;
- Vertinti turimus darbinės veiklos resursus, konsultuoti, sudaryti programą ir motyvuoti klientą jos laikytis planuojant paramą;
- Tarpininkaujant, formuojant specialistų komandą ir teikiant informaciją, teikti paramą paslaugų gavėjams;
- Vadovauti užmezgant socialinius ryšius ir organizuojant veiklas bendruomenėje, atliepiančias žmonių su proto negalia interesus;
- Įgyvendinti programas taikant metodus, išsikeliant tikslus ir detalizuojant uždavinius, įgyvendinant ir vertinant planus;
- Atliekant kliento poreikių vertinimą, nustatyti asmens poreikius;
- Tikslingai planuoti žmogaus su proto negalia užimtumą;
- Skatinti komunikacijos tobulinimą, geresnį savęs vertinimą, mokytį gyvenimo įgūdžių ir problemų sprendimo būdų įgalinant veikti kuo savarankiškiau;

- Vertinant paslaugų gavėjo situaciją, apsvarstant kliento problemų sprendimo būdus, kuriant veiksmų planą ir bendradarbiaujant su kitais specialistais, konsultuoti žmogų su proto negalia;
- Planuoti ir organizuoti reikiamų socialinių paslaugų teikimą, dalyvaujant aktualių projektų rašyme, administruoti darbą (Socialinių darbuotojų kvalifikaciniai reikalavimai, 2020).

Socialinio darbo specialistai, teikiantys paslaugas asmenims su proto negalia, atlieka daugiaplanę veiklą. Jiems tenka nuolat vertinti klientų socialinę situaciją ir ryšio su aplinka poreikius, pritaikyti socialines paslaugas ir užtikrinti jų veiksmingumą bei tęstinumą. Specialistai komunikuoja ne tik su paslaugų gavėjais, bet ir informuoja bei konsultuoja jų artimuosius ar globėjus. Tvarkydami įvairius dokumentus, tarpininkauja ir atstovauja žmogų su negalia. Socialinis darbuotojas turi teikti informaciją žmogui su proto negalia apie užimtumo ir savipagalbos grupes. Be to, labai svarbu, kad specialistas savo gerąją patirtimi dalintųsi bendradarbiaudamas su kitomis įstaigomis ir jose dirbančiais kolegomis (Raudeliūnaitė ir Buškevičiūtė, 2014). Dalyvaudami informacijos sklaidoje asmenims su proto negalia, socialiniai darbuotojai aktyviai bendradarbiauja su valstybės, savivaldybės institucijomis, nevyriausybinėmis organizacijomis, religinėmis bendruomenėmis, kitais fiziniiais ar juridiniais asmenimis, teikiančiais pagalbą asmenims su proto negalia (Laužackas, Pukelis, 2018).

Socialinis darbuotojas, komunikuodamas su žmonėmis, turinčiais proto negalią, privalo laikytis tam tikrų etikos normų. Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas (2017) nustato: „socialinis darbuotojas privalo laikytis Lietuvos Respublikos Konstitucijos, socialinį darbą ir socialines paslaugas reglamentuojančių teisės aktų, dorai ir sąžiningai atlikti pareigas, būti objektyvus ir nepriklausomas, laikytis konfidencialumo, nuolat gilinti profesines žinias, veiksmingai skirti ir teikti socialines paslaugas, siekti gerų rezultatų ir racionaliai naudoti turimus išteklius, siekti asmens, su kuriuo dirba, socialinės situacijos pokyčių“. Dokumente nurodoma, kokiais etikos principais privalo vadovautis socialinis darbuotojas, dirbantis su žmonėmis, turinčiais proto negalią:

- Turi būti užtikrinama pagarba visų žmonių prigimtinei vertei ir orumui;
- Siekiama didinti socialinį teisingumą ir stiprinti solidarumą;
- Išlaikoma pagarba žmogaus teisėms, demokratijos principams ir žmogaus asmeninei apsisprendimo teisei;
- Dirbama sąžiningai, patikimai, nešališkai ir empatiškai;
- Siekiama įgalinti žmones spręsti tarpusavio santykių ir socialines problemas;
- Skatinti teigiamus pokyčius, socialinę kaitą, asmens dalyvumą ir savarankiškumą;
- Tobulinti savo profesines kompetencijas;
- Nuolat dalintis gerąją patirtimi su kolegomis (Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas, 2017).

Žmogui, turinčiam proto negalią, ypatingai svarbi socialinė parama. Darbuotojas turi parodyti, kad jis bendrauja nuoširdžiai ir teikia tikslingas paslaugas. Labai svarbu, kad būtų įgytas kliento pasitikėjimas, teikiant pagalbą jaučiamos emocinės būsenos (Gudžinskienė ir Driskienė, 2016). Socialinio darbo metodai, komunikuojant su žmogumi, turinčiu proto negalią, pasirenkami darbuotojo sprendimu, atsižvelgiant į visą žmogaus ir jo aplinkos sąveiką. Specialistas privalo atsižvelgti į kliento elgesį, santykius ir komunikacinį funkcionavimą su aplinka. Socialinis darbas iš kitų profesijų išsiskiria tuo, jog jo beveik neįmanoma vykdyti nesukūrus gero santykio su klientu (Dybicz, Phillip, 2012).

Socialiniai darbuotojai, komunikuodami su asmenimis, turinčiais proto negalią, dažnai susiduria su sudėtingomis aplinkybėmis siekdami panaudoti profesinę įtaką (Bundy ir kt., 2013). Norėdami apsisaugoti nuo gailesčio klientams, darbo nuovargio ir perdegimo sindromo, socialiniai darbuotojai didina savo darbo efektyvumą vystydami empatinius gabumus. Teigiama, kad socialinio darbo specialisto empatijos lygis lemia teigiamus kliento rezultatus (Gerdes ir kt., 2011). Socialiniai darbuotojai keičia žmonių su proto negalia gyvenimus teikdami psichosocialines paslaugas:

- Organizuoja prevencines programas asmeninės higienos, savirefleksijos, streso įveikos ir kitomis temomis;
- Taiko motyvacines priemones siekdami atstatyti asmens socialines funkcijas;
- Ugdo kasdienio gyvenimo įgūdžius ir savarankiškumą buityje;
- Moko teisingai vartoti medikamentus ir savarankiškai lankytis pas gydytojus;
- Informuoja ir konsultuoja paslaugų gavėjų teisių į priklausančias lengvatas klausimais;
- Perteikia informaciją ir įtraukia į visuomenines veiklas;
- Ugdo savarankiškai priimti sprendimus bei valdyti krizines situacijas;
- Ugdo kritinį mąstymą (Manual of mental health for social workers, 2016).

Teikiant paslaugas iškyla iššūkių. Dažnai nutinka taip, jog paslaugų gavėjai pradeda nerodyti jokio susidomėjimo veikla ir jiems pateikiama informacija. Svarbiausia nuo pirmos akimirkos su klientu užmegzti ryšį, nes komunikavimas prasideda ištarus pačius pirmuosius žodžius ir įvykus akių kontaktui, pasireiškus veido mimikoms. Svarbiausia įgyti socialinių paslaugų gavėjo pasitikėjimą ir iki minimalios sumažinti bendravimo metu kylančią įtampą. Visi žmonės yra skirtingo charakterio, tad negalima turėti nuostatų, o su kiekvienu klientu būtina bendrauti kaip su savita asmenybe. Teikiant informaciją, svarbu ją pritaikyti atsižvelgiant į skirtingus poreikius, o ištikus krizinėms situacijoms, palaikyti ramybę. Kalbant reikia stengtis nepamokslauti, kalbėti trumpais ir aiškiais sakiniais, išlaikyti ramų balso toną, vengti kritikos kliento atžvilgiu. Svarbiausia suvokti ir dirbant vadovautis nuostata, kad pagrindinė komunikacijos su žmogumi, turinčiu proto negalią taisyklė yra įgyti jo pasitikėjimą ir gebėti sužinoti, kokios pagalbos jam labiausiai reikia (Ruolytė, 2005).

Kiaunytė ir Puidokienė (2011) akcentuoja dialogo su klientu sukūrimą. Autorių teigimu, dialogo metu susitinkama su paslaugų gavėju, atsigrežiama į jo santykį su savimi ir aplinka, klientas pajaučia, kad sulaukė dėmesio. Asmens su proto negalia ugdymas ir informacijos jam perdavimas yra pažinimo procesas, kurio metu kuriama abipusė sąveika. Dialogo metu socialinis darbuotojas gali pažinti ir empatiškai suprasti kitokį žmogaus su proto negalia pasaulį (Kiaunytė, Puidokienė, 2011). „Įgalinantis dialogas – tai jautrumo kitam išraiška, galios prieš kitą asmenį nerodymas“ (Beneševičiūtė, 2013).

Apžvelgiant šį poskyrį, galima teigti, jog socialinis darbuotojas turi ne tik įsigilinti į kliento situaciją, bet ir užmegzti draugišką, nuoširdų, abipusiu pasitikėjimu grįstą santykį. Atliepdamas savo veiklos funkcijas, vykdydamas daugiaplanę veiklą, remdamasis etikos normomis ir empatija, specialistas teikia psichosocialines paslaugas, kurių metu komunikuoja su su žmogumi, turinčiu negalią ir perteikia jam svarbią informaciją. Tokiu būdu galima sėkmingai organizuoti prevencijas, motyvuoti klientus vykdyti socialines funkcijas, ugdyti jų savarankiškumą, informuoti lengvatinais klausimais, įtraukti į visuomenines veiklas, skatinti savarankiškai priimti sprendimus ir kritiškai mąstyti.

2. INFORMACIJOS PRIEINAMUMO GALIMYBĖS ŽMONĖMS SU PROTO NEGALIA

Žmonėms su proto negalia sudėtinga naudotis nauja informacija, bendrauti, dalyvauti visuomeniniame gyvenime, spręsti problemas. Šios su informacijos prieinamumu susiję kliūtys veikia ne tik žmogų su proto negalia, bet ir jo aplinkinius (UNSW, 2020). Asmenims su proto negalia tampa vis sudėtingiau susivokti didžiuliame nuolat atsinaujinančios informacijos sraute. Juos ne visada pasiekia suprantama informacija, o dėl to tampa sudėtinga socializuotis. Būtina ieškoti kuo daugiau būdų, kaip informaciją padaryti prieinamesnę.

2.1 Lietuvoje kuriama informacijos prieinamumo asmenims su proto negalia sistema

Lietuva pagal viešųjų paslaugų skaičių, teikiamų elektroninės sistemos priemonėmis, yra pirmaujanti Europos Sąjungos valstybė. Kita vertus, labai ribotas išlieka jų prieinamumas proto negalią turintiems žmonėms. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija sudarė darbo grupę, kuri analizavo, kaip informacija žmonėms su proto negalia perduodama užsienyje. Žvelgiant į užsienio šalių gerą patirtį, buvo parengta strategija, kuria siekiama didinti informacijos prieinamumą negalią turintiems asmenims, atsižvelgiant į jų poreikius. Siekiama, jog iki 2024-ųjų pabaigos Lietuvoje būtų sukurta pažangi informacijos prieinamumo žmonėms su negalia sistema. Socialinės apsaugos ir darbo viceministrė Justina Jakštienė teigia, jog žmonės su negalia turi pasiekti suprantamai ir patogiai pateikta informacija, tačiau šiuo metu to pasigendama. Daugeliui žmonių su negalia neprieinama skaitmeninė arba įprasto formato informacija, nes ji nepritaikyta pagal kiekvieno asmens individualius poreikius ir negalės tipą. Teigiama, kad bus surandamos spragos informacijos perdavimo žmonėms su negalia srityje ir parengti siūlymai, kaip jas būtų galima taisyti (LR socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2021). Iš viceministrės pasisakymo galima spręsti, kad šiuo metu sparčiai dirbama prie informacijos adaptavimo proto negalias turintiems asmenims. Tai didžiuliai pokyčiai socialinėje srityje, kurie užtikrins sėkmingą informacijos pasiekiamumą.

Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos 9 straipsnyje teigiama, kad žmonės su negalia turi gauti jiems prieinamą informaciją. Tokiais atvejais, kai žmonės su proto negalia nesupranta informacijos, jie lieka už visuomenės ribų. Tuomet kiti sprendžia už juos (Tarptautinė organizacija Inclusion Europe, 2017). Socialiniai darbuotojai turi orientuotis į lengvai suprantamos kalbos perteikimo gaires, padedančias asmenims su proto negalia suvokti informaciją. Yra parengtos informacinės gairės, skirtos lengvai skaitomai ir suprantamai kalbai:

- Naudoti gerai žinomus ir suprantamus žodžius;
- Nenaudoti sudėtingų žodžių arba juos paaiškinti;
- Naudoti pavyzdžius iš kasdienio gyvenimo;
- Tam pačiam dalykui apibūdinti reikia naudoti visada tą patį žodį;
- Nenaudoti posakių ar metaforų;
- Reikia vengti užsienio kalbos žodžių, nebent jie būtų gerai žinomi žmogui su proto negalia;
- Nenaudoti sutrumpinimų;
- Vietoje procentinių išraiškų ar didelių ir sunkiai skaitomų skaičių naudoti juos paaiškinančius žodžius, tokius kaip „mažai“, „daug“, „keletas“;
- Rašyti trumpais sakiniais;
- Neigiamus sakinius reikia pakeisti teigiamais, pavyzdžiui: „Pasilikite iki susitikimo pabaigos“, o ne: „Neišeikite iki susitikimo pabaigos“;
- Nenaudoti dalyvių ir pusdalyvių, pavyzdžiui: „Mes atsiųsime jums laišką“, o ne: „Jums bus atsiųstas laiškas“;
- Perteikti informaciją taip, kad ją būtų nesudėtinga suprasti ir sekti;
- Informaciją suskirstyti temomis ir pateikti vienoje vietoje;
- Svarbią informaciją pakartoti kelis kartus, o sudėtingus žodžius – paaiškinti (Tarptautinė organizacija Inclusion Europe, 2017).

Šiuo metu vis daugiau informacijos talpinama virtualioje erdvėje. Kintanti visuomenė skatina tobulėti ir prie jos prisitaikyti. Ne išimtis ir žmonės su proto negalia, turintys eiti „koja kojon“ su besikeičiančia informacijos sklaida. Šiuo metu elektroninių paslaugų prieinamumas šiems žmonėms yra ribotas. Sparčiai stengiamasi identifikuoti trūkumus ir diegti lengvai suprantamą kalbą internetinėse svetainėse ir mobiliosiose programėlėse. Lengvai suprantamos kalbos standartai turi būti įtvirtinti viešajame sektoriuje ir paslaugas teikiančiose privačiose įmonėse. Be to, labai svarbu, kad švietimo sistema taptų prieinama visiems, nepaisant jų negalios. (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2021). Milžiniškiems informacijos srautams skaitmeninėje erdvėje suprasti žmonėms su proto negalia reikalinga lengvai suprantama kalba (easy to read) ir pritaikyta virtuali aplinka. Šie žmonės gali skaityti lengvai suprantama kalba parengtus tekstus, kuriuose dažnai galima matyti tekstus paaiškinančias iliustracijas. Neįgaliųjų reikalų departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2023-ųjų pradžioje inicijavo praktinių mokymų ciklą „Kaip parengti kiekvienam prieinamą informaciją?“. Mokymai skirti viešojo sektoriaus darbuotojams, siekiantiems kuo tiksliau pritaikyti informaciją asmenims su proto negalia ir suvokti tokio informacijos

pritaikymo naudą visiems visuomenės nariams (Neįgaliųjų reikalų departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, 2023). Lengvai suprantamos kalbos svarba:

- Informacija turi būti pateikta suprantamai, nes žmonėms su proto negalia gali būti sunku išmokti naujų dalykų ar suvokti informaciją;
- Lengvai suprantama kalba padeda įgyti naujų žinių, dėl to galima savarankiškai priimti sprendimus;
- Teisė į suprantamą informaciją įtvirtinta Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencijoje, todėl privalo būti užtikrinta;
- Nesuvokdami informacijos, žmonės su proto negalia liks už visuomenės ribų ir negalės tinkamai dalyvauti visuomeniniame gyvenime, kiti viską nuspręs už juos (Lietuvos audiosensorinės bibliotekos oficialus internetinis puslapis, 2023).

Renkantis leidinius paslaugų gavėjams su proto negalia, socialinis darbuotojas turi ieškoti leidinio, kurio viršelyje pavaizduotas lengvai suprantamos kalbos simbolis (žr. 2.1.1 pav.) (Tarptautinė organizacija Inclusion Europe, 2017.)



0.1 pav. *Lengvai suprantamos kalbos simbolis*

Šaltinis: <https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read/>

Lietuvos negalios organizacijų forumo narių požiūris byloja, jog reikia iš esmės tobulinti skaitmeninį prieinamumą, kad jis būtų pritaikytas proto negalią turintiems žmonėms. Ieškoma alternatyvų, kaip informaciją padaryti kuo labiau suprantamesnę ir lengviau surandamą (Lietuvos negalios organizacijų forumas, 2022). Siekiant, jog informacijos pritaikomumas žmonėms su negalia taptų sklandesnis ir spartesnis, Lietuvos negalios organizacijų forumas kartu su partneriais parengė ir išleido vadovą, kaip parengti skaitmeninę informaciją, kuri būtų suvokiama asmenims su proto negalia: „Internetas visiems: prieinamos skaitmeninės informacijos rengimo vadovas“. Lietuvos negalios organizacijų forumas nuolat ieško geriausių sprendimų einant labiau pasiekiamos ir suprantamos informacijos keliu (Lietuvos negalios organizacijų forumas, 2022).

Europos Sąjungoje siekiama, jog įvairūs gaminiai ir paslaugos būtų prieinamesni asmenims su proto negalia. Šis principas padeda tobulinti tiek pramonės, tiek vartotojų poreikius. Gaminiams ir paslaugoms tapus prieinamesniais, asmenims su negalia tampa lengviau dalyvauti visuomeniniame gyvenime. Siekiant nustatyti bendrus prieinamumo standartus, Europos Sąjunga priėmė dvi direktyvas:

- Europos prieinamumo aktą (2019 m.), kuriuo nustatė būtinuosius pagrindinių gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimus;

- Viešojo sektoriaus interneto svetainių prieinamumo direktyvą (2016 m.), kuria nustatė standartus, užtikrinančius, jog skaitmeniniai produktai ir paslaugos būtų prieinamesni žmonėms su proto negalia (Direktyva (ES) 2016/2102 dėl viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumo).

Europos prieinamumo aktas (2019) nustato tokius pagrindinių gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimus:

- vartotojų banko paslaugų;
- telefonų, kompiuterių, mokėjimo terminalų ar savitarnos terminalų keleivinio transporto bilietams įsigyti;
- elektroninių ryšių paslaugų, įskaitant, pvz., telefono ir interneto paslaugas;
- skambučių pagalbos numeriu 112;
- prieigos prie audiovizualinės žiniasklaidos paslaugų;
- elektroninių knygų;
- elektroninės prekybos.

Europos prieinamumo aktas (Direktyva 2019/882) buvo priimtas 2019 metais, o jo naujosios taisyklės naudingos daugybei asmenų su proto negalia. Šiuo dokumentu nustatomi privalomi informacijos prieinamumo tikslai, bet valstybėms narėms paliekama spręsti, kaip juos pasiekti. Europos Sąjungos šalys privalo iki 2025-ųjų metų birželio mėnesio į savo nacionalinės teisės aktus įtraukti direktyvos gaires. Šie nauji elementai taikomi administracinių įstaigų, valstybinių ligoninių, teismų ir kitų viešųjų įstaigų interneto svetainėms ir mobiliosioms programėlėms (Europos Vadovų Taryba, Europos Sąjungos Taryba, oficialus internetinis puslapis).

Europos Parlamentas ir Taryba 2016 metų gruodžio 22 dieną priėmė direktyvą Dėl viešojo sektoriaus interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumo didinimo. Priėmus direktyvą siekiama padidinti viešojo sektoriaus internetinių svetainių bei mobiliųjų programų prieinamumą ir suderinti skirtingus Europos Sąjungos standartus. Tokių būdu būtų sumažintos kliūtys su žiniatinklio prieinamumu susijusių produktų ir paslaugų kūrėjams. Ši sistema leidžia Europos Sąjungos piliečiams, turintiems proto negalią, turėti geresnes galimybes naudojantis viešosiomis paslaugomis.

Lietuva, taikydama šią direktyvą įsipareigoja:

- Palengvinti prieinamumo reikalavimus internetinių svetainių ir mobiliųjų programų veikime;
- Skatinti su interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumu susijusių mokymo programų plėtrą;

- Didinti informacijos sklaidą apie informacijos prieinamumo reikalavimus;
- Dalintis gerąja patirtimi padedant Komisijai;
- Užtikrinti, kad veiksmų vykdymas būtų sklandus ir reikšmingas.

Siekiant, kad interneto svetainė atitiktų prieinamumo kriterijus, atsižvelgiama į tokius aspektus:

- „alt tags“ – vaizdo aprašymo atributai padeda ekrano skaitytuvus naudojančioms asmenims suvokti, kas pavaizduota;
- Teksto ir fono kontrastas – reguliuojamas, jog būtų patogus skaityti;
- Galimybės naršyti – naršymas naudojantis tik klaviatūra, prieinamas naudotojams, kuriems sudėtinga naudotis pele.

Europos Sąjungos valstybės narės, tarp kurių ir Lietuva, gali priimti teisės aktus su griežtesniais šios direktyvos reikalavimais (Europos Sąjungos taryba, 2018).

Remiantis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu Dėl informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais, priimtu 2023-ųjų lapkritį, valstybės ir savivaldybių institucijos bei įstaigos privalo:

- Skleisti informaciją visuomenės informavimo priemonėmis pateikdamos ją lengvai suprantama kalba;
- Interneto svetainėse nekintamą informaciją skelbti lengvai suprantama kalba ir pritaikyti turimose mobiliosiose programose lengvai suprantamos kalbos principus tiek, kiek tai neprieštarauja Bendruosiuose reikalavimuose valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms ir mobilioms programoms, patvirtintuose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimu Nr. 480 „Dėl Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms ir mobilioms programoms aprašo patvirtinimo“, nustatyti tvarkai;
- Elektroninių ir popierinių dokumentų bei susirašinėjimo elektroniniu paštu turinys skirtas asmenims su proto negalia turi atitikti Teksto lengvai suprantama kalba reikalavimus (Bružaitė-Liseckienė, Daraškienė, Vilkaitė-Lozdienė, 2021).

Informaciją numačius skelbti valstybės ar savivaldybės institucijos ar įstaigos internetinėje svetainėje lengvai suprantama kalba, institucija ar įstaiga organizuoja teksto parengimą tokiais etapais:

- Tekstas parengiamas antruoju lygiu;
- Parengtas tekstas pateikiamas asmenų su proto negalia tikslinei grupei tikrinti;
- Patikrinus tekstą ir gavus pastabas, tekstas patobulinamas;
- Esant poreikiui, tekstas teikiamas tikslinei grupei dar kartą tikrinti;

- Jeigu reikia, tekstas patikslinamas ir skelbiamas (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Dėl informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais, 2023).

Dar vienas svarbus gyvenimo aspektas yra sociokultūrinis gyvenimas. Informacija apie kultūrinio gyvenimo aktualijas pasiekia ne visus. Pastebima, kad žmonės su proto negalia į kultūros vystymą įtraukiami retai ir tik pavienėmis iniciatyvomis. Dažnai kultūrinių paslaugų teikėjai neturi supratimo, kas domina žmones su proto negalia, bet būna atvejų, kuomet asmenys nežino apie jiems prieinamas paslaugas dėl netinkamos komunikacijos. Tikslinga komunikacija gali būti sėkmės garantas įtraukiant asmenis su proto negalia į kultūrinės veiklas. Kultūros įstaigos neišnaudoja naujų komunikacijos priemonių potencialo ir interaktyvumo palaikant ryšį su negalia turinčiais žmonėmis. Kultūros paslaugas teikiančios įstaigos naudoja per mažai lengvai suprantamos kalbos. Dėl to informacija negali pasiekti asmenų su proto negalia be iniciatyvių socialinių darbuotojų pagalbos (Parčiauskaitė, 2022).

Apžvelgiant šį poskyrį, galima teigti, jog Lietuvoje, kaip ir kitose Europos Sąjungos šalyse, siekiama, jog gaminiai ir paslaugos būtų kuo labiau prieinami asmenims su proto negalia. Vykdamt šį tikslą, Europos Sąjungoje priimtas Europos prieinamumo aktas (2019 m.), numatantis būtinuosius pagrindinių gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimus bei Viešojo sektoriaus interneto svetainių prieinamumo direktyva (2016 m.), nustatanti, kokie turi būti skaitmeniniai produktai ir paslaugos, kad juos pasiektų žmonės su proto negalia. Šiam tikslui pasitelkiama lengvai suprantama kalba: supaprastinami sudėtingi žodžiai, naudojami pavyzdžiai, nenaudojami užsienio kalbos žodžiai, sutrumpinimai, metaforos, kalbama ar rašoma trumpais, aiškiais sakiniais. Lietuvos negalios organizacijų forumas nuolat ieško alternatyvų, kaip informaciją paversti labiau suvokiama ir lengviau pasiekiamą asmenims su proto negalia. Organizacija kartu su partneriais išleido vadovą, kaip parengti skaitmeninę informaciją, kad ji būtų lengvai prieinama ir suvokiama asmenims su proto negalia. Vis dėlto, tikslingos komunikacijos pasigendama kultūros srityje, nes dažnai nesigilinama į žmonių su proto negalia poreikius, per mažai naudojama lengvai suprantama kalba, o sėkmės garantas žmonių su proto negalia įtrauktyje į kultūrinį gyvenimą išlieka iniciatyvūs socialiniai darbuotojai. Tik vykdamt palankią politiką bus įmanoma ugdyti sąmoningą visuomenę, kurioje puikiai jaučiasi nepriklausomi asmenys su proto negalia.

2.2 Nevyriausybinų organizacijų vaidmuo kuriant sąlygas žmonių su proto negalia komunikacijai skatinti

Nevyriausybinės organizacijos yra laikomos svarbiu demokratiškos visuomenės bruožu. Jų veikla rodo pastangas, kurios nukreiptos į gyvenimo sąlygų gerinimą ir pagalbos priemonių teikimą žmonėms su negalia (Savukynienė, 2015). Nevyriausybinių sektoriaus organizacijomis laikomi lapdaros fondai, savanoriškos organizacijos, specialistų profesionalų asociacijos. Tai yra laisva valia veikiančios gyventojų iniciatyvos, kurioms nerūpi pelnas (Vorevičienė, 2016). Nevyriausybinės organizacijos vaidina svarbų vaidmenį kuriant geresnes komunikacijos priemones asmenims su proto negalia.

Nevyriausybiniams organizacijoms tenka svarbus vaidmuo kuriant vertybines nuostatas žmonių su proto negalia atžvilgiu, teikiant socialines paslaugas, kuriant kultūrines programas ir judėjimus (Kallman, 2016). Viešosios įstaigos, valdžios institucijos, privačios įstaigos, siekdamos gerinti teikiamų paslaugų kokybę asmenims, turintiems proto negalią, bendradarbiauja su nevyriausybiniu sektoriumi (Vorevičienė, 2016). Viena iš nevyriausybinių organizacijų veiklos sričių yra neatlygintinai teikti pagalbą tiems, kam jos labiausiai reikia. Nevyriausybinės organizacijos, vykdydamos savo veiklą, dažnai atkreipia dėmesį į taisytiną sritį, teikiant socialines paslaugas (Beneševičiūtė, 2015).

Lietuvos negalios organizacijų forumo organizuotoje virtualioje konferencijoje „Neįgaliųjų teisių stebėsenos proveržis: naujais duomenys ir rekomendacijos“ LAB vyriausioji metodininkė Vykinta Parčiauskaitė pastebi mažą regioninių nevyriausybinių organizacijų aktyvumą. Dažnai nevyriausybinės organizacijos nepabrėžia savo veiklos kryptį, neakcentuoja organizuojamų veiklų svarbos bei teikiamų galimybių žmonėms su proto negalia. Dėl šios priežasties su žmonėmis, turinčiais negalią susijusius sprendimus dažnai priima visuomenės narių dauguma, kuri ne visada išmano šių asmenų poreikius komunikacijos ir informacijos prieinamumo srityse (Parčiauskaitė, 2022). Nevyriausybinės organizacijos, skatindamos socialines paslaugas teikiančių institucijų ir kultūros įstaigų bendradarbiavimą, gali teikti informaciją apie asmenų su proto negalia poreikius. Be to, nevyriausybiniis sektorius gali sėkmingai skleisti informaciją žmonių su negalia auditorijai. Lietuvoje dar nėra glaudaus bendradarbiavimo, nes nevyriausybinių sektoriaus aktyvumas ne itin didelis. Taip yra dėl nelygybės, nepalankaus požiūrio valdžios institucijose ar nevyriausybinių organizacijų pasyvumo (Parčiauskaitė, 2022). Nepaisant to, Lietuvoje veikiančios organizacijos prisideda prie komunikacijos prieinamumo tobulinimo asmenims su proto negalia.

Nevyriausybės organizacijos atlieka svarbų vaidmenį tobulinant paslaugų teikimo kokybę proto negalią turintiems žmonėms. Garsiausia nevyriausybė organizacija, teikianti paslaugas asmenims, turintiems proto negalią, yra 1989 metų lapkritį įsikūrusi visuomeninė organizacija Lietuvos sutrikusio intelekto žmonių globos bendrija „Viltis“. Ji uoliai dirba prie sutrikusios raidos asmenų įtraukties į visuomenę. Globos bendrija nuolat skatina reformas ir buria sutrikusios raidos žmonių bei jų šeimų bendruomenes, siekdama bendradarbiauti su įstatymus leidžiančiomis ir vykdančiomis institucijomis, kitomis Lietuvos ir užsienio organizacijomis, plačiaja visuomene (Lietuvos negalios organizacijų forumas, 2022).

Visuomeninė organizacija „Viltis“ yra atvira socialinės partnerystės principams, aktyviai vykdo žmonių su negalia socialinės įtraukties programas. Projektai ir teikiamos paslaugos skirti bendrijos nariams bei visoje Lietuvoje gyvenantiems žmonėms su sutrikusia raida, jų globėjams bei šeimoms. Specialistų, dirbančių su proto negalią turinčiais žmonėmis gebėjimai, žinios ir patirtis labai svarbūs siekiant tobulinti nevyriausybinių organizacijų veiklą. Organizacija „Viltis“ nuolat organizuoja seminarus, kvalifikacijos kėlimo kursus darbuotojams ir savanoriams, į mokymus kviečia vaikų su negalia tėvus. Leidžiamas žurnalas „Viltis“. Nuolat vyksta darbas su tarptautiniais projektais, dalinamasi patirtimis su Rytų, Vidurio Europos, Azijos ir Balkanų šalių organizacijomis. „Viltis“ visoje Lietuvoje įkūrė tarnybas, skirtas sutrikusio intelekto žmonėms. Bendrijos produktyviu darbu neįgalųjų labai žavisi Vytauto Didžiojo universiteto studijų prorektorius Jonas Ruškus: „Bendrija „Viltis“ man visuomet buvo pavyzdys, kaip gali gimti ir augti institucija, besiremianti žmonių poreikiais ir bendra iniciatyva. Stebuklas, kad visuomenės pažeidžiamieji, o neretai ir atstumtieji, atpažįsta savo padėtį ir poreikius, buriasi ir inicijuoja pokyčius. Bendrija „Viltis“ man niekada nebuvo tik žmonių su negalia ir jų tėvų ratelis. Ji tapo stipriu politiniu instrumentu, iš esmės pakeitusiu Lietuvos specialiojo ugdymo ir globos institucijų žemėlapi.“ Toks požiūris pagrindžia nevyriausybės organizacijos svarbą siekiant kurti geresnes sąlygas proto negalią turinčių asmenų galimybėms sklandžiau pasiekti informaciją ir ja naudotis. Nevyriausybė organizacija „Viltis“ savo ilgalaikius siekius susiejusi su proto negalią turinčių žmonių gyvenimo kokybės gerinimu, informacijos pasiekiamumo didinimu. (Lietuvos sutrikusio intelekto žmonių globos bendrijos „Viltis“ oficialus internetinis puslapis).

Dar viena nevyriausybė organizacija, dirbanti informacijos pasiekiamumo gerinimo asmenims su proto negalia linkme yra Lietuvos negalios organizacijų forumas, vienijantis 16 organizacijų, kurios siekia keisti negalios politiką Lietuvoje. Lietuvos negalios organizacijų forumas, įkurtas 2001 metais, siekia žmonių su negalia vienodo dalyvumo visose gyvenimo srityse: švietime, darbo rinkoje, socialiniame ir politiniame gyvenime, informacijos perdavime. Ši nevyriausybė organizacija dirba, kad Lietuvoje būtų užtikrintas Jungtinių Tautų neįgalųjų teisių konvencijos

įgyvendinimas. Lietuvos negalios organizacijų forumas įgyvendina Jungtinių Tautų neįgaliųjų konvencijos laikymosi socialiniame sektoriuje stebėseną, ataskaitas apie tai teikia tarptautinėms ir Lietuvos institucijoms, dalyvauja sprendimų priėmimo negalios politikos nacionaliniu ir savivaldos lygmenimis, renka informaciją apie žmonių su negalia teisių pažeidimus, teikia skundus atsakingoms institucijoms. Be to, organizacija užsiima žmonių su negalia įvaizdžio gerinimu ir visuomenės švietimu (Oficialus Lietuvos negalios organizacijų forumo internetinis puslapis).

Viena didžiausių nevyriausybinų organizacijų Lietuvoje, vienijanti žmones su negalia ir jų artimuosius yra Lietuvos neįgaliųjų draugija. Jos tikslas yra neįgaliųjų pilietinių, socialinių ir ekonominių teisių atstovavimas, skatinant lygias galimybes, teikiant reikalingą informaciją. Ši organizacija savo veikloje prioritetą teikia valstybinės neįgaliųjų žmonių medicininės, profesinės reabilitacijos, socialinės įtraukties programų vykdymui ir kūrimui. Ji palaiko glaudžius ryšius su valstybinėmis, savivaldybių ir privačiomis institucijomis bei tarptautinėmis žmonių su negalia organizacijomis, siekdama jų įtraukties į visuomenę. Dažnai rengiami seminarai, mokymai, konferencijos, skirtos specialistų kompetencijų tobulinimui. Draugija skatina bendruomeninius ryšius organizuodama žmonių su negalia susitikimus, sporto varžybas, keliones, skatina meninę kūrybą (Oficialus Lietuvos Neįgaliųjų draugijos internetinis puslapis).

Apibendrinant, nevyriausybinių organizacijų atlieka labai svarbų vaidmenį kuriant sąlygas žmonių su proto negalia informacijos pasiekiamumo srities stiprinimui. Jos siekia inovacijų, tobulina specialistų kompetencijas, bendradarbiauja su kitomis įstaigomis ir organizacijomis, dalyvauja vietiniuose ir tarptautiniuose projektuose bei stiprina bedruomenę. Kad ir kaip bebūtų gaila, šiuo metu pastebimas mažas regioninių nevyriausybinių organizacijų aktyvumas. Kartais jos atlieka neapibrėžtą veiklą, prastai komunikuoja su visuomene, todėl ne visi žmonės su negalia įsitraukia į veiklas. Tai tobulintina sritis, nes nevyriausybiniis sektorius itin svarbus įvairioms institucijoms kaip informacijos apie žmonių su proto negalia poreikius teikėjas, vertybinių nuostatų žmonių su negalia atžvilgiu formuotojas.

2.3 Projektai, skirti žmonių su proto negalia informacijos pasiekiamumui didinti

Įvairios institucijos ir organizacijos, bendradarbiaudamos tarpusavyje, skatina socialinius darbuotojus dalyvauti projektuose, skirtuose informacijos pasiekiamumo asmenims su proto negalia didinime. Skiriamas didelis dėmesys gebėjimų savarankiškai priimti sprendimus skatinimui, demokratinio požiūrio ugdymui, komunikacijos plėtojimui bei specialistų gerosios patirties sklaidai.

Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka vykdo projektą „E-kultūros platforma (vieningas suskaitmeninto ir skaitmeninio kultūros ir audiovizualinio turinio, elektroninių paslaugų ir sklaidos portalas). Projektu siekiama didinti kultūros prieinamumą ir pakartotinį naudojimą kuriant bendrą kultūrinių įstaigų skaitmeninių duomenų platformą, diegti integralius organizacinius ir technologinius sprendimus. Vykdam projektą, bus išspręsta žemo kultūros skaitmenizacijos lygio bei nepakankama turinio prieinamumo problema. Projekto metu orientuojamasi į skaitmeninių sprendimų kūrimą pritaikant turinį proto negalią turintiems asmenims. Projektas įgyvendinamas nuo 2023 metų spalio 5 dienos iki 2026 metų balandžio 30 dienos. Kuriama „E-kultūros“ platforma. Bus modernizuojama Lietuvos integralios bibliotekų informacijos sistema, įgyvendinta E-kino idėja, modernizuojama Lietuvos integrali muziejų informacinė sistema, Lietuvos nacionalinio kultūros centro informacinė sistema, elektroninio archyvo informacinė sistema. Pokyčiai atvers naujas galimybes žmonėms su proto negalia naudotis kultūrine informacija (Oficialus Lietuvos nacionalinės Martyno Mažvydo bibliotekos internetinis puslapis).

Lietuvos audiosensorinė biblioteka įgyvendina projektą „ELVIS – pritaikytų medijų platforma: prieigos prie įtraukaus kultūros turinio individualių poreikių turintiems vartotojams plėtra“. Projektą įgyvendina nuo 2022 metų liepos 15 dienos iki 2025 metų gruodžio 31 dienos. Projektu siekiama Lietuvoje sukurti įtraukios leidybos sistemą, kuri užtikrintų asmenims, negalintiems skaityti spausdinto teksto, prieigą prie kultūros turinio. Asmenys su proto negalia neturi gebėjimų, įgūdžių ar galimybių naudotis informacinėmis sistemomis ir tokiu būdu susiduria su rimtais sunkumais. Šį projektą pastūmėjo 2019 metais Europos parlamento ir tarybos priimta direktyva (ES) 2019/882 dėl gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimų. Joje numatyta, kad nuo 2025 metų Europos Sąjungos rinkoje turi būti užtikrintas gaminių ir paslaugų prieinamumas žmonėms su proto negalia. Tai ypatingai įtakos Lietuvos informacinių paslaugų sektorių, nes elektroniniai leidiniai turės būti pritaikyti asmenims su negalia. Vykstančios diskusijos rodo, jog šis sektorius nepasirengęs permainoms dėl žinių ir kompetencijų trūkumo adaptuojant informaciją. Siekiant, jog visos institucijos tinkamai pasirengtų permainoms, reikalingas koordinavimas ir specialistų kompetencijų tobulinimas. Lietuvos audiosensorinė biblioteka dalinsis lengvai

suprantamos informacijos parengimo rekomendacijomis. Tai bus aktualu viešojo ir privataus sektoriaus atstovams. Projektinių veiklų įgyvendinimo metu modernizuojamoje ELVIS sistemoje turi būti sukurti įrankiai, skirti automatizuotai generuoti leidinius MP3 formatu. Specialistams, dirbantiems leidybos sektoriuje, planuojama organizuoti mokymus, informavimo ir viešinimo kompanijas (ES investicijos, 2022).

Dar vieną informacijos pasiekiamumui didinti skirtą projektą įgyvendina Lietuvos aklųjų biblioteka, Kauno apskrities viešoji biblioteka, Mykolo Romerio, Vytauto Didžiojo ir Vilniaus universitetų bibliotekos bei Vilniaus universiteto Kauno fakultetas. Projektas „MoBiLait: mokymosi galimybių atvėrimas žmonėms, negalintiems skaityti įprasto spausdinto teksto, per Lietuvos bibliotekų tinklą“ buvo įgyvendinamas nuo 2018 metų lapkričio 30 dienos iki 2023 metų gegužės 31 dienos. Projektu siekiama, jog asmenys, kurie negali skaityti įprasto teksto, galėtų gauti informaciją aptarnavimą ir būtų aprūpinti savišvietai bei studijoms reikalingais leidiniais per Lietuvos bibliotekų tinklą. Šiuo metu Lietuvos audiosensorinė biblioteka užsiima periodinių leidinių ir kitos informacijos adaptuotu formatu platinimu. Leidiniai pasiekiami Lietuvos audiosensorinėje bibliotekoje, virtualioje bibliotekoje ELVIS. MoBiLait projektu siekiama, kad bibliotekos būtų pasirengę šviesti žmones su proto negalia ir pasiūlyti jiems leidinius, parengtus lengvai suprantama kalba. Dėl to bibliotekose įdiegta nauja techninė ir programinė įranga, kuri padeda parengti knygas ir žurnalus lengvai suprantama kalba. Be to, rengiami kursai darbuotojams, siekiant ugdyti jų kompetencijas rengiant ir leidžiant adaptuotus leidinius. Projekto metu planuojama pasitelkti partnerių pagalbą ir išleisti 700 leidinių, pritaikytų žmonėms su negalia. Taip pat šio projekto veiklose numatyta modernizuoti ELVIS, pagerinti adaptuoto formato knygų ir žurnalų paiešką bei prieinamumą, kurti mobiliąsias programėles, leidžiančias patogiau naudotis ELVIS priemonėmis, susieti ELVIS su kitomis nacionalinėmis ir tarptautinėmis elektroninių leidinių informacinėmis sistemomis, kad informacija apie adaptuoto formato leidinius būtų kuo plačiau prieinama (2014-2020 Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programa).

Pastebima tendencija, kad šiuo metu Lietuvoje veikiančios viešojo sektoriaus svetainės ir jų paslaugos yra iš dalies arba visai neprieinamos asmenims su proto negalia. Žmonėms sudėtinga pildyti internete esančias formas, patvirtinti savo tapatybę, ieškoti reikalingos informacijos. Tuomet neįgalieji priversti ieškoti pagalbos pas artimuosius ar socialinius darbuotojus, prarasdami savarankiškumą (Aginskaitė, Gečaitė, 2018). Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba kartu su partneriais įgyvendina projektą „Pokytis versle, viešajame sektoriuje, visuomenėje – nauji standartai diskriminacijos mažinimui“ (sutarties Nr. 07. 3. 4-ESFA-V-426-01- 0001). Projekto metu išleistas leidinys „Internetas visiems: prieinamos skaitmeninės informacijos rengimo vadovas“ pagrindžiantis skaitmeninės erdvės prieinamumo naudą visuomenei, tarptautinės ir nacionalinės teisės

įsipareigojimų pritaikyti skaitmeninę informaciją svarbą, skaitmenizuotos erdvės vartotojų įvairovę, priemones, užtikrinančias, jog skaitmeninė erdvė taptų prieinama įvairių galimybių ir poreikių turintiems asmenims. Leidinyje dalinamasi prieinamų interneto svetainių pavyzdžiais, naudingais šaltiniais, tarptautiniais standartais ir teisės aktais. Informacija skirta specialistams, kurie rengia ir prižiūri organizacijų internetinių svetainių turinį. Labai svarbu, kad informaciją rengtų kompetentingi darbuotojai, išmanantys, ko reikia žmonėms, turintiems proto negalią (Švietimo portalas, 2023).

Lietuvos sutrikusio intelekto žmonių globos bendrija „Viltis“ vykdo daug projektinių veiklų, susijusių su informacijos perdavimo asmenims su proto negalia tobulinimui. Šie projektai labiausia orientuoti į informacijos pasiekiamumą:

- Programėlės „The mind inclusion“ sukūrimas. Inicatyva tiesiogiai skatina informacijos sklaidą ir didina viešųjų vietų prieinamumą didinant galimybę visavertiškai dalyvauti socialiniame gyvenime. Programa sukurta su partneriais iš Italijos, Ispanijos, Prancūzijos. Programėlėje paprasta surasti informaciją apie paslaugas, viešųjų vietų pritaikymą žmonėms su negalia ir vykdomas veiklas;
- Dalyvavimas ERASMUS+ programoje ir tarptautinio projekto „DECIDER: specialiųjų mokymosi poreikių turinčių jaunuolių, specialistų, padėjėjų ir tėvų gyvenimo patirties gerinimas priimant sprendimus su pagalba“. Projekto eigoje partneriai parengė leidinį lengvai suprantama kalba apie sprendimų priėmimą su pagalba, skirtą žmonėms su proto negalia;
- Dalyvavimas Europos projekte „IDemokratija“, kuris įgyvendinamas pagal programą „ERASMUS+“. Šios veiklos tikslas yra didinti žmonių su proto negalia ir jų globėjų bei su jais dirbančių specialistų kompetencijas, susijusias su demokratinių teisių įgyvendinimu skaitmeninėje visuomenėje;
- Dalyvaujama VšĮ Informacijos ir kaupimo centro ERASMUS+ projekte „Lengvai suprantamos kalbos (LSK) populiarinimas socialinei įtraukčiai skatinti (Promoting Easy-to-Read Language for Social Inclusion – PERLSI)“. Vykdomo metu internetinė PERLSI svetainė integruota į „Vilties“ bendrijos internetinę erdvę, siekiant užtikrinti projekto tvarumą (Oficialus Lietuvos sutrikusio intelekto žmonių globos bendrijos „Viltis“ internetinis puslapis).

Lietuvos negalios organizacijų forumas įgyvendino projektą „Aš ir Media: žmonių su negalia kompetencijų ir raštingumo didinimas naudojantis socialine medija“. Projektas įgyvendintas per dvejus metus nuo 2019-ųjų. Šiuo projektu buvo siekiama stiprinti jaunų žmonių, turinčių proto negalią, gebėjimą atstovauti save socialinėje erdvėje ir tobulinti jų skaitmeninės sklaidos įgūdžius. Numatyta gerinti jaunimo su proto negalia skaitmeninės žiniasklaidos naudojimosi įgūdžius ir kurti tikslesnę negalios reprezentaciją socialinėje erdvėje. Specialistai, dirbantys su asmenimis, turinčiais negalią ir socialinės žiniasklaidos atstovai turi suvokti, kaip svarbu skirti pakankamus resursus atliepiant visų žmonių poreikius ir komunikacinių teisių užtikrinimą. Siekiama, kad kuo daugiau

asmenų su proto negalia įsitrauktų į socialinę žiniasklaidą, socializuotųsi ir tinkamai save atstovautų visuomenėje (Lietuvos negalios organizacijų forumas, 2019).

Apibendrinant galima pasidžiaugti, jog Europos Sąjungos priimami sprendimai ir Lietuvoje įsigaliojantys įstatymų pakeitimai sparčiai skatina vis didesnę žmonių su proto negalia teisių į informacijos pasiekiamumą ir sklandesnę komunikaciją su visuomene užtikrinimą. Nevyriausybinės organizacijos aktyviai prisideda prie situacijos stebėsenos, teikia siūlymus, bendradarbiauja su valstybinėmis ir privačiomis įstaigomis, teikiančiomis socialines paslaugas asmenims su proto negalia. Bendradarbiaujant ir vykdant stebėseną, dažnai atsiranda idėjos naujoms projektinėms veikloms, kurios apjungia socialines paslaugas ir kultūros ar kitas paslaugas teikiančias institucijas bendram tikslui – žmogaus teisių užtikrinimui ir lygybei gauti suprantamą informaciją, reikalingą pilnavertiškam dalyvumui visuomeniniame gyvenime. Vieningos institucijų ir organizacijų pastangos didinti informacijos pasiekiamumo galimybes žmonėms su proto negalia ženkliai prisideda prie sklandesnės komunikacijos kūrimo ir specialistų darbo profesionalumo.

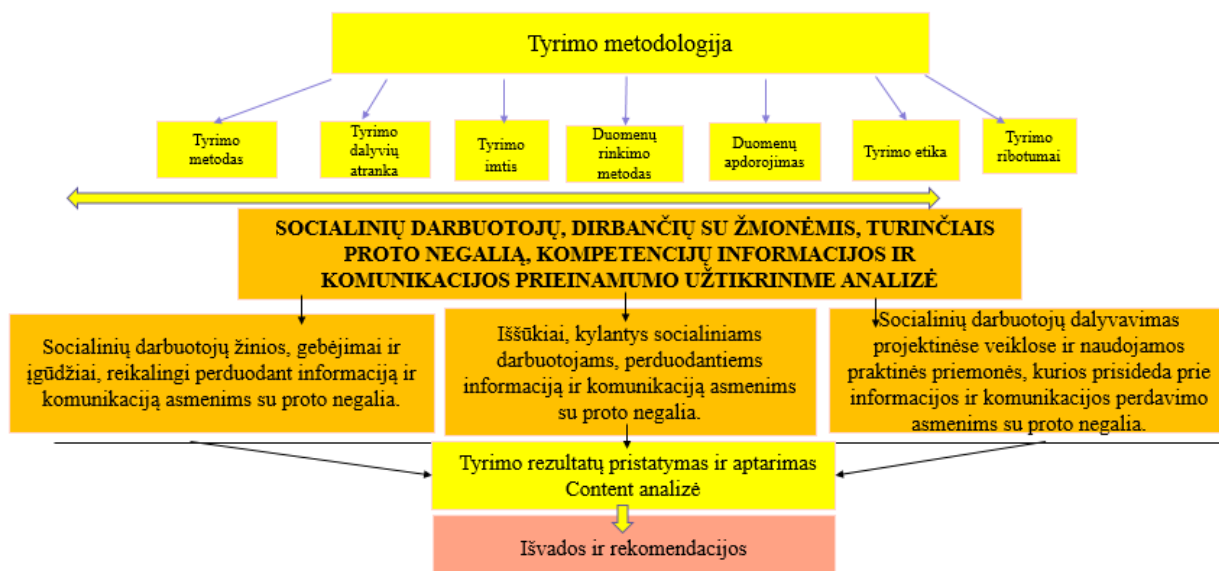
3. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ KOMPETENCIJŲ TYRIMAS

3.1 Tyrimo metodologija

Atsižvelgiant į temos aktualumą ir naujumą, pasirinktas kokybinis tyrimas. Kokybinio tyrimo atlikimo metu atskleidžiama tiriamo reiškinių visuma įprastame socialiniame kontekste, tad tokio tipo tyrimo erdvė dažniausiai yra kasdieninis, įprastas gyvenimas ir jame esančios socialinės sąveikos. Kokybiniu tyrimu plėtojamos empiriniais teiginiais grįstos teorijos. (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016). Tiriant temą apie socialinių darbuotojų kompetencijas taikant naujoves ir lengvinant informacijos bei komunikacijos pasiekiamumą žmonėms su proto negalia, kokybinis tyrimas leidžia įvertinti požiūrių ir praktikos skirtumus, subjektyvias perspektyvas ir su jomis susijusius socialinius kontekstus (Flick, 2014). Dėmesio centre atsiduria tyrimo dalyvių perspektyvos, subjektyvios sampratos ir patirtys, kasdienybės kontekstai (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016). Kokybinis tyrimas skirtas įsigilinti į žmogiškąsias tyrimo dalyvių patirtis ir informacijos teikiamą prasmę, skirtingai nei kiekybinio tyrimo metu gaunami duomenys (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017). Kokybinis tyrimas išsiskiria galimybe apžvelgti analizuojamą objektą ar situaciją jiems įprastoje aplinkoje.

Tyrimo metu remiamasi socialinio konstruktyvizmo teorija, stengiantis suvokti informantų mintis, interpretacijas, individualias patirtis ir sąveiką su profesine aplinka (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016).

Tyrimo loginė seka. Tyrimo etapai organizuojami nuosekliai. Kiekvienam tolimesniam etapui yra svarbus ankstesnis etapas. Kokybinis tyrimas apibrėžiamas kaip nuoseklus daugianaris procesas, kai laikantis loginės veiksmų sekos siekiama užsibrėžto tikslo (žr. 1 pav.).



3.1.1 pav. *Tyrimo etapai*

Šaltinis: sudaryta darbo autorės

Pirmajame etape analizuota mokslinė literatūra, dokumentai, įstatyminė bazė, susiję su nagrinėjama tema.

Antrajame etape parengta kokybinio tyrimo metodologija, kuria remiantis galima atskleisti analizuojamą problemą. Trečiajame etape atliktas kokybinis interviu, surinkti tyrimo tikslui pasiekti reikalingi duomenys, vykdytas jų apdorojimas, analizė, interpretacija, lyginta su šia tema mokslinėje literatūroje pateiktomis išvalgomis. Tokiu būdu susieta darbo teorinė ir empirinė dalys.

Tyrimo metodai. Atliekant tyrimą naudotas pusiau struktūruoto interviu metodas. Toks metodas yra dažniausiai naudojamas atliekant kokybinius tyrimus, nes jo privalumas yra spontaniškai ir natūraliai tiriamųjų išreikštos mintys bei emocijos. Tyrėjas gali susitelkti į tyrimo dalyvių patirtis, suvokti, kaip jie suvokia ir įprasmina savo gyvenimą (Žydzūnaitė ir Sabaliauskas, 2017). Šio tyrimo metodo naudojime svarbiausi tinkamai suformuluoti atviri klausimai. Interviu klausimynas parengiamas iš anksto, jis turi apibrėžti visą interviu. Kokybinio tyrimo klausimai lyg ašis – nurodo ieškojimų esmę, kryptį bei ribas. Tyrimo visuma pagrįsta tyrimo klausimais, tad labai svarbu juos etiškai formuluoti (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016).

Tyrimo duomenų rinkimo instrumentas. Parengtas interviu klausimynas, apimantis šias klausimų temas (žr. 1 priedą):

1. Socialinių darbuotojų žinios, gebėjimai ir įgūdžiai, reikalingi perduodant informaciją ir komunikaciją asmenims su proto negalia.
2. Iššūkiai, kylantys socialiniams darbuotojams, perduodantiems informaciją ir komunikaciją asmenims su proto negalia.

3. Socialinių darbuotojų dalyvavimas projektinėse veiklose ir naudojamos praktinės priemonės, kurios prisideda prie informacijos ir komunikacijos perdavimo asmenims su proto negalia.

Tyrimo imtis. Tyrimo metu taikytas tikslinės kriterinės atrankos metodas, kuris dažniausiai taikomas kokybinių tyrimų metu (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016). Tikslinei atrankai buvo numatyti šie tyrimo dalyvių atrankos kriterijai:

1. Socialiniai darbuotojai, turintys socialinio darbo aukštąjį išsilavinimą.
2. Socialiniai darbuotojai, dirbantys su asmenimis, turinčiais proto negalią.
3. Socialiniai darbuotojai, turintys ne mažesnę nei vienerių metų patirtį dirbant su proto negalią turinčiais asmenimis.

Atliekant interviu, laikomasi duomenų prisotinimo principo (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017).

Tyrimo dalyvių charakteristika. Tyrime dalyvavo 9 socialinės darbuotojos, atitinkančios numatytus atrankos kriterijus (žr. 3.1.1 lentelę).

3.2.1 lentelė. *Tyrimo dalyviai*

Tyrimo dalyvio kodas	Socialines paslaugas teikianti institucija, kurioje dirbama	Išsilavinimas	Socialinio darbo stažas	Darbo su proto negalią turinčiais asmenimis trukmė
SD1	Dienos centras asmenims su intelekto negalia	Neuniversitetinis bakalauras	2 metai	2 metai
SD2	Dienos centras asmenims su intelekto negalia	Universitetinis bakalauras	24 metai	24 metai
SD3	Dienos centras asmenims su intelekto negalia	Magistras	9 metai	5 metai
SD4	Lietuvos sutrikusio intelekto žmonių globos bendrija „Viltis“	Magistras	15 metų	10 metų
SD5	Socialinės dirbtuvės	Magistras	6 metai	4 metai
SD6	Socialinės reabilitacijos paslaugas teikiantis Carito padalinys	Neuniversitetinis bakalauras	7 metai	7 metai
SD7	Grupinio gyvenimo namai	Neuniversitetinis bakalauras	4 metai	4 metai

SD8	Informacijos kaupimo ir sklaidos centras	Magistras	6 metai	5 metai
SD9	Apsaugotas būstas	Bakalauras	14 metų	10 metų

Šaltinis: sudaryta magistrinio darbo autorės

Tyrimo etika. Tyrimo metu buvo laikomasi etikos principų:

- Pagarbos asmens privatumui principo. Principas laikomas pamatiniu, nes tiriamas žmonių suvokimas, sąveikos su aplinka, bendruomenių vertybės ar kultūros. Privatumo poreikis susijęs su individualia tyrimo dalyvio nuostata, kiek jis leidžia kitiems apie jį žinoti ir kiek tiriamasis emociškai, intelektualiai arba fiziškai atsiveria. Tyrėjas privalo jautriai įvertinti situaciją, vengti spaudimo, nediskriminuoti tyrimo dalyvių dėl pažiūrų, vertybių, nuostatų (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017).

- Laisvanoriškumo principo. Tyrimo dalyviai patys sutinka dalyvauti tyrime niekenu neverčiami ir atsakyti į jiems pateiktus klausimus (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017). Tyrimo pradžioje jo dalyviai supažindinami su tyrimo tikslu ir eiga, jie patys sutinka arba nesutinka atsakyti į interviu klausimus.

- Konfidencialumo ir anonimiškumo principo. Renkant tyrimo duomenis, buvo įsipareigota saugoti kiekvieno tyrimo dalyvio anonimiškumą ir neatskleisti jį atpažinti leidžiančios informacijos. Kiekvienam tyrimo dalyviui buvo priskirta raidžių ir skaičiaus kombinacija – kodas. Medžiaga pateikta tokiu būdu, kad ją skaitysiantys asmenys negalėtų susieti interviu informacijos su konkrečiu žmogumi (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016).

- Geranoriškumo ir nusiteikimo apsaugoti tiriamąjį nuo moralinės žalos principo. Viso tyrimo metu buvo gerbiamas tiriamųjų privatumas. Siekta kuo geriau apsaugoti asmenis nuo galimos fizinės, psichinės ar socialinės žalos, tokios kaip fizinis ar emocinis diskomfortas tyrimo atlikimo eigoje (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017).

Atliekant kokybinį interviu, buvo plėtojama intensyvi sąveika tarp tyrėjo ir tiriamojo. Siekiant tinkamo ir sklandaus tyrimo atlikimo, interviu metu buvo stengiamasi išlaikyti neutralumą, nevertinamas tyrimo dalyvis, nesiveliama į diskusiją, išlaikant refleksyvumą, reagavimą ir interviu skatinimą (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016).

Tyrimo duomenų analizės metodas. Analizuojant surinktą informaciją pagal kokybinės turinio analizės metodą, buvo laikomasi indukcinės logikos, kuomet teorija yra generuojama iš interviu metu surinktų duomenų. Šios analizės didžiausias pranašumas ir yra galimybė interpretuoti tyrimo duomenis (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016). Transkribuoti interviu tekstai yra duomenų

analizės vienetai, tad jie skaitomi po kelis kartus ir randamos reikšmės, apibūdinančios tiriamą reiškinį. Duomenys yra koduojami ir skirstomi į kategorijas bei joms priklausančias subkategorijas (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017). Gauta informacija interpretuojama ir reflektuojama išryškinamos pasirinktos tyrimo prielaidos ir demonstruojamos turimos žinios mokslinio ištirtumo požiūriu bei įprasminant tyrimo išvadas (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016).

Tyrimo ribotumai. Tiriamieji, dirbantys su asmenimis, turinčiais proto negalią, kasdien susiduria su iššūkių kupina aplinka ir sudėtingomis situacijomis. Neabejotinai, yra dalykų, kuriais tiriamieji nenori dalintis, laiko juos itin konfidencialia medžiaga. Tyrimo dalyviai gali nutylėti daug svarbių dalykų, siekdami laikytis profesinės etikos ir konfidencialumo paslaugų gavėjų atžvilgiu.

3.2 Kokybinio tyrimo su socialiniais darbuotojais, teikiančiais paslaugas žmonėms su proto negalia, duomenų analizė

Empirinis tyrimas buvo skirtas atskleisti socialinių darbuotojų, dirbančių su asmenimis, turinčiais proto negalią, žinias, gebėjimus ir įgūdžius informacijos ir komunikacijos prieinamumo žmonėms su proto negalia didinimui. Empiriniu tyrimu siekta išsiaiškinti, kaip socialiniai darbuotojai susidoroja su profesinėje veikloje kylančiais iššūkiais bei kaip jų darbo kokybę gerina profesinės kompetencijos tobulinimo priemonės, projektinės veiklos. Tyrime dalyvavo 9 informantės, kurios buvo pakviestos dalyvauti tyrime atsižvelgiant į jų teikiamų socialinių paslaugų specifiką, kvalifikaciją, bendrą socialinio darbo stažą ir laikotarpį, kuomet dirbama su žmonėmis, turinčiais proto negalią. Interviu atlikta su specialistėmis, dirbančiomis dienos centruose, skirtuose asmenims su proto negalia, neįgaliųjų socialinėse dirbtuvėse, Lietuvos sutrikusio intelekto žmonių globos bendrijoje „Viltis“, Informacijos kaupimo ir sklaidos paslaugas teikiančiame centre, Carito organizacijos padalinyje, grupinio gyvenimo namuose bei apsaugotame būste. Tai yra specialistės, savo profesinį kelią daugiau nei metus plėtojančios su asmenimis, turinčiais proto negalią. Informantės juos pažįsta, geba prisitaikyti ir teikti kokybiškas socialines paslaugas. Kiekvienos interviu dalyvės išsilavinimo lygis suteikia galimybę tinkamai atlikti darbo funkcijas ir išpildyti klientų lūkesčius. Siekiant laikytis tyrimo etiko normų, kiekvienai informantei buvo suteiktas asmeninis kodas: SD1; SD2; SD3 ir t.t. (žr. 3.2.1 lentelę).

Informančių išsakytos nuomonės apibendrinant tyrimo rezultatus yra analizuojamos, lyginamos ir interpretuojamos, išskiriami panašumai ir skirtumai. Pateikta informacija pagrindžiama tiriamųjų citatomis iš transkribuotų interviu.

3.2.1 Socialinių darbuotojų žinios, gebėjimai ir įgūdžiai, reikalingi perduodant informaciją ir komunikaciją asmenims su proto negalia

Šioje temoje siekiama išsiaiškinti, kokiomis priemonėmis naudojasi socialiniai darbuotojai, siekdami padėti asmenims su proto negalia perimti informaciją iš aplinkos ir ja pasinaudoti. Aptariami lengvai suprantamos kalbos naudojimo mastai ir skaitmeninių priemonių naudojimas, siekiant komunikuoti su socialinių paslaugų gavėjais. Apžvelgiama, kokiais būdais asmenys su proto negalia komunikuoja su darbuotojais bei kitais aplinkiniais.

Darbuotojų naudojamos priemonės, padedančios žmonėms su proto negalia perimti informaciją iš aplinkos ir ja pasinaudoti

Analizuojant, kaip socialiniai darbuotojai padeda asmenims su proto negalia perimti informaciją iš aplinkos, buvo galima pastebėti, kad specialistai naudojami įvairiomis priemonėmis: pradedant paslaugų gavėjų pažinimu, skatinimu domėtis aplinka, lengvai suprantamos kalbos diegimu ir baigiant terapinėmis formomis bei skaitmenizacija. Rezultatai pateikti 3.2.1.1 lentelėje.

3.2.1.1 lentelė. *Kategorija: darbuotojų naudojamos priemonės, padedančios žmonėms su proto negalia perimti informaciją iš aplinkos ir ja pasinaudoti*

Subkategorija	Pagrindimas
Nukreipimas	SD1: „Tai paaiškinam trumpai, keliais žodžiais arba pakartojimas kelis kartus, <...> parodymas pirštais, palydėjimas, tiesiog nukreipiant būtent į informaciją.“ SD2: „Reikia nusileisti iki jų lygio ir jiems paaiškinti, parodyti.“ SD4: „Kartais užtenka duoti tekstą ar nuorodą: nu va, paskaityk, pažiūrėk, kas čia?“ SD7: „Bendrai sakau žodžiu informaciją, <...> kartais patį skelbimą iškabinu.“ SD9: „Stengiuosi skatinti kiekvieną kartą domėtis juos pačius. Rodau parašytą informaciją, kad jie skaitytų ir domėtųsi.“
Lengvai suprantama kalba	SD2: „Pirmiausiai, reikia kalbėti jiems suprantama kalba. Nieko čia neperteiksi sudėtingai.“ SD5: „Vienu žodžiu, darbuotojai turi turėti profesinius gebėjimus su šiais žmonėmis bendrauti, <...> mokėtų suprantama kalba perteikti tą informaciją.“ SD8: „Pagrindinis šiuo metu yra lengvai suprantama kalba, kurios dabar vis daugiau atsiranda.“ SD9: „Kartais informaciją jie ne taip supranta kaip turėtų. Tai reikia tada pateikti jiems jų suprantama kalba. <...> Tai tada stengiuosi jiems įteigti, kad suprastų savo kalba.“
Individualus pažinimas	SD2: „Tiesiog prie kiekvieno yra skirtingas priėjimas. Kai pažįsti, žinai, tai ir derini.“ SD3: „Tai labai individualiai, pagal kiekvieną. Pagal ryšį, kokį turi, negalios tipą.“ SD4: „Labai svarbu žiūrėti į jo galimybių ribas. <...> Kiekvienas su proto negalia skirtingas.“ SD8: „Dar tas labai ateina iš žmogaus pažinimo – kokiais būdais jis komunikuoja ir kaip jam galima padėti.“ SD9: „Tai labai priklauso nuo kiekvieno kliento asmeniškai – kiek jis nori domėtis, kiek jam tai aktualu. <...> Kiekvienas priima tą informaciją kaip gali priimti.“
Piktogramos	SD1: „Žodinės, vaizdinės formos perteikiamos.“ SD6: „Rodant jiems realius pavyzdžius, paveikslėlius, daiktus, leisti jiems patiems atkartoti, kad jie išmokytų, įsimintų ir galėtų pasinaudoti suteikta informacija.“ SD8: „<...> ateidavo į pagalbą visada kokios nors piktogramos arba daiktai, kurių pagalba žmonės galėtų parodyti tai, ką nori pasakyti.“

Pradėjus pokalbį apie priemones, kurios padeda žmonėms su proto negalia perimti informaciją iš aplinkos ir ja pasinaudoti, interviu dalyvės pirmiausiai įvardino paslaugų gavėjų nukreipimą domėtis nauja informacija, veiklomis: SD9: „Stengiuosi skatinti kiekvieną kartą domėtis juos pačius. Rodau parašytą informaciją, kad jie skaitytų ir domėtųsi.“ Kitos teigia, kad parodo, paaiškina ar palydi iki informacijos, jog žmogus susidomėtų. Labai svarbu, kad žmogus su proto

negalia būtų suinteresuotas gaunama informacija. Tik tada jis galės susikonsultuoti ir tinkamai ja naudotis. Socialinės darbuotojos gali pateikti nuorodas internete, skelbimus laikraščiuose ar kitus straipsnius, kurie aktualūs paslaugų gavėjams.

Tęšiant interviu, paaiškėjo, jog informantės akcentuoja lengvai suprantamą kalbą, nes ją žmonės su proto negalia geriausiai suvokia: *SD5: „Vienu žodžiu, darbuotojai turi turėti profesinius gebėjimus su šiais žmonėmis bendrauti, <...> mokėtų suprantama kalba perteikti tą informaciją.“* Darbuotojos su klientais kalba trumpais ir aiškiais sakiniais, nenaudoja sudėtingų žodžių, metaforų, sutrumpinimų. Skaitydamos informaciją, bando ją perpasakoti taip, kad žmogus su proto negalia suvoktų pagal savo gebėjimų lygį. Su klientu kartais galima bendrauti net ir sugalvotais, tik jam suprantamos reikšmės žodžiais, kurie visada turi tą pačią reišmę. Lengvai suprantamą kalbą socialinės darbuotojos laiko labai svarbia priemone, kad klientai suvoktų, kas jiems norima pasakyti.

Iš atsakymų galima suprasti, kad itin svarbu individualiai pažinti kiekvieną asmenį, nes kiekvieno negalia yra skirtinga. Domėjimasis aplinka labai priklauso nuo kiekvieno žmogaus individualiai, nes vienam tokia pati informacija gali būti įdomi, o kitam visai svetima: *SD4: „Labai svarbu žiūrėti į jo galimybių ribas. <...> Kiekvienas su proto negalia skirtingas.“* Tad socialinis darbuotojas gali tinkamai teikti paslaugas tik tuomet, kai įsigilina į kiekvieną klientą, jo pomėgius, norus ir galimybes. Vienam gali būti įdomu mokytis naujų dalykų, dalyvauti renginiuose, bendrauti su kitais. Kitas žmogus gali būti uždaresnis, sėslesnis, bet norėti, pavyzdžiui, gaminti maistą, gauti žinių apie buitį tvarkymąsi. Individualiam pažinimui ir darbui su paslaugų gavėjais pasitarnauja sukaupa patirtis ir ilgametis darbas su tais pačiais klientais.

Piktogramų naudojimą, kaip lengvesnę informacijos perteikimo būdą informantės įvardijo remdamasis tuo, jog žmonės su proto negalia, matydami pavyzdžius, paveikslėlius ar konkrečius daiktus, gali geriau įsiminti informaciją naudodami savo regimąją atmintį. Kita vertus, paslaugų gavėjai dažnai naudoja daiktus patys perduodami tam tikrą informaciją darbuotojui: *SD8: „<...> ateidavo į pagalbą visada kokios nors piktogramos arba daiktai, kurių pagalba žmonės galėtų parodyti tai, ką nori pasakyti.“* Rodydami, ką nori pasakyti, žmonės su proto negalia gali susikurti sistemą, koks daiktas kokią informaciją perduoda aplinkiniams. Taip žmonėms su negalia tampa paprasčiau komunikuoti, žaidybinėmis formomis jie labai kūrybingai perteikia savo mintis ir emocijas.

Išanalizavus informančių atsakymus, galima teigti, kad socialinės darbuotojos, teikiančios paslaugas asmenims su proto negalia, nukreipia paslaugų gavėjus susipažinti su nauja informacija ir skatina domėjimąsi. Tą darant, naudojama lengvai suprantama kalba, kad komunikacija vyktų sklandžiai ir žmonės su proto negalia suprastų, ką darbuotojas nori pasakyti. Lengvai suprantamos kalbos naudojimo svarbą pabrėžia Neįgaliųjų reikalų departamentas prie socialinės apsaugos ir darbo

ministerijos (2023) (žr. p. 22). Nukreipdami priimti tam tikrą informaciją naudodami lengvai suprantamą kalbą, specialistai turi prisitaikyti prie individualių kliento poreikių, nes kiekvieno komunikacijos lygis yra savitas. J. R. Šinkūnienės (2012) teigimu, apie komunikacijos normalizavimą galima kalbėti tik tada, kai pritaikoma individuali pagalbinės komunikacijos sistema ir naudojamos alternatyvos jos tobulinime (žr. p. 10). Socialiniams darbuotojams, bendraujant su žmonėmis, turinčiais proto negalią, kaip pagalbiniė priemonė komunikuojant su paslaugų gavėjais gali būti naudojamos piktogramos, kurios supaprastina bendravimą ir leidžia „lengva forma“ dalintis informacija.

Lengvai suprantamos kalbos naudojimas

Kalbantis su informantėmis, buvo domimasi, kaip jos pritaiko lengvai suprantamą kalbą perduodant informaciją žmonėms su proto negalia. Atsakymai stebina, nes rodo, kad lengvai suprantama kalba daugelyje socialinių paslaugų įstaigų naudojama abstrakčiai. Rezultatai pateikti 3.2.1.2 lentelėje.

3.2.1.2 lentelė. *Kategorija: lengvai suprantamos kalbos naudojimas*

Subkategorija	Pagrindimas
Kalbėjimas	SD5: „Šie asmenys gauna įvairią informaciją iš mūsų darbuotojų, iš socialinės darbuotojos, iš užimtumo specialisto ir iš individualios priežiūros specialisto. Pateikiama informaciją jiems suprantama kalba.“ SD6: „Suprantamą kalbą mes bandom ne per įvairius tekstus, bet žodžiu aiškinti. <...> Ją labiau įsisąmonina.“ SD8: „Stengiamasi sukurti ramią aplinką be kažkokių dirgiklių, atliepiant žmogaus poreikius, <...> kad žmogus nesiblaškytų, turėtų galimybių geriau suprasti, įsigilinti į tai, kas jam pasakyta „jo kalba“ ir taip pat ramiai galėtų pasakyti savo nuomonę.“
Informacinės technologijos	SD2: „Dažnai prie kompiuterio klauso trumpas pasakas lengvai suprantama kalba, jos suteikia geras emocijas.“ SD4: „Norint ką svarbaus pasakyti, ieškom tos informacijos internete, kad ji būtų parengta lengvai suprantama kalba. Tada nereikia sukliki galvos kaip perfrazuoti tekstus.“ SD7: „Pritaikytas telefonas. Naudojasi neįgaliųjų ta programėle savarankiškai telefonu.“ SD9: „Pagrindinis jų lengvų tekstų skaitymas vyksta išmaniuosiuose telefonuose ir planšetėse.“

Uždavus klausimą apie lengvai suprantamos kalbos naudojimą, informantės pabrėžė, jog darbuotojai kalba paslaugų gavėjams suprantama kalba: SD5: „Šie asmenys gauna įvairią informaciją iš mūsų darbuotojų, iš socialinės darbuotojos, iš užimtumo specialisto ir iš individualios priežiūros specialisto. Pateikiama informaciją jiems suprantama kalba.“ Visi socialines paslaugas teikiantys darbuotojai prisitaiko prie žmonių su proto negalia suvokimo lygio ir kalba lengvai

suprantama kalba. Pabrėžiama, kad informaciją geriau perteikti žodžiu, nes tada ji greičiau įsisavinama, kadangi raštu perteiktą tekstą ne visi gali skaityti arba tai užima daugiau laiko ir pastangų suvokiant. Be to, informantės teigė, kad svarbu sukurti ramią, streso nekeliančią aplinką, jog žmonės su proto negalia galėtų atsipalaiduoti, priimti jiems sakomą informaciją ir pasakyti tai, ką nori.

Siekdamos, kad žmonės su proto negalia įsisąmonintų informaciją, socialinės darbuotojos pasitelkia informacines technologijas, moko naudotis žmonėms su negalia pritaikytomis programomis. Interviu metu paaiškėjo, kad žmonės su proto negalia noriai domisi informacija, pateikta internete: *SD9: „Pagrindinis jų lengvų tekstų skaitymas vyksta išmaniuosiuose telefonuose ir planšetėse.“* Kai kurie patys geba siusrasti tekstus lengvai skaitoma kalba, o kai kuriems tenka padėti. Socialinių darbuotojų teigimu, paslaugų gavėjams patogiau klausyti įrašus ar pasakas internete, nes ne visi geba skaityti. Lengvai suprantamos kalbos diegimas informacinėje sistemoje labai svarbus pranašumas, nes taip ji tampa lengviau pasiekima ir surandama, skatinamas žmonių su proto negalia savarankiškumas, palengvinamas socialinių darbuotojų darbas.

Apibendrinant – socialiniai darbuotojai lengvai suprantamą kalbą dažniausiai naudoja kalbėdami su paslaugų gavėjais. Siekdami, kad būtų geriau išgirsti ir suprasti, stengiasi kurti ramią, jaukią ir neišblaškančią aplinką. Šiuo metu tampa populiari ir informacijos perdavimą asmenims su proto negalia integruoti informacines technologijas: žmonės su proto negalia gali internete stebėti nesudėtingus filmukus, skaityti tekstus lengvai suprantama kalba. Tai iš esmės palengvina socialinių darbuotojų darbą. Jiems belieka nukreipti ir sudominti paslaugų gavėjus domėtis technologijų teikiamomis žiniomis. LR socialinės apsaugos ir darbo ministerijos pranešime spaudai (2021) akcentuojama, kad skaitmeninė arba įprasto formato informacija vis dar neprieinama asmenims su proto negalia (žr. p. 21).

Skaitmeninės priemonės, lengvinančios informacijos perdavimą žmonėms su proto negalia

Atliekant interviu, su informantėmis aptartos skaitmeninės priemonės, kurias jos naudoja perduodant informaciją žmonėms su proto negalia. Rezultatai atsispindi 3.2.1.3 lentelėje.

3.2.1.3 lentelė. *Kategorija: skaitmeninės priemonės, lengvinančios informacijos perteikimą žmonėms su proto negalia*

Subkategorijos	Pagrindimas
Kompiuteris	SD1: „Padedam žmonėm naudotis kompiuteriais, mokom susirasti primityvią informaciją ar mėgstamą muziką.“ SD2: „Klientai ateina į dienos centrą ir sėdi prie kompiuterių. Dažniausiai klauso muziką, žiūri filmukus.“ SD8: „Tai kompiuteris pagrinde. <...> Ką nors pasižiūrėti, prieiti prie informacijos reikalingas kompiuteris.“ SD9: „Mano merginos pagrinde naudojasi kompiuteriais, planšetiniais kompiuteriais.“
Telefoniniai pokalbiai	SD3: „Kilus problemoms, susiskambiname ir kalbame. <...> Paskambina net naktį, bet tai geriau nei stresuoti ir būti nežinioje.“ SD5: „Kalbamės, susiskambinam. Labai jiems to bendravimo reikia.“ SD7: „Pasikalbėjimas telefonu padeda planuoti laiką. Iš anksto susiskambinam ir žinau, ko tikėtis šiandien...“
Projektorius	SD4: „Susipažįstam su nauja veikla, darbeliais, kai parodomos skaidrės. <...> Tampa lengviau aptarti ir susitarti viską.“ SD6: „Projektorius, kad žmonės pamatytų ir jiems ta medžiaga būtų prieinama. Ar tai filmai, ar tai skaidrės.“ SD8: „Projektorius, kad informacija būtų matoma visiems. <...> Net ir tekstą lengvai suprantamos kalbos ar kokį lankstinuką galima parodyti per projektorių.“ SD9: „Geriausia, kai visiems parodau bendrą informaciją per multimediją. Tada nereikia atskirai aiškinti, galiu daugiau paaiškinti tiems, kas nesuprato.“

Paklaustos apie komunikacijai su žmonėmis, turinčiais proto negalią, naudojamas skaitmenines priemones, interviu dalyvės teigė, kad dažnai naudoja kompiuterį: *SD8: „Tai kompiuteris pagrinde. <...> Ką nors pasižiūrėti, prieiti prie informacijos reikalingas kompiuteris.“* Jo pagalba paslaugų gavėjams parodo, kur ieškoti informacijos, paaiškina, kaip lengviau suvokti tekstus. Žmonės su proto negalia kompiuterio pagalba gali mokytis rašyti, individualiai klausyti mėgstamą muziką, žiūrėti patinkančius filmukus. Kompiuterio naudojimas su socialinių darbuotojų pagalba skatina domėtis nauja informacija, atrasti įdomius dalykus.

Telefoniniai pokalbiai – dar viena skaitmeninė priemonė, lengvinanti socialinių darbuotojų komunikaciją su asmenimis, turinčiais proto negalią. Tai padeda žmonėms su proto negalia jaustis saugiau ir žinoti, kad kilus sudėtingai situacijai, jie galės susisiekti su savo socialine darbuotoja: *SD3: „Kilus problemoms, susiskambiname ir kalbame. <...> Paskambina net naktį, bet tai geriau nei stresuoti ir būti nežinioje.“* Tai gali padėti žmonėms su proto negalia išvengti nelaimių ar streso. Socialinės darbuotojos įvardijo, kad telefoniniai pokalbiai gali būti kaip laiko planavimo priemonė, nes susiskambinus su paslaugų gavėju iš anksto, galima tikslingiau susiplanuoti veiklas. Be to, telefoniniai pokalbiai padeda palaikyti glaudesnę ryšį, išpildyti žmonių su proto negalia bendravimo poreikius tuomet, kai socialines paslaugas teikiantis specialistas yra toli ar dėl kitų priežasčių negali atvykti.

Dirbdamos su klientų grupėmis, socialinės darbuotojos pasitelkia projektorių, kad norimą informaciją galėtų rodyti didesnei auditorijai: SD8: „Projektorius, kad informacija būtų matoma visiems. <...> Net ir tekstą lengvai suprantamos kalbos ar kokį lankstinuką galima parodyti per projektorių“. Ši priemonė patogi tuo, kad galima rodyti darbelių pavyzdžius, filmukus, lankstinukus ir kitokio pobūdžio informaciją. Kai kuriems žmonėms su proto negalia ji gali pasirodyti aiški, o kai kuriems gali tekti viską paaiškinti individualiai. Rodant informaciją visiems bendrai, tie, kurie nesupranta, galima paaiškinti ir taip sutaupyti laiko. Projektoriaus naudojimas perteikiant tam tikrą informaciją yra patogus ir laiką taupantis būdas dirbant su klientų grupėmis.

Apžvelgus visas subkategorijas, galima teigti, kad socialiniai darbuotojai gan aktyviai naudojami skaitmeninėmis priemonėmis, dalindamiesi informacija su žmonėmis, turinčiais proto negalią. Padedant ieškoti informacijos, dominančios žmonės su proto negalia, dažniausiai naudojami kompiuteriai. Esant reikalui, su paslaugų gavėjais susisiekiama telefoniniais skambučiais. Dirbant su klientų grupėmis, visiems aktuali informacija parodoma per projektorių. Skaitmeninės priemonės padeda socialiniams darbuotojams vykdyti efektyvesnę veiklą, labiau sudominant žmones su proto negalia.

Asmenų su proto negalia komunikacijos su aplinka būdai

Šioje kategorijoje atsispindi asmenų su proto negalia komunikacijos su aplinka būdai. Rezultatai pateikti 3.2.1.4 lentelėje.

3.2.1.4 lentelė. *Kategorija: asmenų su proto negalia komunikacijos su aplinka būdai*

Subkategorija	Pagrindimas
Darbinės veiklos	SD2: „Kad vyktų socializacija didesnė, nes namuose tai... <...> Tiesiog, kad galėtų palaikyti, išlaikyti tuos turimus darbinius įgūdžius, gauti kažkokių naujų, kad būtų kitoj aplinkoj ir prie to priprastų.“ SD5: „Iš pradžių vyksta stebėjimas to asmens, po to bendravimas, po to žiūrima, kokius įgūdžius jis turi ir kokius darbinius įgūdžius jam dar galima suteikti ir į kokią pusę jis linksta.“ SD6: „Bando nepalaikyti ryšio su aplinka kol nepradedi duoti tam tikrų grupinio darbo užduočių, kad žmogus daugiau įsijungtų ir bendrautų su aplinkiniais.“ SD8: „Knygose daug skirtingų lipdukų padaryta kurie kalba apie skirtingas sritis ir juos gali klijuoti, dėlioti, spalvinti. <...> Jeigu yra išmokyti paveikslėliais, tai irgi gali parodyti kitiems paveikslėliais, juos spalvindami išreikšti jausmus.“
Kalbėjimas	SD5: „Komunikuojam daugiausiai kalbėdami. Kalbamės, aiškiname.“ SD8: „Kalbasi... Kalbasi ženklais kartais. <...> Lieka tik tas kalbėjimo būdas, pasakymo būdas.<...> Ir dar turėjom patirčių, kai žmogus kalba, bet savo kalba. Kai jis labai konkrečiai žino, koks žodis ką reiškia.“ SD9: „Turiu vieną žmogutį, kuris neturi problemų su komunikacija, aktyviai komunikuoja. <...> Visus užkalbina.“

Paklaustos apie žmonių su proto negalia naudojamus komunikacijos su aplinka būdus, socialinės darbuotojos nurodė darbinių veiklų svarbą žmonėms su proto negalia. Buvo įvardinta, kad

per veiklą žmogus gali įsitraukti į bendravimą su aplinkiniais: *SD6: „Bando napalaikyti ryšio su aplinka kol nepradedi duoti tam tikrų grupinių užduočių, kad žmogus daugiau įsijungtų ir bendrautų su aplinkiniais.“* Bendros užduotys padeda geriau pažinti aplinkinius, suvokti savo vaidmenį tarp jų. Darbinės veiklos žmonėms su proto negalia padeda išlaikyti socializaciją, jau turimus įgūdžius, išmokyti naujų dalykų. Viena tyrimo dalyvė pabrėžė, kad atlikdami darbinę veiklą – spalvindami ir klijuodami lipdukus tam skirtose knygelėse, žmonės su proto negalia gali transliuoti aplinkiniams savo jausminę būseną. Tokiu atveju žmonės, esantys šalia, gali suprasti žmogaus su negalia emocijas, kurių kitu būdu jis negebėtų išreikšti.

Dažniausiai žmonių su proto negalia naudojamą komunikacijos būdą su aplinka specialistės įvardijo kalbėjimą. Kartais jis gali būti ne toks tikslus ir rišlus kaip norėtusi, tačiau dažnai su jais bendraujantys yra pripratę prie kalbėjimo specifikos supranta, ką žmonės su negalia nori pasakyti: *SD8: „Kalbasi... Kalbasi ženklais kartais. <...> Lieka tik tas kalbėjimo būdas, pasakymo būdas.<...> Ir dar turėjom patirčių, kai žmogus kalba, bet savo kalba. Kai jis labai konkrečiai žino, koks žodis ką reiškia.“* Komunikuodamas ženklais, žmogus su proto negalia gali tiksliai parodyti socialinėms darbuotojos arba kitiems aplinkiniams, ką nori pasakyti. Kiekvienas kalbėjimo būdas yra labai vertingas, nes užtikrina nenutrūkstamą komunikaciją su aplinkiniu pasauliu. Žmonės su proto negalia kalba ir savo susigalvotais žodžiais, kurių reikšmę žino jie patys ir su jais dažnai bendraujantys asmenys. Šis gebėjimas dalintis informacija itin svarbus, kai turima negalė neleidžia įsiminti žodžių.

Išanalizavus interviu metu gautus atsakymus, galima teigti, kad žmonės su proto negalia informacija dalinasi dalyvaudami darbinėse veiklose ir kalbėdami. Įgūdžių palaikymas ir darbinės užduotys skatina asmenis pradėti bendravimą ir skatina neužsidaryti savyje, leidžia aplinkiniams labiau juos pažinti. Tai patvirtina ir Akkerman, Kef ir Meininger (2017) teiginiai (žr. p. 16). Kalbėjimas skatina tiesiogiai komunikuoti net ir sugalvotais žodžiais, kurių reikšmę žino aplinkiniai. Tai atveria galimybę žodžiu perduoti informaciją tiems, kam sudėtinga arba neįmanoma išmokyti žodžių.

Socialinių darbuotojų profesiniai įgūdžiai

Kalbant apie socialinių darbuotojų profesinius įgūdžius dalinantis informacija ir komunikuojant su asmenimis, turinčiais proto negalią, analizuojama empatija, gebėjimas įvertinti žmogų, psichologinių dalykų išmanymas, patikimumas, emocinio atsparumo svarba, konsultavimo, betarpiško bendravimo, gebėjimo palaikyti ir ugdyti įgūdžius svarba, konfliktų valdymo ir įsitraukimo aspektai. Rezultatai pateikiami 3.2.1.5 lentelėje.

3.2.1.5 lentelė. *Kategorija: socialinių darbuotojų profesiniai įgūdžiai*

Subkategorija	Pagrindimas
---------------	-------------

Psichologijos išmanymas	<p>SD1: „Dalyvavau psichikos sveikatos gerinimo metodų mokymuose, krizinių situacijų įveikos, savivertės didinimo mokymuose, kurie labai reikalingi mano veikloje.“</p> <p>SD2: „Reikia labai gerai pažinti žmogų, jo vidinį pasaulį.“</p> <p>SD2: „Kiekvieną dieną jie vis kitokie. Tai įtakoja daug veiksnių. Ir negalia, ir nuotaika. Nuotaikų kaita pas juos labai didelė. <...> Tu kiekvieną dieną matai klientą ir jauti, kokia jo nuotaika.“</p> <p>SD5: „Visą laiką viską reikia pateikti švelniai, kad jam nebūtų kažkokios blogos emocijos po to.“</p>
Empatija	<p>SD1: „Visų pirma, labai svarbu jiems parodyti nuoširdumą, priėmimą.<...> Jie tai labai jaučia ir vertina.“</p> <p>SD3: „Galbūt empatiją, pagrinde.“</p> <p>SD5: „Socialinis darbuotojas turi suprasti, atjausti šitą žmogų.<...>Visą laiką reikia tą žmogų nuraminti, paguosti, apsikabinti...“</p> <p>SD6: „Svarbiausias tai būtų empatija, nes labai svarbu suprasti žmogų.“</p> <p>SD7: „Empatija, žinoma. Draugiškumas ir visi kiti geri bruožai. Jie tikrai labai tai jaučia.“</p> <p>SD8: „Empatiškas, be abejonės, turi norėti pažinti kitą žmogų.“</p>
Patikimumas	<p>SD2: „Pirmiausiai reikia būtinai užmegzti ryšį su šiais klientais ir tik tada tu gali pradėti bendravimą. <...> Kai su aplinkiniais tiesiog trūksta bendravimo, jie ne visada gali pasitikėti kuo nors.“</p> <p>SD4: „Jiems svarbu saugi aplinka, darni komanda.“</p> <p>SD7: „Aišku, sąžiningumas, nes daug kas nuo to priklauso.“</p>
Emocinis atsparumas	<p>SD1: „Tas priėmimas asmens tokio, koks jis yra - labai svarbus. Reikia vertinti jo unikalumą, kartais nekreipti dėmesio į savo paties emocijas ir bendrauti su žmogumi kaip su sau lygiu.“</p> <p>SD2: „Kursai būna apie streso valdymą <...> Juose mokoma kaip atsipalaiduoti, kaip neperdegti, kas yra būdinga mūsų darbe. Tai labai svarbūs profesiniai įgūdžiai.“</p> <p>SD8: „Man atrodo, žmogus <...> turi būti kantrus. <...> Kažkokia siekiamybė bus pasiekta ne taip greitai, mokymasis vyks lėčiau, todėl gali reikti palaukti, neskubėti.“</p>
Konsultavimas	<p>SD2: „Labai svarbu skatinimas, pokalbiai. Kalbamės kiekvieną dieną. Tiesiog vyksta tas bendravimas nuo ryto iki vakaro. <...> Kalbama apie tai, kas gražu, kas negražu, kas tinka, kas netinka, kaip reikia elgtis, kažkokio mandagumo.“</p> <p>SD3: „Jiems labiausiai reikia patarimų. <...> Kai tu pastoviai darai, tu matai, kiek atsiveria, kiek gali žmogus paaugti, išsiskleisti. <...> Vyksta mokymas, betarpiškas bendravimas ir, aš manau, per daug metų ką nors naudingo išmoksta.“</p> <p>SD7: „Viskas aš jiems – ir draugė, ir mama, ir bendraujame visada. Jeigu reikia – klausia ko nors telefonu, jeigu reikia – atvažiuoju.“</p> <p>SD9: „Juos reikia išklaudyti, jiems reikia patarimų: padėk, patark, pakonsultuok kažkokiu klausimu. <...> Konsultuoji, tarpininkauji tarp visų institucijų, į kurias reikia nuvykti. Tai savivaldybė, Užimtumo tarnyba, Sodra.“</p>
Įgūdžių palaikymas ir ugdymas	<p>SD2: „Yra tam tikri įgūdžiai ugdomi. Ir higieniniai, ir darbiniai įgūdžiai. Pačios matot, kokius darbus daro: ir pjausto, ir lipdo, ir spalvina. Tai šie dalykai yra dėka to, jog jie čia lankosi.“</p> <p>SD5: „Reikia suteikti jam tokios tvirtybės, kad jis nebijotų, stengtųsi kažką daryti, kad jam pavyktų.“</p> <p>SD6: „Po truputėlį jiems taikyti darbinius įgūdžius, mokyti, kažkiek prisiliesti prie socialinių įgūdžių, kad jie galėtų aplinkoje būti savarankiškesni. <...> Žmonės turi mokėti atstovauti save tam tikrose organizacijose, įstaigose.“</p>
Įsitraukimas	<p>SD5: „Reikia įsijausti į žmogaus su negalia situaciją ir bendrauti kaip su lygiaverčiu asmeniu. Šie žmonės labai jautrūs. Jie tiesiog jaučia kiekvieną, pavyzdžiui, nelaiku išstartą žodį į jų pusę.“</p>

	<p>SD8: „Manau, kad turi būti aktyvus dirbdamas su jais. Iš tos pusės, kad šiems žmonėms reikia to judesio, išjudinimo. <...> Tikrai atrodo, kad jie per mažai pažįsta pasaulio, per mažai pažįsta žmonių. Reikia tokio darbuotojo, kuris norėtų užsukti viską, kartu kažkur eiti.“</p> <p>SD9: „Sakyčiau, reikia mokėti nusibrėžti aiškias ribas. Ir tam tikri išbandymai, santykio supratimas, koks čia tas santykis kursis. Reikia labai įsigilinti į žmogaus su proto negalia situaciją.“</p>
--	---

Šioje temoje siekta išsiaiškinti, kokie socialinių darbuotojų profesiniai įgūdžiai yra svarbiausi komunikuojant su žmonėmis, turinčiais proto negalią. Žvelgiant į informančių pateiktus atsakymus, galima suprasti, kad jų profesinėje veikloje labai svarbu išmanyti psichologinius aspektus: SD2: „Kiekvieną dieną jie vis kitokie. Tai įtakoja daug veiksnių. Ir negalia, ir nuotaika. Nuotaikų kaita pas juos labai didelė. <...> Tu kiekvieną dieną matai klientą ir jauti, kokia jo nuotaiką.“ Psichologinių žinių taikymas profesinėje veikloje padeda pastebėti blogą paslaugų gavėjo savijautą, bent truputį užkirsti kelią blogos nuotaikos atsiradimui, išvengti konfliktinių situacijų. Interviu dalyvės mano, kad suvokiant žmogaus su proto negalia psichologiją, galima įsigilinti į jo vidinį pasaulį, padėti spręsti susiklosčiusias konfliktines situacijas. Socialinių darbuotojų turimos psichologinės žinios gali padėti didinant paslaugų gavėjų savivertę bei siekiant išvengti nesusipratimų bendraujant neapdairiai, ne laiku ar ne vietoje pasakius komentarą sugadinti žmogaus nuotaiką. Komunikacija su žmonėmis, turinčiais proto negalią, turi būti apgalvota ir tikslinga.

Empatija – labai svarbus socialinių darbuotojų profesinis įgūdis nuolat bendraujant su žmonėmis. Be jos komunikacija su žmonėmis, turinčiais proto negalią, netektų sklandumo: SD1: „Visų pirma, labai svarbu jiems parodyti nuoširdumą, priėmimą. <...> Jie tai labai jaučia ir vertina.“ Žmonės su proto negalia labai greitai supranta, kai su jais bendraujama apsimestinai ir nenuoširdžiai. Socialinis darbuotojas turi gebėti atjausti kitą žmogų. Kartais tenka paguosti, nuraminti, apsikabinti. Draugiškas ir nuoširdus bendravimas su socialinių paslaugų gavėjais kuria pasitikėjimo socialiniu darbuotoju jausmą ir gerina abipusę komunikaciją.

Patikimumas buvo įvardintas kaip profesinis įgūdis, naudojamas įgauti paslaugų gavėjų pasitikėjimą: SD2: „Pirmiausiai reikia būtinai užmegzti ryšį su šiais klientais ir tik tada tu gali pradėti bendravimą. <...> Kai su aplinkiniais tiesiog trūksta bendravimo, jie ne visada gali pasitikėti kuo nors.“ Žmonėms su proto negalia itin svarbu supančioje aplinkoje jaustis saugiai. Šie klientai nejučiomis pastebi, kai darbuotojų komandoje vyksta nesutarimai, todėl darni specialistų, teikiančių socialines paslaugas komanda taip pat prisideda prie saugumo pojūčio. Apklaustos socialinės darbuotojos įvardino, jog svarbu elgtis sąžiningai, nes sugriovus pasitikėjimą žmonių su proto negalia akivaizdoje, tampa labai sunku jį susigrąžinti.

Žvelgiant į informančių pateiktus atsakymus, kaip svarbus profesinis įgūdis išryškėjo specialistų emocinis atsparumas. Plėtojant komunikaciją su asmenimis, turinčiais proto negalią, reikia

būti išsiugdžius emocinį atsparumą: *SD1: „Tas priėmimas asmens tokio, koks jis yra - labai svarbus. Reikia vertinti jo unikalumą, kartais nekreipti dėmesio į savo paties emocijas ir bendrauti su žmogumi kaip su sau lygiu.“* Socialiniame darbe su žmonėmis, turinčiais proto negalią, susiduriama emocinėmis perkrovomis, stresu, kuomet neina nuspėti paslaugų gavėjų poelgių. Emociškai atsparūs specialistai turi galimybę komunikuoti su klientu be nuostatų, geba neperdegti nuo savo veiklos. Labai svarbu, kad siekiant užsibrėžtų veiklos tikslų, socialiniai darbuotojai būtų kantrūs ir priimtų nesėkmes, kurios yra neišvengiamos. Emocinis atsparumas padeda komunikuoti su paslaugų gavėjais neperduodant savo nerimo ir streso.

Dirbant su asmenimis, turinčiais proto negalią, labai svarbus yra profesinis konsultavimo įgūdis. Jį įvardijo beveik pusė tiriamųjų. Žmonės su proto negalia socialines darbuotojas laiko autoritetais, tad nuolat klausia patarimų: *SD3: „Jiems labiausiai reikia patarimų. <...> Kai tu pastoviai darai, tu matai, kiek atsiveria, kiek gali žmogus paaugti, išsiskleisti. <...> Vyksta mokymas, betarpiškas bendravimas ir, aš manau, per daug metų ką nors naudingo išmoksta.“* Betarpiškai bendraudami, socialiniai darbuotojai pastebi, ko labiausiai reikia išmokti žmogui su proto negalia. Jie gali stebėti jo progresą, pokyčius asmeniniame gyvenime ir ką nors patarti. Socialiniai darbuotojai savo klientus moko mandagumo, konsultuoja, kaip derėtų elgtis vienoje ar kitose situacijose. Interviu metu paaiškėjo, kad labai daug konsultacijų žmonėms su proto negalia reikia einant į įvairias įstaigas, tokias kaip Sodra, savivaldybė. Konsultuodami paslaugų gavėjus įvairiais klausimais, socialiniai darbuotojai turi išmanyti daugybę gyvenimiškų sferų.

Apklausiant interviu dalyves tapo aišku, jog socialiniams darbuotojams, dirbantiems su žmonėmis, turinčiais proto negalią, svarbu yra gebėti palaikyti ir ugdyti klientų įgūdžius. Ugdomas paslaugų gavėjų savarankiškumas, jie mokomi atstovauti save visuomenėje: *SD6: „Po truputėlį jiems taikyti darbinius įgūdžius, mokyti, kažkiek prisiliesti prie socialinių įgūdžių, kad jie galėtų aplinkoje būti savarankiškesni. <...> Žmonės turi mokėti atstovauti save tam tikrose organizacijose, įstaigose.“* Taikydami darbinius įgūdžius, žmonės su proto negalia išmoksta dirbti komandoje, ugdo socialinius įgūdžius, tampa labiau pasitikintys savimi. Socialiniai darbuotojai paslaugų gavėjus skatina laikytis higienos normų, aktyviai užsiimti rankdarbiais. Savo palaikymu specialistai suteikia asmenims su proto negalia vidinės tvirtybės tobulėti ir stengtis dėl gerų rezultatų.

Dar vienas ne mažiau svarbus socialinių darbuotojų profesinis įgūdis yra įsitraukimas į paslaugų gavėjo situaciją. Aktyvūs ir įsitraukiantys darbuotojai gali padėti žmonėms, turintiems proto negalią, susipažinti su aplinka ir geriau ją suvokti: *SD8: „Manau, kad turi būti aktyvus dirbdamas su jais. Iš tos pusės, kad šiems žmonėms reikia to judesio, išjudinimo. <...> Tikrai atrodo, kad jie per mažai pažįsta pasaulio, per mažai pažįsta žmonių. Reikia tokio darbuotojo, kuris norėtų užsukti viską, kartu kažkur eiti.“* Lydimas socialinio darbuotojo, žmogus su proto negalia jaučiasi žymiai drąsiau ir

gali geriau pažinti tam tikrus dalykus. Įsitraukdami į klientų situacijas, specialistai turi lygiavertiškai bendrauti, nes apsimetinėjimas ar netinkamas žodis į paslaugų gavėjo pusę gali sugadinti tarpusavio santykius. Be to, svarbu, kad darbuotojas sugebėtų įsigilinti į žmogaus su proto negalia situaciją ir nusibrėžtų bendravimo ribas. Tada komunikuojant nekils nesklandumų.

Taigi, aiškinantis socialiniams darbuotojams reikalingus profesinius įgūdžius, galima pastebėti, kad labiausiai reikalingi yra empatija, psichologinės žinios ir patikimumas. Saugant save nuo perdegimo sindromo, labai svarbus emocinis atsparumas. Darbo efektyvumo didinimą vystant empatinius gebėjimus pabrėžia Gerdes (2011) (žr. p. 19). Žmonėms su proto negalia nuolat reikia ką nors patarti, tad itin reikalingas yra gerai išvystytas konsultavimo profesinis įgūdis. Komunikuojant su asmenimis, turinčiais proto negalią, reikia gebėti palaikyti ir ugdyti jų darbinius įgūdžius, o norint, kad klientas geriau pažintų supantį pasaulį, tenka įsitraukti į jo gyvenimą ir aktyviai su juo dalyvauti iniciatyvose ar kitose veiklose. Genienė (2020) pažymi, kad savarankiškumo formavimas, glaudi visuomenės ir žmonių su proto negalia komunikacija gali būti laikoma kertine negalios sumažinimo prielaida (žr. p. 10). Profesiniai įgūdžiai padeda suprasti kliento situaciją, suvokti darbo su asmeniu svarbą jo gyvenimui ir tikslingai vykdyti veiklą.

3.2.2 Būdai, kuriais socialiniai darbuotojai susidoroja su sunkumais, kylančiais perduodant informaciją asmenims su proto negalia

Šioje temoje analizuojama, kokiais būdais socialiniai darbuotojai įveikia iššūkius, atsirandančius perduodant informaciją žmonėms su proto negalia. Aptariamoms intervium metu išryškėję komunikaciją apsunkinančios priežastys ir jų įtakoti sunkumai. Ieškoma sunkumų sprendimo būdų ir aiškinamasi, kaip profesinės kompetencijos mokymai padeda spręsti kylančias problemas.

Priežastys, apsunkinančios informacijos perdavimą žmonėms su proto negalia

Šioje kategorijoje siekiama išsiaiškinti, kokios priežastys lemia apsunkintą komunikaciją atsiradimą ir informacijos perdavimo trikdžius. Rezultatai pateikti 3.2.2.1 lentelėje.

3.2.2.1 lentelė. Kategorija: priežastys, apsunkinančios informacijos perdavimą žmonėms su proto negalia

Subkategorija	Pagrindimas
Ribotas mąstymas	SD1: „Pažinimo procesas grindžiamas <...> dėmesiu, atmintimi ir mąstymu. Tai gebėjimas analizuoti, sintezuoti, lyginti, o proto negalią turinčių asmenų mąstymo procesai yra daugiau ar mažiau sutrikę.“ SD2: „Vien dėl to suvokimo riboto. <...> Yra gebėjimų „lubos“ ir niekur aukščiau neužlipsi...“ SD4: „Kas iš to, kad žmogus ras tą informaciją. Jis nesugeba jos perskaityti ar nesugeba suprasti, kas parašyta tame tekste.“ SD7: „Labai dažnai iš pirmo karto jie nesupranta, jiems dažnai reikia tą patį pakartoti. <...> Iki smulkmenų reikia dažnai ir daug kartot. Arba ateina pasitikslinti patys.“ SD9: „Svarbiausia tai, kad jie kartais patys nesupranta pateiktos informacijos. Tu nori pasakyt viena, o jie supranta visiškai kitaip.“
Visuomenės požiūris	SD3: „Dėl jų negalios ir požiūrio į tai. Kalbant apie visuomenę, mes dar truputį turim keistis šiuo klausimu.“ SD5: „Aš manau, kad visuomenės požiūris dar pas mus yra nepasiekęs tokio lygio, kad žmonės bendrautų su žmonėmis su negalia kaip su sau lygiaverčiais. <...> Turėtų kuo daugiau komunikuoti, kuo daugiau bendrose šventėse dalyvauti ir daugiau dėmesio parodyti šioms žmonėms.“ SD8: „Man atrodo, kodėl sunku užtikrinti tą komunikaciją, tai todėl, kad yra labai atskiros visuomenės grupės. Yra visuomenė ir yra žmonės su proto negalia. Tiesiog nėra to kontakto didelio, vienas kito nepažįsta ir tada automatiškai tampa sunkiau bendrauti. <...> Žmonės su negalia turi savo kalbą, elgiasi neįprastai visuomenės priimtiems standartams, kartais išgaudina.“ SD9: „Aišku, priklauso ir nuo aplinkinių ta komunikacija, nuo visuomenės požiūrio – kaip visuomenė žiūri į šiuos žmones, kaip juos priima. Vieni su jais bendrauja, <...> o kiti į juos žiūri kaip į nurašytus.“
Per mažas lengvai suprantamos kalbos vartojimas	SD4: „Viskas yra kompiuterizuota, įsivaizduokit, ateina žmogus su proto negalia, <...> kuris neturi kompiuterio ir jam pasako, kad visa informacija va – kompiuteryje, visa informacija internete. Tai tokiems žmonėms, praktiškai, be pagalbos neįmanoma prieiti prie informacijos ir ją suvokti.“ SD6: „Ne visi gali suprasti bendrąją kalbą parašytus tekstus, pasinaudoti šiuolaikinėmis technologijomis. Dėl to kartais sudėtinga jiems gauti tą informacijos prieinamumą.“

	SD8: „Labai mažai yra rašoma naujienų lengvai suprantama kalba, tokių kasdienių kur žmogus galėtų paskaityti. Tai ta informacija, nors jos ir atsiranda, bet grožinės literatūros knygų nėra labai daug. Ji yra labai ribota tam tikrose sferose.“
--	--

Interviu metu paaiškėjo, kad informacijos perdavimą asmenims su proto negalia labai apsunkina jų ribotas mąstymas. Dėl sutrikusių mąstymo procesų žmonėms su proto negalia neina tinkamai priimti informacijos iš aplinkos: SD1: „Pažinimo procesas grindžiamas <...> dėmesiu, atmintimi ir mąstymu. Tai gebėjimas analizuoti, sintezuoti, lyginti, o proto negalių turinčių asmenų mąstymo procesai yra daugiau ar mažiau sutrikę.“ Dėl šios priežasties paslaugų gavėjai negeba sukcentruoti dėmesio, analizuoti ar lyginti gautą informaciją. Dėl riboto suvokimo jiems neįmanoma suprasti sudėtingai pateikiamos informacijos. Pasak interviu dalyvių, neužtenka surasti reikalingą informaciją. Jeigu žmogus negali perskaityti teksto arba suvokti jo prasmės, kelias informacijai yra užkertamas. Socialinės darbuotojos dažnai kelis kartus pakartoja informaciją, kad žmogus su proto negalia tinkamai ją priimtų. Būna atvejų, kai specialistai nori pasakyti viena, o paslaugų gavėjai suvokia visai kitaip. Tada reikia įsigilinti į žmonių su proto negalia suvokimą ir pateikti informaciją kitokiu būdu.

Dar vienas veiksnys, lemiantis žmonių su proto negalia komunikacijos sunkumus, yra visuomenės požiūris. Kad ir kaip būtų gaila, netinkamas visuomenės požiūris vis dar trukdo jiems jaustis tvirtai: SD9: „Aišku, priklauso ir nuo aplinkinių ta komunikacija, nuo visuomenės požiūrio – kaip visuomenė žiūri į šiuos žmones, kaip juos priima. Vieni su jais bendrauja, <...> o kiti į juos žiūri kaip į nurašytus.“ Socialiniai darbuotojai stebi tendenciją, kad nemaža visuomenės dalis vis dar laikosi nuostatų, per mažai bendrauja su žmonėmis, turinčiais proto negalią, per retai juos kviečia į bendruomeninius renginius: SD5: „Aš manau, kad visuomenės požiūris dar pas mus yra nepasiekęs tokio lygio, kad žmonės su neįgaliaisiais bendrautų kaip su sau lygiaverčiais. <...> Turėtų kuo daugiau komunikuoti, kuo daugiau bendrose šventėse dalyvauti ir daugiau dėmesio parodyti šioms žmonėms.“ Priimdami asmenis su proto negalia į bendruomenių gretas, žmonės žymiai prisidėtų prie jų komunikacijos su aplinka skatinimo. Žmonės su proto negalia turi išskirtinį elgesį, nepriimtina visuomenės standartams, o tai vis dar kai kuriuos gąsdina. Dėl šiuos priežasties reikia skirti ypatingą dėmesį šių asmenų įtraukčiai į visuomenę.

Kitas dalykas, trukdantis žmonėms su proto negalia sklandžiai pasiekti informaciją yra per mažas lengvai suprantamos kalbos vartojimas. Informantės pasigenda kasdienių naujienų, grožinės literatūros, pritaikytos asmenims su proto negalia: SD8: „Labai mažai yra rašoma naujienų lengvai suprantama kalba, tokių kasdienių kur žmogus galėtų paskaityti. Tai ta informacija, nors jos ir atsiranda, bet grožinės literatūros knygų nėra labai daug. Ji yra labai ribota tam tikrose sferose.“ Šis informacijos sklaidos ribotumas trukdo asmenims su proto negalia sužinoti naujienas, mėgautis

grožinės literatūros tekstais. Be to, interviu atsakymuose atsispindi nuomonė, kad ne visi internetiniai puslapiai pritaikyti naudotis žmonėms su negalia. Tai apsunkina informacijos prieinamumą, nes proto negalią turintys asmenys negali be pagalbos rasti jiems reikalingus dalykus.

Apibendrinant galima teigti, kad yra kelios svarbios priežastys, trukdančios tinkamai perduoti informaciją žmonėms su proto negalia. Ribotas paslaugų gavėjų mąstymas apsunkina socialinių darbuotojų abipusę komunikaciją. Tai patvirtino Belva ir Matson (2012) teiginį: protinė negalia išsiskiria kalbos, motorikos, pažinimo trūkumais ir socialinių įgūdžių nesiformavimu. Šiems dalykams sąveikaujant su gyvenimiškais scenarijais, atsiranda problemų asmens veikloje ir bendravime su aplinkiniais (žr. p. 13). Dėl neigiamo visuomenės požiūrio specialistams sudėtinga skatinti žmonių su proto negalia savarankiškumą, o per mažas lengvai suprantamos kalbos vartojimas yra priežastis, dėl kurios dauguma informacijos nepasiekia asmenų su negalia. Dėl šios priežasties, anot Anča ir Neimane (2014), pasaulyje pirmaujačios šalys vysto socialinę politiką, paremtą kiekvieno asmens su negalia vertingumu (žr. p. 14).

Sunkumai, kylantys perduodant informaciją asmenims, turintiems proto negalią

Perduodant informaciją ir komunikuojant dažnai kyla sunkumai. Norint juos tinkamai spręsti, reikia išsiaiškinti, kas įtakoja jų atsiradimą. Apklaustos socialinės darbuotojos pateikė dažniausiai kylančius iššūkius. Interviu metu gauti rezultatai pateikti 3.2.2.2 lentelėje.

3.2.2.2 lentelė. *Kategorija: sunkumai, kylantys perduodant informaciją žmonėms su proto negalia*

Subkategorija	Pagrindimas
Pasitikėjimo stoka	SD5: „Manau, kad labai daug ką sudaro pasitikėjimo darbuotojais stoka. Aš manau, kad, jeigu asmuo pasitikės darbuotoju, tai tam darbuotojui nebus sunku asmeniui perteikti visą informaciją.“ SD6: „Žmonės daug laiko prabuvę dienos centruose bijo eiti į visuomenę ir komunikuoti, bendrauti, nes viskas atrodo labai baisu. Visi žmonės atrodo bauginantys. <...> Tas nepažinimas, atrodo, yra pats pagrindinis stabdis.“ SD8: „Kol tu pažįsti žmogų, ne visada pažinti ir sekasi... Turi keltis kažkokius tikslus, įgauti jo pasitikėjimą, kad suprasti, ko žmogus nori, kad nebūtų primestų dalykų.“
Užsidarymas savyje	SD1: „Mes jiems sutvarkome laiką, gyvenimą, pinigus, socialinę veiklą, valgi, poilsį ir kita. <...> Jiems neleidžiama patiems susitvarkyti su sunkumais. <...> Toks elgesys juos dar labiau nutolina nuo socialinės realybės, skatina užsisklęsti savyje ir dar labiau didina socialinius sunkumus.“ SD6: „Vieni asmenys būna susikaustę, kiti nenorintys per daug bendrauti, atsiverti, tarpusavyje komunikuoti.“ SD7: „Labai dažnai žmogus būna pats savyje užsidaręs, nesako daug ko. Labai dažnai neužkalbintas gali nekaltėti, nebendrat nei su darbuotoju, nei tarpusavyje.“
Konfliktinės situacijos	SD1: „Iškyla įvairių konfliktinių situacijų tarp vienas kito. Vienas pyksta, kad kitas „burzgia“, o kitas kalba ištiesai ir kažką erzina.“ SD2: „Dažnokai atsiranda kokių piktumų tarp dienos centro lankytojų. Susipykę užsidaro savyje, nenori bendrauti, tada ir žodį „išpešti“ sunku.“ SD9: „Būna, aišku, tų konfliktų, būna nesusikalbėjimų, būna nesusipratimų.“

Aiškinantis, kokie iššūkiai dažniausiai kyla perduodant informaciją žmonėms su proto negalia, interviu metu akcentuota pasitikėjimo aplinka ir darbuotojais stoka: *SD5: „Manau, kad labai daug ką sudaro pasitikėjimo darbuotojais stoka. Aš manau, kad, jeigu asmuo pasitikės darbuotoju, tai tam darbuotojui nebus sunku asmeniui perteikti visą informaciją.“* Pasitikėjimas padeda socialinį darbuotoją laikyti autoritetu ir lengviau iš jo perimti informaciją. Dar atsiskleidė nuomonė, kad asmenys su proto negalia nuolat lankydami tose pačiose įstaigose ir atlikdami vienodas veiklas, atsiriboja nuo visuomenės, o tuomet kiti žmonės juos baugina. Kitokios aplinkos nepažinimas tampa stabdžiu komunikacijai ir informacijos priėmimui. Socialiniams darbuotojams reikia nemažai laiko ir pastangų, kad pažintų klientą, žinotų, kokios informacijos jam reikia ir kokiais būdais geriausia su juo komunikuoti.

Dar vienas trukdis informacijos pasiekiamumui žmonėms su proto negalia yra užsidarymas savyje. Interviu dalyvių nuomone, darbuotojai per daug darbų atlieka už žmones su negalia. Esant įgalinimo trūkumui, laikui bėgant, paslaugų gavėjai užsidaro savyje: *SD1: „Mes jiems sutvarkome laiką, gyvenimą, pinigus, socialinę veiklą, valgi, poilsį ir kita. <...> Jiems neleidžiama patiems susitvarkyti su sunkumais. <...> Toks elgesys juos dar labiau nutolina nuo socialinės realybės, skatina užsisklęsti savyje ir dar labiau didina socialinius sunkumus.“* Atsiradus socialiniams sunkumams, žmonės su proto negalia jaučiasi atstumti, jie nenori priimti informacijos. Apklaustų socialinių darbuotojų klientai dažnai nenori iš karto atsiskleisti, specialistams tenka kantriai bendrauti su jais kol žmonės su proto negalia atsiveria komunikacijai.

Vykdamas veiklas, neišvengiamai kyla konfliktinių situacijų, skatinančių susierzinimą ir žmonių su proto negalia emocinės būklės pablogėjimą: *SD1: „Iškyla įvairių konfliktinių situacijų tarp vienas kito. Vienas pyksta, kad kitas „burzgia“, o kitas kalba ištiesai ir kažką erzina.“* Kai tarpusavyje konfliktuoja paslaugų gavėjai, socialinis darbuotojas turi ieškoti būdų, kaip spręsti susiklosčiusią sudėtingą situaciją. Kartais pasitaiko nesusipratimų tarp darbuotojų ir klientų, tačiau jie turi būti profesionaliai sprendžiami ieškant paslaugų gavėjui tinkamiausios išeities. Įsiplieskus nesutarimams, reikia kuo skubiau juos spręsti, nes tai gali turėti ilgalaikių pasekmių bendravimo kokybei.

Apibendrinant interviu metu gautus teiginius, galima daryti išvadą, kad žmonių su proto negalia pasitikėjimo darbuotojais ir aplinka stoka lemia informacijos perdavimo sunkumus. Tai patvirtina Dybicz ir Phillip (2012) teiginį, kad socialinis darbas iš kitų profesijų išsiskiria tuo, jog jo neįmanoma vykdyti nesukūrus gero santykio su klientu (žr. p. 19). Daug įtakos turi paslaugų gavėjų užsidarymas savyje, skatinantis komunikacijos stagnaciją. Gailienės (2015) teigimu, proto negalią turintis žmogus greitai suvokia, kad su juo bendraujama dirbtinai. Tuomet jam tampa sunku kurti pasitikėjimu grįstą ryšį (žr. p. 16). To pasekoje gali susiklostyti konfliktinės situacijos, neigiamai veikiančios tarpusavio santykius.

Sunkumų perduodant informaciją sprendimo būdai

Siekiant tinkamai bendrauti ir dalintis informacija, reikia spręsti kilusius sunkumus. Šioje kategorijoje aprašomi tyrimo dalyvių išskirti sunkumų, atsirandančių komunikuojant, sprendimo būdai. Rezultatai pateikti 3.2.2.3 lentelėje.

3.2.2.2 lentelė. *Kategorija: sunkumų perduodant informaciją sprendimo būdai*

Subkategorija	Pagrindimas
Kalbėjimas	SD4: „Sakoma, kad turi būti ramus, švelnus balsas. Negali būti stalo trankymas ir panašiai, nes tai sukelia stresą ir elgesio sutrikimus asmenims su proto negalia.“ SD5: „Bendraujam ir kalbamės. Naujovę kokią sužinom, tai pasidalinam.“ SD6: „Pasakau, kokios veiklos ir kokią valandą vyksta, kad jie žinotų ir būtų lengviau.“ SD9: „Aš kalbu. Kartais tenka labai daug kalbėti. <...> Dažniausiai su proto negalia žmonėms tenka ne vieną kartą paaiškinti tą patį, kad kiltų mažiau nesklandumų.“
Situacijų analizė	SD1: „Mes analizuojame susiklosčiusias situacijas, jas aptariame, apsvairstome, tada patariame, leidžiame žmonėms išsikalbėti.“ SD2: „Matom jų būseną, jų norus, nes tie norai per dieną keičiasi nežinia kiek kartų. Nuotaikos keičiasi labai dažnai.“ SD3: „Pagal jų negalios ypatumus reikia suvokti, ką jie gali, o ko negali.“ SD4: „Svarbiausia atsižvelgti į kiekvieną, į jų gebėjimus ir padėti tą informaciją suvokti jiems prieinamu būdu. <...> Tas individualus priėjimas prie kiekvieno, surandant tą būdą kaip perteikti informaciją, kad ją priimtų ir, kad jos neatmestų, jog ji nesukeltų elgesio sutrikimų - labai svarbu.“
Komandinis darbas	SD1: „Ir aš manau, kad svarbiausia yra kurti teigiamą atmosferą, kad žmonės jaustų vieningumą iš darbuotojų pusės.“ SD2: „Visada galim kreiptis ir išsakyti savo problemas. Tada kartu sprendžiam, darom susirinkimus . <...> Vienu žodžiu, palaikom, visada suprantam, o to palaikymo labiausiai ir reikia.“ SD3: „Visada gauname pagalbą, jeigu reikia, ar iš pavaduotojos, ar iš direktorės.“
Įtrauktis į visuomenę	SD3: „Stengiamės kuo daugiau eiti į renginius, dalyvauti šventėse. Kur tik mūsų nepamatysi... Juk tai leidžia žmonėms suvokti aplinką ir bendrauti su ja.“ SD7: „Kai negalime dėl ko nors gražiai susitarti, einame pasivaikščioti ir stebime, kaip gatvėje elgiasi kiti žmonės.“ SD8: „Dažnesnisėjimas į visuomenę, mokymasis, kaip joje reikia būti. Einam į muziejus, einam į kavines, aiškinamės, kaip reikia elgtis vieniems su kitais, bendrauti. Tai patyriminis metodas, <...> susipažinimas su visuomene.“

Anot interviu dalyvių, nesklandumų bendraujant galima išvengti nuolat kalbant su žmonėmis, turinčiais proto negalią. Kalbėjimas padeda labai tiksliai paaiškinti, kas turima galvoje: SD9: „Aš kalbu. Kartais tenka labai daug kalbėti. <...> Dažniausiai su proto negalia žmonėms tenka ne vieną kartą paaiškinti tą patį, kad kiltų mažiau nesklandumų.“ Žodine komunikacija galima pasitikrinti, ar žmogus teisingai suprato tai, kas norėta pasakyti. Socialiniai darbuotojai pasako klientams naują informaciją, patikslina, kas ir koku metu vyks, kad žmonės su negalia nepatirtų streso. Kalbant iš balso tonas turi būti švelnus ir priimtinas paslaugų gavėjui, kad jis galėtų išgirsti, kas jam sakoma.

Žinoma, kad sunkumų perduodant informaciją gali padėti išvengti situacijų analizė. Bendraudami su klientais, socialiniai darbuotojai leidžia jiems išsipasakoti, analizuoja išgirstą informaciją. Tokiu būdu galima stebėti žmonių su proto negalia poreikius ir norus, kurie per dieną gali keistis kelis kartus. Įsigilindami į negalios ypatumus, socialiniai darbuotojai gali atitinkamai komunikuoti su negalia turinčiais žmonėmis: *SD4: „Svarbiausia atsižvelgti į kiekvieną, į jų gebėjimus ir padėti tą informaciją suvokti jiems prieinamu būdu. <...> Tas individualus priėjimas prie kiekvieno, surandant tą būdą kaip perteikti informaciją, kad ją priimtų ir, kad jos neatmestų, jog ji nesukeltų elgesio sutrikimų - labai svarbu.“* Tinkamai bendraujant ir prisitaikant prie asmens su proto negalia asmeninių savybių, galima išvengti nesklaidumų ir perteikti jam reikalingiausią informaciją.

Interviu metu paaiškėjo, kad sėkmingo informacijos perdavimo žmonėms su proto negalia garantu socialinės darbuotojos laiko komandinį darbą. Joms atrodo svarbu, kad paslaugų gavėjai jaustų teigiamą atmosferą iš darbuotojų pusės: *SD1: „Ir aš manau, kad svarbiausia yra kurti teigiamą atmosferą, kad žmonės jaustų vieningumą iš darbuotojų pusės.“* Tai parodytų tinkamos komunikacijos pavyzdį žmonėms su proto negalia. Jie suprastų, kad yra apsupti kompetentingų darbuotojų, kurios savo tarpusavio bendravimu įtakoja draugišką paslaugų gavėjų komunikaciją. Kalbėdamos apie sunkumus, specialistės svarbiu momentu laiko administracijos pagalbą ir kolegų supratimą. Tai padeda dalintis gerą patirtimi ir nekartoti klaidų.

Be viso to, socialinės darbuotojos mano, kad vengiant sunkumų, susijusių su informacijos perdavimu, reikia imtis aktyvios paslaugų gavėjų įtraukties į visuomeninį gyvenimą. Renginiai, šventės ir kitos iniciatyvos leidžia žmonėms su proto negalia geriau suvokti aplinką. Kylant bendravimo sunkumams, specialistės sako, jog rodo paslaugų gavėjams kitų žmonių bendravimo modelius tiesiog eidamos su jais pasivaikščioti: *SD7: „Kai negalime dėl ko nors gražiai susitarti, einame pasivaikščioti ir stebime, kaip gatvėje elgiasi kiti žmonės.“* Asmenys su proto negalia sėkmingai priima pavyzdžius ir jais vadovaujasi. Taikant patyriminį metodą lankantis viešose vietose ir dalyvaujant socialiniame gyvenime, žmonės su proto negalia mokosi tinkamai bendrauti.

Apibendrinus gautas subkategorijas, išskiriančias komunikavimo metu kylančių sunkumų sprendimo būdus, galima daryti išvadą, kad kalbėjimasis yra tiesiausias kelias sprendžiant susidariusias bendravimo kliūtis. Ugdyimo plėtotės centro puslapyje (2012) pabrėžiama, kad siekiant aiškumo, reikia stengtis perfrazuoti teiginius arba klausimus, klausantis žmogaus su proto negalia, patarima sutelkti visą dėmesį į jo minčių dėstymą. Būtina įsitikinti, ar asmuo suprato jam sakomą informaciją, o tai reikia padaryti pakartojant klausimą (žr. p. 13). Situacijų analizė padeda darbuotojams tinkamai reaguoti į paslaugų gavėjų reakcijas ir jas priimti. Komandinis darbas pasitarnauja palaikant kolegas ir rodant bendravimo pavyzdį žmonėms su proto negalia. Dar labai svarbu įtrauktis į visuomenę, mažinanti asmenų su negalia atskirtį ir didinant aplinkos suvokimą.

Profesinės kompetencijos mokymų nauda perteikiant informaciją žmonėms su proto negalia

Profesinės kompetencijos mokymai suteikia daug naujų žinių ir idėjų darbuotojams, kaip perteikti informaciją ir naudotis naujovėmis. Rezultatai pateikti 3.2.2.4 lentelėje.

3.2.2.3 lentelė. *Kategorija: profesinės kompetencijos mokymų nauda*

Subkategorija	Pagrindimas
Naujovių pritaikymas	SD4: „Komunikacijos būdai ir priemonės tobulėja lygiai kaip ir viskas šiai dienai. Tai mokomės naujų darbo palengvinimo būdų pasitelkiant informacinių technologijų naudojimą, kurie padeda komunikuoti su šia klientų kategorija.“ SD5: „Po mokymų pasitelkiant skaitmenines technologijas, galima daug lengviau išspręsti įvairiausias problemas.“ SD8: „Vilniaus universitete buvo sukurtas kursas apie lengvai suprantamą kalbą, kuris buvo labai tikslingai nukreiptas į tai, kaip kurti lengvai suprantamą kalbą, kaip ją naudoti, kam ji naudinga ir tikslinga.“ SD9: „Tai visada kažką naujo, prasmingo ir naudingo išsineši. Buvau bendravimo seminare apie klientus su proto ar psichinėmis negaliomis. Išgirdau nemažai naujų dalykų, kuriuos pritaikau profesinėje veikloje.“
Idėjos informacijos perteikiamumui	SD2: „Gauname tokių žinių, kad darbuotojui būtų galima kuo lengviau bendrauti su dienos centro lankytoju pateikiant atlikti įvairias užduotis, šie mokymai ir daug psichologinių idėjų duoda.“ SD6: „Po mokymų klientams galima perteikti daugiau informacijos su pavyzdžiais. Tarkim, perkant kažkokius daiktus sudėtinga perskaityti etiketes ar suvokti kainas. Tai jiems padedame rodydami informacinius lankstinukus. Ši praktika buvo akcentuota viename seminare.“ SD7: „Daug mokymų yra apie santykio kūrimą, kas, man atrodo, ir padeda atsirasti komunikacijai. <...> Parodoma, kaip reikia bendrauti, atrasti kitą žmogų.“

Paklaustos apie profesinių kompetencijų mokymų metu gautą naudą komunikuojant su žmonėmis, turinčiais proto negalią, socialinės darbuotojos akcentavo gaunamas naujas žinias apie naujovių komunikacijos srityje taikymą. Tobulėjant informacijos perteikimo priemonėms, tenka pasitelkti informacines technologijas, apie kurias vis dažniau pasakojama seminaruose. Po jų galima lengviau susidoroti su iššūkiais, atsirandančiais ieškant ir perduodant informaciją paslaugų gavėjams. Interviu metu pasidžiaugta, jog Vilniaus universitete sukurtas kursas apie lengvai suprantamą kalbą: *SD8: „Vilniaus universitete buvo sukurtas kursas apie lengvai suprantamą kalbą, kuris buvo labai tikslingai nukreiptas į tai, kaip kurti lengvai suprantamą kalbą, kaip ją naudoti, kam ji naudinga ir tikslinga.“* Tokio pobūdžio informacija labai svarbi skatinant socialinius darbuotojus vis dažniau komunikuoti žmonėms su proto negalia lengvai suprantama kalba. Mokymuose išgirsta informacija pasiekia didelę auditoriją specialistų, tad labai svarbu nuolat atnaujinti mokymų programas ir pritaikyti prie kintančių darbo sąlygų.

Be to, interviu metu paaiškėjo, kad socialinės darbuotojos labai vertina informacijos perteikimą lengvinančias idėjas, kuriomis gali dalintis mokymų metu. Jų teigimu, mokymai suteikia

daug psichologinių žinių, pateikia pasiūlymų tikslingam darbui dienos centruose su proto negalia turinčiais asmenimis, pateikia idėjų, kaip svarbu perteikti informaciją asmenims su proto negalia: SD6: „*Po mokymų klientams galima perteikti daugiau informacijos su pavyzdžiais. Tarkim, perkant kažkokius daiktus sudėtinga perskaityti etiketes ar suvokti kainas. Tai jiems padedame rodydami informacinius lankstinukus. Ši praktika buvo akcentuota viename seminare.*“ Naujų idėjų pritaikymas profesinėje veikloje yra naudingas paslaugų gavėjams, nes jie taip pat tobulėja. Mokymų metu specialistams suteikiama specifinių žinių apie santykio kūrimą su klientu, kuris yra komunikacijos pagrindas.

Apžvelgus profesinės kompetencijos mokymų naudos subkategorijas, galima teigti, kad mokymai turi didelę naudą socialinių darbuotojų žinių ir įgūdžių tobulinimui. Gebėjimas taikyti naujoves ir unikalios idėjos informacijos perteikimui padeda sklandžiau susidoroti su profesinėje veikloje kylančiais sunkumais, kurie yra neišvengiami.

3.2.3 Projektų ir nevyriausybinių sektoriaus veiklos, prisidedančios prie asmenų su proto negalia komunikacijos pasiekiamumo didinimo

Šioje temoje analizuojama, kokios informacijos perteikimo priemonės žmonėms su proto negalia taikomos projektinėse veiklose ir iniciatyvose. Aprašomi jų privalumai ir trūkumai, išryškėjantys socialinių darbuotojų profesinėje veikloje. Apžvelgiami interviu dalyvių siūlymai projektinių veiklų tobulinimui.

Projektuose ir iniciatyvose naudojamos informacijos perdavimo priemonės

Socialinių darbuotojų dalyvavimas projektinėse veiklose svarbus ieškant galimybių gerinti paslaugų teikimą. Projektinių veiklų metu naudojamos priemonės dažnai prisideda prie informacijos ir komunikacijos perdavimo asmenims su proto negalia. Šias priemones galime matyti 3.2.3.1 lentelėje.

3.2.3.1 lentelė. *Kategorija: projektuose ir iniciatyvose naudojamos informacijos perdavimo priemonės*

Subkategorija	Pagrindimas
Užimtumo veiklos	SD1: „Vykdėme projektą „Gera psichoemocinė sveikata – mūsų siekiamybė“. Įsirengėme relaksacijos kambarį, kuriame vykdomos kvapų, vaizdų, muzikos terapijos, mokomės atsipalaiduoti.“ SD3: „Viena iš sudėtingesnių projekto dalių buvo Ebru edukacijos. <...> Tai skatindavo klientus daugiau sužinoti apie savo jausmus.“ SD4: „Buvo toks projektas „Kavos galia“. Tikras kavos aparatas važinėjo įtaisytas mašinoje ir neįgalieji darė kavą. <...> Dar važiuojom į parkus dirbti. <...> Jiems ten davė aprangas, grėblius, žirkles kokiai nors šakai nupjauti. Buvo puikus laikas socializacijai ir pažinčiai su pasauliu.“ SD9: „Atsirado grupinio gyvenimo namai – žmonės gyvena grupėmis namuose. <...> Kiti gyventojai persikėlė į apsaugotus būstus. Tai projekte „Nuo globos link galimybių“ dalyvauju tiesiogiai. Stebiu tendenciją, kad žmonės čia gauna daug daugiau buitinių žinių nei įstaigoje.“
Lengvai suprantamos kalbos pasiekiamumo didinimas	SD5: „Projekte „Nuo globos link galimybių“ dalyvaujantys asmenys sukelti iš socialinės globos namų į apsaugotus būstus ir grupinio gyvenimo namus. <...> Atėjus į naują vietą jiems sunku adaptuotis, nes socialinės globos namuose viską už juos darydavo darbuotojai. <...> Čia turi patys išmokyti ir pasidaryti geriau ar blogiau, todėl darbuotojai viską stengiasi paaiškinti jiems suprantama kalba.“ SD7: „Šioje vietoje yra ta sėkmės istorija, kad apsaugotame būste jiems tikrai geriau nei socialinės globos įstaigoje, čia jie labai daug naujo išmoka, turi daugiau galimybių domėtis informacija.“ SD8: „Aš esu pati prisidėjusi prie knygos „Mano vardas yra Marytė“ teksto rengimo. <...> Kiek aš dirbu su jais - matau tą naudą, matau, kad jie mokosi, jie sužino naujų žodžių, jiems lengviau skaityti tuos tekstus, informacija juos labiau pasiekia.“

Analizuojant interviu dalyvių atsakymus projektuose ir iniciatyvose taikomas informacijos prieinamumo priemonės žmonėms su proto negalia, informantės teigė, kad labai dažnai pasitelkiamos įvairios užimtumo veiklos. Taikomos priemonės, skatinančios paslaugų gavėjus gauti informaciją apie savo jausmus, emocinę būseną. Tam įrengiami relaksacijos kambariai, organizuojami Ebru meno užsiėmimai. Viena informantė papasakojo apie savo patirtį dirbant projektuose, kurie organizavo darbinės veiklas žmonėms su proto negalia: *SD4: „Buvo toks projektas „Kavos galia“. Tikras kavos aparatas važinėjo įtaisytas mašinoje ir neįgalieji darė kavą. <...> Dar važiuoju į parkus dirbti. <...> Jiems ten davė aprangas, grėblius, žirkles kokiai nors šakai nupjauti. Buvo puikus laikas socializacijai ir pažinčiai su pasauliu.“* Iš tokio atsakymo galima suprasti, kad užimtumas ir socialinių ryšių kūrimas dirbant padeda gauti informaciją apie aplinkinį pasaulį ir kitų žmonių lūkesčius žmonių su negalia atžvilgiu. Be to, kalbant apie projektą „Nuo globos link galimybių: bendruomeninių paslaugų plėtra“ socialinės darbuotojos pastebi, kad gyvendami apsaugotame būste ar grupinio gyvenimo namuose žmonės su proto negalia labiau įtraukiami į buitines darbų atlikimą ir greičiau mokosi.

Informantės pastebi, kad naujausiuose projektuose vis dažniau skatinamas lengvai suprantamos kalbos naudojimas. Viena iš interviu dalyvių papasakojo savo patirtį rengiant lengvai suprantamos kalbos tekstą: *SD8: „Aš esu pati prisidėjusi prie knygos „Mano vardas yra Marytė“ teksto rengimo. <...> Kiek aš dirbu su jais - matau tą naudą, matau, kad jie mokosi, jie sužino naujų žodžių, jiems lengviau skaityti tuos tekstus, informacija juos labiau pasiekia.“* Džiugu, kad specialistai patys mato savo darbo naudą žmonėms su proto negalia. Tai dar labiau skatina inicijuoti projektus ar labiau prisidėti prie visuomenės švietimo šia svarbia tema. Informantės akcentuoja, jog grupinio gyvenimo namuose bei apsaugotuose būstuose gyvenantys asmenys su proto negalia iš darbuotojų lengviau priima jiems specialiai adaptuotą informaciją. Iš to galima spręsti, kad institucinės globos pertvarkos politika prisideda prie galimybių žmonėms su proto negalia lengviau pasiekti lengvai suvokiamą informaciją.

Apibendrinant galima teigti, kad projektinės veiklos ir iniciatyvos turi didelę teigiamą reikšmę socialinių darbuotojų įdirbiui informacijos perdavimo žmonėms su proto negalia srityje. Projektų metu organizuojamos užimtumo veiklos prisideda prie žmonių su negalia informacijos pasiekiamumo didinimo, o lengvai suprantamos kalbos vartojimo skatinimas veda link visuomenės, kurioje žmonės su proto negalia jausis saugūs ir nepriklausomi.

Kategorija - iniciatyvų ir projektų privalumai

Interviu metu siekta išsiaiškinti, kokius iniciatyvų ir projektų privalumus įžvelgia socialiniai darbuotojai. Rezultatai pateikti 3.2.3.2 lentelėje.

3.2.3.2 lentelė. *Kategorija: iniciatyvų ir projektų privalumai*

Subkategorija	Pagrindimas
Įtrauktis į visuomenę	SD1: „Vertinu tikrai labai gerai, nes projektai palengvina įtrauktį į visavertiškesnį gyvenimą.“ SD2: „Mes esam aktyvūs, matomi. <...> Mus mato parodose, iniciatyvose, derliaus šventėse, parkuose...“ SD6: „Žmonės su proto negalia galima įjungti į tą bendruomeniškumą, kad jie galėtų kurti, daryti ir būti matomi. <...> Tarkim, einant puošti medelius veduosi žmonės, kad jie būtų lygūs su visais.“ SD7: „Dabar jau žino kur bibliotekos, sužinojo, kur parduotuvėje maistas stovi ir tokius paprastus dalykus.“
Didesnis dėmesys kiekvienam asmeniui	SD2: „Tai čia pats geriausias dalykas gauti platesnes terapijas, veiklas, užimtumą. Každą naujo jiems, kažkokius edukacinius užsiėmimus.“ SD7: „Čia gauna kiekvienas asmeninio dėmesio, kiekvienas savotiškas. Kiekvieną reikia pažinti, suprasti ir tada jie tikrai daugiau įsitraukia į buities reikalus.“ SD9: „Mano merginos per Užimtumo tarnybą baigė valytojų kursus, po to prisiregistravo Užimtumo tarnyboje. <...> Dabar siekia kažkur įsidarbinti. Tai joms labai naudinga asmeniškai.“

Interviu metu tiriamosios atskleidė, kad iniciatyvos ir projektai turi daug teigiamų pusių žmonių su proto negalia komunikacijos prieinamumo didinimui. Daugiausiai buvo minimas įtrauktis į visuomenę privalumas. Projektų ir iniciatyvų dėka žmonės gali matyti, kad asmenys su proto negalia yra kūrybingi, talentingi ir aktyvūs: *SD6: „Žmonės su proto negalia galima įjungti į tą bendruomeniškumą, kad jie galėtų kurti, daryti ir būti matomi. <...> Tarkim, einant puošti medelius veduosi žmonės, kad jie būtų lygūs su visais.“* Aktyvus dalyvavimas bendruomeniniame gyvenime yra sėkmės garantas siekiant pažinti aplinką ir į ją įsiliesti. Projektinių veiklų metu žmonės su proto negalia dalyvauja veiklose, skatinančiose pažinti kiekvienam svarbius objektus. Tai atvėrė galimybes savarankiškai apsipirkti, lankytis renginiuose.

Interviu metu paaiškėjo, kad socialinės darbuotojos projektines veiklas laiko galimybe žmonėms su proto negalia gauti asmeninio dėmesio. Pirma - įtrauktis į darbo rinką – kai žmonės su negalia gali baigti kursus ir pradėti darbo paieškas: *SD9: „Mano merginos per Užimtumo tarnybą baigė valytojų kursus, po to prisiregistravo Užimtumo tarnyboje. <...> Dabar siekia kažkur įsidarbinti.“* Asmenų su proto negalia įsidarbinimas yra jų kelio link savarankiško gyvenimo pradžia. Antra – asmeninis dėmesys projektinių veiklų metu skiriamas žmonių su proto negalia žinioms apie jiems prieinamus užimtumus, terapines veiklas.

Apibendrinant galima daryti išvadą, kad didžiausi projektinių veiklų privalumai yra žmonių su proto negalia įtrauktis į visuomenę, skatinanti domėjimąsi supančia aplinka. Tai pabrėžia Angelova-Mladenova (2017) teiginiu, jog įtrauktis į visuomenę svarbi kiekvienam žmogui su proto negalia, nes taip ugdomas visuomeniškumas (žr. p. 16). Itin svarbu, jog veiklų metu skiriamas

didesnis dėmesys kiekvienam projekto dalyviui, padedantis įgyvendinti asmeninius žmogaus su proto negalia poreikius. Ši mintis taip pat pabrėžiama Valstybinėje audito ataskaitoje 2020 (žr. p. 17).

Iniciatyvų ir projektų trūkumai

Aptariant projektų ir iniciatyvų, skirtų asmenų su proto negalia komunikacijos ir informacijos priėmimo skatinimui trūkumus, buvo aptariamoms tobulintinos projektinių veiklų vietos. Rezultatai matyti 3.2.3.3 lentelėje.

3.2.3.3 lentelė. *Kategorija: iniciatyvų ir projektų trūkumai*

Subkategorija	Pagrindimas
Poreikių neatitikimas	SD1: „Ne visiems jie atitinka jų poreikius. <...> Kas vienam tinka, kitam gali visai neatliepti poreikio.“ SD2: „Žinoma, ne visos projekto veiklos finansuojamos. Tai čia kaip visada su finansais šiek tiek problemų yra.“ SD5: „Kai žmogus atkeliamas į grupinio gyvenimo namus ar apsaugotą būstą, turi būti vykdomas pritaikytas užimtumas, toks kaip aš sakau „abėcėlė nuo A iki Ž“ apie buitį. Tokių žinių jiems labai trūksta.“ SD9: „Sunkumų pradžioje apsaugotame būste buvo daug. <...> Viskas buvo nauja, buvo nežinoma. Reikėjo viską pačiai sužinot.“
Visuomenės palaikymo stoka	SD3: „Kaip ir visiems naujiems dalykams visuomenė turi „priaugti“ prie šių projektų, kad juos tinkamai priimtų.“ SD6: „Kai mato, kad aplinkiniai nenori bendrauti, žmonės su proto negalia užsidaro. <...> Atsiranda nerimas, kitiems būna sunku orientuotis aplinkoje.“ SD9: „Žinoma, sumažėjo neigiamas požiūris, bet dar vistiek yra. Sutinkam kur turi žmonės nuostatų ir su įsidarbinimu žmonėms, dabar jau gyvenantiems savarankiškai, sudėtinga.“
Tekstų lengvai suprantama kalba kūrimo trūkumas	SD4: „Paslaugų gavėjams kartais patiems įdomu paskaityti apie vykdomus projektus, bet jie tiksliai negali suvokti žiniasklaidoje pateikiamos informacijos apie projektus.“ SD8: „Norėtusi, kad būtų daugiau iniciatyvų tokių ne oficialių. Kurie oficialūs, pagal priimtą naują įstatymą turi būti parengti lengvai suprantama kalba. <...> Norėtusi apie kasdieninę informaciją, žinias.“ SD9: „Buvo tų sunkumų su institucijom bendradarbiaujant. Buvo iššūkių su Užimtumo tarnyba.“

Apžvelgus tiriamųjų atsakymus, galima matyti, kad vienu iš trūkumų tiriamosios laiko poreikių neatitikimą: SD1: „Ne visiems jie atitinka jų poreikius. <...> Kas vienam tinka, kitam gali visai neatliepti poreikio.“ Tuomet, kai projekto programa neatitinka daugelio žmonių su proto negalia poreikių, veiklos tampa neįdomios ir neaktualios, žmonės nenori jose lankytis ir negauna reikiamos naudos. Tokiu atveju projekto tikslas pasiekiamas tik mažumos pagalba. Dar vienas išskirtas trūkumas – finansų poreikių neišpildymas. Jeigu projektas finansuojamas nedaug, tenka kviesti mažiau kvalifikuotus specialistus, naudoti mažiau kokybiškas medžiagas arba sumažinti dalyvių

skaičių. Tai trukdo gauti reikiamas žinias socialiniams darbuotojams bei suteikti žmonėms su proto negalia kokybiškas paslaugas.

Kad ir kaip būtų keista, tačiau tiriamosios kaip vieną iš projektų trūkumų išskyrė visuomenės palaikymo stoką. Žmonės su proto negalia noriai komunikuoja su pasauliu, ieško galimybių tobulėti, bet tie, kurie jiems galėtų padėti, ne visada tai nori daryti: *SD9: „Žinoma, sumažėjo neigiamas požiūris, bet dar vistiek yra. Sutinkam kur turi žmonės nuostatų ir su įsidarbinimu žmonėms, dabar jau gyvenantiems savarankiškai, sudėtinga.“* Kai žmonės su proto negalia pajaučia neigiamą požiūrį, jie pradeda nerimauti, gali tapti sudėtinga orientuotis aplinkoje. Informančių nuomone, visiems naujiems dalykams visuomenė turi subręsti, ne išimtis ir žmonių su proto negalia projektų plėtra.

Viena tiriamoji pasigenda paprastų, kasdieniškų naujienų vertimo į lengvai suprantamą kalbą. Projektuose dalyvaujantys žmonės su proto negalia negali paskaityti naujienų, aprašymų ir kitų jiems įdomių dalykų: *SD8: „Norėtusi, kad būtų daugiau iniciatyvų tokių ne oficialių. Kurie oficialūs, pagal priimtą naują įstatymą turi būti parengti lengvai suprantama kalba. <...> Norėtusi apie kasdieninę informaciją, žinias.“* Kasdieninės naujienos lengvai suprantama kalba skatintų žmones su proto negalia labiau domėtis, kas vyksta šalyje, mieste. Dėl lengvai suprantamos kalbos trūkumo žmonėms su proto negalia atsiranda sunkumų komunikuojant su įvairiomis institucijomis, jiems reikia socialinių darbuotojų pagalbos.

Apibendrinant susidaro įspūdis, kad projektinės veiklos turi tobulintinų vietų. Projektinių veiklų metu ne visiškai išpildomi projekto dalyvių poreikiai signalizuoja apie trūkstamą rezultatų pasiekimą. Visuomenės palaikymo stoka rodo, kad dar reikia šviesti žmones apie žmonių su proto negalia teises. Laužackas ir Pukelis (2018) rašo apie būtinybę socialiniams darbuotojams aktyviai bendradarbiauti su institucijomis ar juridiniais asmenimis, įrodant lengvai suprantamos kalbos diegimo būtinybę viešajame sektoriuje (žr. p. 18). Tekstų lengvai suprantama kalba trūkumas nurodo, į ką pirmiausiai reikia atkreipti dėmesį kuriant sklandžią komunikacijos sistemą asmenims su proto negalia.

Informančių išsakyti projektinių veiklų pasiūlymai

Naujos projektinės veiklos labai svarbios didinant informacijos pasiekiamumo ir komunikacijos galimybes žmonėms su proto negalia. Socialinės darbuotojos, remdamosis savo patirtimis ir turimomis žiniomis išsakė lūkesčius, kokius projektus, padedančius užtikrinti sklandesnę komunikaciją ir didinančius informacijos pasiekiamumą žmonėms su proto negalia, norėtų vykdyti.

Išsakyti tokie projektinių veiklų pasiūlymai:

- Projektas, skatinantis informacinių technologijų naudojimą darbe su žmonėmis, turinčiais proto negalia: *SD1: „Tai gal informacinių technologijų kažkokius platesnius sprendimus*

apibrėžiantys.“ Tai rodo, jog specialistams svarbu, kad perteikiant informaciją žmonėms su proto negalia būtų naudojamos skaitmeninės priemonės.

- Psichoemocinės sveikatos gerinimui skirtas projektas: *SD2: „Mūsų darbas orientuotas ne į kažkokį rezultatą, o į emociją. Tikslas, kad jie gerai praleistų laiką. Kai jie bus geros nuotaikos, bus lengviau ir paprasčiau susikomuoti.“* Šio projekto idėja orientuota į žmonių su proto negalia emocijas, teigiamą nusiteikimą bendravimui.

- Techninės bazės plėtojimą skatinantis projektas: *SD4: Kiekvienas centras, kiekviena organizacija, kuri dirba su neįgaliaisiais, būtų aprūpinta moderniom, naujom technologinėm priemonėm. <...>Kas yra sukurta ir naudojama Europos šalyse, tos visos komunikacinės priemonės, kad jų turėtų visi centrai.“* Šis projektas paskatintų naujų technologijų naudojimą informacijos pasiekiamumo didinimui teikiant paslaugas žmonėms su proto negalia.

- Savarankiško gyvenimo pradžiamokslis: *SD5: „Projektai galėtų būti nuo pradžiamokslio, nuo tos abėcėlės pradėdant. Kokios nors savarankiškumo pradžiamokslio programėlės galėtų būti kuriamos. Jie šiaip turi gabumų, tik jie užslopinti, nes viską už juos darė arba daro globėjai, darbuotojai.“* Šis projektas būtų naudingas žmonėms su proto negalia gauti informacijai apie dalykus, kurie leistų tapti nepriklausomais nuo darbuotojų ar globėjų, ugdytų savarankiškumą.

- Terapinės – technologinės priemonės: *SD6: „Pavyzdžiui, kad jiems būtų taikomos tos terapinės – technologinės priemonės, kad jie tiesiog prie kompiuterio galėtų lavinti, tarkim, savo atmintį, protą, nes yra be galo daug pratimų, užduočių, kurios jiems net palengvintų tą orientavimąsi aplinkoje.“* Šio projekto esmė orientuota į informacijos perteikimą ir jos įsisavinimo galimybes asmenims su proto negalia.

- Knygų lengvai suprantama kalba leidyba: *SD8: „Na, tai tų pačių knygų, man atrodo, turėtų daugiau rasti. <...> Knygos, kasdienė informacija, kas, man atrodo, daugiau svarbu nei oficiali, kurią dabar skuba parengti... Tai net svarbiau, kad pajusti tą visuomenės pulsą. Kad galėtų žmogus pajusti, jog yra visuomenės dalis, svarbiausia suprast, kas vyksta kasdien.“* Šis projektas labai padėtų asmenims su proto negalia suvokti supantį pasaulį, žinoti naujienas.

- Internetinės svetainės su lankytiniais objektais sukūrimas: *SD7: „Tas integravimas į kažkokią sukurta svetainę. Būtų faina - kultūriniai objektai pritaikyti, muziejai. <...> Žmogus galėtų ateiti ir pats susipažinti su kultūriniais dalykais.“* Šis projektas žmonėms su proto negalia padėtų geriau orientotis aplinkoje, gauti sociokultūrinių žinių ir jas panaudoti.

- Prekių ir paslaugų prieinamumo didinimas: *SD3: „Žmonės nesupranta, kas parašyta, nesuvokia nuolaidų lapeliuose. <...> Turi būt valstybinis projektas siekiant pritaikyti informaciją, kad žmogus kuo geriau jaustųsi visuomenėje ir norėtų ten pasilikti.“* Tokio pobūdžio projektas padėtų

žmonėms su proto negalia jaustis pilnaverčiais visuomenės nariais, gebėtų savarankiškai apsipirkti ir ugdytų finansinį raštingumą.

- Socialinės dirbtuvės (labiau į darbinę veiklą orientuota forma): *SD9: „Aš galvoju, kad daugiau atsidarytų socialinių dirbtuvių, kur jie galėtų daugiau įsitraukti į kažkias veiklas, užimtumus. Bet, kad tos veiklos būtų įdomios, įtraukiančios ir naudingos. <...> Jie tuose projektuose dalyvauja, užimtumuose dalyvauja, bet susiduriame su tokio žmonių nuvertinimu. Norėtusi, kad tų dirbtuvių būtų daugiau ir jos lavintų darbinius, o ne meninius įgūdžius. <...> Norėtusi, kad jie eitų dirbti prie kitų žmonių, pavyzdžiui, valytojos. Tada gautų kažkokį atlygį ir kartu dirbtų.“* Tokie projekto patobulinimai galėtų padėti žmonėms su proto negalia labiau įsitraukti į darbo rinką ir gauti tiesioginę informaciją apie darbą iš jų atliekančių specialistų.

Kiekvienas projekto pasiūlymas yra unikalus, skatinantis informacijos pritaikomumą žmonėms su proto negalia.

Apžvelgiant visus socialinių darbuotojų, teikiančių paslaugas žmonėms su proto negalia interviu, galima išskirti šiuos pagrindinius aspektus:

1. Socialiniai darbuotojai, dalindamiesi informacija ir didindami komunikacijos prieinamumą asmenims su proto negalia, taikosi prie individualių klientų poreikių, naudoja pagalbines priemones, tokias kaip piktogramos, paveikslėliai, nuotraukos;

2. Socialiniai darbuotojai lengvai suprantamą kalbą dažniausiai naudoja tiesioginėje komunikacijoje su žmonėmis, turinčiais proto negalią. Siekdami, kad informacija būtų priimta, kuria ramiai ir pasitikėjimu paremtą aplinką, integruodami informacines technologijas;

3. Žmonės, turintys proto negalią, informacija su aplinka keičiasi įvairiais būdais. Įgūdžių palaikymas ir darbinės užduotys skatina bendravimą. Kalbėjimas ir skaitmeninių priemonių naudojimas padeda gauti ir perduoti informaciją;

4. Tinkamam informacijos perdavimui ir priėmimui trukdo tokie veiksniai kaip ribotas mąstymas, skirtingi žmonių su proto negalia suvokimo lygiai, dėmesio nesutelktumas, visuomenės požiūris į žmones su negalia, per siauri lengvai suprantamos kalbos naudojimo mastai, nevysiškai pritaikytos skaitmeninės priemonės;

5. Socialiniai darbuotojai, perduodami informaciją ir siekdami užtikrinti sklandžią komunikaciją asmenims su proto negalia, susiduria su sunkumais. Labiausiai darbą trikdo pasitikėjimo darbuotojais stoka, paslaugų gavėjų užsidarymas savyje, klientų pažinimo stoka, konfliktinės situacijos;

6. Tobulinant socialinių darbuotojų žinias, gebėjimus ir įgūdžius perduodant informaciją asmenimis su proto negalia, labai svarbus dalyvavimas projektinėse veiklose ir iniciatyvose. Jų metu

gaunama žinių psichoemocinės sveikatos gerinimo sferoje, savarankiško gyvenimo įgūdžių mokyme, skaitmeninių priemonių naudojime, lengvai suprantamos kalbos vartojimo skatinime.

Tyrimo diskusija

Šio darbo tikslas, uždaviniai ir probleminiai klausimai buvo keliami tam, kad išsiaiškinti socialiniams darbuotojams reikalingas žinias, gebėjimus ir įgūdžius, reikalingus perduodant informaciją ir komunikaciją asmenims su proto negalia. Taip pat buvo siekiama sužinoti, kaip prie informacijos perdavimo žmonėms su proto negalia tobulinimo prisideda nevyriausybinis sektorius ir jo vykdomos ar inicijuojamos projektinės veiklos. Tyrimo metu paaiškėjo, kad interviu atsakymų analizės metu gauti rezultatai atspindi magistrinio darbo teorinės dalies teiginius ir sutampa su autorių mintimis.

Kalbintos interviu dalyvės paminėjo, kad vykdydamos profesinę veiklą su žmonėmis, turinčiais proto negalią, skatina juos susipažinti su nauja informacija naudodamos lengvai suprantamą kalbą. Tai daro prisitaikydamos prie individualių kiekvieno paslaugų gavėjo poreikių. Kartais specialistės naudoja piktogramas, paveikslėlius, nuotraukas, kuriais gali „lengva forma“ dalintis informacija su žmonėmis, turinčiais proto negalią. Tai vis greičiau tampa įprastu ir net būtinu informacijos būdu žmonėms su proto negalia. Aginskaitės (2024) teigimu, nuo 2024-ųjų, remiantis Lietuvos Respublikos asmens su negalia teisių apsaugos pagrindų įstatymu, Lietuvoje veikiančios viešosios institucijos privalo teikti informaciją visiems piliečiams prieinamais būdais (žr. p. 15). Tai didelis žingsnis žmonių su proto negalia teisių užtikrinimo srityje.

Interviu metu socialinės darbuotojos dalinosi patirtimis, kaip lengvina komunikaciją su asmenimis, turinčiais proto negalią. Siekdamas, kad klientai geriau jas išgirstų ir suvoktų sakomą informaciją, darbuotojos kuria ramią, jaukią ir neišblaškančią aplinką. Pasak jų, dažnai tenka naudotis informacinių technologijų pagalba: žmonės su proto negalia noriai stebi nesudėtingus informacinio pobūdžio filmukus internete, kai kurie skaito tekstus lengvai suprantama kalba. Šioje vietoje galima nesutikti su Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (2021) internetiniame puslapyje publikuotu teiginiu, jog daugeliui žmonių su negalia neprieinama skaitmeninė arba įprasto formato informacija, nes ji nepritaikyta pagal kiekvieno asmens individualius poreikius ir negalės tipą (žr. p. 21). Socialinės darbuotojos skatina klientų domėjimąsi skaitmeninių ryšio priemonių naudojimu. Apsaugotuose būstuose, grupinio gyvenimo namuose dirbančios socialinės darbuotojos įvardino, kad esant skubiems reikalams, su paslaugų gavėjais susisiekiama telefoniniais skambučiais.

Paklausus apie dažniausiai stebimus žmonių su proto negalia komunikacijos su aplinka būdus, informantės įvardino dalyvavimą darbinėse ir užimtumo veiklose, kuomet žmonės su proto negalia gali palaikyti ir ugdyti įgūdžius, atsiskleisti aplinkiniams. Šis atsakymas iliustruoja Akkerman, Kef ir Meininger (2017) mintį, jog reikia nuolat stebėti, kaip žmonės su proto negalia elgiasi užimtumo veiklų metu. Iš klausant jų nuomones apie darbinės veiklas, galima užtikrinti

savarankiškumo ir veiklumo poreikius. Žmonės, turintys proto negalia, tokiu būdu iškomunikuoja savo poreikius ir pasitenkinimą, tad priimant sprendimus ir organizuojant jiems veiklas, būtina į tai atsižvelgti (žr. p. 16). Socialinių darbuotojų, kurie vykdo daugiaplanę veiklą ir vertina klientų ryšį su aplinka bei socialinę situaciją, taiko socialines paslaugas ir užtikrina jų veiksmingumą veiklos svarbą taip pat aprašo Raudeliūnaitė ir Buškevičiūtė (2014) (žr. p. 18).

Interviu analizės metu atsiskleidė, jog svarbiausi socialinių darbuotojų profesiniai įgūdžiai, perduodant informaciją žmonėms su proto negalia yra empatija, psichologinės žinios ir patikimumas. Dar paminėtas emocinis atsparumas, leidžiantis be didelio streso išbūti sudėtingose situacijose. Specialistams dažnai tenka konsultuoti žmones su proto negalia, tad svarbu išmanyti daugelį sričių ir gebėti suteikti svarbiausią informaciją. Be viso to, reikia aktyviai dalyvauti iniciatyvose kartu su paslaugų gavėjais, ugdyti ir palaikyti jų darbinius įgūdžius. Šis tyrimo aspektas patvirtina Genienės (2020) mintį, jog savarankiškumo formavimas, glaudi visuomenės ir žmonių su proto negalia komunikacija yra kertinė negalios sumažinimo prielaida (žr. p. 10). Šie profesiniai įgūdžiai reikalingi norint įsigilinti į paslaugų gavėjų situacijas bei suvokti socialinės veiklos svarbą žmonių su proto negalia gyvenimams. Tyrimo rezultatas siejasi su teorinėje dalyje nurodyta J. R. Šinkūnienės (2012) mintimi, kad komunikacija su žmonėmis, turinčiais proto negalia, normalizuojama tuomet, kai pritaikoma individuali pagalbinės komunikacijos sistema, naudojamos alternatyvos jos tobulinime (žr. p. 10).

Perduodant informaciją asmenims su proto negalia, atsiranda iššūkių. Labiausiai veiklą trikdo ribotas paslaugų gavėjų mąstymas, kuomet prie kiekvieno kliento reikia prisitaikyti pagal jo individualius poreikius. Tai patvirtina teorinėje dalyje aptarta Belva ir Matson (2012) nuomonė, jog žmonės su proto negalia išsiskiria kalbos, motorikos, pažinimo trūkumais ir sunkumais formuojant socialinius įgūdžius. Šiems dalykams sąveikaujant su gyvenimo situacijomis, atsiranda problemų asmens su proto negalia veikloje bei santykiuose su aplinkiniais (žr. p. 13). Dar susiduriama su neigiamu visuomenės požiūriu, kuris trukdo įtraukčiai į visuomenines veiklas, žmonių su proto negalia pasitikėjimui savimi ir norui veikti socialiniame gyvenime. Nors vis dažniau kalbama apie lengvai suprantamos kalbos reikšmę, tačiau vis pasigendama jos naudojimo viešose erdvėse. Be to, interviu metu paaiškėjo, kad žmonių su proto negalia komunikacijai užtikrinti neigiamą poveikį turi asmenų, turinčių proto negalia, nepasitikėjimas darbuotojais ir supančia aplinka. Dėl to jie dažnai užsidaro savyje, konfliktuoja. Tai labai kenkia santykiams su aplinkiniais. Šis interviu analizės rezultatas patvirtina teiginį, jog žmogui su proto negalia itin svarbi socialinė parama. Specialistas turi parodyti, jog yra nuoširdus. Labai svarbu įgyti kliento pasitikėjimą (Gudžinskienė ir Driskienė, 2016) (žr. p. 19) Be to, pasitikėjimu grįstą ryšį pabrėžia Gailienė (2015) teigdama, kad suvokęs apsimestinį bendravimą, žmogus su proto negalia užsidarys savyje ir negalės sukurti normalaus ryšio (žr. p. 16)..

Analizuojant problemas ir darniai dirbant komandoje, galima išspręsti daugelį sunkumų ir mažinti žmonių su proto negalia atskirtį.

Tyrimo metu buvo išsiaiškinta, kad socialiniams darbuotojams teikti informaciją žmonėms su proto negalia padeda projektinių veiklų metu organizuojami užsiėmimai, žinių suteikia profesinių kompetencijų tobulinimo mokymai. Paslaugų gavėjams organizuojamų projektinių veiklų metu akcentuojama lengvai suprantamos kalbos svarba. Šis tyrimo rezultatas atitinka Anča ir Neimane (2014) teiginį, jog specialistai privalo apsaugoti žmones su proto negalia nuo atskirties ir diskriminacijos visuomenėje (žr. p. 13). Tai rodo, kad palaipsniui asmenys su proto negalia galės jaustis saugūs ir nepriklausomi. Nevyriausybinių organizacijų ir projektinės veiklos skatina didesnę asmenų su negalia įtrauktį į visuomenę, specialistai skiria individualų dėmesį kiekvienam projekto dalyviui, o tai padeda atliepti žmonių su proto negalia poreikius. Šis informantės atsakymas sutampa su Angelova-Mladenova (2017) nuostata, kad įtrauktis į visuomenę itin svarbi kiekvienam žmogui su proto negalia, siekiant ugdyti jo visuomeniškumą. Įsitraukti į socialinį gyvenimą žmonės su negalia gali dirbdami, lankydami užimtumus (žr. p. 16). Kita vertus, veiklose įžvelgiama nemažai taisytinių vietų, kurias reikia tobulinti didinant visuomenės palaikymą, kuriant daugiau tekstų ir literatūros lengvai suprantama kalba. Šiam tikslui pasiekti socialiniai darbuotojai turi vadovautis Laužacko ir Pukelio (2018) mintimi, jog specialistai, dalyvaudami informacijos sklaidoje asmenims su proto negalia, privalo aktyviai bendradarbiauti su valstybės, savivaldybės institucijomis, nevyriausybiniais sektoriumi, kitais fiziniais ir juridiniais asmenimis, teikiančiais pagalbą žmonėms su proto negalia (žr. p. 18).

Taigi, analizuojant tyrimo rezultatus, galima teigti, kad tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų mintys apie informacijos perteikimui asmenims su proto negalia reikalingus įgūdžius, žinias ir gebėjimus atitinka šio darbo teorinėje dalyje išdėstyta autorių nuomonė.

IŠVADOS

1. Vienas iš svarbiausių žmonių su proto negalia gyvenimo aspektų - informacijos prieinamumas ir sklandi komunikacija. Socialiniai darbuotojai, organizuodami savo veiklą ir teikdami paslaugas klientams, turi: išsigilinti į individualias asmens galimybes priimti ir suvokti informaciją, kuo dažniau naudoti lengvai suprantamą kalbą, stengtis supaprastinti komunikaciją, didinti asmenų su proto negalia įtrauktį į visuomenę, skatinti paslaugų gavėjų pasitikėjimą aplinkiniais, aktyvinti žmones su proto negalia per užimtumo veiklas ir motyvuoti įtraukiant į socialinį gyvenimą. Svarbu pabrėžti, jog tam reikalingos specialistų žinios, gebėjimai ir įgūdžiai: rėmimasis etikos normomis, empatija, draugiškas ir abipusiu pasitikėjimu grįstas ryšys su klientu.

2. Nevyriausybinės organizacijos turi didelę reikšmę žmonių su proto negalia informacijos pasiekiamumo didinimo srityje. Pagrindinės to priežastys yra: inovacijų siekimas, specialistų kompetencijų tobulinimas, dalyvavimas projektinėse veiklose, žmonių su proto negalia autoriteto kūrimas visuomenėje. Nevyriausybinių organizacijų veiklos pasekoje imamos vykdyti projektinės veiklos. Projektinių veiklų, skirtų informacijos pasiekiamumo žmonėms su proto negalia didinimui, siekiama: sukurti prieigą žmonėms su proto negalia prie kultūrinio turinio, organizuoti informacijos pateikimą ir aprūpinimą savišvietai reikalingais leidiniais. Projektinių veiklų metu kuriamos komunikaciją asmenims su proto negalia lengvinančios priemonės ir prisidedama prie socialinių darbuotojų kompetencijų tobulinimo šioje srityje.

3. Empirinio tyrimo duomenys atskleidė:

- socialiniai darbuotojai, komunikuodami su asmenimis, turinčiais proto negalią, dažnai naudoja lengvai suprantamą kalbą;
- Siekdami prisitaikyti prie individualių klientų poreikių, naudoja pagalbines priemones, tokias kaip piktogramos, paveikslėliai, nuotraukos;
- Norėdami būti geriau išgirsti ir suprasti, bendraudami su paslaugų gavėjais kuria ramią ir neišblaškančią aplinką, naudojami informacinių technologijų kuriamais patogumais;
- Skaitmeninės priemonės: kompiuteris, mobilusis telefonas, vaizdo kūrimo projektorius leidžia vykdyti efektyvesnę veiklą;
- Socialiniai darbuotojai žmones su proto negalia skatina bendrauti įtraukdami juos į darbines veiklas, užimtumus;
- Tiesioginę komunikaciją specialistai plėtoja kalbėdami su klientais jiems suprantamu būdu;

- Svarbiausi profesiniai įgūdžiai, reikalingi socialiniams darbuotojams, užtikrinant informacijos perdavimą žmonėms su proto negalia, yra empatija, gebėjimas taikyti psichologines žinias ir patikimumas.

4. Tyrimo metu paaiškėjo, kad socialiniams darbuotojams užtikrinti komunikacijos galimybes žmonėms su proto negalia trukdo: ribotos žmonių su proto negalia mąstymo galimybės, neigiamas visuomenės požiūris į žmones su proto negalia ir per mažas lengvai suprantamos kalbos vartojimas. Apklaustų socialinių darbuotojų nuomone, komunikacines problemas tikslingiausia spręsti: kalbant su paslaugų gavėjais, analizuojant situacijas, vykdant darnų komandinį darbą ir didinant žmonių su proto negalia įtrauktį į visuomenę.

REKOMENDACIJOS

Remiantis gautais tyrimo rezultatais, formuluojamos tokios rekomendacijos:

Socialiniams darbuotojams, teikiantiems paslaugas žmonėms su proto negalia, rekomenduojama:

1. Siekiant užtikrinti tikslingą komunikavimą su žmonėmis, turinčiais proto negalią, bendrauti su jais pagal individualius kiekvieno poreikius.
2. Siekiant užtikrinti savarankišką informacijos paiešką žmonėms su proto negalia, skatinti klientus naudotis skaitmeninėmis priemonėmis, pritaikytomis jų gebėjimams.
3. Siekiant informacijos suvokimo didinimo žmonėms su proto negalia, dalintis su jais lengvai suprantamos kalbos tekstais, mokyti paslaugų gavėjus savarankiškai ieškoti informacijos jiems suprantama kalba.
4. Siekiant didesnio asmenų su proto negalia įsitraukimo į socialinį gyvenimą, kartu su paslaugų gavėjais dalyvauti renginiuose, iniciatyvose.
5. Siekiant tobulinti profesinius įgūdžius, žinias ir gebėjimus, dalyvauti mokymuose ir seminaruose apie informacijos perdavimą žmonėms su proto negalia.

Nevyriausybinių sektoriaus atstovams, dirbantiems su žmonių, turinčių proto negalią, teisių atstovavimu, rekomenduojama:

1. Siekiant formuoti teigiamą visuomenės nuomonę apie žmones su proto negalia, organizuoti iniciatyvas ir renginius, skatinančius teigiamą visuomenės požiūrį į šiuos asmenis.
2. Siekiant, kad visi žmonės su proto negalia įsitrauktų į veiklas, skatinti regioninių nevyriausybinių organizacijų aktyvumą ir veiklos apibrėžtumą.
3. Siekiant socialinių darbuotojų profesionalumo komunikacijos žmonėms su proto negalia pasiekiamumo užtikrinimo srityje, organizuoti profesinių kompetencijų ugdymo mokymus lengvai suprantamos kalbos rengimo ir pritaikymo profesinėje veikloje temomis.
4. Siekiant, kad žmonės su proto negalia būtų motyvuoti priimti naują informaciją, periodiškai atlikti tyrimus apie asmenų su proto negalia poreikius naudojantis informacija.
5. Siekiant gerinti projektinių veiklų įtaką žmonių su proto negalia komunikacijos su aplinka užtikrinimui, teikti siūlymus projektinių veiklų tobulinimui.
6. Siekiant sklandesnio informacijos pateikimo žmonėms su proto negalia, inicijuoti projektus, skatinančius tekstų lengvai suprantama kalba kūrimą.

LITERATŪRA

1. Aginskaitė S. „Nelengvas kelias iki lengvai suprantamos kalbos“, *Komentaras parengtas įgyvendinant projektą „Mano teisės: Kokybiško žmogaus teisių diskurso stiprinimas Lietuvoje“*, 2024.
2. Aginskaitė S., Gečaitė K., Jonikaitis G. „INTERNETAS VISIEMS“ Prieinamos skaitmeninės informacijos rengimo vadovas. Vilnius, 2018.
3. Akkerman, A., Kef, S. and Meininger, H. P. (2017). Job satisfaction of people with intellectual disabilities: the role of basic psychological need fulfillment and workplace participation. *Disability and Rehabilitation*, Vol. 40.
4. Aleknevičienė, J., Pocienė, A., & Šupa, M. (2020). Kaip parašyti mokslinį rašto darbą. *Mokomoji priemonė Vilniaus universiteto Filosofijos fakulteto kriminologijos ir sociologijos studentams*.
5. Aleksienė, V., Balderman, A. (2016). Meninė veikla dienos centre, dirbant su protinę negalią turinčiais žmonėmis, kaip gerovės veiksnys. Socialinio darbo tyrimai ir aktualijos. Vilnius: Lietuvos edukologijos universiteto leidykla.
6. Amado, A. N., Stancliffe, R. J., McCarron, M. and McCallion, P. (2013). Social Inclusion and Community Participation of Individuals with Intellectual/Developmental Disabilities. *Intellectual and Developmental Disabilities*, Vol. 51, No. 5
7. Anča, G. ir Neimane, I. (2014). Praktinis vadovas tikslinėms grupėms „Kaip atpažinti ir bendrauti su žmonėmis, turinčiais negalią“. Prieiga internete: <http://www.negalia.lt/wpcontent/uploads/2014/12/Praktinis-vadovas-%E2%80%9E%9EKaip-atpa%C5%BEinti-ir-bendrautisu-%C5%BEmon%C4%97mis-turin%C4%8Diais-negali%C4%85%E2%80%9C.pdf>.
8. Angelova-Mladenova, L. (2017). The right to live independently and be included in the community. Prieiga internete: https://enil.eu/wp-content/uploads/2022/03/The-right-to-live-independently_FINAL.pdf
9. Asmenų su negalia socialinė integracija. Valstybinio audito ataskaita (2020). Prieiga internete: <https://www.lrs.lt/sip/getfile?guid=3ae6e696-9a98-4e82-af09-0f0d4fd0adfd>.
10. Bakanienė I. Dauno sindromas: medicininiai, pedagoginiai ir socialiniai aspektai. Kaunas; 2011.
11. Belva, B. C. And Matson J. L. (2012). An examination of specific daily living skills deficits in adults with profound intellectual disabilities. *Research in Developmental Disabilities* 34, 596-604.
12. Beneševičiūtė I., (2013) Įgalinančio dialogo poreikis ir patirtis plėtojant socialines paslaugas nevyriausybinėje neįgaliųjų organizacijoje. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*. 11, (1), 157- 182.

13. Bružaitė-Liseckienė, J., Daraškienė I., Vilkaitė-Lozdienė L. Teksto lengvai suprantama kalba rengimo gairės. Vilniaus universitetas, 2021.
14. Bundy-Fazioli, Kimberly; Quijano, Louise M.; Bubar, Roe. Graduate Students' Perceptions of Professional Power in Social Work Practice. *Journal of Social Work Education*. Winter 2013, Vol. 49 Issue 1, p108-121. 14p. DOI: 10.1080/10437797.2013.755092. Prieiga internete: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=12&sid=e84cb3df-d914-485a-8682-d00e7b2f6eb2%40sessionmgr112&hid=127&bdata=JnNpdGU9ZWWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#d b=f5h&AN=85729322>
15. Crowther, H. J., & Galioto, R. (2013). The effects of exposure to slender and muscular images on male body dissatisfaction. *Body Image*, 10(4): 566-573. Prieiga internete: 81 <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1740144513000879?via%3Di hub>
16. Dybicz, Phillip. The Ethic of Care: Recapturing Social Work's First Voice. *Social Work*. Jul 2012, Vol. 57 Issue 3, p271-280. 10p. DOI: 10.1093/sw/sws007. Prieiga internete: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=12&sid=df9549dc-ee3d-497f-ad2b9e869ccef838%40sessionmgr114&hid=112&bdata=JnNpdGU9ZWWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#d b=a9h&AN=82690554>
17. Dvarionas D., Motiečienė R., Ruškus J., Mažeikienė N., Naujanienė R. (2014). Igalinančių socialinių paslaugų modelis socialinės gerovės politikos kontekste. *Filosofija. Sociologija*. 25 (2), 89–97.
18. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2016/2102 dėl viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumo (OL L 327, 2016 12 2, p. 1–15)
19. Europos Tarybos 2017–2023 m. strategija dėl negalios (2017). Prieiga internete: <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/europos-tarybos-2017-2023-mstrategija-del-negalios>.
20. Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programa 2014-2020. Prieiga internete: <https://www.labiblioteka.lt/projektai/es-projektai/476>
21. Europos Sąjungos taryba. Prieinamesni gaminiai ir paslaugos ES piliečiams. Taryba patvirtino preliminarų susitarimą su Europos Parlamentu. Pranešimas spaudai. 2019 m. Prieiga internete: <https://www.consilium.europa.eu/lt/press/press-releases/2018/12/19/more-accessible-products-and-services-for-eu-citizens-council-approves-the-provisional-agreement-with-the-european-parliament/>
22. ES fondų investicijų programa Lietuvai 2021–2027 m. Prieiga internete: <https://www.esinvesticijos.lt/2021-2027-m-es-fondu-investiciju-programa/apie-2021-2027-m-es-fondu-investiciju-programa>
23. ES investicijos. ELVIS – pritaikytų medių platforma (prieigos prie įtraukaus kultūros turinio individualių poreikių turintiems vartotojams plėtra). Prieiga internete:

- <https://esinvesticijos.lt/kvietimai/elvis-pritaikytu-mediju-platforma-prieigos-prie-itraukaus-kulturos-turinio-individualiu-poreikiu-turintiems-vartotojams-pletra>
24. Gailienė, I. (2015). Abivalentiška neįgaliųjų ir visuomenės sąveika psichologiniame, edukaciniame kontekste. Mokslo darbų rinkinys. – Šiauliai: Saulės delta
 25. Gaižauskaitė I. ir Valavičienė N. (2016). Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu. Vilnius: Registrų centras.
 26. Genienė, R. (2020). Decovidacija = deinstitucionalizacija. Savarankiškas gyvenimas ir įtrauktis į bendruomenę. Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika, Vol. 21.
 27. Gerdes, Karen E.; Segal, Elizabeth. Importance of Empathy for Social Work Practice: Integrating New Science. . Social Work. Apr 2011, Vol. 56 Issue 2, p141-148. 8p. Prieiga internete: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=21&sid=df9549dc-ee3d-497f-ad2b9e869ccef838%40sessionmgr114&hid=112&bdata=JnNpdGU9ZWwhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#d b=a9h&AN=66688561>
 28. Gómez, L. A., Schalock, M., & Verdugoc A. (2015). A quality of life supports model: Six research-focused steps to evaluate the model and enhance research practices in the field of IDD. Research in Developmental Disabilities Volume, 119. Prieiga internete: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0891422221002614>
 29. Grigaitė, U. ir Jurevičiūtė, G. (2020). Žmonių su negalia socialinės integracijos veiklos rezultatų bei Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių Konvencijos ir jos fakultatyvaus protokolo įgyvendinimo 2019 m. stebėsenos ataskaita. Prieiga internete: http://www.ndt.lt/wp-content/uploads/ZTSI_ataskaita_popastabu_FINAL.pdf
 30. Gudžinskienė, V. ir Driskienė, A. (2016). Užimtumo paslaugų teikimas psichiatrijos pacientams. Socialinis darbas, 14(1), 69-81.
 31. Kiaunytė, A., Puidokienė, D. (2011). Dialogas kaip ugdomasis susitikimas socialinio darbo kontekste. Acta Pedagogica Vilnensia, 27, 124–138
 32. Lai MC, Lombardo MV, Baron-Cohen S (2014), Autism. Lancet 383(9920):896-910 Prieiga internete: <https://www.neuroscience.cam.ac.uk/publications/download.php?id=40505>
 33. Laužackas R., Pukelis K. (2018) Kvalifikacija ir kompetencija: samprata, santykis bei struktūra profesijos mokytojo veiklos kontekste. Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos.
 34. Lietuvos audiosensorinė biblioteka. Lengvai suprantama kalba (easy to read). Prieiga internete: <https://www.labiblioteka.lt/kompetenciju-centras/lengvai-suprantama-kalba-easy-to-read/513>
 35. Lietuvos negalios organizacijų forumo oficialus internetinis puslapis. Prieiga internete: <https://www.lnf.lt/apie/>
 36. Lietuvos Neįgaliųjų draugijos oficialus internetinis puslapis. Prieiga internete: <https://draugija.lt/apie/>

37. Lietuvos negalios organizacijų forumas „Žmonių, turinčių negalią, teisės Lietuvoje – negalios politikos analizė.“ Vilnius, 2022.
38. Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka. Projektas „E-kultūros“ platforma (vieningas suskaitmeninto ir skaitmeninio kultūros ir audiovizualinio turinio, elektroninių paslaugų ir sklaidos portalas). Prieiga internete: <https://lnb.lt/projektai/programos-ir-projektai/elektronines-paslaugos/ekultura-platforma-vieningas-suskaitmeninto-ir-skaitmeninio-kulturos-ir-audiovizualinio-turinio-elektroniniu-paslaugu-ir-sklaidos-portalas>
39. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas. Dėl informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais. Rekomendacijų patvirtinimas. 2023 m. lapkričio 29 d. Vilnius. Nr. A1-784 Prieiga internete: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/668427a18ef611eea791d94269904d9b>
40. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija „Žmonėms su negalia informacija taps lengviau prieinama“ BNS Spaudos centras. Pranešimas spaudai 2021-11-26. Prieiga internete: <https://sc.bns.lt/view/item/406127>
41. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija. Lietuvos Respublikos Nevyriausybinų organizacijų plėtros įstatymo Nr. XII-717 pakeitimo įstatymas. Prieiga internete: <https://eseimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAP/2302f3d05d0011e99684a7f33a9827ac?positionInSearchResults=14&searchModelUUID=7c412487-eeb0-486e-aed7-b795f5520f0d>
42. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašų patvirtinimo“. - Vilnius. 2006 m. balandžio 5 d. Nr. A1-92.
43. Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas. (2017). Prieiga internete: <http://www.lsda.lt/files/lisdalt/Etikos%20kodeksas%20galutinis.pdf>
44. Lietuvos sutrikusio intelekto žmonių globos bendrijos „Viltis“ oficialus internetinis puslapis. Prieiga internete: <https://viltis.lt/lt/apie-mus/>
45. Main, C. J., & Shaw V. S. (2017). Employer Policies and Practices to Manage and Prevent Disability: Conclusion to the Special Issue. Prieiga internete: <https://rd.springer.com/article/10.1007/s10926-016-9655-0>.
46. Manual of mental health for social workers. (2016). Ministry of Health and Family welfare government of India. Prieiga internete: <https://dghs.gov.in/WriteReadData/userfiles/file/Training%20Manual%20SW%20.pdf>
47. Mažeikienė N., Naujanienė R., Ruškus J. (2014). What is mixed in welfare mix? Welfare ideologies at stake in Lithuanian case of social service delivery. *European Journal of Social Work*, 17 (5), 641–

- 655, Publisher: Routledge DOI: 10.1080/13691457.2014.930732 (2012 Impact Factor 0.517, 2012 Thomson Reuters, 2013 Journal Citation Reports)
48. Neįgaliųjų asmenų mokymas. Neformaliojo suaugusiųjų mokymo(si) modulis. Ugdymo plėtotės centras. Vilnius, 2012.
49. Neįgaliųjų Reikalų departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos. Informacijos prieinamumas, 2023. Prieiga internete: <https://www.ndt.lt/informacijos-prieinamumas/>
50. Neįgalumo statistika ir dinamika. Prieiga internete: <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/neigaliuju-socialineintegracija/statistika-2>
51. Neįgaliųjų teisių konvencija//Valstybės žinios, Nr. 71-356.
52. Noreikienė, I., Žilinskas, G. (2017). Neįgaliųjų nevyriausybinių organizacijų dalyvavimas viešojo valdymo procese: Klaipėdos miesto savivaldybės atvejis. Kaunas: Kauno technologijos universitetas.
53. Parčiauskaitė V. „Kultūros įstaigų komunikacija apie prieinamumą žmonėms su negalia“, 2022. Prieiga internete: <http://disleksija.labiblioteka.lt/2022/03/31/kulturos-istaigu-prieinamumas-ir-komunikacija-zmonems-su-negalia/>
54. Raudeliūnienė, R. ir Buškevičiūtė, E. (2014). Socialinių darbuotojų veiklos ypatumai teikiant socialines paslaugas sveikatos priežiūros įstaigose: socialinių darbuotojų patirties analizė. Socialinis darbas, 13(2), 204-220.
55. Rinkos ir visuomenės nuomonės tyrimų kompanija Spinter. Prieiga internete: <https://spinter.lt/>
56. Ruolytė R. (2005) Pažink negalią: Praktiniai patarimai negalios etiketo klausimais, Etnomedijos centras, Vilnius
57. Ruškus, J. (2020). Diskriminacija negalios pagrindu turi būti baudžiama. Prieiga internete: http://smf.vdu.lt/prof-dr-jonas-ruskus-diskriminacija-negalios-pagrindu-tuributibaudziama/?fbclid=IwAR3h_tH3Q8tfDgh1pfD0e5D88V8p3VZG8QBgXFhVdFOzET6hpgZAgQ0Ubec
58. Ruškus, J. (2017). Ne neįgalieji, bet požiūris į juos yra primityvus. Prieiga internete: <https://epale.ec.europa.eu/lt/blog/jonas-ruskus-ne-neigalieji-bet-poziuris-i-juos-yraprimityvus>.
59. Saveikienė, S. (2018). Tėvų, auginančių autizmą turinčius vaikus, požiūrio į vaiko ateitį naratyvas. Klaipėda: Klaipėdos universitetas. Prieiga internete: <http://journals.ku.lt/index.php/tiltai/article/viewFile/1761/pdf>.
60. Savukynienė, R., (2015). Nevyriausybinių organizacijos kaip Europos Sąjungos politikos tikslinė grupė. Prieiga internete: <https://vb.vdu.lt/object/elaba:8798270/8798270.pdf>
61. Socialinio darbo profesijos terminų žodynas. Kauno kolegija, Medicinos fakultetas, 2016.
62. Šinkūnienė, J. R. (2012). Bendruomeniškumas, komunikacija ir muzika: sociokultūriniai negalios aspektai. – Monografija. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.

63. Švietimo portalas. Leidinys „Internetas visiems: prieinamos skaitmeninės informacijos rengimo vadovas“ 2023. Prieiga internete: <https://sodas.ugdome.lt/metodiniai-dokumentai/perziura/20100>
64. Tarptautinė organizacija Inclusion Europe „Europinės rekomendacijos, kaip rengti lengvai skaitomą ir suprantamą informaciją“. Leidinys parengtas vykdant projektą „Kelias į suaugusiųjų švietimą, skirtą sutrikusio intelekto žmonėms“, 2017. Prieiga internete: https://www.inclusion-europe.eu/wp-content/uploads/2017/06/LT_Information_for_all.pdf
65. UNSW | Developmental Disability Neuropsychiatry (2020). What is the impact of living with intellectual disability and a mental health condition? Prieiga internete: <https://www.health.nsw.gov.au/mentalhealth/psychosocial/foundations/Pages/coexisting-intellectual.aspx>.
66. Vaicekauskienė, V., Beliauskaja, I. (2016). Specialiųjų poreikių asmenų požiūris į integracijos galimybes darbo rinkoje: Vilniaus miesto atvejis. Socialinio darbo tyrimai ir aktualijos, 4: 8-19. Vilnius: Lietuvos Edukologijos universitetas Prieiga internete: https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/111759/2/ISSN2335-206X_2016_IV.pdf
67. Valionienė Laura „Autizmas ir gretutiniai sutrikimai. Tekstas perpublikuojamas iš Lietuvos autizmo asociacijos žurnalo „Lietaus vaikai“ 2019 m. 4-ojo numerio. Prieiga internete: https://www.vyturiai.utena.lm.lt/images/2020_dokumentai/2020-02-05_Brazenienes_info/2020-02-03_autizmas_ir_gretutiniai_sutrikimai
68. Visuotinė lietuvių enciklopedija. Prieiga internete: <https://www.vle.lt/straipsnis/vaiku-cerebrinis-paralyzius/>
69. Vorevičienė, J., (2016). Nevyriausybinų organizacijų vaidmuo užtikrinant socialinę gerovę: teorinės prielaidos sociologijoje. Jaunųjų mokslininkų darbai. ISSN 1648-8776 Prieiga internete: file:///G:/59-Straipsnio%20tekstas-219-1-10-20161125.pdf
70. Žydžiūnaitė V. ir Sabaliauskas S. (2017). Kokybiniai tyrimai. Principai ir metodai. Vilnius: Vaga.
71. Wild, K. (2015) Autistiško vaiko kasdiena, 21.
72. Xanthopoulos MS, PhD, Walega R, MS, Xiao R, PhD, Prasad D, MPH, Pipan MM, Zemel BS, Berkowitz RI, Magge SH. Kelly A. Caregiver-Reported Quality of Life in Youth with Down Syndrome. The journal of pediatrics. 2017; 189: 98-10.

SANTRAUKA

Baigiamojo darbo tema: socialinio darbuotojo kompetencijos, užtikrinant informacijos ir komunikacijos prieinamumą žmonėms su proto negalia. Socialinio darbo magistro studijų programos baigiamasis darbas. Darbo vadovė doc. dr. Jautrė Ramutė Šinkūnienė, Mykolo Romerio universitetas, Vilnius, 2024.

Temos ištirtumas. tyrimus žmonių su proto negalia tema atlieka tiek užsienio, tiek Lietuvos mokslininkai. C. J. Main ir V. S. Shaw (2017) tyrė specialistų, dirbančių su asmenimis, turinčiais proto negalią, profesinių kompetencijų svarbą siekiant efektyviai teikti paslaugas. L. E. Gomez ir kt. (2015) savo tyrimo išvadose aprašė suaugusių asmenų, turinčių proto negalią, gyvenimo aspektus. Lietuvos tyrėjai V. Vaicekauskienė ir I. Beliavskaja (2016) tyrimu atskleidė kaip žmonės su proto negalia įsitraukia į visuomeninį gyvenimą. S. Saveikienė (2018) tyrė šeimų, kuriose gyvena žmogus su proto negalia ateities perspektyvas. I. Noreikienė ir G. Žilinskas (2017) tyrime išsiaiškino, kaip valstybė prisideda prie žmonių su proto negalia teisės į informacijos pasiekiamumą užtikrinimo. G. Kavaliauskaitė (2016) savo tyrime atkreipė dėmesį į žmonių su proto negalia įtrauktį į švietimo sistemą.

Darbo tikslas - teoriškai ir empiriškai atskleisti žinias, gebėjimus, įgūdžius, kuriuos turi turėti ir naudoti socialiniai darbuotojai, siekdami užtikrinti informacijos ir komunikacijos prieinamumą žmonėms su proto negalia.

Darbo problema: informacijos pasiekiamumas ir komunikacija su aplinka žmonėms, turintiems proto negalią yra nemažas iššūkis. Socialiniams darbuotojams, teikiantiems paslaugas asmenims su proto negalia, kliūtimi perduodant informaciją gali būti per mažas jos pritaikymas, visuomenės požiūris ir kiti veiksniai. Tikslingam darbui su žmonėmis, turinčiais proto negalią, reikalingos tam tikros kompetencijos.

Uždaviniai:

1. Išanalizuoti informacijos ir komunikacijos prieinamumo asmenims su proto negalia teorinius aspektus.
2. Atskleisti projektinių veiklų svarbą asmenų su proto negalia informacijos ir komunikacijos prieinamumo didinimui ir apžvelgti nevyriausybinių organizacijų indėlį į asmenų su proto negalia informacijos pasiekiamumo didinimą.
3. Empiriniu tyrimu identifikuoti socialinių darbuotojų žinias, gebėjimus ir įgūdžius, kurie reikalingi siekiant užtikrinti informacijos ir komunikacijos prieinamumą asmenims su proto negalia.

4. Empiriniu tyrimu atskleisti, kaip socialiniai darbuotojai susidoroja su iššūkiais, kylančiais perduodant informaciją ir komunikuojant su proto negalią turinčiais asmenimis.

Probleminiai klausimai:

1. Kokios socialinių darbuotojų žinios, gebėjimai ir įgūdžiai padeda užtikrinti informacijos ir komunikacijos prieinamumą asmenims su proto negalia?
2. Kokiais būdais socialiniai darbuotojai susidoroja su iššūkiais, kylančiais komunikuojant ir perduodant informaciją asmenims, turintiems proto negalią?
3. Kokiais būdais projektinės veiklos ar nevyriausybinio sektoriaus veikla prisideda prie asmenų su proto negalia informacijos ir komunikacijos prieinamumo didinimo?

Objektas – socialiniams darbuotojams reikalingos kompetencijos, siekiant užtikrinti efektyvų informacijos ir komunikacijos prieinamumą žmonėms su proto negalia.

Tyrimo imtis.

1. Socialiniai darbuotojai, turintys socialinio darbo aukštąjį išsilavinimą;
2. Socialiniai darbuotojai, dirbantys su asmenimis, turinčiais proto negalią;
3. Socialiniai darbuotojai, turintys ne mažesnę nei vienerių metų patirtį dirbant su proto negalią turinčiais asmenimis.

Teoriniai ir empiriniai metodai.

Teoriniai darbo metodai – mokslinės literatūros, atliktų tyrimų, dokumentų analizė siekiant atskleisti socialinio darbuotojo kompetencijas, kurios, dirbant su proto negalią turinčiais žmonėmis, užtikrintų jiems informacijos ir komunikacijos prieinamumą.

Empiriniai metodai - pusiau struktūruotas interviu metodas, kuriuo siekiama atskleisti socialiniams darbuotojams reikalingas kompetencijas, užtikrinant informacijos ir komunikacijos prieinamumą žmonėms su proto negalia. Tyrimo duomenų analizei naudotas kokybinės turinio analizės metodas, analizuojant pusiau struktūruoto interviu metu gautus duomenis.

Tyrimo rezultatai - socialiniai darbuotojai, komunikuodami su asmenimis, turinčiais proto negalią, dažnai naudoja lengvai suprantamą kalbą. Siekdami prisitaikyti prie individualių klientų poreikių, naudoja pagalbines priemones, tokias kaip piktogramos, paveikslėliai, nuotraukos. Norėdami būti geriau išgirsti ir suprasti, bendraudami su paslaugų gavėjais kuria ramią ir neišblaškančią aplinką, naudojami informacinių technologijų kuriamais patogumais. Skaitmeninės priemonės: kompiuteris, mobilusis telefonas, vaizdo kūrimo projektorius leidžia vykdyti efektyvesnę veiklą. Socialiniai darbuotojai žmones su proto negalia skatina bendrauti įtraukdami juos į darbines veiklas, užimtumus. Tiesioginę komunikaciją specialistai plėtoja kalbėdami su klientais jiems suprantamu būdu. Svarbiausi profesiniai įgūdžiai, reikalingi socialiniams darbuotojams, užtikrinant

informacijos perdavimą žmonėms su proto negalia, yra empatija, gebėjimas taikyti psichologines žinias ir patikimumas.

Tyrimo metu paaiškėjo, kad socialiniams darbuotojams užtikrinti komunikacijos galimybes žmonėms su proto negalia trukdo: ribotos žmonių su proto negalia mąstymo galimybės, neigiamas visuomenės požiūris į žmones su proto negalia ir per mažas lengvai suprantamos kalbos vartojimas. Apklaustų socialinių darbuotojų nuomone, komunikacines problemas tikslingiausia spręsti: kalbant su paslaugų gavėjais, analizuojant situacijas, vykdant darnų komandinį darbą ir didinant žmonių su proto negalia įtrauktį į visuomenę.

Darbo apimtis: darbą sudaro trys dalys. Pirmoje dalyje atliekama mokslinės literatūros bei teisės aktų ir kitų dokumentų analizė, kurioje nagrinėjami žmonių su proto negalia komunikaciniai poreikiai ir priemonės jiems užtikrinti. Antrojoje dalyje atliekama mokslinės literatūros, teisės aktų ir kitų dokumentų analizė, kurioje atskleidžiama informacijos prieinamumo žmonėms su proto negalia sistema Lietuvoje, nevyriausybinių organizacijų vaidmuo šioje srityje ir projektinių veiklų svarba komunikacijos plėtojimui. Trečiojoje dalyje aprašoma tyrimo metodologija – apibūdinami pasirinkti tyrimo atlikimo metodai, strategija, imtis ir tyrimo instrumentas. Jais remiantis pateikiamos išvados ir rekomendacijos.

Raktiniai žodžiai: žmonės su proto negalia, socialiniai darbuotojai, profesinės kompetencijos, informacijos pasiekiamumas, komunikacija, lengvai suprantama kalba, nevyriausybinių organizacijų, projektinės veiklos

SUMMARY

Topic of the thesis: competences of a social worker, ensuring the availability of information and communication for people with mental disabilities. Final thesis of the Master of Social Work study program. Head of work Assoc. Dr. Jautre Ramutė Šinkūnienė, Mykolas Romeris University, Vilnius, 2024.

Research of the topic: research on the topic of people with mental disabilities is carried out by both foreign and Lithuanian scientists. C. J. Main and V. S. Shaw (2017) investigated the importance of professional competencies of professionals working with people with intellectual disabilities in effective service delivery. L. E. Gomez et al. (2015) described aspects of the lives of adults with intellectual disabilities in their research findings. Lithuanian researchers V. Vaicekauskienė and I. Beliavskaja (2016) revealed in their research how people with mental disabilities get involved in public life. S. Saveikienė (2018) studied the future perspectives of families where a person with an intellectual disability lives. I. Noreikienė and G. Žilinskas (2017) found out in their research how the state contributes to ensuring the right to access to information for people with mental disabilities. In her research, G. Kavaliauskaitė (2016) drew attention to the inclusion of people with mental disabilities in the education system.

The aim of the work is to theoretically and empirically reveal the knowledge, abilities, skills that social workers must have and use in order to ensure the availability of information and communication for people with mental disabilities.

Work problem: access to information and communication with the environment for people with intellectual disabilities is a considerable challenge. For social workers who provide services to persons with mental disabilities, an obstacle in the transfer of information may be too little application, society's attitude and other factors. Effective work with people with intellectual disabilities requires certain competencies.

Tasks:

1. To analyze the theoretical aspects of the availability of information and communication for persons with mental disabilities.
2. To reveal the importance of project activities for increasing the availability of information and communication for persons with mental disabilities and to review the contribution of non-governmental organizations to increasing the accessibility of information for persons with mental disabilities.

3. Empirical research to identify the knowledge, abilities and skills of social workers, which are needed to ensure the availability of information and communication for persons with mental disabilities.

4. Empirical research to reveal how social workers cope with the challenges of communicating information and communicating with people with mental disabilities.

Problematic questions:

1. What knowledge, abilities and skills of social workers help ensure the availability of information and communication for persons with mental disabilities?

2. In what ways do social workers cope with the challenges of communicating and transferring information to persons with mental disabilities?

3. In what ways do project activities or the activities of the non-governmental sector contribute to increasing the availability of information and communication for persons with mental disabilities?

The object: is the competences required by social workers in order to ensure effective access to information and communication for people with mental disabilities.

The survey sample:

1. Social workers with higher education in social work;

2. Social workers working with persons with mental disabilities;

3. Social workers with at least one year of experience working with mentally disabled persons.

Theoretical and empirical methods:

Theoretical work methods - analysis of scientific literature, conducted research, documents in order to reveal the competencies of the social worker, which, when working with people with mental disabilities, would ensure the availability of information and communication for them.

Empirical methods - a semi-structured interview method, which aims to reveal the competencies needed by social workers, ensuring the availability of information and communication for people with mental disabilities. The qualitative content analysis method was used for the analysis of the research data, analyzing the data obtained during the semi-structured interview.

Research results - social workers often use easy-to-understand language when communicating with people with mental disabilities. In order to adapt to the individual needs of customers, they use auxiliary tools such as icons, pictures, photos. In order to be better heard and understood, when communicating with service recipients, they create a calm and non-distracting environment, and use the facilities created by information technology. Digital tools: computer, mobile phone, video projector enable more efficient activities. Social workers encourage people with mental disabilities to communicate by including them in work activities and employment. Specialists develop direct communication by talking to clients in a way they understand. The most important professional

skills needed by social workers in providing information to people with intellectual disabilities are empathy, the ability to apply psychological knowledge and credibility.

During the research, it became clear that social workers are hindered in ensuring communication opportunities for people with mental disabilities: limited thinking capabilities of people with mental disabilities, negative public attitude towards people with mental disabilities and too little use of easy-to-understand language. According to the surveyed social workers, communication problems are the most appropriate to solve: talking with service recipients, analyzing situations, carrying out harmonious teamwork and increasing the inclusion of people with mental disabilities in society.

Scope of the work: the work consists of three parts. In the first part, an analysis of scientific literature and legal acts and other documents is carried out, which examines the communicative needs of people with mental disabilities and the means to ensure them. In the second part, an analysis of scientific literature, legal acts and other documents is carried out, which reveals the system of information accessibility for people with mental disabilities in Lithuania, the role of non-governmental organizations in this area and the importance of project activities for the development of communication. The third part describes the research methodology - the selected research methods, strategy, sample and research instrument are described. Based on them, conclusions and recommendations are presented.

Keywords: people with mental disabilities, social workers, professional competences, information accessibility, communication, easy-to-understand language, non-governmental organizations, project activities

PRIEDAI

1 priedas

Klausimynas socialiniams darbuotojams, dirbantiems su proto negalia turinčiais asmenimis

Gerb. Tyrimo dalyvi(-e),

esu Vaida Vosyliūtė, Mykolo Romerio universiteto, socialinio darbo magistrantūros iššęstinių studijų programos studentė. Atlieku magistro baigiamojo darbo tyrimą, kuriuo siekiu atskleisti kompetencijas, reikalingas socialiniams darbuotojams, siekiant užtikrinti informacijos ir komunikacijos prieinamumą asmenims, turintiems proto negalią.

Jūsų atsakymai ir jų išsamumas labai svarbūs šio tyrimo tikslui pasiekti. Užtikrinu, kad naudojant tyrimo metu gautą informaciją, Jūsų tapatybė, įstaiga, kurioje dirbate nebus atskleisti, o gauti duomenys aprašant tyrimą bus apibendrinti.

Ar sutinkate, kad šis interviu būtų įrašomas į diktofoną?

KLAUSIMAI

Ižanginiai klausimai:

1. Kiek metų dirbate socialinio darbo srityje?
2. Kokias socialines paslaugas teikiančioje institucijoje dirbate?
3. Kiek metų Jūsų profesinė veikla plėtojama teikiant paslaugas asmenims, turintiems proto negalią?

Socialinių darbuotojų žinios, gebėjimai ir įgūdžiai, reikalingi perduodant informaciją ir komunikaciją asmenims su proto negalia:

1. Kaip skatinate asmenis su proto negalia perimti informaciją iš aplinkos ir ja pasinaudoti?
2. Kaip dažnai ir kokiais būdais skatinate asmenis su proto negalia domėtis tekstais lengvai suprantama kalba, skaityti jiems pritaikytą adaptuotą grožinę literatūrą?
3. Pateikite pavyzdžių iš savo darbinės aplinkos, kaip asmenys su proto negalia komunikuoja su aplinka.

4. Kokius turimus profesinius įgūdžius laikote svarbiausiais ir kodėl, dirbant su asmenimis, turinčiais proto negalią? Išskirkite mažiausiai tris.

Iššūkiai, kylantys socialiniams darbuotojams, perduodantiems informaciją ir komunikaciją asmenims su proto negalia:

1. Dėl kokių priežasčių, Jūsų manymu, proto negalią turintiems asmenims tampa sudėtinga užtikrinti informacijos prieinamumą ir komunikaciją su aplinkiniais?
2. Kaip dažnai ir su kokiais sunkumais tenka susidurti, skatinant asmenis su proto negalia komunikuoti tarpusavyje, su Jumis bei kitais aplinkiniais?
3. Kokiais būdais sprendžiate informacijos perdavimo asmenimis su proto negalia sunkumus?
4. Kaip pasitarnavo profesinės kompetencijos tobulinimo mokymai ir seminarai iššūkių, kylančių informacijos ir komunikacijos perdavime asmenims su proto negalia, įveikoje?

Socialinių darbuotojų dalyvavimas projektinėse veiklose ir naudojamos praktinės priemonės, kurios prisideda prie informacijos ir komunikacijos perdavimo asmenims su proto negalia :

1. Kokiuose neįgaliųjų lygybės visuomenėje skatinimo projektuose ar iniciatyvose teko dalyvauti ir kokios informacijos perdavimo priemonės asmenims su proto negalia juose buvo taikomos? Kokie jų privalumai ir trūkumai?
2. Kokiomis skaitmeninėmis priemonėmis ir kaip dažnai naudojotės, siekdami palengvinti informacijos pasiekiamumą asmenims su proto negalia?
3. Kokio pobūdžio projektų, Jūsų manymu, trūksta žmonių su proto negalia komunikacijos ir informacijos prieinamumo didinimui? Pateikite pasiūlymų.