

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
EDUKOLOGIJOS IR SOCIALINIO DARBO INSTITUTAS**

IRMA ŠAPOKIENĖ

**SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS IŠTEŽTINĖS
STUDIJOS**

**SOCIALINIO DARBO ORGANIZAVIMAS SENIŪNIJOSE:
TEORIJS IR PRAKTIKOS IŠŠŪKIAI**

Magistro baigiamasis darbas

*Darbo vadovė: lektorė dr.
Raminta Bardauskienė*

Vilnius, 2019

TURINYS

SĄVOKŲ ŽODYNAS	4
ĮVADAS.....	5
1. SOCIALINIO DARBO ORGANIZAVIMO TEORINIAI ASPEKTAI.....	9
1.1. Socialinio darbuotojo veiklos teisinis reglamentavimas	9
1.2. Socialinio darbo organizavimas – organizacinė struktūra.....	13
1.3. Vadybinių kompetencijų raiška socialiniame darbe.....	15
2. SOCIALINIO DARBO PRIELAIDOS IR GALIMYBĖS SENIŪNIJOSE	19
2.1. Socialinis darbas seniūnijose, kaip socialinių paslaugų teikimas.....	19
2.1.1. Socialinių paslaugų klasifikavimas ir funkcijos.....	22
2.1.2. Socialinių paslaugų teikėjai ir gavėjai.....	25
2.2. Bendradarbiavimo svarba socialinio darbuotojo veikloje	27
2.3. Socialinio darbo organizavimas ir valdymas seniūnijose.....	31
3. SOCIALINIO DARBO ORGANIZAVIMO SENIŪNIJOSE TYRIMAS	35
3.1. Tyrimo metodologija	35
3.2. Tyrimo rezultatai ir jų analizė	38
4 lentelė. Tyrimo dalyvių pasiskirstymas pagal lytį, išsilavinimą bei darbo stažą	38
DISKUSIJA.....	66
IŠVADOS.....	69
REKOMENDACIJOS.....	71
SANTRAUKA	72
SUMMARY	74
LITERATŪROS SĄRAŠAS.....	76
PRIEDAI	82
1 PRIEDAS.....	82
1 lentelė. Socialinių paslaugų teikėjai	82
2 PRIEDAS.....	84
2 lentelė. Socialinių paslaugų gavėjai.....	84
3 PRIEDAS.....	86
Interviu klausimynas tyrimo dalyviams	86
4 PRIEDAS.....	87

Interviu protokolas. Tyrimo dalyvio (A) atsakymai	87
5 PRIEDAS	90
Interviu protokolas. Tyrimo dalyvio (B) atsakymai	90
6 PRIEDAS	94
Interviu protokolas. Tyrimo dalyvio (C) atsakymai	94
7 PRIEDAS	99
Interviu protokolas. Tyrimo dalyvio (D) atsakymai	99
8 PRIEDAS	104
Interviu protokolas. Tyrimo dalyvio (E) atsakymai	104
9 PRIEDAS	108
Interviu protokolas. Tyrimo dalyvio (F) atsakymai	108
10 PRIEDAS	112
Interviu protokolas. Tyrimo dalyvio (G) atsakymai	112
11 PRIEDAS	115
Interviu protokolas. Tyrimo dalyvio (H) atsakymai	115

SAVOKŲ ŽODYNAS

Socialinis darbas - tai profesinė veikla, kuria siekiama, kad žmonių gyvenimo kokybė ir socialinis funkcionavimas atitiktų tam tikrą visuomenės gerbūvio lygį (Večkienė, Povilaikaitė, 2005).

Savivaldybė - įstatymo nustatytas valstybės teritorijos administracinis vienetas, kurio bendruomenė turi Konstitucijos laiduotą savivaldos teisę, įgyvendinamą per to valstybės teritorijos administracinio vieneto nuolatinių gyventojų išrinktą savivaldybės tarybą, kuri sudaro jai atskaitingas vykdomąją ir kitas savivaldybės institucijas ir įstaigas įstatymams, Lietuvos Respublikos Vyriausybės ir savivaldybės tarybos sprendimams tiesiogiai įgyvendinti. Savivaldybė yra viešasis juridinis asmuo (Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymas, 1994).

Seniūnija - rajono savivaldybės administracijos, struktūrinis teritorinis padalinys – jos filialas, veikiantis tam tikroje Savivaldybės teritorijos dalyje (Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymas, 1994).

Socialinės paslaugos - tai paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimais) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime (Guogis, Gudelis, 2005).

Organizavimas - toks darbo, valdžios ir išteklių paskirstymo tarp organizacijos narių ir jų suderinimo procesas, kuris leidžia jiems pasiekti organizacijos tikslus (Paunksnienė, Antanavičienė, Peleckis, 2011).

Vadybinės kompetencijos - daugiadimensinis asmens gebėjimas kvalifikuotai atlikti vadybinę užduotį realioje veikloje, kurią lemia asmens įgytos profesinės žinios, įgūdžiai, asmeninės savybės (Martinkienė, 2012).

IVADAS

Socialinio darbo profesinė veikla grindžiama pažeidžiamiausių asmenų gyvenimo kokybės gerinimo principu, siekiant šių asmenų pilnavertiško funkcionavimo visuomenėje (Večkienė, Povilaikaitė, Bitinas ir kt., 2010). Organizuojant socialinį darbą socialinių paslaugų teikime bei socialinio darbo organizavimo procese, pagrindiniai aspektai tenka socialinių paslaugų gavėjų veiksmų koordinavimui, įtraukiant pačius dalyvius į pagalbos teikimo procesą (Paunksnienė, Antanavičienė, Peleckis, 2011). Socialinio darbo samprata atskirose šalyse skiriasi tam tikrais teoriniais ir praktiniais aspektais. Kiekvienoje šalyje jie atspindi tos šalies socialinį, kultūrinį, politinį, ekonominį plėtojimąsi, tradicijas, socialinių paslaugų sistemos ypatumus, kitus šalies socialinio gyvenimo veiksnius (Vareikytė, 2010).

Temos aktualumas.

V. Vaicekauskienė (2007) teigia, kad socialinis darbas yra sudėtingas procesas, kuriame dirbantys socialiniai darbuotojai turi ne tik patys sėkmingai dirbti vykdomoje veikloje, bet ir sugebėti prisitaikyti prie šalyje kintančių ekonominių, socialinių, kultūrinių bei politinių sąlygų. Socialinės paslaugos traktuojamos kaip paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006). Minėtame įstatyme nurodoma, kad savivaldybės įsipareigoja kiekvienais metais sudaryti bei pasitvirtinti socialinių paslaugų teikimo planą, įvertinus gyventojų poreikius bei atsižvelgiant į socialinių paslaugų teikimo mastus. Remiantis V. Gudžinskiene (2009), svarbesnis dėmesys turėtų būti skiriamas ne jau įvykusių reiškinų pasekmių šalinimui, bet privaloma suprasti, kad pirminis problemos identifikavimas gali užkirsti kelią jos plėtojimuisi, taip sumažinant grėsmę dėl neigiamų įvykių pasireiškimo ateityje. Turi vykti kompleksinių paslaugų teikimas, kuris apimtų silpniausias visuomenės grandis.

Socialinių darbuotojų pareigų sąrašas priklauso nuo daugelio veiksnių. L. Žalimienė (2003) akcentuoja, kad tai įtakoja kiekvienos šalies socialinio darbo specialistų profesinio rengimo ypatybės, socialinio darbo organizavimo proceso sistema bei administraciniai veiksniai. Socialinio darbo procesas ir socialinių darbuotojų vykdoma veikla visais atvejais priklauso nuo šalyje galiojančių teisės aktų, kurie koordinuoja tiek socialinio darbo procesą, tiek vykdomas veiklas. Socialinio darbo organizavimo seniūnijose procese, socialiniai darbuotojai dažnai susiduria su trukdžiais, dėl kurių atsiradimo sudėtinga suteikti koordinuotas

bei kompleksines paslaugas klientams. Tai sietina su tuo, kad realūs klientų poreikiai bei egzistuojanti socialinė politika neatspindi tikrovės, o darbuotojai turi laviruoti tarp kliento poreikių ir teisinės bazės.

Temos iširtumas.

Socialinių paslaugų sistema ir jos procesai Lietuvoje nors ir fragmentiškai, tačiau nagrinėjami. Dažniausiai tiriama socialinių paslaugų kokybė, socialinių paslaugų turinys bei finansavimo modeliai.

Socialinio darbo organizavimo principai nagrinėjami nepakankamai. Svarbiausią informaciją dažniausiai reikia sisteminti, „išsirinkti“ iš konteksto. Socialinių paslaugų Lietuvoje organizavimo pagrindinius bruožus bei modernizavimo galimybes analizavo: Guogis, Gudelis (2005), Bitinas ir kiti (2010), Marcinkevičiūtė, Petrauskienė (2007). Socialinių paslaugų rinkos analizę ir socialinių paslaugų finansavimo modelius tyrė Žalimienė (2003), Guogis (2005). Socialinių paslaugų tobulinimo galimybes Lietuvoje nagrinėjo Vareikytė (2006), Kaziliūnas (2006), Guogis, Gudelis (2005). Viešųjų paslaugų kokybės klausimus nagrinėjo Kaziliūnas (2007), Indrašienė, Katkonienė (2011), Kondrataitė (2012). Užsienio mokslininkai (Elders, Westhuis (2008), Fisher (2009)), atliko tyrimus, kuriuose atskleidžiama, jog socialinio darbuotojo vykdoma veikla visapusiškai priklauso nuo tiesioginių jo vadovų, darbo organizavimo principų bei taikomų metodų.

Daroma prielaida, kad socialinio darbo organizavimas, socialinių paslaugų teikimas, socialinių paslaugų gavimas, taikomi darbo metodai bei modeliai, veiklos koordinavimas ir vertinimas – veiksniai, kurie neatsiejami vienas nuo kito, nes tik kokybiškai atlikus visas funkcijas, įmanoma pasiekti gerų darbo rezultatų.

Darbo naujumas.

Organizuojant socialinį darbą seniūnijose bei teikiant socialines paslaugas, labai svarbu, kad atsakingų institucijų darbuotojai bendradarbiautų su kitomis socialines paslaugas administruojančiomis institucijomis, nevyriausybinėmis organizacijomis, religinėmis bendruomenėmis, fiziniais bei juridiniais asmenimis. Socialinio darbo organizavimo klausimai tenka vietos savivaldybės atstovams, tad jų vykdoma veikla turi būti administruojama taip, kad būtų taikomos naujausios, pažangiausios valdymo formos, užtikrinama reikalinga bei kokybiška personalo struktūra, pakankama darbuotojų kvalifikacija, darbo krūvis ir galiausiai, kad maksimaliai būtų įgyvendinti institucijos tikslai bei plėtros strategija (Bitinas, 2010).

Praktinė tyrimo problema: remiantis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, pagrindiniai socialinių paslaugų teikimo organizatoriai yra savivaldybės.

Savivaldybės atsako už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijose gyventojams užtikrinimą, planuodama ir organizuodama socialines paslaugas, kontroliuodama bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. Savivaldybė vertina ir analizuoja gyventojų socialinių paslaugų poreikius, pagal gyventojų poreikius prognozuoja ir nustato socialinių paslaugų teikimo mastą bei rūšis. Socialinių paslaugų poreikis nuolat didėja. Tai lemia demografiniai, ekonominiai bei socialiniai veiksniai. Anot Bitino ir kt. (2010), būtina analizuoti bei ieškoti efektyviausių socialinių paslaugų organizavimo bei teikimo būdų, į šį procesą įtraukiant ir kitus bendruomenės narius, neformalius paslaugas teikėjus ir kt.

Sparčiai kintanti visuomenės socialinė ir ekonominė aplinka, globalizacija, viešojo sektoriaus išlaidų mažinimas, ekonominiai pokyčiai - skatina ieškoti optimalių bei efektyvių socialinių paslaugų administravimo būdų bei tinkamiausių socialinio darbo organizavimo principų seniūnijose. Svarbus akcentas tenka norminiams teisės aktams, kurių dėka galima reglamentuoti, normuoti bei instruktuoti vykdomas veiklas, išsiaiškinant, kaip vyksta socialinio darbo organizavimas seniūnijose.

Objektas - socialinio darbo organizavimas seniūnijose.

Tikslas - atskleisti Utenos rajono seniūnijų socialinio darbo organizavimo aspektus/iššūkius.

Uždaviniai:

1. Atskleisti socialinio darbo organizavimo teorinius aspektus.
2. Charakterizuoti socialinio darbo prielaidas ir galimybes seniūnijose.
3. Ištirti socialinio darbo organizavimo seniūnijose iššūkius.

Tyrimo metodai:

- mokslinės literatūros analizė, padedanti atskleisti socialinio darbo organizavimo ypatumus seniūnijose, vadybinių kompetencijų kontekste;
- dokumentų analizės metodas;
- empiriniams duomenims surinkti bus atliktas kokybinis tyrimas. Tyrimo instrumentas – pusiau struktūruotas interviu. Tyrimo metu bus apklausiami socialiniai darbuotojai, dirbantys seniūnijose;
- duomenų analizei taikoma turinio (content) analizė.

Darbo struktūra: sąvokų žodynas, įvadas, teorinė darbo dalis, kuri susideda iš trijų dalių. Pirmoje darbo dalyje pateikiami socialinio darbo organizavimo teoriniai aspektai, išskiriant socialinio darbuotojo veiklos teisinį reglamentavimą, organizacinę struktūrą bei vadybinių kompetencijų raišką socialinio darbo organizavimo kontekste. Antroje darbo dalyje

analizuojamos socialinio darbo prielaidos ir galimybės seniūnijose. Trečioje dalyje pateikiama tyrimo metodologija, gauti rezultatai, analizė bei apibendrinimas. Diskusija, išvados, rekomendacijos, santraukos lietuvių ir anglų kalbomis, literatūros sąrašas ir priedai.

1. SOCIALINIO DARBO ORGANIZAVIMO TEORINIAI ASPEKTAI

Analizuojant socialinio darbo organizavimo seniūnijose ypatumus, svarbu atskleisti socialinio darbo veiklą reglamentuojančius dokumentus, organizacinę struktūrą bei vadybinių kompetencijų raišką socialinio darbo organizavimo kontekste.

1.1. Socialinio darbuotojo veiklos teisinis reglamentavimas

S. Meščerekov ir J. Zinčenko (2004) teigimu, socialinis darbas yra profesinė veikla, kurių kiekis nustatomas pagal vykstančius socialinius ir ekonominius, politinius ir kultūrinius procesus įvairiose visuomenės srityse. Socialinis darbas apibrėžiamas kaip ypatingos veiklos sritis, kurios tikslas yra socialiai garantuoti asmenybės interesų ir įvairių grupių gyventojų poreikių patenkinimą ir sąlygų, tinkamų atkurti arba pagerinti žmonių gebėjimą socialiai funkcionuoti, sudarymas.

A. Vareikytė (2010) nurodo, kad socialinis darbuotojas yra specialistas, kurio darbo paskirtis - sustiprinti žmogaus prisitaikymo prie aplinkos sugebėjimus, atstatyti ryšius su bendruomene, padedant jam integruotis į visuomenę ir skatinti visavertį žmogaus socialinį funkcionavimą. Socialinis darbas orientuojamas į asmenį ar šeimą, esančius tam tikroje socialinėje aplinkoje ir veikiamus tam tikrų socialinių veiksmų. Socialinio darbo reikalavimas - sisteminis požiūris, kad visi trys elementai – asmuo, aplinka bei santykiai tarp asmens ir aplinkos, sudarytų vieningą visumą. Jo tikslas - galimybės žmonėms (grupėms, bendruomenėms) savarankiškai įveikti iškilusias socialines problemas, žmogaus socialinė integracija, atskleidžiant reikalingus jam vidinius bei išorinius išteklius ir visiškai, veiksmingai, koordinuotai juos panaudojant.

Socialinio darbo sritis bei vykdomos veiklos sfera plati, į kurią įeina daug pagalbos teikimo sričių, todėl socialinio darbo veiklą reglamentuojančių dokumentų yra nemažai (pritaikyti kiekvienai konkrečiai sričiai, veiklai). Socialinis darbuotojas savo darbe turi vadovautis jo darbą reglamentuojančiais dokumentais: Lietuvos Respublikos (toliau – LR) Konstitucija, LR įstatymais, LR Vyriausybės nutarimais bei kitais norminiais teisės aktais. Socialinio darbuotojo kvalifikaciniuose reikalavimuose, patvirtintuose LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu 2006 m. liepos 1 d. Nr. A1-92 „Dėl socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo“ pabrėžiama, kad socialiniais darbuotojais laikomi socialinį darbą dirbantys asmenys,

kurių pareigybės yra išvardintos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2015 m. sausio 1 d. įsakymu Nr. A1-487 „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų pareigybių sąrašo patvirtinimo“ pareigybių sąrašė.

Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašas bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) (2015), nustato socialinių darbuotojų ir kitų socialinių paslaugų srities darbuotojų, kurių pareigybės yra išvardytos Socialinių paslaugų srities darbuotojų pareigybių sąrašė, patvirtintame Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2014 m. spalio 13 d. įsakymu Nr. A1-487 „Dėl Socialinių paslaugų srities darbuotojų pareigybių sąrašo patvirtinimo“, profesinės kompetencijos tobulinimo uždavinius, praktinės veiklos vertinimo (įsivertinimo) ir profesinės kompetencijos tobulinimo principus, profesinės kompetencijos tobulinimo reikalavimus, profesinės kompetencijos tobulinimo poreikių vertinimo ir įsivertinimo tvarką ir kt.

Socialinių paslaugų finansavimo ir lėšų apskaičiavimo metodika (toliau – Metodika) (2006) reglamentuoja socialinių paslaugų, pagal atskiras socialinių paslaugų rūšis, finansavimą ir lėšų socialinėms paslaugoms apskaičiavimą. Ši Metodika taikoma finansuoti toms socialinėms paslaugoms, kurias planuoja, skiria, poreikį asmeniui (šeimai) nustato savivaldybė ir kurių teikimas yra finansuojamas iš savivaldybės biudžeto ar savivaldybės biudžetui skiriamų LR valstybės biudžeto specialiųjų tikslinių dotacijų socialinėms paslaugoms organizuoti.

Mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašas (2006), kuriuo vadovaujantis, kiekviena savivaldybė patvirtina savivaldybės gyventojų mokėjimo už tam tikrų rūšių socialines paslaugas tvarką, išsamiai nustatančią mokėjimo dydžius, atleidimo nuo mokėjimo už socialines paslaugas sąlygas ir atvejus, pagalbos pinigų mokėjimo savivaldybės gyventojams atvejus, finansinių galimybių vertinimą ir kitas sąlygas. Savivaldybės gyventojų mokėjimo už socialines paslaugas tvarka turi būti viešai skelbiama.

LR Socialinių paslaugų įstatymas (2006) reglamentuoja socialinių paslaugų teikimą. Šis įstatymas apibrėžia teikiamų socialinių paslaugų sampratą, tikslus ir rūšis, reglamentuoja socialinių paslaugų valdymą, skyrimą ir teikimą, finansavimą, mokėjimą už socialines paslaugas bei ginčų, kurie yra susiję su socialinėmis paslaugomis, nagrinėjimą.

LR Socialinių paslaugų katalogas (toliau – Katalogas) (2006) apibrėžia socialines paslaugas, jų turinį pagal atskiras socialinių paslaugų rūšis bei socialinių paslaugų įstaigų tipus. Kataloge išskiriamos socialinių paslaugų rūšys, jos apibūdinamos pagal charakteristikas (apibrėžimas, tikslas, gavėjai, teikimo vieta, paslaugos teikimo trukmė/dažnumas, paslaugos

sudėtis, paslaugas teikiantys specialistai, pateikiami kai kurių paslaugų ypatumai). Paslaugoms suteikiamas kodas, kuris naudojamas Socialinės paramos informacinėje sistemoje, pateikiami socialinių paslaugų įstaigų tipai.

LR valstybės ir savivaldybių įstaigų darbuotojų darbo apmokėjimo įstatyme (2017) yra nustatyta valstybės ir savivaldybių biudžetinių įstaigų, finansuojamų iš valstybės biudžeto, savivaldybių biudžetų, Valstybinio socialinio draudimo fondo biudžeto ir kitų valstybės įsteigtų pinigų fondo lėšų, darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, darbo apmokėjimo sąlygos ir dydžiai, materialinės pašalpos, darbuotojų pareigybių lygiai ir grupės bei kasmetinio veiklos vertinimo principai. Socialinių paslaugų srities darbuotojų veiklos vertinimas atliekamas, remiantis jų veiklos vertinimo tvarkos aprašu (toliau – Aprašas) (2017). Pagrindinis vertinimo tikslas - įvertinti darbuotojų, kurių pareigybių sąrašas yra patvirtintas Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2014 m. spalio 13 d. įsakymu Nr. A1-487 „Dėl Socialinių paslaugų srities darbuotojų pareigybių sąrašo patvirtinimo“, praėjusių kalendorinių metų veiklą pagal Socialinių paslaugų srities darbuotojų kasmetinio veiklos vertinimo išvadoje nustatytas metines užduotis, siektinus rezultatus bei jų įvertinimo rodiklius.

Akcentuotina, kad vienas iš svarbiausių dokumentų, kuriuo privalo vadovautis kiekvienas socialinis darbuotojas, vykdydamas savo funkcijas – socialinių darbuotojų etikos kodeksas (Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija, 2017). Kaip teigia I. Leliūgienė (1997), įvairių šalių socialinių darbuotojų etikos kodeksai paprastai turi daug panašumų, kadangi visos šalys, rengdamos šį labai svarbų dokumentą, visų pirma rėmėsi tarptautinėmis etikos normomis bei principais, bendražmogiškais vertybėmis. Socialinių darbuotojų etikos kodeksą sudaro pratarinė bei šeši kodekso straipsniai. Kodekso pratarinėje pabrėžiama pagrindinė socialinio darbo idėja – ginti žmogų kaip individualybę ir vertybę, puoselėjant jo teisę pačiam apsispręsti ir realizuoti save. Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas (2017) siekia įtvirtinti bendrąsias socialinio darbo nuostatas. Kodeksas vertintinas kaip socialinio darbuotojo elgsenos savireguliacijos dokumentas (Saulaitis, 2004).

Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekso (2017) tikslas – įtvirtinti šias vertybes:

- Darbą visuomenės gerovei.
- Pagalbą individui ir šeimai sprendžiant jų problemas.
- Socialinio teisingumo siekį (Saulaitis, 2004).

Socialinių paslaugų valdymo institucijos yra: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (SADM) ir Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie SADM ir savivaldybės.

Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos kompetencijos: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija įgyvendina valstybės socialinių paslaugų politiką:

1. Pagal savo kompetenciją teikia Vyriausybei siūlymus dėl valstybės socialinių paslaugų sistemos ir socialinio darbo vystymo kryptių bei rengia teisės aktų projektus dėl asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo, socialinių paslaugų skyrimo, teikimo, finansavimo, mokėjimo už socialines paslaugas, socialinių darbuotojų, socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo ir veiklos reglamentavimo ir kt.

2. Teikia išvadas apskričių viršininkams dėl socialinių paslaugų įstaigų steigimo, reorganizavimo ar likvidavimo ir regioninės reikšmės socialinių paslaugų šiose įstaigose teikimo masto ir rūšių.

3. Analizuoja ir vertina socialinių paslaugų būklę šalyje ir teikia siūlymus savivaldybėms dėl socialinių paslaugų planavimo, organizavimo.

4. Analizuoja socialinių darbuotojų, socialinių darbuotojų padėjėjų poreikius kelti profesinę kvalifikaciją, organizuoja socialinių darbuotojų atestaciją.

5. Rengia ir įgyvendina valstybės socialinių paslaugų programas ir projektus (LR socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Socialiniam darbuotojui taip pat yra keliamas reikalavimas gebėti ir būti pasirengusiam vertinti ir nustatyti pagalbos poreikius šeimai ir inicijuoti jos teikimą. Taip pat planuoti socialines paslaugas, organizuoti socialinį darbą ir socialinių paslaugų teikimą, vertinti socialinio darbo ir pagalbos teikimo veiksmingumą, dirbti socialinį darbą, sutelkti bendruomenę ir šeimos aplinkos išteklius jos socialinėms problemoms spręsti, telkti organizacijos, kurioje jis dirba, specialistų komandą asmens šeimos ar bendruomenės socialinėms problemoms spręsti ir pagalbai joms teikti, analizuot pagalbos poveikio šeimai veiksmingumą ir kt.

Socialinių darbuotojų ir jų padėjėjų kvalifikaciniai reikalavimai nustato jų veiklos tikslus:

1. Išugdyti ar atstatyti bei palaikyti asmens (šeimos) gebėjimus savarankiškai spręsti iškylančias socialines problemas, inicijuoti pokyčius asmens (šeimos) asmeniniame ir socialiniame gyvenime, tuo tikslu panaudojant asmens (šeimos) galimybes ir bendruomenėje esamus išteklius.

2. Gerinti asmenų ir jų socialinių grupių socialinį gyvenimą, mažinti jų socialinę atskirtį, skatinti integraciją į visuomenę.

3. Siekti užkirsti kelia galimoms socialinėms problemoms atsirasti.

Šių tikslų socialinis darbuotojas turi siekti tiesiogiai ir sistemingai dirbdamas socialinį darbą, organizuodamas ir teikdamas socialines paslaugas, vykdydamas prevencinę socialinę veiklą, telkdamas įvairių sričių specialistus ir bendruomenę, dalyvaudamas planuojant ir organizuojant socialinę veiklą bendruomenėje. Socialinis darbuotojas profesinėje veikloje turi aktyviai bendradarbiauti su vaiko teisių apsaugos, socialinės paramos, švietimo, sveikatos priežiūros, teisėsaugos, užimtumo ir kitų sričių specialistais, kitais socialiniais darbuotojais savanoriais, bendruomenės nariais (...“Dėl socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų...”, 2006).

Apibendrinant galima teigti, kad socialinio darbuotojo vykdomai veiklai keliami griežti reikalavimai bei apribojimai. Jei pirmaisiais socialinio darbo profesijos atsiradimo metais šį darbą galėjo dirbti asmenys „iš pašaukimo“, tai šiuo laikotarpiu socialinis darbuotojas privalo turėti socialinio darbo krypties išsilavinimą. Socialinis darbas bei socialinių paslaugų teikimas reglamentuojamas įvairaus tipo dokumentais, LR įstatymais bei kitais norminiais aktais, reglamentuojančiais socialinių paslaugų turinį, jų valdymą, skyrimą ir teikimą. Socialinių paslaugų valdymo institucijos reglamentuoja socialinių paslaugų įstaigų veiklą, laikantis valstybės numatytų principų ir reikalavimų, užtikrina, vertina, prižiūri ir kontroliuoja socialinių paslaugų kokybę.

1.2. Socialinio darbo organizavimas – organizacinė struktūra

Socialinio darbo organizavimą bei socialinių paslaugų teikimą mūsų šalyje įstatymais deleguoja savivaldybių atstovai. Taip pat svarbiu akcentu tampa socialinio darbuotojo gebėjimas organizuoti pagalbos teikimą, vadovauti procesui, realizuojant vadybinę kompetenciją. J. Paunksnienė ir kt. (2011) organizavimą bendriausia prasme apibūdina kaip dviejų ar daugiau asmenų įtraukimą į darbą tam tikroje struktūroje, organizacijoje, siekiant konkretaus tikslo ar keleto tikslų. Kitaip tariant – organizavimas – toks darbo, valdžios ir išteklių paskirstymo tarp organizacijos narių ir jų suderinimo procesas, kuris leidžia jiems pasiekti organizacijos tikslus.

Remiantis I. Motužyte ir J. Ruškumi (2008), galima teigti, kad socialinio darbo organizavimo procese bei vykdomosiose veiklose (teikiant socialines paslaugas), būtina įgyti ne tik socialinio darbo, bet ir vadybinių žinių. Anot N. Večkienės ir S. Povilaikytės (2005), visas socialinio darbo veiklos žinojimas, turi remtis turimų žinių formavimu, palaikant socialines situacijas. Jei socialinio darbo žinios yra susijusios su bendrosiomis socialiniams

darbuotojams būdingomis kompetencijomis, tai vadybinės žinios siejamos su siauresne sritimi – vadybine socialinio darbo organizatorių kompetencija.

Gyventojų poreikių vertinimas svarbus teikiamų paslaugų planavimui, jų kokybės siekimui, kadangi, kaip pabrėžia A. Bitinas ir kt. (2010), socialinių paslaugų teikimo organizavimui svarbus ne tik kiekis, ne tik apimtys, bet ir kokybė. Socialinių paslaugų poreikis nuolat auga, todėl būtina, kad šios srities administravimas būtų efektyvus, siekiant sėkmingo socialinių paslaugų plėtojimo. Tai turi būti atliekama, nusimatant prioritetines sritis, kaip jau įvertinami klientų poreikiai, kad socialinių paslaugų teikimas netaptų neefektyvus.

Labai svarbu plėtoti supratimą apie socialinį darbą, kaip apie nebaigtinį, atvirą procesą, grindžiamą kompleksinės veiklos samprata, vadybos dėsniniais ir asmens bei organizacijos galimybių plėtotės analize. Asmenys, kurie tiesiogiai įtakoja socialinio darbo organizavimo procesą, privalo tobulinti turimas kompetencijas, analizuoti socialinio darbo organizavimo ypatumus, įgyvendinimo ir efektyvumo dėsningumus.

Socialinis darbas laikomas socialinių paslaugų sritimi. Tuo tarpu socialinės paslaugos yra sudėtinė socialinės paramos dalis. Socialinės paslaugos yra integrali valstybės gerovės dalis, padedanti visuomenei spręsti išskylančias socialines problemas (Bitinas ir kt., 2010). Socialinių paslaugų valdymas apima socialinių paslaugų planavimą, organizavimą, paslaugų kokybės vertinimą, priežiūrą bei kontrolę valstybės ir vietos savivaldos lygmenimis. Visa tai sudaro socialinių paslaugų organizavimo infrastruktūrą, kurią L. Žalimienė (2003) apibūdina kaip įvairaus tipo ir pavaldumo, įvairioms klientų grupėms skirtų socialinių paslaugų institucijų sistema ir jų ryšiai funkcionuojant tam tikroje teritorijoje (Žalimienė, 2003).

N. Večkienė (2005) teigia, kad valstybinės ir vietinės savivaldos pagalbos sistemos analizavimas, socialinių situacijų pažinimas leidžia socialinio darbo organizavime konstruoti nuolat kintantį santykį su klientu ir socialinės pagalbos teikimo proceso organizavimo aspektus, taip pat keičiant ir pačią socialinio darbo ir paslaugų sampratą. Aplinkos kaitos kontekste subjektyviai konstruojama tiek pati socialinio darbo samprata, tiek ir jį atliekančių specialistų kompetencijos (Večkienė, 2005).

Apibendrinant galima teigti, kad socialinio darbo organizavimas bei organizacinė struktūra turėtų apimti tokias pirmines sritis, kurios būtinos sėkmingam darbo funkcionavimui. T.y. numatymas pagrindinių darbų bei veiksmų; pasiruošimas bei darbų atranka; pareigų bei darbų paskirstymas darbuotojams; saugių darbo vietų sukūrimas; naudojamų darbo metodų nustatymas; apmokėjimas už atliktą darbą; planų numatymas ir kt. Socialinis darbas yra nesibaigiantis procesas, tad organizacinius klausimus turėtų vykdyti tik tam pasiruošę asmenys.

Tačiau socialinių darbuotojų turima kvalifikacija taip pat lemiamas veiksnys, kuris užtikrina teikiamų paslaugų kokybę. Darytina prielaida, kad socialinio darbo organizavimas įstaigoje priklauso nuo esamų vadovavimo lygmenų, t.y. nuo įstaigos dydžio bei pavaldumo vieni kitiems.

1.3. Vadybinių kompetencijų raiška socialiniame darbe

Sąvoką vadybinė kompetencija galima išskaidyti į dvi sudedamąsias dalis, t.y. vadyba ir kompetencija. Mokslinėje, pedagoginėje ir psichologinėje literatūroje kompetencijos sąvoka pateikiama labai įvairiai ir plačiai. Dažniausiai kompetencija yra apibrėžiama kaip funkcinis gebėjimas adekvačiai atlikti tam tikrą veiklą, turėti jai pakankamai įgūdžių, žinių, energijos (Vaitkevičiūtė 2007). R. Laužackas (2005) naudoja tokį kompetencijos apibūdinimą: „asmens gebėjimas naudojantis turimomis žiniomis, įgūdžiais, savybėmis ir patyrimu atlikti tam tikrą darbą“. Anot Laužacko (2005) kompetencija yra trijų rūšių: funkcinė, pažintinė ir bendroji. Kompetenciją lemia mokymosi ar studijų metu įgytos žinios, gebėjimai, susidarytas požiūris ir vertinimas. Kompetencijos kokybiškumą veikia darbuotojo sukaupta veiklos patirtis (Laužackas, 2005).

Socialinio darbo srityje vadybinės kompetencijos yra neatsiejamos šios srities dalys. J. Sadauskas ir I. Leliūgienė (2010) nurodo, kad socialiniame darbe pasireiškia keletas svarbių vadybinių funkcijų – tai darbo planavimas, organizavimas, vadovavimas bei kontrolė. Nors vadybinių funkcijų realizavimas dažniau priskiriamas įvairių lygmenų vadovams, tačiau socialinio darbo realybėje atsiskleidžia vadybinės veiklos raiška visuose socialinio darbo lygmenyse (Sadauskas, Leliūgienė, 2010). Tą patvirtina ir A. Mažiožienė ir L. Rupšienė (2011) pabrėždamos, kad socialinio darbo srityje, dirbantys specialistai turi profesionaliai valdyti darbo su klientais procesus. Socialiniame darbe vadybinė kompetencija tampa svarbi įvairiose darbo srityse ir lygmenyse.

1 lentelė. Vadybinės kompetencijos

Eil. Nr.	Vadybinės kompetencijos	Paaiškinimas
1.	Poveikis ir įtaka	Asmeninė įtaka – asmens gebėjimas sudaryti kitiems patikimumo įvaizdį (įspūdį).
2.	Orientacija į tikslą	Asmens gebėjimas, kuris apima užduoties atlikimo įvertinimą.
3.	Komandinis darbas ir kooperacija	Gebėjimas įtraukti kitus asmenis atlikti užduotį, deleguoti atsakomybę, rodyti supratimą ir padaršinimą.

4.	Analitinis mąstymas	Metodiškas situacijos analizavimas nustatant priežasties ir pasekmės ryšį, galimų kliūčių nuspėjimas bei realistinis planų joms įveikti sudarymas.
5.	Iniciatyvumas	Gebėjimas apibrėžiamas kaip asmens veiklumas, neapibrėžtas formalių pareiginių instrukcijų, kai pasinaudojama atsiradusia galimybe.
6.	Darbuotojų formavimas / ugdymas	Kompetencija, ypač susijusi su komandiniu darbu, kurią sudaro gebėjimas suteikti konstruktyvų atgalinį ryšį.
7.	Pasitikėjimas savimi	Tai bendras pasitikėjimas savo gebėjimais ir sprendimais, iššūkių nebijojimas, atviras savo tiesioginio vadovo veiksmų kvestionavimas.
8.	Tarpasmeninis supratingumas	Kitų žmonių požiūrių, poreikių supratimas, emocijų atpažinimas, tikslus neverbalinio elgesio interpretavimas, privalumų ir trūkumų įvertinimas.
9.	Direktyvumas ir asertyvumas	Aiškus ribų nubrėžimas ir gebėjimas pasakyti „ne“, kai to reikalauja situacija, standartų iškelimas ir reikalavimas juos atitikti, pateikiant tai aiškiai ir be užuolankų.
10.	Informacijos paieška	Kompetencija, kai asmuo geba metodiškai ieškoti informacijos, kurią turėdamas gali diagnozuoti ir spręsti problemas.
11.	Vadovavimas komandai (lyderystė)	Gebėjimas atstovauti savo grupei, iškelti aukštus grupės veiklos standartus.
12.	Abstraktus mąstymas (Sisteminis mąstymas)	Gebėjimas ieškoti ir rasti ryšius bei struktūras, kurios kitiems yra nematomos, pastebėti kitų neaptiktus neatitikimus ir prieštaras.

Šaltinis: Čepienė, 2007

Vadybinės kompetencijos socialinio darbo organizavimo procese pasireiškia įvairiai. T.y. prevencinių veiklų vykdyme, bendradarbiavimo procese, telkiant specialistus bendram darbui, svarbios informacijos apie klientą rinkime bei kitose veiklose, kurios numatytos darbuotojo pareigybinėse instrukcijose. P. Nekoranec (2013) teigia, kad vadybos vaidmuo socialinio darbo organizavimo procese yra grindžiamas įgalinimo principu, kuriuo siekiama suburti žmones bendram tikslo siekimui, kai darbo struktūra yra aiški bei remiasi tam tikromis vertybėmis, mokymusi ir vystymusi. P. Necoranec (2013) įvardija šiuos vadybinius gebėjimus: sukurti bendrą viziją, pasižymėti aukšta vertybine orientacija, prisitaikyti prie žmonių kaitos, vystymosi ir perteikti jiems galias, įgyti emocinį pasitikėjimą, nebijoti diskutuoti, priimti pokyčius, turėti gerus bendravimo gebėjimus, turėti platų mąstymo lauką ir gebėti nusistatyti aiškius prioritetus.

A. Mažiožienė ir I. Rupšienė (2011) išskiria tokias pačias vadybines funkcijas socialiniame darbe, kurias įvardijo J. Sadauskas bei I. Leliūgienė (2010):

1. Planavimas (jo metu numatomi tikslai ir uždaviniai).

2. Organizavimas (susijęs su darbo pasidalijimu, organizacinių struktūrų nustatymu, materialinių išteklių sąveika, įgaliojimų delegavimu).

3. Vadovavimas nurodant kryptį, skleidžiant informaciją apie organizacijos tikslus, personalo arba klientų motyvavimas, taisyklių nustatymas ir reikalavimas jų laikytis, skirtingų žmonių ar jų grupių veiklos koordinavimas.

4. Kontrolė (įvertinimas, kiek atlikta veikla atitinka lauktus rezultatus) (Mažiožienė, Rupšienė, 2011).

Daroma prielaida, kad vadybinės žinios socialinio darbo procese yra svarbios ir naudingos. Dirbantys specialistai privalo aiškiai suvokti, kokios yra kartinės bendruomenės problemos, kaip bendrauti su socialiai silpnomis visuomenės grupėmis, kokią metodiką taikyti sprendžiant įvairias pavienių asmenų, šeimų ir tam tikrų visuomenės grupių problemas. Tam, kad socialinis darbuotojas galėtų efektyviai atlikti įvairius profesinius vaidmenis savo veikloje ir kokybiškai teikti socialines paslaugas, geri vadybiniai įgūdžiai yra būtini. Kalbant apie socialinių darbuotojų kompetencijas (tiek bendrąsias, tiek vadybines) akcentuojamas ne tik teikiamų paslaugų išmanymas, bet ir gebėjimas efektyviai planuoti savo darbo veiklą, darbo laiką bei taikyti efektyviausius darbo metodus. 2 lentelėje pateikiama apibendrinta kompetencijų suvestinė, kurioje atsispindi pagrindiniai kompetencijos blokai bei jų charakteristikos. Pažymėtina, kad nėra įmanoma įgyti visų reikalingų kompetencijų, nes tai priklauso ne tik nuo gaunamų žinių, bet ir nuo asmeninių asmens savybių.

2 lentelė Kompetencijų suvestinė

Kompetencijos blokai	Kompetencijos charakteristikos
Tikslas ir veiksmai	Loginis mąstymas (mokėjimas ir įgūdžiai, socialinis vaidmuo); Suinteresuotumo įtaka (mokėjimas ir įgūdžiai, motyvai); Diagnostinis koncepcijų taikymas (mokėjimas ir įgūdžiai, socialinis vaidmuo); Orientacija į efektyvumą (mokėjimas ir įgūdžiai, motyvai, socialinis vaidmuo)
Intelektualiojo potencialo valdymas	Adekvatus savęs vertinimas (mokėjimas ir įgūdžiai); Vadovavimas grupiniams procesams (mokėjimas ir įgūdžiai); Pripažįstamos valdžios panaudojimas (mokėjimas ir įgūdžiai, socialinis vaidmuo)
Vadovavimas darbuotojams	Pozityvus dėmesys (mokėjimas ir įgūdžiai); Kitų žmonių ugdytas (mokėjimas ir įgūdžiai, socialinis vaidmuo); Spontaniškumas (mokėjimas ir įgūdžiai); Valdžios panaudojimas (mokėjimas ir įgūdžiai, socialinis vaidmuo)
Dėmesys kitiems	Objektyvus suvokimas (mokėjimas ir įgūdžiai); Savikontrolė (charakterio savybė); Ištvėringumas ir prisitaikymas (charakterio savybė)
Specializuotos žinios	Specializuotos žinios (socialinis vaidmuo)

Šaltinis: Sokol, 2001

Apibendrinant galima teigti, kad yra nuolat pabrėžiamas socialinio darbo specialistų kvalifikacijos tobulinimo, teorinių žinių plėtojimo ir gilinimo bei praktinių įgūdžių tobulinimo poreikis. Socialinio darbą dirbančių specialistų vadybinė kompetencija atsiskleidžia atliekant funkcijas, reglamentuojamas pareiginėse instrukcijose. Vadybinė kompetencija atsiskleidžia kaip gebėjimas atlikti tarpusavyje susijusias valdymo funkcijas, todėl minima kompetencija neatsiejama nuo planavimo, organizavimo, vadovavimo ir kontrolės vadybinių funkcijų. Kaip jau buvo minėta, nėra įmanoma įgyti ir/ar turėti visų esamų kompetencijų vienam asmeniui, todėl tiek organizavimo procesas, tiek planavimas bei užduočių vykdymas socialiniame darbe turėtų būti ne vieno asmens kompetencija. Tai yra komandinio darbo dalis, kurio metu kiekvienas specialistas ar vadovas naudoja žinias bei turimus įgūdžius, kuriuos išmano geriausiai.

2. SOCIALINIO DARBO PRIELAIDOS IR GALIMYBĖS SENIŪNIJOSE

Šiame skyriuje analizuojamos socialinio darbo prielaidos ir galimybės seniūnijose, pateikiami socialinių paslaugų teikėjai ir gavėjai, apžvelgiamas socialinių paslaugų klasifikavimas bei funkcijos, aptariama bendradarbiavimo svarba socialinio darbuotojo veikloje bei socialinio darbo organizavimas ir valdymas seniūnijose.

2.1. Socialinis darbas seniūnijose, kaip socialinių paslaugų teikimas

LR Vietos savivaldos įstatyme (1994) seniūnija apibrėžiama kaip savivaldybės administracinis filialas, veikiantis tam tikroje savivaldybės teritorijos dalyje. Tai yra žemiausia savivaldos grandis, kuri atlieka jai priskirtas funkcijas. Seniūnai atlieka notarinius veiksmus, išduoda pažymą apie deklaruotą gyvenamąją vietą. Seniūnijose gyventojai tvarkosi socialinės paramos teikimo dokumentus, nagrinėjami įvairūs asmenų prašymai, pagal seniūnijoms nustatytas kompetencijų ribas. Seniūnijose vyksta įvairūs susitikimai, kuriuose susitinka dirbantys specialistai ir bendruomenės nariais. Jų metu sprendžiamos gyventojų problemos, diskutuojama aktualiais klausimais.

Remiantis LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu „Dėl valstybės ir savivaldybių įstaigų darbuotojų pareigybių aprašymo metodikos patvirtinimo“ (2017), seniūnijų socialinio darbo specialistų pareigybes ruošia ir tvirtina seniūnai. Kiekvienoje rajono seniūnijoje darbuotojų funkcijos numatomos ir rengiamos remiantis LR ministro įsakymais, tačiau skirtingose seniūnijose taikoma įvairi praktika: vienos seniūnijose pačios savivaldybės steigia socialinių paslaugų įstaigas ir teikia paslaugas, kitose – savivaldybė perka paslaugas iš nevyriausybinių, privataus sektoriaus paslaugų įstaigų (Žalimienė, 2003).

V. Gudžinskienė ir N. Kašėtienė (2009) mano, kad dėl socialinių paslaugų teikimo seniūnijose diskutuojama tiek aukščiausiuose lygmenyse, tiek žemesniuose, tačiau tai nėra pakankamas dėmesys. Tai sietina su tuo, kad socialinių paslaugų teikimas vis dar nėra tiksliai susietas su klientų poreikiais. Socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas yra priklausomas nuo savivaldybių atstovų, o pastarieji – nuo aukščiausios šalyje valdžios – ministerijos. Atskirą problemų grupę sudaro būtent kaimiškos seniūnijos, pasižyminčios aukštu nedarbo lygiu, daugėjančiu pagyvenusių ir senų žmonių skaičiumi ir prastai sprendžiamais socialinių paslaugų teikimo užtikrinimo mechanizmais (Gudžinskienė, Kašėtienė, 2009).

Pastebima tai, kad ne visos socialinės paslaugos yra pasiekiamos atokiai gyvenantiems asmenims. Nors dėmesys kaimo seniūnijose gyvenantiems asmenims didėja, tačiau išlieka problemos dėl asmenų, norinčių gauti paslaugas ne namuose. Pateiktinas pavyzdys: jei asmuo, kuris turi negalią, yra aktyvus, nori dalyvauti visuomeniniame gyvenime, lankyti įvairius užsiėmimus, jis tokią paslaugą gali gauti mieste. Susiduriama su problema, kad paslauga yra, tačiau ja naudotis gali tik tie asmenys, kurie turi galimybę nuvykti į numatytą vietą. Problema keliamą savivaldybės lygmenyje, tačiau kol kas rezultatų nėra. Išlieka atvira problema, kaip tinkamai ir arčiau žmogaus organizuoti socialinių paslaugų teikimą.

V. Gudžinskienė (2009) pastebi, kad iš teikiamų socialinių paslaugų seniūnijose aktualios yra šios: maitinimo organizavimas, specialiojo transporto paslaugos, aprūpinimas kompensacine technika, būsto aplinkos pritaikymo paslaugos, pagalba namuose, dienos globos paslaugos, socialinės reabilitacijos paslaugos rizikos grupių asmenims, socialinės reabilitacijos paslaugos neįgaliesiems, laikino apgyvendinimo paslaugos, stacionarios globos paslaugos vaikams, stacionarios globos paslaugos neįgaliesiems, stacionarios globos paslaugos senyvo amžiaus asmenims (Gudžinskienė, 2009).

Daroma išvada, kad socialinio darbuotojo veikla prasideda nuo pagalbos plano sudarymo. Kaip teigia J. Šinkūnienė (2010) pavykęs problemų nustatymas ir įvertinimas užtikrina tinkamą ir tikslų problemų sprendimo planavimą. Numatytų veiksmų įgyvendinimas turi remtis tik kliento poreikiais, numatant tam tikrus išsipareigojimus ir pačiam klientui. T.y. svarbiu akcentu turi tapti kliento skatinimas, siekiant pokyčių asmeniniame gyvenime. Socialinis darbuotojas turi įvertinti, kokias paslaugas jis gali suteikti pats, o kuriose srityse būtina pasitelkti kitus specialistus. Tokiu atveju socialinio darbo specialistas atlieka tik konsultanto – tarpininko vaidmenį. Anot J. Šinkūnienės (2010), už suteiktų socialinių paslaugų kokybę atsakingi ir paslaugų teikėjai, ir gavėjai, nes sąveika tarpusavyje yra neišvengiama ir veikianti viena kitą. Galima teigti, kad socialinės paslaugos, kaip veiklos rūšis, nurodo teikėjo ir paslaugos gavėjo santykį bei jų sąveiką. M. Išoraitė (2007) teigia, kad teikiamos socialinės paslaugos bus kokybiškesnės ir efektyvesnės, jei jos bus organizuojamos ir teikiamos arčiau kliento ir jo poreikių.

Socialinis darbuotojas, kaip savo srities profesionalas, atlieka daug įvairių užduočių. Tai sietina su tuo, kad socialinis darbuotojas dirba su įvairių socialinių grupių klientais. Anot I. Leliūgienės (2003), dirbant seniūnijoje, socialiniam darbuotojui labai svarbu atlikti asmens ir jo gyvenamosios aplinkos vertinimą, išsiaiškinti pagrindinius klientų poreikius, kokiomis

sąlygomis gyvena klientai, kokių sunkumų patiria seniūnijos gyventojai, kokios problemos juos vargina ir pan.

Viena iš socialinio darbuotojo funkcijų – kurti bei plėtoti teigiamus santykius bendruomenėje, rūpintis bendruomenės narių gerove. Anot J. Lenkevič (2009), socialinis darbuotojas yra svarbus asmuo atstovaujant bendruomenės narius įvairiose valstybinėse įstaigose, inicijuojant šių institucijų sąveiką su bendruomene arba su konkrečiu jos nariu.

Galima teigti, kad socialinis darbuotojas palaiko ryšius ne tik su savivaldos institucijomis, tačiau ir su visuomeninėmis organizacijomis, įvairių įstaigų ir organizacijų atstovais. Socialinio darbuotojo darbas svarbus, siekiant sušvelninti tiek visos seniūnijos narių, tiek ypatingai vaikų socialines, kultūrinės ir ekonomines problemas. Jie dirba su skirtingomis klientų grupėmis, kurioms reikalinga pagalba ir palaikymas (Vareikytė, 2010). Pasak I. Leliūgienės (2003), socialinio darbuotojo darbas seniūnijose apima du svarbiausius uždavinius:

1. Socialinis darbas su skirtingomis gyventojų kategorijomis, skirtingomis socialinėmis grupėmis, pagrindinių krypčių ir principų, formų ir organizavimo būdų atskleidimas.

2. Reikalingos pagalbos teikimas seniūnijose, kuri apima socialinį ugdomąjį darbą, socialinę pagalbą, reabilitaciją (Leliūgienė, 2003).

Pasak V. Gudžinskienės ir N. Kašetienės (2009), seniūnijų socialiniams darbuotojams būtina sudaryti sąlygas dirbti, turėti galimybę įgyti naujų žinių. Socialinis darbas turi būti orientuotas į kliento aktyvumą: klientas traktuojamas kaip aktyvus sprendžiamų problemų dalyvis, socialinis darbuotojas – kliento socialinės situacijos kitimo proceso vadovas. Tai įvardijama kaip socialinio darbuotojo ir kliento bendra veikla, įgyvendinama konkrečiomis aplinkybėmis (Gudžinskienė, Kašetienė, 2009).

Asmens gyvenime vyrauja daug įvairių sričių, tačiau pagrindinis ugdymasis priklauso nuo švietimo sistemos. Tai viena iš svarbiausių žmogaus gyvenimo sričių. A. Poviliūnas (2003) nurodo, kad seniūnijose esančios mokyklos susiduria su įvairiomis problemomis (finansavimo, pedagogų stoka, vaikų stoka ir kt.), tačiau ne maža problema – socialinė atskirtis. Autorius teigia, kad Lietuvos kaimo mokyklą labiau neigiamai veikia kaime dirbančių (o iš tikrųjų neretai ir miestų) pedagogų „nurašantis“ požiūris į kaimo mokyklą – pedagogai mano, kad kaime mokymas (is) yra žemesnio lygio nei mieste, kad kaimo mokykla nėra pajėgi užtikrinti tokio kokybiško vaikų ugdymo proceso kaip miesto mokyklos. Todėl kartu formuojasi neigiamas požiūris į kaimo mokyklas (Poviliūnas, 2003).

Be socialinės atskirties V. Beresnevičiūtė, E. Pranckūnienė, M. Vildžiūnienė (2003) išskiria ir tokias seniūnijoms būdingas problemas kaip oficialių bedarbių skaičiaus daugėjimas, ilgalaikis nedarbas, plintantis skurdas. Daugumos seniūnijų gyventojų pajamos yra natūrinės, be to, nemažą dalį pajamų sudaro socialinės pašalpos. Nepalankią seniūnijos situaciją pagilina ir neigiamas požiūris į kaimą, susiformavęs Lietuvos visuomenėje. Anot V. Beresnevičiūtės, E. Pranckūnienės, M. Vildžiūnienės (2003) Lietuvoje vyrauja požiūris, kad kaimas – „tai degradavusių, prasigėrusių žmonių sanauja, todėl seniūnija vis dažniau yra suprantama kaip degradacijos, atsilikimo sinonimas“. Tokia situacija puikiai parodo, kad būtina rūpintis socialinių paslaugų organizavimu seniūnijose, numatyti naujas bei modernias plėtros vizijas, siekiant aktyvinti bendruomenės narius, kad jie sėkmingai funkcionuotų ne tik seniūnijos, tačiau ir visos šalies gyvenime.

2.1.1. Socialinių paslaugų klasifikavimas ir funkcijos

Socialinės paslaugos Lietuvoje įteisintos 1994 m. LR Vyriausybės nutarimu, patvirtinus Socialinės paramos koncepciją. Koncepcija suteikė teisinį pagrindą kurti integruotą socialinės paramos sistemą, rengti teritorines socialines programas savivaldybėse, plėsti alternatyvias teikiamoms stacionariose socialinės globos įstaigose socialinių paslaugų rūšis. Teisinį pagrindą tolesniam socialinių paslaugų plėtojimui sudarė 1996 m. priimtas Socialinių paslaugų įstatymas ir vėliau priimti poįstatyminiai teisės aktai. Pagrindinė nuostata socialinių paslaugų teikimo įstatyme – visiškai savivaldybės atsakomybės prisiėmimas teikiamų paslaugų gyventojams kontekste. Kiekviena savivaldybė turi teisę pasirinkti bei nuspręsti, kokias socialines paslaugas teiks gyventojams bei kokios klientų grupės gaus numatytas paslaugas. Visas planavimas turi remtis, atsižvelgiant į turimą savivaldybės biudžetą.

LR socialinių paslaugų įstatyme (2006) nurodoma, kad socialinės paslaugos yra paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime. Visa pagalba, teikiama ne materialiais ištekliais (pvz., dienos centrai, nemokamas transportas, kompensacinė technika ir kt.), socialinės apsaugos sistemoje apibūdinama ir apskaitoma kaip socialinės paslaugos (Žalimienė, 2003). Tačiau L. Žalimienės (2003) nuomone, socialinių paslaugų termino, jų turinio samprata yra skirtinga, kai kalbama:

1. Apskritai apie socialinę sritį, socialinę infrastruktūrą.
2. Tik apie socialinės apsaugos sistemą.

3. Apie socialinę paramą socialinio darbo kontekstu. Šiuo kontekstu socialinės paslaugos suprantamos, kaip ta dalis socialinės apsaugos sistemos, kuri dažniausiai neparemta kliento įnašais (paslaugos asmenims teikiamos pagal poreikį nepriklausomai nuo jų įmokų mokėjimo) ir teikiama ne piniginių išmokų, o paslaugų forma.

Akcentuotina, kad socialinės paslaugos nagrinėjamos, kaip sudėtinė Lietuvos socialinės apsaugos sistemos dalis, o socialinės apsaugos sistemą Lietuvoje sudaro socialinis draudimas ir socialinė parama. Socialinės paslaugos yra sudėtinė socialinės paramos dalis (žr. 3 lentelę).

3 lentelė. Socialinės apsaugos sistema Lietuvoje

Socialinė apsauga				Specialios socialinės išmokos
Socialinis draudimas	Socialinė parama			
	Piniginė socialinė parama	Socialinės paslaugos		
		Bendrosios	Specialios	
Pensijų draudimas	Šalpos išmokos: pensijos ir kompensacijos	Informavimas ir konsultavimas	Socialinė priežiūra: Pagalba į namus, socialinių įgūdžių ugdymas, laikina nakvynė.	Prezidento pensija Lietuvos Respublikos I ir II laipsnio pensijos
Ligos ir motinystės draudimas Laidojimo pašalpa	Transporto lengvatos vaikams, seniems, neįgaliesiems	Tarpininkavimas, atstovavimas	Socialinė globa: dienos, trumpalaikė, ilgalaikė	Nukentėjusių jų asmenų pensijos
Sveikatos draudimas	Išmokos vaikams (šeimos pašalpos)	Sociokultūrinės		Karių ir pareigūnų pensijos. Teisėjų pensijos
Nedarbo pensijos draudimas	Socialinė pašalpa	Transporto		Mokslininkų pensijos. Signatarų renta. Artistų renta. Prezidento renta
Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų darbe ir profesinių ligų	Būsto išlaikymo išlaidų ir kitos kompensacijos	Maitinimo, aprūpinimo drabužiais ir kt.		

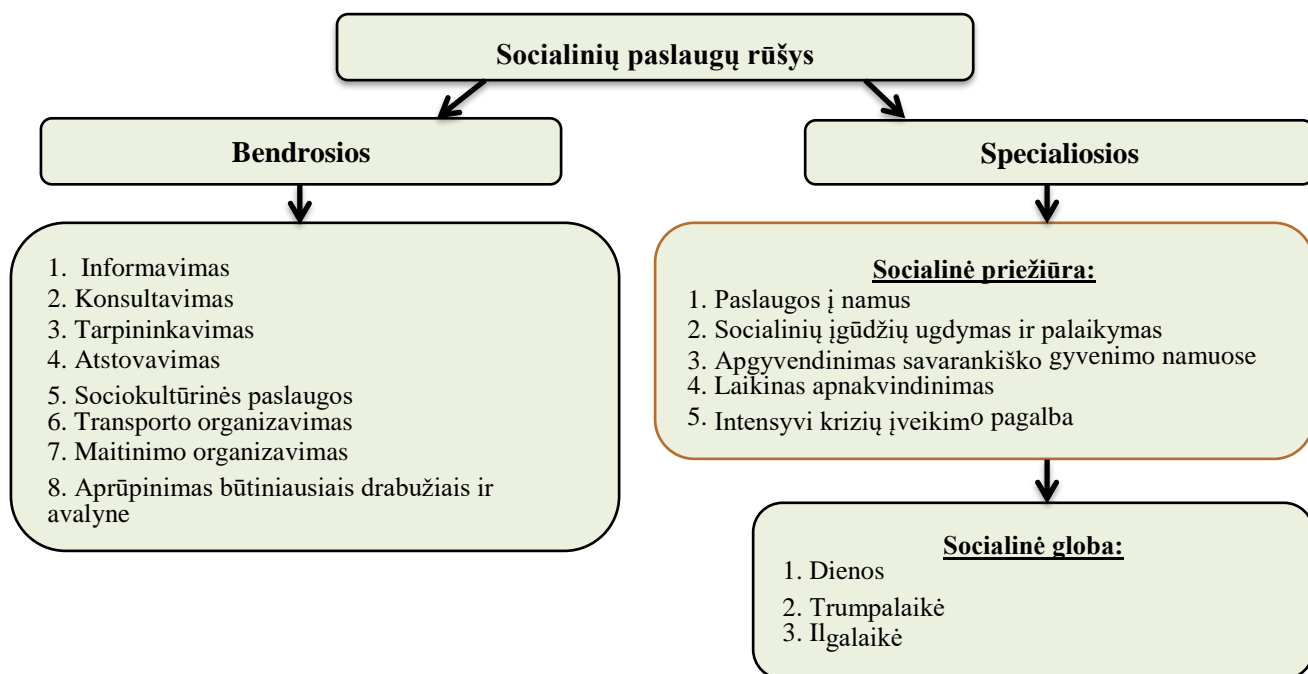
Šaltinis: <http://www.socmodelis.lt/wp-content/uploads/Modelis.pdf>.

Pagal lentelėje pateiktus duomenis matyti, kad Lietuvoje socialinės paslaugos skiriamos į bendrąsias ir specialiąsias. Socialinių paslaugų tipologija aiškinama LR socialinių paslaugų įstatymo (Žin. Nr. 17-589, 2006) 7 - 8 straipsniuose.

L. Dromantienės (2008) pateikia apibrėžimą, kad „bendrosios - tai tiesiogiai teikiamos paslaugos, t. y. slauga namuose, globos pinigai - pinigai, skirti sumokėti už suteiktas socialines paslaugas“. Kai bendrosios socialinės paslaugos yra neveiksmingos, teikiamos specialiosios socialinės paslaugos - t.y. tos paslaugos, kurios teikiamos asmenims globos tikslais stacionariose globos ir slaugos įstaigose, reabilitacijos įstaigose, dienos globos įstaigose, laikino gyvenimo įstaigose, kitose socialinės globos įstaigose (Dromantienė, 2008). Socialines paslaugas, jų turinį pagal atskiras socialinių paslaugų rūšis bei socialinių paslaugų įstaigų tipus apibrėžia socialinių paslaugų katalogas, patvirtintas Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos. Jį sudaro Socialinės apsaugos ir darbo ministerija.

Socialinės paslaugos yra tapatinamos su socialiniu darbu arba socialinio darbo organizavimu konkrečioje įstaigoje, bendruomenėje, su tam tikromis klientų grupėmis. Šie du terminai skiriasi, tačiau yra neatskiriami vienas nuo kito. Socialinės paslaugos turinio požiūriu apima platesnį veiklos lauką negu socialinis darbas ir socialinio darbo paslaugų teikimas (Žalimienė, 2003).

Socialinių paslaugų kataloge pateikiamos ir apibūdinamos socialinių paslaugų rūšys pavaizduotos 1 paveiksle.



1 pav. Socialinių paslaugų rūšys.

Šaltinis: Kraužaitė, 2007

Apibendrinant galima teigti, kad socialinės paslaugos apibūdinamos, kaip pagalbos teikimo klientams būdas, kuris išreiškiamas įvairiomis formomis. Teikiant socialines paslaugas, siekiama klientų gebėjimo savarankiškai pasirūpinti savimi bei kitais šeimos nariais, užtikrinant visapusišką klientų integraciją visuomenėje. Atsižvelgiant į asmens savarankiškumo laipsnį ir gyvybinius poreikius kliento namuose, socialinės paslaugos gali būti klasifikuojamos į pagrindines ir papildomas. Pagrindinės paslaugos – tai paslaugos, kurios asmeniui yra gyvybiškai būtinos, norint išvengti stacionarių paslaugų ir išlaikyti jį namuose, nepažeidžiant garbės bei orumo. Papildomos paslaugos – tai paslaugos, kurios nėra gyvybiškai būtinos konkrečioje situacijoje, bet gali būti teikiamos asmenims pageidaujant, suderinus su paslaugų organizatoriumi (Socialinių paslaugų katalogas, 2006).

Remiantis Socialinių paslaugų katalogu (2006), pagal paslaugų teikimo vietą yra išskiriamos paslaugos namuose ir stacionariose socialinių paslaugų organizacijose. Slauga namuose – tai asmens sveikatos priežiūros paslauga, teikiama asmens namuose. Šios paslaugos teikiamos bendradarbiaujant bei dirbant vienoje komandoje asmens sveikatos priežiūros specialistams kartu su socialiniais darbuotojais, lankomosios priežiūros darbuotojais bei kitų sričių specialistais.

Apibendrinant mokslininkų nuomonę ir įstatymines nuostatas, pagrindinis socialinių paslaugų tikslas – grąžinti žmogaus gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę, sudarant žmogaus orumą nežeminančias sąlygas, kai pats žmogus to nepajėgia padaryti. Socialinės paslaugos gali būti teikiamos ir tada, kai problema nėra labai pažengusi, siekiant užkirsti kelią socialinių problemų pasireiškimui. Tai įvardijama, kaip prevencinis darbas. Socialiniai darbuotojai privalo stengtis, kad klientai būtų motyvuoti patys sau padėti, jaustų atsakomybę už savo gyvenimą, o socialinio darbo specialistas turėtų būti tik kaip palaikomoji grandis, stiprinant paties asmens iniciatyvą kažką keisti savo gyvenime bei ieškoti problemos sprendimo variantų.

2.1.2. Socialinių paslaugų teikėjai ir gavėjai

Pagal LR socialinių paslaugų įstatymą (2006) socialinių paslaugų įstaiga - socialines paslaugas teikianti įmonė (akcinė bendrovė, uždaroji akcinė bendrovė, individuali įmonė), įstaiga (viešoji įstaiga, biudžetinė įstaiga), organizacija (asociacija, labdaros ir paramos fondas, religinė bendruomenė ar bendrija (centras), šeimyna. Bendrąsias socialines paslaugas, socialinę priežiūrą teikia tos socialinių paslaugų įstaigos, kurių veiklos sritis yra socialinių paslaugų teikimas ir kurių teikiamos socialinės paslaugos atitinka teisės aktų reglamentuotus

bendrosioms socialinėms paslaugoms, socialinei priežiūrai keliamus reikalavimus. Socialinę globą teikia tos socialinės globos įstaigos, kurių veiklos sritis yra socialinių paslaugų teikimas, o jų teikiama socialinė globa atitinka socialinės globos normas, jos turi licenciją teikti socialinę globą (LR socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

LR Socialinių paslaugų kataloge (2006) nurodoma, kad skiriamos šios socialinių paslaugų įstaigų grupės: stacionarios socialinių paslaugų įstaigos (socialinės globos įstaigos) bei nestacionarios socialinių paslaugų įstaigos. Svarbu paminėti, kad už socialinių paslaugų teikimo organizavimą atsako daugiau institucijų: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Sveikatos apsaugos bei Švietimo ir mokslo ministerijos, apskričių valdytojai, savivaldybės.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinės paslaugos gali būti teikiamos tiek socialinių paslaugų įstaigose (socialinės globos namuose, šeimynose, laikino gyvenimo namuose, dienos socialinės globos centruose, savarankiško gyvenimo namuose, socialinės priežiūros centruose, bendruomeninėse įstaigose ir kt.), tiek asmens namuose. Pagrindinis elementas, organizuojant socialines paslaugas yra savivaldybė. Būtina išsiaiškinti, kokie yra klientų poreikiai, nusimatyti tam reikalingas lėšas. Anot A. Vareikytės ir A. Kaziliūno (2006), siekiant socialinių paslaugų kokybės, ypač kliento teisių užtikrinimo, paslaugų organizavimas ir teikimas turėtų būti atskirti, t.y. jų negali vykdyti tos pačios institucijos. Socialinių paslaugų teikimas yra reglamentuojamas tam tikrų principų, kurių laikantis garantuojama teikiamų paslaugų kokybė, išsaugomos kliento teisės, pasiekiamas kuo didesnis teikiamų paslaugų efektas kliento gyvenimo kokybei (Vareikytė, Kaziliūnas, 2006).

Socialines paslaugas turi teisę gauti LR piliečiai, užsieniečiai, tarp jų ir asmenys be pilietybės, turintys leidimą nuolat ar laikinai gyventi LR, kiti asmenys LR tarptautinėse sutartyse numatytais atvejais. L. Žalimienės (2003) teigimu, socialinės paslaugos gali būti klasifikuojamos pagal klientų grupes, teikėjo pavaldumą ir pagal jų pobūdį. Klientų grupės - tai senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, asmenys su negalia ir jų šeimos, likę be tėvų globos vaikai, socialinės rizikos vaikai ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, vaikus globojančios šeimos, kiti asmenys ir šeimos.

Socialinių paslaugų gavėjais įvardijami asmenys - socialinės rizikos vaikai ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos, krizinėje situacijoje esančios šeimos ir jų nariai, vaikai su negalia ir jų šeimos, vaikus globojančios šeimos, suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, pabėgėliai.

Darytina prielaida, kad socialinių paslaugų sritis Lietuvoje nėra siaura, tačiau kiek tai įgyvendinama ir ar patenkinami klientų poreikiai bei lūkesčiai – išlieka retorinis klausimas.

Socialinių paslaugų teikimo įstaigos dažniausiai yra valstybinės įstaigos, kurių vykdoma veikla remiasi įstatymais, o tam skirtos lėšos priklauso nuo valstybinio biudžeto. Yra sunku įvertinti galutinius rezultatus, t.y. atlikto darbo kokybę – suteiktų paslaugų kokybę. Darbo autorė mano, kad tai siejama su tuo, jog klientai skirtingai suvokia teikiamų paslaugų prasmę bei pobūdį, tad kiek tai patenkina klientų lūkesčius - įvertinti sudėtinga.

Apibendrinant galima teigti, kad teikiant socialines paslaugas, siekiama patenkinti klientų poreikius ir sudaryti palankesnes, žmogaus orumą išsaugančias gyvenimo sąlygas, kai jie patys savarankiškai nepajėgūs to pasiekti, taip pat sudaryti palankias sąlygas ir ugdyti asmenų sugebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis visuomenėje. Specialistai, dirbantys su asmenimis, kuriems teikiamos socialinės paslaugos, privalo išsiaiškinti, koks yra poreikis vienokioms ar kitokioms paslaugoms, spręsti kaip tai bus įgyvendinama, bendradarbiauti su kitų įstaigų atstovais – dirbti komandoje.

2.2. Bendradarbiavimo svarba socialinio darbuotojo veikloje

Socialinis darbuotojas, atlikdamas numatytas funkcijas savo darbinėje veikloje, planuodamas bei teikdamas pagalbą klientams, gali taikyti individualų bei grupinį darbo metodus. Socialinis darbuotojas, kaip savo srities profesionalas, privalo išsiaiškinti klientų poreikius, įvertinti aplinkos veiksnius, suprasti žmonių tarpusavio santykius bei numatyti tinkamus veiklos metodus. Nuo to priklausys vykdomo darbo sėkmė, todėl socialiniam darbuotojui ypač svarbu žinoti, kaip suburti žmones į grupes, kaip grupė tampa komanda, kaip kuriami geri tarpusavio santykiai bei kaip sprendžiamos žmonių problemos.

L. C. Johnson (2003) nuomone, bendradarbiavimas bei komandinis darbas – tai dviejų arba daugiau pagalbininkų bendras darbas pagal vieną veiklos planą. Galima teigti, kad darbuotojas bendradarbiauja su kolegomis, nes jie gali geriau išmanyti tam tikras sritis arba padėti kitu požiūriu įvertinti situaciją. Darbuotojas sąveikauja su kitu asmeniu, kai šis turi reikiamos informacijos, kuri gali padėti, sprendžiant kliento problemą, arba tiesiog būti šaltiniu, kai klientas mėgina patenkinti savo poreikius ar spęsti problemas (Johnson, 2003).

Žmonių bendravimas patenkina tam tikrus jų poreikius. Kaip teigia V. Indrašienė (2004), kiekvienas žmogus turi mokėti bendrauti, dalytis su kitais patirtimi. L. C. Johnson (2003) nurodo, kad tradiciškai darbuotojas turi turėti žinių bendravimo, problemos ir konfliktų sprendimo įgūdžių, todėl siekiant, kad individas, šeima ar grupė geriau funkcionuotų, būtina juos šių įgūdžių mokyti. Socialiniams darbuotojams svarbu suteikti tvirtus bendradarbiavimo pagrindus, kurie padėtų tapti geresniais komandų nariais. Bendradarbiaujama įvairiose srityse:

dirbant socialinį darbą, teikiant psichologinę paramą, mokomasi bendradarbiaujant šeimoje, politinėje veikloje, visuomenėje ir kt. Tačiau bendradarbiavimo įgūdžių galima išmokyti tik grupėse. Socialinis darbuotojas, pasitelkęs bendravimo įgūdžius, dirba su pavieniais klientais, įvairiomis grupėmis, tokiomis kaip šeima, maža grupė, organizacija, institucija ir bendruomenė (Johnson, 2003).

A. G. Raišienė (2007) teigia, kad bendradarbiavimas vis dažniau pasitelkiamas, kaip sėkmingai vykdomos veiklos strategija, kuri reikalauja efektyvaus koordinavimo skirtingose situacijose. N. P. Večkienės ir I. Dirgėlienės (2010) pastebėjimu, socialinio darbo teorija ir praktika Lietuvoje intensyviai formuojasi, plėtojama bendradarbiavimo tradicija instituciniame ir tarpinstituciniame lygmenyse. Socialinių darbuotojų bendradarbiavimas su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis bei specialistais padeda efektyviau spręsti problemas, kartu siekti išsikeltų tikslų, didinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Anot O. Merfeldaitės (2005), bendradarbiavimo procese pasitelkiamos įvairios pastangos, kurių dėka suteikiamos paslaugos klientams. Visapusišką socialinių paslaugų organizavimą bei suteikimą užtikrina įvairių specialistų bendradarbiavimas, kurio metu panaudojamos skirtingų kryptių bei sričių žinios.

Bendradarbiaujant keičiamasi informacija bei patirtimi. Kokiu būdu žmonės bendrauja, renkasi jie patys. Tai gali būti tiek formali, tiek neformali aplinka. Anot K. Ališausko ir A. Jankauskienės (2008), bendradarbiavimo procese asmenys naudoja įvairius ryšius, pasikeičiant idėjomis, nuomonėmis, žiniomis. Šis procesas padeda užmegzti gerus darbinius ryšius ir palankius santykius tarp žmonių, grupių ir organizacijų. Bendradarbiavimo ir kontaktų palaikymo vertė ir pranašumai didėja labiau, kuo aktyviau šioje veikloje dalyvaujama (Ališauskas, Jankauskienė, 2008).

Remiantis V. Vaicekauskiene (2003), kuriant darbo bei veiklos veiksmų sistemą socialinis darbuotojas, bendradarbiaudamas su įvairių sričių specialistais, turi nusimatyti bendradarbiavimo strategijas, kurios apibūdinamo kaip:

1. Bendradarbiaujant išryškėja sukauptų žinių skirtumai bei pranašumai. Kiekviena bendraujanti šalis pritaiko savo srities žinias, kurių neturi kita šalis. Pažymėtina tai, kad bendradarbiavimo procesą gali apsunkinti asmeninės specialisto savybės, negebant priimti kito asmens nuomonės bei žinių, kaip svarbesnių nei jo. Svarbu suprasti, kad dirbant komandoje nėra mažiau reikšmingų asmenų, kadangi šiame procese vyrauja daugiafunkcinis žinių plėtojimas, pvz. medicininis, teisinis, socialinis ir pan. Kiekvienas bendraujantysis papildo vienas kitą savo sukauptomis žiniomis.

2. Bendra strategija. Taip dažniausiai apibūdinamas aptarimo bei susitarimo rezultatas. Specialistai, bendradarbiaujantys tarpusavyje bei siekdami padėti klientams išspręsti vienokias ar kitokias problemas, turi aiškiai nusistatyti bei žinoti svarbiausius dalykus, siekiant pokyčių.

Turi būti aiškiai suformuluotas požiūris, nuostatos bei veiksmų programa. Neturėtų vyrauti abejingumas.

3. Bendradarbiavimas – kaip dalijimasis užduotimis, siekiant įgyvendinti išsikeltą tikslą. Vykdomų darbų funkcijos (vienodos) negali būti paskirtos keliems asmenims, nes tai sukelia sumaištį. Dažniausiai tokios funkcijos lieka neįgyvendintos arba tai atlikta nekokybiškai.

4. Bendradarbiavimas – skirtingas nuostatas ir interesus turinčių žmonių bendra veikla, kai dialogo metu pripažįstami geriausi argumentai. Tai įvardijama, kaip skirtingų sričių specialistų bendras darbas, siekiant klientų gerovės (Vaicekauskienė, 2003).

Tą patvirtina ir L. C. Johnson (2003), teigdamas, kad socialinio darbo procese reikia ne vieno asmens įgūdžių. Tam reikalinga koordinuota, kelių asmenų pagalba. Pvz. socialiniai darbuotojai, psichologai, pedagogai, teisininkai, savanoriai ir kt. Minėtas autorius tai apibūdina, kaip vieną iš daugiaasmens pagalbos sistemos apraiškų, kai remiamasi kitų specialistų nuomone bei žiniomis. Tai leidžia geriau pažinti bei suprasti klientą bei jo poreikius, taip numatant tinkamiausius problemos sprendimo variantus. Anot L. C. Johnson (2003), bendradarbiavimo procese už klientui suteiktas paslaugas atsakingas ne vienas asmuo, kadangi iš anksto nusimatomi vaidmenys bei kas kokią paslaugą suteiks. Taip pat socialinis darbuotojas gali nukreipti klientą į kitus šaltinius. Nukreipimu klientas įgalinamas pasinaudoti papildomomis paslaugomis arba kartu su jau teikiama paslauga, arba vietoj jos. Socialiniam darbuotojui teikiant paslaugą kartu su papildomais šaltiniais vyksta specifinis bendradarbiavimas. Konsultacijų, bendradarbiavimo ir nukreipimo į kitus šaltinius formos taikomos teikiant kompleksinę pagalbą, dažniausiai pasitelkiant komandą. Įeinančių į komandą profesijų spektras gali būti labai platus, atsižvelgiant į aplinkos ir klientų poreikius. (Johnson L. C., 2003).

Svarbu akcentuoti, kad bendradarbiaujantys specialistai nėra eilinė grupė žmonių, kurie dirba siekdami bendro tikslo. Anot M. Dromanto (2008), komanda ir grupė nėra adekvatūs dalykai. Komandos ir darbo grupės skiriasi lyderyste, tikslais, rezultatais, atsakomybe, vaidmenimis ir kt. Grupė – tai ne mažiau kaip du žmonės, dirbantys organizacijoje, tam tikrame padalinyje arba pavienėje struktūroje, taip pat elektroniniu būdu ir darbo įstatymų nustatyta

tvarka atliekantys individualias užduotis, turintys pareigas atitinkantį profesinį pasirengimą, gebantys formaliam vadovui vadovaujant atlikti organizacijos (vadovo pavestas) užduotis (Dromantas, 2008). Darbo autorė mano, kad sudėtinga įvertinti kokią poziciją (grupės ar komandos) užima specialistai, bendradarbiaudami tarpusavyje. Tai priklauso nuo asmeninių žmogaus savybių, požiūrio, atsakomybės jausmo ir pan.

S. Raižienės ir A. Endriulaitienės (2008) nuomone, darbo grupės retai kada galima vadinti komandomis. Darbo grupėje bendradarbiauja vadovas ir darbuotojas, bet nebūtinai darbuotojai tarpusavyje. Tuo tarpu komandos nariai yra vienas nuo kito priklausomi, nes nuo vieno nario darbo priklauso kitų komandos narių darbas, jie turi bendrauti ne tik su vadovu ar komandos lyderiu, bet ir tarpusavyje (Raižienė, Endriulaitienė, 2008).

Bendradarbiavimas yra neatsiejama socialinio darbo veikos sritis. Skiriami tokie bendradarbiavimo privalumai:

- padeda plėtoti labiau koncentruotą ir realų požiūrį savo darbe, kas jau buvo matyta, ką buvo galima padaryti panašiose situacijose;
- susidaro kolektyvinių veiksmų arba bendrų resursų panaudojimo galimybės, siekiant efektyviau išspręsti problemas;
- dalijimasis idėjomis ir informacija padeda išvengti darbo dubliavimo, nereikalingų ar beprasmiškų veiksmų;
- susijungus galima pasiekti tokių rezultatų, kurių nebūtų įmanoma pasiekti veikiant atskirai;
- bendradarbiaujant sukuriama naujos idėjos ir galimybės naujoms iniciatyvoms arba požiūriams, kurie anksčiau nebuvo svarstyti;
- mokomasi iš kitų patirties;
- grupės nariai įgyja pasitikėjimo ir motyvacijos imtis veiksmų savo veiklos srityje (Ališauskas, Jankauskienė, 2008).

Apibendrinant galima teigti, kad socialiniame darbe ypač svarbios įvairios bendradarbiavimo sritys. Socialinis darbuotojas privalo turėti tiek teorinių žinių, tiek praktinių įgūdžių, kad galėtų visapusiškai įvertinti kliento poreikius, mokėtų bendrauti su juo, kitaip tariant – sugebėtų „priesti“ prie kliento, o esant poreikiui – nukreipti klientą pas kitą specialistą. Bendradarbiavimas apima keletą sričių, nustato vaidmenis ir kas kokią paslaugą suteiks. Be to, bendradarbiavimas yra traktuojamas kaip esminis motyvas žmonėms jungiantis į grupes arba komandas. LR socialinių paslaugų įstatyme (2006) taip pat nurodoma, kad “socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos vadovaujantis vienu iš principų –

bendradarbiavimo: socialinių paslaugų valdymas, skyrimas ir teikimas remiasi asmens, šeimos, bendruomenės, organizacijų, ginančių žmonių socialinių grupių interesus ir teises, socialinių paslaugų įstaigų, savivaldybės ir valstybės institucijų bendradarbiavimu bei tarpusavio pagalba“.

2.3. Socialinio darbo organizavimas ir valdymas seniūnijose

Kaip jau minėta ankstesniame darbo skyriuje, seniūnija yra savivaldybės administracijos filialas, veikiantis tam tikroje savivaldybės teritorijos dalyje. Savivaldybės taryba nustato seniūnijų skaičių, pavadinimus, aptarnaujamosios teritorijos ribas ir perduodamas savivaldybės administracijos funkcijas. Atsižvelgiant į tai, seniūnija gali būti traktuojama kaip savivaldybės administracijos struktūrinis teritorinis padalinys, jos filialas, atliekantis tarpininko vaidmenį tarp seniūnijos gyventojų ir savivaldybės.

Ekonominės bei socialinės aplinkos kitimas bei įvairios reformos skatina tobulinti socialinio darbo organizavimo klausimus. Ši kaita „neaplenkia“ ir seniūnijų. Organizuojant socialinį darbą seniūnijose, pačiame organizavimo procese dalyvauja ne viena atsakinga įstaiga. Seniūnijos yra pats mažiausias ir arčiausiai gyventojų esantis administravimo vienetas, todėl šių institucijų darbo organizavimas yra svarbus tiek valstybei, tiek gyventojams. Darbo autorė mano, kad labai svarbu apibrėžti seniūnijų, kaip socialinių paslaugų teikėjų, organizavimo ir vykdomos veiklos tvarkas.

Pagrindinis įstatymas Lietuvoje, reglamentuojantis seniūnijų darbo organizavimo ir veiklos tvarkas yra LR vietos savivaldos įstatymas (1994). Reikėtų paminėti, kad šis įstatymas nuo jo sukūrimo dienos buvo dažnai keičiamas ir taisomas, todėl ir su seniūnijos veiklos organizavimu susiję klausimai kito. Intensyvi įstatymo kaita rodo vietos savivaldos, kartu ir ją sudarančių seniūnijų, svarbą politinėje sistemoje ir valstybės valdžios nuolatinį siekį tobulinti jų vykdomų veiklų organizavimą ir veiklą (Staponienė, Žilinskas, 2012). E. Grinys (2007) teigia, kad seniūnija yra kaip tarpininkė, jungiamoji grandis, tarp žmonių ir aukštesnių pakopų institucijų. Pirminės problemos atsiranda būtent seniūnijų teritorijose, todėl jei jų nebūtų – savivaldybėms tektų labai didelis darbo krūvis.

Darbo autorė mano, kad socialinis darbas seniūnijose neišvengiamai siejasi su tam tikrų socialinių paslaugų teikimu. Socialinių paslaugų valdymo institucijos yra:

- Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (SADM);
- Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie SADM;
- savivaldybės.

Savivaldybės administracijos vaidmuo socialinių paslaugų organizavime yra vienas svarbiausių. Rengiant ir įgyvendinant socialines programas savivaldybių lygmenyje reaguojama į susidariusią socialinę vietovės situaciją, tiksliai įvertinami žmonių socialiniai poreikiai, planuojamos paslaugos, pritaikomos naujovės ir pažangi vietinė bei užsienio šalių patirtis šioje srityje. Tokiu būdu siekiama atstovauti bendruomenės narių interesams, patenkinami jų individualūs poreikiai, plėtojama socialinių paslaugų infrastruktūra.

Remiantis LR vietos savivaldos įstatymu (1994) bei Lietuvos savivaldybių seniūnų asociacijos (toliau – LSSA) pavyzdiniais seniūnijos veiklos nuostatais galima teigti, kad seniūniją sudaro: seniūnas, seniūnijoje dirbantys valstybės tarnautojai ir specialistai, dirbantys pagal darbo sutartis. Kalbant apie valdymo santykius, pažymėtina, kad seniūnas yra atskaitingas rajono savivaldybės administracijos direktoriui, kuris vertina seniūno veiklą. LSSA pavyzdiniuose nuostatuose nurodoma, kad seniūnas vadovauja seniūnijos darbuotojams – skirsto užduotis bei kontroliuoja jų vykdymą. Remiantis A. Astrausku (2007) galima teigti, kad seniūną ir seniūnijos darbuotojus sieja procedūrinis pavaldumas. Seniūnijos darbuotojai dažniausiai atskaitingi seniūnui.

Žalimienė (2003) pažymi, kad Lietuvoje socialines paslaugas teikiančių įstaigų vykdoma veikla reglamentuojama trimis lygmenimis:

- nacionaliniu lygmeniu – įstatymai, Vyriausybės nutarimai, ministrų įsakymai;
- regioniniu lygmeniu – savivaldybių tarybų patvirtinti dokumentai, t. y. veiklos nuostatai, normatyvai, vidaus tvarkos taisyklės;
- instituciniu lygmeniu – įstaigų darbuotojų pareiginės instrukcijos, normos, etikos kodeksas ir etikos taisyklės.

Socialinės apsaugos politiką formuoja, koordinuoja ir kontroliuoja jos įgyvendinimą valstybės įstaiga – Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (toliau – SADM). Socialinės paslaugos ir jų teikimas reglamentuojami Lietuvos Respublikos (toliau – LR) įstatymais, LR Vyriausybės nutarimais bei Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymais.

LR socialinių paslaugų įstatyme (2006) aiškiai nurodoma, kad savivaldybės yra pagrindiniai organizatoriai, teikiant socialines paslaugas miestuose bei rajonuose. Savivaldybių kompetencijai yra priskirta formuoti socialinių paslaugų teikimo strategiją, rengti ir įgyvendinti socialinių paslaugų teikimo planus bei programas, taip pat teikti socialines paslaugas savo teritorijos gyventojams (Bitinas ir kt., 2010). Savivaldybė planuoja socialines paslaugas:

- vertina ir analizuoja gyventojų socialinių paslaugų poreikius;

- pagal gyventojų poreikius prognozuoja ir nustato socialinių paslaugų teikimo mastą ir rūšis vertina ir nustato socialinių paslaugų finansavimo poreikį (LR Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Darytina prielaida, kad bet kokios politikos įgyvendinimas remiasi ne tik įstatyminės bazės sukūrimu, bet turi būti sukurti tam tikri mechanizmai įstatymų įgyvendinimui. Valstybėje egzistuojanti įstatyminė bazė (sistema) privalo užtikrinti teisės normų, principų ir priemonių visumą. Siekiant sėkmingai įgyvendinti šalies valdžios politiką, svarbu, kad būtų užtikrintas įvairių institucijų funkcionavimas, o jų veikla koordinuojama bei prižiūrima.

Seniūnija, vykdydama savo veiklą, vadovaujasi LR Konstitucija, Vietos savivaldos įstatymu ir kitais teisės aktais, nustatančias seniūnijų veiklą per savivaldybes. Taip pat savo teritorijoje vadovaujasi savivaldybės tarybos, mero potvarkiais, savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymais ir nuostatomis. Kiekviena seniūnija išsikelia skirtingus tikslus bei uždavinius. Anot J. Žukovskio, D. Urmonienės ir R. Jodenytės (2013), svarbiausi uždaviniai, kuriuos turi įgyvendinti seniūnijos, tai:

1. Stiprinti bendruomenės ryšius.
2. Skatinti gyventojus aktyviai dalyvauti vietos savivaldos procese.
3. Siekti užtikrinti gyventojų socialinę ir ekonominę gerovę.

Seniūnijų tikslas – „plėtoti vietos savivaldą kaip demokratinės valstybės raidos pagrindą joms priskirtose teritorijose bei įgyvendinti joms pavestas viešojo administravimo funkcijas“ (Žukovskis, Urmonienė, Jodenytė, 2013).

A. Astrauskas (2003) tvirtina, kad valstybės valdymas negali būti vykdomas tik centralizuotai. Tarp valstybės valdymo ir vietos savivaldos turi pasireikšti bei vyrauti sąveika. T.y. valstybė turi įvairiais būdais ir formomis remti savivaldybes, prižiūrėti jų vykdomas veiklas bei koordinuoti visą atliekamą darbą, siekiant tikslingų bei reikšmingų tikslų.

Pagrindinė atsakomybė už socialinio darbo organizavimą bei socialinių paslaugų teikimą seniūnijose tenka savivaldybėms. Savivaldybė atsako už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijos gyventojams užtikrinimą, planuodama ir organizuodama socialines paslaugas, kontroliuodama bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. Infrastruktūros klausimų sprendimas taip pat priklauso nuo savivaldybės. Organizuodama socialinių paslaugų teikimą, savivaldybė bendradarbiauja su kitomis savivaldybėmis, nevyriausybinėmis organizacijomis, religinėmis bendruomenėmis bei fiziniais ir juridiniais asmenimis, teikiančiais socialines paslaugas. Visi duomenys, kaip savivaldybės organizuoja socialinių paslaugų teikimą, nuo 2008 metų yra skelbiami Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos

tinklalapyje, „Valstybės žiniuose“, spausdinami socialinių paslaugų normatyvai (kiek kiekvienai grupei, kokių paslaugų teikiama ir koks turėtų būti vidurkis) (Astrauskas, 2003).

Vykdamas teikiamų socialinių paslaugų priežiūrą, labai svarbu įvertinti šių paslaugų kokybę. Anot A. Vareikytės, (2006), viena iš priemonių tobulinti socialinių paslaugų organizavimą yra socialinių paslaugų vertinimas. Vertinant, kokie yra socialinių paslaugų teikimo procesai ir rezultatai, užtikrinama socialinėms paslaugoms skiriamų lėšų panaudojimo kontrolė, nustatomi atskaitos taškai, tobulinant socialinių paslaugų kokybę. Vertinant socialinių paslaugų kokybę, reikia remtis paslaugų gavėjo, kaip vartotojo, piliečio ir bendruomenės nario, kokybės vertinimu.

Darytina prielaida, kad savivaldybei, esant pagrindiniam socialinių paslaugų teikimo organizatoriui, svarbu skirti pakankamai dėmesio socialinių paslaugų planavimui bei valdymui: socialinės paslaugos turėtų būti teikiamos gerai žinant bendruomenės poreikius bei išskiriant socialinių paslaugų prioritetines sritis. Privalu pasirinkti efektyviausias paslaugų teikimo formas ir nustatyti paslaugų reikalingumą asmenų grupėms. Seniūnijos yra pavaldžios savivaldybei bei visiškai nuo jos priklausomos. Darbo autorė mano, kad dėl savarankiškumo stokos bei finansinės priklausomybės nuo savivaldybių, seniūnijos ne visuomet gali efektyviai vykdyti savo veiklą.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinio darbo organizavimas seniūnijose yra rajonų savivaldybių rūpestis. Darbo užduotys bei funkcijos skirstomos pavaldumo lygmeniu, socialinės paslaugos klientams teikiamos tik tada, kai įvertinami jų poreikiai, žinoma, atsižvelgiant į galimybes. Socialinio darbo organizavimas seniūnijose turėtų būti vykdomas kaip tam tikros struktūros sudarymas, išsikeltų tikslų įgyvendinimas bei gyventojų poreikių tenkinimas. Atsakingų įstaigų atstovai privalo tikslingai numatyti uždavinius, darbuotojų funkcijas, atsakomybes bei pavaldumą. Darbo autorė mano, kad darbo organizavimas, tai tik vienas iš veiksnių, kuris leidžia pasiekti geriausių rezultatų darbinėje veikloje. Bendradarbiavimo įgūdžiai, komandinis darbas, darbuotojų turimos kompetencijos, išsilavinimas, motyvacija, kvalifikacijos kėlimas – priemonės, padedančios tikslingai siekti gerų darbo rezultatų bei patenkinti klientų lūkesčius. Akcentuotina, kad šios priemonės kryptingai padeda tik tada, kai darbuotojai tiksliai žino kas ir už ką yra atsakingas, kokiomis darbui skirtomis priemonėmis jis gali naudotis, kur galima kreiptis iškilus problemoms, ar jam suteikiama pagalba ir pan.

3. SOCIALINIO DARBO ORGANIZAVIMO SENIŪNIJOSE TYRIMAS

Šiame skyriuje aprašoma kokybinio tyrimo metodologija, eiga, organizavimas bei atskleidžiamos tiriamųjų charakteristikos. Pateikiami bei analizuojami gauti tyrimo rezultatai.

3.1. Tyrimo metodologija

Tyrimo tipas. Siekiant ištirti socialinio darbo organizavimo ypatumus seniūnijose, pasirinktas kokybinio tyrimo metodas. Kokybinis tyrimas pasirinktas dėl to, kad šis metodas leidžia giliau susitelkti į žmogiškąsias patirtis, siekiant įvertinti ne kiekybinį, bet kokybinį aspektą (Burns, Grove, 2007). Remiantis A. Valackiene ir S. Mikėniene (2008), kiekybinio tyrimo naudojimo pasirinkimas leidžia išskirti nagrinėjamo reiškinio savitumą bei išskirtinumą, išskiriant tik tam klausimui aktualius bruožus bei individualumą.

Tyrimo imtis – Utenos rajone esančių seniūnijų socialiniai darbuotojai, teikiantys socialines paslaugas seniūnijų gyventojams. Tyrime dalyvaujantys tyrimo dalyviai – 8 (aštuoni) socialiniai darbuotojai. Tyrimo dalyviai atrinkti pagal Utenos rajone esančių seniūnijų skaičių bei asmenų sutikimą dalyvauti atliekamame tyrime. Pagrindiniai kriterijai, kuriuos turėjo atitikti tyrimo dalyviai - Utenos rajono seniūnijoje dirbantis socialinio darbo specialistas, turintis reikiamą socialinio darbo išsilavinimą ir ne mažiau nei 2 metų darbo stažą socialinio darbo srityje. Kadangi Utenos rajone esančių seniūnijų skaičius nėra didelis, darbo autorė planavo, kad tyrime dalyvaus visų seniūnijų atstovai, tačiau tyrime sutiko dalyvauti 8 socialiniai darbuotojai, dirbantys seniūnijose. Utenos rajone yra 9 (devynios) seniūnijos: Daugailių seniūnija – 1199 gyventojai, Kuktiškių seniūnija – 749 gyventojai, Leliūnų seniūnija – 2908 gyventojai, Saldutiškio seniūnija – 915 gyventojų, Sudeikių seniūnija – 1309 gyventojai, Tauragnų seniūnija – 1149 gyventojai, Utenos seniūnija – 2186 gyventojai, Užpalių seniūnija – 1628 gyventojai bei Vyžuonų seniūnija – 1432 gyventojai.

Tyrimo instrumentas – pusiau struktūruotas interviu. Šis metodas įgalina informantą laisvai svarstyti tyrėjui rūpimą klausimą, klausimai yra atviro pobūdžio, tad tyrimo dalyviai gali laisvai reikšti savo nuomonę, atskleidžiant nagrinėjamo reiškinio supratimą (Ashworth, Lucas, 2000). B. Bitinas ir kt. (2008) teigia, kad taikant pusiau struktūruoto interviu instrumentą, tyrėjas pasiruošia abstrakčius klausimus, kuriuos pateiks tyrimo dalyviams, tačiau išlieka galimybė koreguoti tyrimo eigą bei klausimyną, siekiant išgauti atsakymus, kurie leis labiau įsigilinti į nagrinėjamą temą. Siekiant išsiaiškinti, kokie yra socialinio darbo organizavimo ypatumai seniūnijose, buvo iš anksto apgalvoti ir pateikti keli pagrindiniai klausimai, kurie interviu metu išplėsti, siekiant gauti reikiamą informaciją.

Interviu klausimynas suskirstytas į 3 (tris) pagrindines sritis, kurios atskleidžia šias temas:

1. Pagrindinė informacija apie tyrimo dalyvius (išsilavinimas, darbo stažas bei darbo krūvis).
2. Darbo organizavimo procesas (atsakomybės, bendradarbiavimas, darbuotojų saugumo klausimai ir kt.)
3. Patiriamos problemos, trukdžiai bei darbo organizavimo bei tobulinimo galimybės.

Tyrimo organizavimas. Tyrimas buvo atliktas 2018 metų gruodžio ir 2019 metų sausio – vasario mėnesiais. Pirmiausia buvo nusimatyta kur, kada ir kaip bus vykdomas tyrimas. Su galimais 6 (šešiais) tyrimo dalyviais buvo susisiekiama telefonu, su 3 (trimis) – elektroniniu paštu. Tyrime sutiko dalyvauti 8 (aštuoni) tyrimo dalyviai. Su visais tyrimo dalyviais suderintas laikas ir interviu atlikimo vieta, atsižvelgiant į galimybes bei poreikį. Su visais dalyviais buvo bendraujama jų darbo vietoje, nes tai aplinka, kurioje jie jaučiasi laisviau, mažiau įtampos.

Remiantis V. Žydžiūnaite ir S. Sabaliausku (2017), pirminiai interviu eigos etapai buvo planuojami taip: pasirengimas (gairės ir apklausėjas); organizavimas (rasti informantą); santykių užmezgimas (aplinka, ramybė); atlikimas: gauti sutikimą tyrimui; apklausti; duomenų įrašymas; interviu užbaigimas; duoti tyrimo organizatoriaus kontaktus. Su visais tyrimo dalyviais buvo kalbama individualiai. Kaip teigia B. Bitinas, L. Rupšienė, V. Židžiūnaitė (2008) - tai didelis privalumas, nes tokiu būdu galima gauti daug išsamesnės informacijos nagrinėjamu klausimu, kadangi pokalbis vyksta neformalioje aplinkoje, tyrimo dalyviai patiria mažiau įtampos, o gautus duomenis daug lengviau susisteminti. Visi informantai sutiko, kad interviu metu būtų naudojamas diktofonas. Jiems buvo paaiškinta, kad užsirašyti jų atsakymus tyrėjui būtų sudėtinga, netgi – neįmanoma, o įrašyta informacija bus naudojama tik gautos medžiagos analizei bei rezultatų apibendrinimui. Magistro darbe gauti duomenys yra pateikiami tekstine forma (žr. 1-8 priedai). Visi pašnekovai buvo informuoti, kad interviu laikas nėra ribojamas, klausimai nėra sudėtingi, o esant nepatogumui ar tam tikriems suvaržymams – nėra būtina atsakyti į pateiktą klausimą. Interviu metu tyrėja susipažino su kiekvienu pašnekovu, prisistatė bei pristatė magistro darbo temą bei tyrimo tikslą. Dalyviai buvo informuoti, kad tiek interviu metu gauta informacija, tiek pateikti rezultatai neatskleis informantų asmeninių duomenų, informacija liks konfidenciali. Galiausiai buvo užduodami klausimai iš klausimyno. Pokalbio trukmė – 35 – 60 minučių.

Tyrimo etika buvo užtikrinama šiais pagrindiniais principais:

- įstaigų vadovų, kuriose atliktas tyrimas, leidimų gavimas;

- tyrimo dalyvių visapusiškas sutikimas dalyvauti tyrime;
- garantuojamas anonimiškumas bei konfidencialios informacijos neatskleidimas (asmens duomenų apsauga);

visi tyrimo dalyviai yra koduojami lietuviškos abėcėlės raidėmis nuo A iki H, tokiu

būdu neatskleidžiant jokios asmeninės informacijos;

- visi gauti rezultatai pateikiami tik apibendrinta forma;
- tyrimo dalyvių suteikta informacija dėl tyrimo rezultatų, t.y. visi tyrimo dalyviai turi teisę susipažinti su gautais tyrimo rezultatais.

Tyrimo atlikimo metu vadovautasi socialiniuose tyrimuose būdingais etikos ir teisės tyrimo principais: savanoriško apsisprendimo ir geranoriškumo; informacijos apie tyrimo duomenų panaudojimą suteikimo; konfidencialumo; tyrimo dalyvių privatumo, pagarbos ir orumo išlaikymo (neužduodant provokuojančių ar įžeidžiančių klausimų); anonimiškumo. Pagrindiniai tų principų elementai: galimybė informantui atsakinėti į klausimus arba iš jo pasitraukti nebaigus interviu. Glaudi tyrimo dalyvių ir tyrėjo sąveika. Išsamus ir tikslus informacijos pateikimas apie tiriamąjį darbą. Konfidencialumo laikymasis interviu ir po jo. Dalykinis bendradarbiavimas su seniūnijos darbuotojais bei vadovais (Bitinas, Rupšienė, Žydžiūnaitė ir kt., 2008).

Tyrimo ribotumas. Tyrimo duomenys atspindi tik Utenos rajono seniūnijose dirbančių socialinių darbuotojų nuomones, o ne visos šalies mastu esančių seniūnijų situaciją.

Duomenų analizės metodas. Tyrimo analizė pateikta rašytine forma, gautus duomenis vaizduojant lentelėse bei juos analizuojant ir apibendrinant. Duomenys analizuojami, remiantis kokybine interviu turinio analize. Analizė remiasi šiais pagrindiniais žingsniais (V. Žydžiūnaitė, 2005):

- tekstas skaitomas kelis kartus, siekiant suvokti jo prasmę ir nesiremti išankstinėmis nuostatomis;
- tekstas „išardomas“ į atskiras dalis, kuriose atsispindi esminiai aspektai ir kontekstas, kuriame šie aspektai egzistuoja;
- „išardytas“ tekstas pateikiamas atskirais teiginiais;
- kiekvienam teiginiui suformuluojama atskira subkategorija;
- subkategorijoms suformuojama kategorija, kuri vėliau analizuojama.

Kaip teigia V. Žydžiūnaitė (2005), svarbiausi aspektai yra prasminių elementų suskaidymas, interpretuojant gautas (išskirtas) kategorijas.

3.2. Tyrimo rezultatai ir jų analizė

Šioje dalyje pateikiami bei analizuojami gauti tyrimo rezultatai, vertinant socialinio darbo organizavimo ypatumus seniūnijose.

Tyrimė dalyvavo 8 dalyviai, t.y. socialiniai darbuotojai, dirbantys Utenos rajono seniūnijose. Tyrimo dalyvių charakteristikos pateiktos lentelėje (žr. 4 lentelę).

4 lentelė. Tyrimo dalyvių pasiskirstymas pagal lytį, išsilavinimą bei darbo stažą

Informanto kodavimas	Lytis	Išsilavinimas	Darbo stažas	Interviu trukmė
A	Moteris	Aukštasis neuniversitetinis/socialinis darbas	20 metų	36 min.
B	Vyras	Aukštasis universitetinis/socialinis darbas. Nebaigtos magistro studijos.	5 metai	42 min.
C	Moteris	Aukštasis universitetinis/socialinio darbuotojo kvalifikacija	13 metų	35 min.
D	Moteris	Aukštasis universitetinis/socialinio darbuotojo kvalifikacija	24 metai	53 min.
E	Moteris	Aukštasis neuniversitetinis/socialinio darbuotojo kvalifikacija	30 metų	49 min.
F	Moteris	Aukštasis universitetinis (pedagogika)/ aukštasis neuniversitetinis (socialinis darbas)	7 metai	1 val.
G	Moteris	Aukštasis neuniversitetinis/ socialinė pedagogika	5 metai	55 min.
H	Moteris	Aukštasis neuniversitetinis/socialinis darbas	8 metai	40 min.

Tyrimė dalyvavo 7 moterys ir 1 vyras. Kaip jau minėta ankstesniame darbo skyriuje, visi tyrimo dalyviai koduojami nuo A iki H. Tyrimo dalyvių darbo stažas nuo 5 metų iki 30 metų. Trumpiausias pokalbio laikas 35 minutės, ilgiausias – 1 val. Tyrimo dalyvių išsilavinimas vienos krypties (socialinis darbas, socialinė pedagogika/socialinio darbuotojo kvalifikacija).

Remiantis A. Strelčiūnu (2013), seniūnijos yra valstybinės (biudžetinės) įstaigos, kuriose dirbantys specialistai yra arčiausiai žmonių. T.y. jie geriausiai gali pažinti tos teritorijos gyventojus, žinoti jų problemas bei pasiūlyti galimas socialines paslaugas. L. Reišienė (2008) teigia, kad socialinio darbuotojo vykdoma veikla priklauso nuo esamos veiklos specifiškumo. Socialiniai darbuotojai turi analizuoti bei vertinti kiekvieno kliento situaciją, bendrauti su jais, išskirti bei apibrėžti problemų sudėtingumą ir tikslingai veikti. Vykdomos veiklos efektyvumas ir nauda priklauso nuo darbo organizavimo proceso. Tyrimo dalyvių buvo teirautasi: „**Kaip jų įstaigoje yra organizuojamas darbo procesas, kas už jį atsakingas?**“. Išanalizavus interviu turinį, išskirtos 4 kategorijos: deleguotų funkcijų įgyvendinimas; darbo proceso sistemos

sudarymas, atsižvelgiant į kliento poreikius; žmogiškųjų faktorių vyravimas; socialinė atsakomybė. Kategorijos išvestos iš 8 subkategorijų, kurios pateiktos lentelėje (žr. 5 lentelę).

5 lentelė. Darbo proceso organizavimas įstaigoje

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Deleguotų funkcijų įgyvendinimas	Pareiginių instrukcijų bei seniūno pateiktų užduočių vykdymas	„...darbo organizavimas prasideda nuo pareigybių...“ (A). „...būna užduočių, kaip pranešimai arba seniūno pasiūlymai...“ (F).
Darbo proceso sistemos sudarymas, atsižvelgiant į kliento poreikius	Numatytų darbų aptarimas, paskirstymas	„...komisijų susirinkimai...“ (D). „...turime darbų aptarimą, kur aptariame kas ką vykdys, kokios pagalbos kam reikia<...> aptarus socialines problemas su seniūnu...“ (E). „...visą informaciją, numatytus darbus paskirsto seniūnas...“ (G). „...yra numatyti laikotarpiai kada ir kaip viskas vyksta...“ (H).
	Darbų derinimas, atsižvelgiant į klientų poreikius	„...kiekvienas žmogus, kuris kreipiasi paramos turi būti aplankomas<...> dažniausiai sulauki klientų skambučių su prašymais, reikalavimais, nusiskundimais <...> tada derinuosi su savo užduotimis, kurias teikia savivaldybė“ (B). „...organizuoju reikiamą pagalbą, kai surenku reikiamą informaciją apie seniūnijos gyventojus, jų socialines problemas, darau išvadas...“ (C).
Žmogiškųjų faktorių vyravimas	Savarankiškas savo veiklos organizavimas	„...organizavimas perauga į kasdienybę...“ (E). „...savo darbą organizuoju pati<...> niekas nestovi už nugaros ir netikrina...“ (F). „...kasdienės situacijos organizuojamos čia ir dabar...<...> įvertinus silpniausias vietas, ten ir skiri daugiausia dėmesio...“ (A).
	Nenumatytų funkcijų vykdymas	„...yra eilė darbų, kurių tiesiog nėra pareigybėse, bet mes kaip seniūnijos darbuotojai turime juos atlikti...“ (D).
Socialinė atsakomybė	Asmeninė atsakomybė	„...esu pati sau savarankiškai atsakinga už viso dienos organizavimo suplanavimą, užduočių įvykdymą...“ (F). „...už socialinio darbo procesą atsakinga esu pati...“ (D). „...už darbo procesą atsakinga yra socialinio darbo specialistė...“ (C). „...tenka daug kur vienai spręsti iškilusius sunkumus...“ (H).
	Seniūno atsakomybė	„...už organizavimą yra atsakingas seniūnas...“ (G) (H). „...pareigybes tvirtina seniūnas, tai galima sakyti jis ir yra atsakingas už pradinį darbo organizavimą...“ (E).

Tyrimo dalyviai pažymi, kad darbo organizavimo procese jie vadovaujasi deleguotų funkcijų įgyvendinimu. Pareiginėse instrukcijose yra nurodyta, kas ir už kokias veiklas yra atsakingi – „darbo organizavimas prasideda nuo pareigybių“ (A). Vykdamas numatytas funkcijas darbo organizavimo procese, yra atsižvelgiama į seniūno rekomendacijas bei pasiūlymus. „...būna užduočių, kaip pranešimai arba seniūno pasiūlymai...“ (F). Atliekami

darbai derinami su atsakingais vadovais, šiuo atveju – seniūnais. “...turime darbų aptarimą, kur aptariame kas ką vykdys, kokios pagalbos kam reikia<...> aptarus socialines problemas su seniūnu... „(E). Darbo organizavimo klausimai yra sprendžiami ir numatomas galimas laikas, iki kada tam tikros veiklos turi būti įgyvendinamos. „...yra numatyti laikotarpiai kada ir kaip viskas vyksta... „(H). Tyrimo dalyviai mano, kad labai svarbu sudaryti tinkamą darbo organizavimo sistemą, kurioje būtų atsižvelgiama į klientų poreikius. „...kiekvienas žmogus, kuris kreipiasi paramos turi būti aplankomas<...> dažniausiai sulauki klientų skambučių su prašymais, reikalavimais, nusiskundimais <...> tada derinuosi su savo užduotimis, kurias teikia savivaldybė“. (B). Gauta informacija atskleidžia, kad klientai kreipiasi į seniūnijos darbuotojus, pateikia prašymus/skundus, įvardija jiems aktualias problemas. Svarbus aspektas tenka informacijos surinkimui, apibendrinimui, o tada veiklos vykdymui, t.y. pagalbos proceso įgyvendinimui. „...organizuoju reikiamą pagalbą, kai surenku reikiamą informaciją apie seniūnijos gyventojus, jų socialines problemas, darau išvadas...“ (C). Vykdoma veikla ne visuomet atitinka numatytus dienos/savaitės/mėnesio veiklos planus, kadangi derinant darbą, atsižvelgiant į klientų poreikius, ne visuomet galima numatyti, kokie įvykiai įvyks (kokių problemų patirs klientai).

Tyrimo rezultatai parodė, kad darbo procesas vyksta ne tik įgyvendinant numatytas funkcijas, bet ir remiantis žmogiškaisiais faktoriais. Darbuotojai savarankiškai planuoja savo veiklas bei vykdo nenumatytas funkcijas, kurios nėra nurodytos jų pareiginėse instrukcijose. „...organizavimas perauga į kasdienybę... „(E). “...savo darbą organizuoju pati<...>. „...yra eilė darbų, kurių tiesiog nėra pareigybėse, bet mes kaip seniūnijos darbuotojai turime juos atlikti...“ (D). Išskirtinis dėmesys tenka silpniausių vietų nustatymui, kur specialistas prisiima didžiąją dalį atsakomybės. „...kasdienės situacijos organizuojamos čia ir dabar...<...> įvertinus silpniausias vietas, ten ir skiri daugiausia dėmesio...“ (A). „...esu pati sau savarankiškai atsakinga už viso dienos organizavimo suplanavimą, užduočių įvykdymą...“ (F). Darbo autorė mano, kad žmogiškieji faktoriai turi didelę reikšmę socialinio darbo veikloje, o tai nebūtinai siejama su asmens išsilavinimu ar turima darbo patirtimi. Darbuotojai turi priimti sprendimus, tenkinant klientų poreikius ir, žinoma, jausti atsakomybę prieš juos. Pareiginėse instrukcijose įvardytos funkcijos yra tik dalis darbų, kuriuos vykdo socialinio darbo specialistai, dirbantys seniūnijose.

J. Piersonas (2008) akcentuoja, kad vykdoma socialinė veikla turėtų remtis šiais pagrindiniais principais: įsipareigojimas stiprinti asmenų gebėjimus bei įgūdžius; vykdoma veikla turėtų motyvuoti asmenis savarankiškai spręsti savo problemas; visapusiškas

bendruomeniškumo siekimas; siekimas pašalinti neigiamus faktorius; informacijos rinkimas bei panaudojimas, siekiant pokyčių. Tai sietina su tyrimo metu gauta informacija, kad darbo organizavimo procese labai svarbi socialinė atsakomybė, kuri turėtų būti visapusiškai „padalinta“. „...tenka daug kur vienai spręsti iškilusius sunkumus...“ (H). Nors kaip teigia tyrimo dalyviai: „...pareigybes tvirtina seniūnas, tai galima sakyti jis ir yra atsakingas už pradinį darbo organizavimą...“ (E), tačiau darbuotojai turi savarankiškai planuoti savo darbo dieną bei vykdomas veiklas, t.y. prisiimti asmeninę atsakomybę. „...už darbo procesą atsakinga yra socialinio darbo specialistė...“ (C).

Apibendrinant galima teigti, kad socialinio darbo organizavimas seniūnijose yra kompleksinis procesas, kuriame vyrauja daug svarbių veiksnių. Nors pagrindinės darbo funkcijos ir veikla nurodytos pereiginėse instrukcijose, tačiau darbuotojai didžiąją dalį darbų planuoja savarankiškai, atsižvelgiant į klientų poreikius. Visa veikla derinama su atsakingais asmenimis (seniūnais), ieškoma geriausių problemų sprendimo variantų. Žmogiškųjų faktorių vyravimas socialinio darbuotojo veikloje yra vienas iš svarbiausių veiksnių, kuris padeda siekti teigiamų darbo rezultatų.

Organizuojant socialinį darbą seniūnijose, svarbus akcentas tenka numatytoms užduotims. Norint išsiaiškinti, kaip skirstomos užduotys seniūnijose, tyrimo dalyviams buvo pateiktas klausimas: „**Kaip paskirstomos numatytos užduotys?**“. Analizuojant gautą informaciją, išskirta 1 kategorija: vidinių bei išorinių veiksnių įtaka užduočių paskirstymui; bei 4 subkategorijos (žr. 6 lentelę).

6 lentelė. Numatytų užduočių paskirstymas

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Vidinių bei išorinių veiksnių įtaka užduočių paskirstymui	Savarankiškas užduočių planavimas ir vykdymas	„...pirmiausia aš susiplanuojau, tada derinu su seniūnu...“ (B). „...numatytas užduotis pasiskirstau pati, aptariant su seniūne <..> pasidalinus informacija, planuojamais darbais nusimatome, kaip jos bus įgyvendinamos..“ (D). „...kai kuriuos darbus ir užduotis aš planuojuosi pati...“ (E).
	Bendruomenės atstovų įtaka	„...į šį procesą gali būti bandoma įtraukti bendruomenės, mokyklos atstovus, seniūnaičius bei kitus socialinius partnerius...“ (C).
	Vadovavimasis pereiginėmis instrukcijomis	„...pirmiausia dirbu pagal pareigybę...“ (H) (G) (F). „...užduotys yra numatytos pareigybėje..<...> užduotis aptariame su seniūnu, pasitariame ką privalu atlikti čia ir dabar, ką galima atlikti vėliau...“ (A). „...kitas užduotis paskirsto seniūnas...“ (E).

Nenumatytos užduotys	<i>„...būna nenumatytų atvejų, kai viską darai čia ir dabar...“ (E). „...dauguma užduočių kyla tiesiog iš kasdienių situacijų...“ (G). „...<..> nei laiko nei darbų atžvilgiu neįmanoma numatyti ir susiplanuoti darbų...“ (G). „...susigalvoju pati.<...> man patinka daug veiklos...“ (F).</i>
-------------------------	--

Tyrimo dalyviai teigia, kad didžiąją dalį užduočių jie planuoja bei vykdo savarankiškai. *„...pirmiausia aš susiplanuojau, tada derinu su seniūnu...“ (B). „...numatytas užduotis pasiskirstau pati, aptariant su seniūne <..>. Svarbu nusimatyti vykdomų darbų prioritetas gaires, kuriomis remiantis planuojama tolimesnė veikla. Tyrimo dalyviai teigia, kad: „...pasidalinus informacija, planuojamais darbais nusimatome, kaip bus įgyvendinamos užduotys..“ (D). Tai yra vidiniai veiksniai, kurie priklauso nuo seniūnijoje nusistovėjusios tvarkos. Darbo autorė mano, kad užduočių paskirstymas priklauso nuo vadovo pozicijos bei turimų kompetencijų. Kaip teigia L. Žalimienė (2006), įstaigos vadovas turi laviruoti ne tik tarp socialinio teisingumo, teikiant socialines paslaugas, bet ir siekti organizacijos veiklos efektyvumo. Tai galima padaryti tik tikslingai paskirsčius numatytas užduotis. J. Basova (2013) mano, kad socialinių sričių įstaigų vadovai turi turėti išsikėlę svarbiausią tikslą, t.y. gebėti suvaldyti žmogiškuosius išteklius, užtikrinti kad įstaigos veikla būtų vystoma kokybiškai ir vyktų darbų tęstinumas. Darytina prielaida, kad užduočių paskirstymas įstaigoje turi remtis tiek galiojančiais teisės aktais, tiek atsižvelgiant į žmogiškuosius faktorius.*

Kaip nurodo tyrimo dalyviai, užduočių paskirstymas bei įvykdymas kartais reikalauja bendruomeniškumo. *„...į šį procesą gali būti bandoma įtraukti bendruomenės, mokyklos atstovus, seniūnaičius bei kitus socialinius partnerius...“ (C). Socialinis darbuotojas turi sugebėti dirbti tiek individualiai, tiek komandoje, t.y. taikyti individualų bei grupinį darbo metodus. Aplinkos poveikio įvertinimas, žmonių tarpusavio santykių ypatumų išsiaiškinimas – labai svarbūs socialinio darbo procese, nes socialinio darbo specialistas privalo gebėti ne tik pats dirbti komandoje, bet ir suburti bendruomenės narius, socialinius partnerius bendrai vykdomai veiklai.*

Kaip jau buvo minėta, tyrimo dalyviai vykdo numatytas veiklas, vadovaudamiesi patvirtintomis pareiginėmis instrukcijomis. *„...pirmiausia dirbu pagal pareigybę...“ (H) (G) (F). „...užduotys yra numatytos pareigybėje.<...> užduotis aptariame su seniūnu, pasitariame ką privalu atlikti čia ir dabar, ką galima atlikti vėliau...“ (A). „...kitas užduotis paskirsto seniūnas...“ (E). Jų užduotys bei funkcijos numatytos ir patvirtintos įstaigos vadovų. Nors socialinio darbo veikla reglamentuojama įvairiais teisės aktais, pareiginėmis instrukcijomis – nenumatytų darbų atsiranda visada. Tai patvirtina ir tyrimo dalyviai, teigdami, kad: „...būna*

nenumatytų atveju, kai viską darai čia ir dabar...“ (E). „...dauguma užduočių kyla tiesiog iš kasdienių situacijų...“ (G). „...<..> nei laiko nei darbų atžvilgiu neįmanoma numatyti ir susiplanuoti darbų...“ (G). Darbinėje veikloje socialinis darbuotojas susiduria su įvairiais iššūkiais ir nenumatytais darbais. Klientų įvairovė, patiriamų problemų skirtumai, patirtis – tai veiksniai, kurie turi įtakos visapusiškam užduočių įgyvendinimui. Tyrimo dalyviai teigia, kad nėra įmanoma susiplanuoti nei tikslų darbų, nei nusimatyti tam skiriamo laiko, nes kiekviena diena yra skirtinga ir nėra žinoma, kas laukia kiekvieno specialisto. Tai galima sieti su socialinio darbo veiklos specifiškumu, nes tai yra darbas, priklausantis rizikos grupei. Apie tai bus kalbama tolimesnėje interviu analizės dalyje.

Apibendrinant galima teigti, kad vidinių bei išorinių veiksnių įtaka užduočių paskirstymui seniūnijose yra labai svarbi. Vadovai, skirstydami užduotis, privalo atsižvelgti ne tik į galiojančius teisės aktus, pareigines darbuotojų instrukcijas ar rajono savivaldybės keliamus reikalavimus, tačiau ir į patį žmogų, tiek darbuotoją, tiek klientą. Tai yra sudurtinis procesas - nenutrūkstama grandis. **Vadovai – darbuotojai – klientai.** Tinkamai suskirsčius darbus, tikslingai numčius vykdomas užduotis, išsiaiškinus klientų poreikius bei atsižvelgus į įstaigos galimybes – darbų vykdymas vyktų sklandžiau bei vyrautų mažesnė įtampa. Remiantis informantų gautais atsakymais vis dėl to matyti, kad užduočių paskirstymas nėra pilnai sukontroliuotas procesas, dėl kurio kenčia atliekamų darbų (užduočių) kokybė.

Socialinis darbas yra daugialypis procesas, kuriame sąveikauja įvairūs aplinkoje esantys veiksniai. Teikiant socialines paslaugas bei dirbant su įvairiomis klientų grupėmis svarbus akcentas tenka bendradarbiavimo sričiai. Remiantis V. Barvydiene ir J. Kasiuliu (2003) galima teigti, kad bendradarbiavimas bei komandinis darbas yra efektyvios priemonės, padedančios pasiekti teikiamų socialinių paslaugų efektyvumą. Darbo autorė mano, kad bendravimo bei bendradarbiavimo svarba socialiniame darbe yra labai svarbi. Būtina bendradarbiauti tiek su kolegomis, tiek su klientais, tiek su vadovais, tiek su kitų institucijų atstovais.

Tyrimo dalyviams buvo pateiktas klausimas: „**Kaip, Jūs vertinate bendradarbiavimo procesą, organizuojant socialinį darbą seniūnijose?**“. Išanalizavus interviu turinį išskirtos 2 kategorijos: tinkamo bendradarbiavimo poreikis; bendradarbiavimo nauda. Kategorijos išvestos iš 4 subkategorijų (žr. 7 lentelę).

7 lentelė. Bendradarbiavimo proceso vertinimas, organizuojant socialinį darbą seniūnijoje

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Tinkamo bendradarbiavimo poreikis	Įvairių patirčių vyravimas	<i>„...patirties turiu visokios, ir labai teigiamos ir labai neigiamos<...> abejingumas toks būna, daug konfidencialios informacijos... „(F). <..> sunkiausias bendradarbiavimas vyksta tarp įstaigų, kai pradedama skaičiuoti kas kam priklauso ar nepriklauso, sunku rasti žmogišką faktorių...“ (E). „...realią situaciją vertinu prastai...“ (D).</i>
	Pagalbos poreikis	<i>„...norėtusi daugiau pagalbos..“ (G). ...institucijų požiūris ir bendradarbiavimas būna atsainus...“ (D). „...jei jis vyktų sklandžiai vertinčiau labai gerai...“ (H). „...bendradarbiavimo iki šiol praktiškai nebuvo, šiuo metu situacija pagerėjo.<..> duomenų keitimasis nevyksta...“ (B).</i>
	Abejingumas vykdomai veiklai	<i>„...visi tik nuo savęs stumia ir tikisi, kad kaimo socialinis darbuotojas viską išspręs...“ (H). „...yra pastebima, kad atsakomybės už priimtų sprendimų įvykdymą nenorima prisiimti, socialinio darbo specialistas paliekamas vienas...“ (C).</i>
Bendradarbiavimo nauda	Teigiamas bendradarbiavimo proceso vertinimas	<i>„...vertinu labai gerai, kitaip žmogui būtų neįmanoma padėti...“ (G). „...vertinu labai tinkamai<..> be komandos ir bendradarbiavimo daug darbų tiesiog nesugebėčiau padaryti <..>..nuosekliai bendraujame ir kartu sprendžiame seniūnijos gyventojų problemas... „(A).</i>

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad organizuojant socialinį darbą seniūnijoje, bendradarbiavimas yra neatsiejama šio proceso dalis. Tyrimo dalyviai teigia, kad vyrauja įvairios patirtys, tiek teigiamos, tiek neigiamos ir realaus bendradarbiavimo norėtusi daugiau. *„...patirties turiu visokios, ir labai teigiamos ir labai neigiamos<...>* Teigiama, kad: *„...sunkiausias bendradarbiavimas vyksta tarp įstaigų, kai pradedama skaičiuoti kas kam priklauso ar nepriklauso, sunku rasti žmogišką faktorių...“ (E).* Darytina prielaida, kad įvairių įstaigų atstovai dirba tik tai, kas nurodyta jų pareiginėse instrukcijose, sunkiai įsitraukia į pagalbos teikimo procesą, remiantis žmogiškaisiais faktoriais. *„...norėtusi daugiau pagalbos..“ (G). ...institucijų požiūris ir bendradarbiavimas būna atsainus...“ (D). „...jei jis vyktų sklandžiai vertinčiau labai gerai...“ (H). „...bendradarbiavimo iki šiol praktiškai nebuvo, šiuo metu situacija pagerėjo.<..> duomenų keitimasis nevyksta...“ (B).* Tyrimo dalyviai teigia, kad: *„...visi tik nuo savęs stumia ir tikisi, kad kaimo socialinis darbuotojas viską išspręs...“ (H).* Darbo autorė mano, kad socialinis darbas negali remtis tik administraciniais ir/ar teisiniais aspektais. Žmogiškieji faktoriai yra neatsiejami, nes dirbama su žmonėmis, kurie patiria įvairias problemas bei yra jautriausia visuomenės dalis.

Anot V. Indrašienės (2004), labai svarbu kiekvienam formuoti asmeninę atsakomybę. Kai vyksta bendras grupės darbas, kai visi komandos nariai stengiasi padėti vieni kitiems ir įgyvendinti bendrus tikslus, vykdoma veikla įgauna geresnius darbo rezultatus. Svarbu suvokti, kad bendradarbiavimo procesas yra kaip būtinybė, nes kiekvienas interesantas privalo ieškoti sprendimų, o ne tik laukti galutinių rezultatų. Tą nurodo ir tyrimo dalyviai: „...yra pastebima, kad atsakomybės už priimtų sprendimų įvykdymą nenorima prisiimti, socialinio darbo specialistas paliekamas vienas...“ (C). Tyrimo rezultatai taip pat parodė, kad tyrimo dalyviai įžvelgia esamą bendradarbiavimo naudą socialinio darbo organizavimo procese. Jie teigia, kad vienam dirbančiam specialistui nebūtų įmanoma įvykdyti visų darbų bei padėti klientams. „...vertinu labai gerai, kitaip žmogui būtų neįmanoma padėti...“ (G). Vyrauja labai daug ir įvairių problemų, tad įvairių specialistų žinios bei patirtis yra būtinos. Tą nurodo ir tyrimo dalyviai: *be komandos ir bendradarbiavimo daug darbų tiesiog nesugebėčiau padaryti <..>..nuosekliai bendraujame ir kartu sprendžiame seniūnijos gyventojų problemas... „(A).*

Anot D. Kedavičienės (2005), bendradarbiaujant susitinka skirtingų specializacijų atstovai, kurie siekia bendro tikslo, išreikšdami savo turimą patirtį su kitais asmenimis. Yra svarbu užtikrinti visapusišką, koordinuotą pagalbą suteikimą. Tačiau darbo autorė mano, kad pirmiausia viskas prasideda nuo organizavimo proceso, o tik vėliau atsiranda vykdoma veikla ir - (ne) bendradarbiavimas.

Apibendrinant galima teigti, kad be bendradarbiavimo socialinio darbo procesas seniūnijose būtų sudėtingas bei neleistų užtikrinti efektyvaus socialinių paslaugų suteikimo. Nors bendradarbiavimas vyksta, tačiau jo poreikis nuolat auga. Tai sietina su didėjančiomis klientų problemomis (papildomas darbo krūvis), etatų stygiumi, nenoru prisiimti papildomos atsakomybės ir kt. Specialistai nori daugiau pagalbos bei supratimo, kad vieniems išspręsti problemų bei atlikti visus numatytus darbus nėra įmanoma.

Norint, kad vyktų sėkmingas bendradarbiavimas įstaigoje, svarbu turėti gerą komandą. Tyrimo dalyvių buvo paklausta: „**Kas lemia sėkmingą komandos subūrimą?**“. Išskaidžius gautus duomenis, išskirtos 2 kategorijos: teigiami veiksniai, siekiant bendro tikslo; teigiamos vadovų bei darbuotojų savybės. Kategorijos išskirtos iš 5 subkategorijų (žr. 8 lentelę).

8 lentelė. **Veiksniai, lemiantys sėkmingą komandos subūrimą**

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Teigiami veiksniai,	Bendro tikslo turėjimas	„...bendrų tikslų siekimas, atsakomybės pasidalijimas...“ (C). „...bendrų tikslų turėjimas, vieningas požiūris, siekiai...“ (E).

siekiant bendro tikslo	Gerai tarpusavio santykiai	„...pasitikėjimas vieni kitais...“. (C). „...geri santykiai, bendravimas...“. (G).
Teigiamos vadovų bei darbuotojų savybės	Dėmesys darbuotojams	„...daugiau dėmesio skirti darbuotojams, kad jie būtų puikūs komandos nariai...“. (E).
	Vadovų turimos savybės	„...vadovų požiūris...“. (H). „...geras vadovas visuomet suburia gerą komandą...“. (D). „...vadovų siekis suvienyti komandą...“. (G). „...reikalingų žinių, įgūdžių suburti žmones, įtraukti į pagalbos procesą turėjimas... „(D).
	Asmeninės savybės	„...asmens savybės...“. (A). „...žmogiškumas...“. (B).

Tyrimo dalyviai teigia, kad sėkmingam komandos sukūrimui svarbus bendro tikslo turėjimas. „...bendrų tikslų siekimas, atsakomybės pasidalijimas...“. (C). „...bendrų tikslų turėjimas, vieningas požiūris, siekiai...“(E). Kaip teigia Scholtes (2003), konkretūs tikslai leidžia komandos nariams eiti viena kryptimi bei motyvuoja siekti gerų rezultatų. Tai tarsi varomoji jėga visam komandiniam darbui. Aiškus bei bendras tikslas vienija komandos narių veiksmus. Tyrimo dalyviai akcentavo, kad norint turėti gerą komandą, labai svarbu pasitikėti vieni kitais, turi vyrauti gerai tarpusavio santykiai. „...pasitikėjimas vieni kitais...“. (C). „...geri santykiai, bendravimas...“. (G). Darbo autorė mano, kad bendraujantis ir gerai nusiteikęs darbuotojas yra mažiau įsitempęs, pasiekia produktyvesnius darbo rezultatus. Tyrimo dalyviai teigia, kad norint suburti sėkmingą komandą privalu turėti tam tikrų žinių bei įgūdžių. Tai sietina su vadovais, nuo kurių priklauso esamos komandos formavimas. „...vadovų požiūris...“. (H). „...geras vadovas visuomet suburia gerą komandą...“. (D). „...vadovų siekis suvienyti komandą...“. (G). „...reikalingų žinių, įgūdžių suburti žmones, įtraukti į pagalbos procesą turėjimas... „(D). Anot R. Neverausko, V. Stankevičiaus, V. Vilūno ir kt. (2004), komandos suformavimui reikalingos žinios bei pastangos, savaime ji formuotis negali. T.y. negalima suburti į bendrą grupę įvairios srities specialistų ir tikėtis, kad jie dirbs kaip stipri komanda. Bendros veiklos pobūdis gali būti nesuderinamas, o įstaigos vadovai turi gebėti koordinuoti tiek pirminį komandos subūrimą, tiek numatytų veiklų sėkmingą įgyvendinimą.

Tyrimo dalyviai mano, kad norint suburti sėkmingą komandą, svarbu skirti didesnę dėmesį darbuotojams, kurie yra jungiamoji grandis tarp teikiamų paslaugų ir kliento. „...daugiau dėmesio skirti darbuotojams, kad jie būtų puikūs komandos nariai...“. (E). Nemotyvuotas darbuotojas, paskirtų užduočių gausa, pagalbos nebuvimas iš aplinkos – neigiami veiksniai, kurie įtakoja neproduktyvų darbą. Kuo daugiau tokių neigiamų veiksnių vyraus įstaigoje, tuo bus sunkiau suburti sėkmingai veikiančią komandą. Tyrimu atskleista, kad sėkmingam komandos subūrimui svarbios ir asmeninės darbuotojų savybės. „...asmens savybės...“. (A). „...žmogiškumas...“. (B). Išryškėja žmogiškasis faktorius, kurį galima pastebėti

visuose nagrinėjamuose klausimuose. Dirbant komandoje bei siekiant bendro tikslo, kiekvienas darbuotojas turi prisiimti asmeninę atsakomybę už atliekamą darbą. Nors dauguma funkcijų yra nurodyta pareiginėse instrukcijose, tačiau darytina prielaida, kad to nepakanka.

Apibendrinant galima teigti, kad sėkmingam komandos subūrimui turi įtakos tokie veiksniai, kaip bendro tikslo siekimas bei teigiamos vadovų bei darbuotojų savybės. Vadovai yra pirminiai elementai, kurie turi gebėti koordinuoti įstaigoje dirbančių darbuotojų veiklas, tikslingai paskirstyti užduotis bei sutelkti suinteresuotas šalis bendram darbui. Tolimesnė eiga priklauso nuo dirbančių specialistų turimų kompetencijų bei žmogiškųjų faktorių. Sėkmingai veikianti komanda gali pasiekti geresnių darbo rezultatų, tačiau vidinis veiklų koordinavimas – būtinas.

Vykdamas numatytas veiklas bei užtikrinant socialinių paslaugų suteikimą klientams, darbuotojai vienaip ar kitaip turi atsiskaityti už atliktus darbus savo tiesioginiams vadovams. Tyrimo dalyvių buvo teiraujama: „**Kam, kiek kartų ir kaip turite atsiskaityti už atliktus darbus?**“. Išanalizavus gautus atsakymus, išskirta 1 kategorija: atskaitomybė už atliktus darbus. Kategorija išvesta iš 4 subkategorijų (žr. 9 lentelę).

9 lentelė. **Atsiskaitymas už atliktus darbus**

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Atskaitomybė už atliktus darbus	Atliktų darbų pateikimas seniūnui	„...apie atliekamus darbus seniūne supažindinu kas dieną.. „. (D). tiesiogiai seniūnui...“ (A). „...Kartą į mėnesį pateikiame atliktų darbų, įvykdytų užduočių ataskaitą...“ (G).
	Atsiskaitymas už atliktus darbus savivaldybei	„... savivaldybei pavyzdžiui buitės tyrimo aktus reikia surašyti per 5 darbo dienas, protokolą 1 kartą per mėnesį<..> derinamės su savivaldybe...“ (F). „...metų gale pateikiame ataskaitą savivaldybei. (G) (H). „...tikslus atsiskaitymas yra tik savivaldybei, kai pateikia metų pabaigoje užklausą...“ (E).
	Metinių ataskaitų pristatymas	„...metinės ataskaitos 1 kartą per metus... „. (F). „...rašome metines ataskaitas...“ (C).
	Atliktų darbų pristatymas bendruomenei	„...bendruomenei tenka atsiskaityti, būna įvairūs renginiai, reikia pristatyti ataskaitas...“ (B).

Tyrimu atskleista, kad už pirminius atliktus darbus darbuotojai turi atsiskaityti seniūnui. „...apie atliekamus darbus seniūne supažindinu kas dieną.. „. (D). tiesiogiai seniūnui...“ (A). „...kartą į mėnesį pateikiame atliktų darbų, įvykdytų užduočių ataskaitą...“ (G). Interviu metu išaiškėjo, kad kiekviena seniūnija turi nusimačiusi skirtingas darbų atsiskaitymo tvarkas. Tai sprendžia darbuotojai, kartu su seniūnu. Kadangi vykdomi darbai iš anksto aptariami su seniūnu, tariamasi, kokios pagalbos bei paslaugų reikia klientams bei kaip tai bus įgyvendinama,

galutinis rezultatas taip pat pateikiamas seniūnui. Seniūnija yra rajono savivaldybės administracinis vienetas, todėl už vykdomas veiklas darbuotojai privalo atsiskaityti ne tik tiesioginiams vadovams (seniūnams), tačiau ir savivaldybės atstovams. „...*derinamės su savivaldybe...*“ (F). „...*metų gale pateikiame ataskaitą savivaldybei...*“ (G) (H). Gauti duomenys rodo, kad darbų atsiskaitymas savivaldybės atstovams yra retesnis – metinės ataskaitos pateikimas. „...*tikslus atsiskaitymas yra tik savivaldybei, kai pateikia metų pabaigoje užklausa...*“ (E).

Metų pradžioje seniūnijos darbuotojai pasitvirtina metinius veiklos planus, kuriais vadovaujantis vykdomi pagrindiniai darbai. Einamųjų metų užduočių įvykdymo apibendrinimas pateikiamas rajono savivaldybės atstovams. Darytina prielaida, kad remiantis darbuotojų metinėse ataskaitose pateikta informacija bei duomenimis, savivaldybės atstovai, kurie yra pagrindiniai socialinio darbo organizatoriai seniūnijose (vadybiniu požiūriu), gauna tikslią informaciją apie suteiktas socialines paslaugas seniūnijų gyventojams, vyraujančias problemas bei pasiektus rezultatus.

Tyrimo dalyviai, pasisakydami apie atliktų atsiskaitymą, įvardija ir bendruomenės atstovus. Nurodoma, kad vyksta įvairūs renginiai bei susitikimai, kurių metu bendraujama su bendruomenės nariais. „...*bendruomenei tenka atsiskaityti, būna įvairūs renginiai, reikia pristatyti ataskaitas...*“ (B). Tai neformalūs susitikimai (renginiai, šventės, koncertai), kurių metu seniūnijos gyventojai gali tiesiogiai bendrauti su seniūnijos darbuotojais, aptarti jiems rūpimus klausimus, sužinoti naujienas ir pan. Metų pabaigoje seniūnijos seniūnai pateikia metines ataskaitas apie įvykdytus darbus bei ateities perspektyvas, t.y. vykdomų darbų tęstinumą. „...*metinės ataskaitos 1 kartą per metus...* „ (F). „...*rašome metines ataskaitas...*“ (C). Seniūno ataskaitų pristatyme gali dalyvauti visi suinteresuoti asmenys. Svarbu paminėti, kad seniūno ataskaita susideda iš informacijos, kurią pateikia seniūnijos darbuotojai.

Apibendrinant galima teigti, kad atskaitomybė už atliktus darbus yra būtina, nes tiek seniūnas, tiek savivaldybės atstovai, tiek seniūnijos bendruomenė turi teisę susipažinti su teikiamų/suteiktų paslaugų rezultatais. Darbo autorė mano, kad tai yra būtina ne tik dėl galutinių rezultatų rodiklių įvertinimo, bet ir dėl savikontrolės, kuri taip pat labai svarbi darbinėje veikloje. Tik žinant realią situaciją, galima tobulinti teikiamų socialinių paslaugų plėtojimą, numatyti tolimesnius veiklos planus, kurie leistų efektyviau įvykdyti išsikeltus tikslus. Daroma išvada, kad nors ir už visą socialinio darbo organizavimo procesą yra atsakinga aukščiausio lygio institucija rajone – savivaldybė, tačiau tiesioginis darbas vyksta tarp

specialistų bei socialines paslaugas gaunančių klientų. Tad ir atskaitomybė už įvykdytus darbus yra neatsiejama viena nuo kitų.

Siekiant sėkmingai organizuoti bei įgyvendinti numatytus darbus, svarbu užtikrinti tinkamą veiklų koordinavimą bei priežiūrą. Savivaldybių lygmens požiūriu, pagrindinis jų tikslas – įstatyminės bazės įgyvendinimas. Tyrimo dalyviams buvo pateiktas klausimas: „**Kaip prižiūrima Jūsų vykdoma veikla?**“. Išanalizavus gautą informaciją, išskirtos 2 kategorijos: bendradarbiavimo principu vykdoma veikla; veiklos priežiūros taikymas ir 4 subkategorijos (žr. 10 lentelę).

10 lentelė. Vykdomos veiklos priežiūra

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Bendradarbiavimo principu vykdoma veikla	Griežtos kontrolės nebuvimas	„...mano veikla kaip ir nėra tiesiogiai prižiūrima, kiekvienas dirba savo darbą...“ (E). „...tokios priežiūros kaip ir nėra...“ (H). „...tiesiogiai prižiūrima nėra, kas dieną bendraujame su seniūne, viską aptariame...“ (D). „...tiesiogiai neprižiūri...“ (F).
	Bendradarbiavimas	„... daug bendraujame ir pasitariame su rajono savivaldybės socialinių reikalų skyriaus vedėja...“ (H) „...dirbame pasitikėjimo principu...“ (A). „...seniūnas dažnai įsitraukia į vykdomas veiklas ...“ (C). „...visa veikla aptariama su seniūnu...“ (G).
Veiklos priežiūros taikymas	Veiklos priežiūra, remiantis įstatymais	„...veikla prižiūrima tiek, kiek reikalauja įstatymai...“ (A).
	Darbo rezultatai	„...žiūrima į darbo rezultata...“ (F).

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad darbuotojų vykdomos veiklos priežiūroje griežtos kontrolės nėra: „...mano veikla kaip ir nėra tiesiogiai prižiūrima, kiekvienas dirba savo darbą...“ (E). Darbuotojai žino savo funkcijas bei dirba jiems paskirtus darbus. „...tokios priežiūros kaip ir nėra...“ (H). „...tiesiogiai prižiūrima nėra, kas dieną bendraujame su seniūne, viską aptariame...“ (D) tačiau anot H. Fayol (2005), kontrolės sistema darbe yra būtina, nes ji gali apsaugoti nuo nepageidaujamų įvykių ar klaidų, t.y. kaip eilinė savikontrolė (patikrinimas) ar viskas vyksta pagal planą. Darbo autorė mano, kad darbuotojai turi konkrečiai žinoti, ko iš jų tikimasi, už ką jie yra atsakingi, tad grįžtamojo ryšio sistema taip pat turi egzistuoti.

Tyrimo dalyvių atsakymai nurodo, kad vykdant veiklas jie bendradarbiauja su seniūnais bei savivaldybės atstovais. „... daug bendraujame ir pasitariame su rajono savivaldybės socialinių reikalų skyriaus vedėja...“ (H) „...seniūnas dažnai įsitraukia į vykdomas veiklas ...“.

(C). „...visa veikla aptariama su seniūnu...“. (G). Tai parodo, kad darbuotojai gali kreiptis į vadovus jiems rūpimais klausimais bei gauti reikalingą informaciją. Darytina prielaida, kad išorinės kontrolės veiksmų reikia minimaliai, nes dalis darbų jau vyksta pasitarus su atsakingais asmenimis, t.y. vadovais. Tyrimo dalyviai nurodo, kad darbas vyksta pasitikėjimo principu: „...dirbame pasitikėjimo principu...“. (A), o tai leidžia darbuotojui būti vertinamam kaip savo srities profesionalui.

Tyrimu atskleista, kad vykdomos veiklos priežiūra vyksta tiek, kiek to reikalauja įstatymai. „...veikla prižiūrima tiek, kiek reikalauja įstatymai...“. (A). Daroma išvada, kad nėra perdėto kišimosi į vykdomų veiklų procesą, nors ir taikoma tam tikra darbuotojų veiklos priežiūra. Tai yra būtina, nes tiek vadovams, tiek darbuotojams ne visada pavyksta įgyvendinti išsikeltus tikslus. Kaip teigia A. Seilius (1998), kontrolės procesas leidžia vadovams (-i) vertinti ar priimami teisingi sprendimai vykdomos veiklos atžvilgiu. Vykdomos veiklos priežiūra užtikrina siekiamų tikslų įgyvendinimą. Interviu metu gautas atsakymas, kad: „...žiūrima į darbo rezultatą... (F). Daroma išvada, kad darbuotojai nėra nuolat kontroliuojami dėl atliekamų darbų, tačiau žiūrima į galutinį darbo rezultatą, tačiau remiantis minėtu autoriumi H. Fayol (2005), tam tikra kontrolė bei priežiūra darbinėje veikloje, leidžia apsisaugoti nuo galimų klaidų.

Apibendrinant galima teigti, kad vykdoma veikla yra prižiūrima, tačiau pats procesas vertinamas dvejopai. Bendravimas bei bendradarbiavimas su vadovais suteikia galimybę tikslingiau įvykdyti numatytus darbus, o pats pasitarimo procesas yra vertinamas kaip veiklos priežiūra. T.y. vadovai žino ką ir kaip atlieka jų darbuotojai, tad kontrolės poreikis yra minimalus. Su tiesioginiais vadovais (seniūnais) yra bendraujama kasdienio darbo eigoje, tad vykdomos veiklos priežiūra vyksta nuolat. Atkreiptinas dėmesys, kad vadovus dažnai domina galutinis darbo rezultatas, tad darbuotojai, kaip savo srities profesionalai, turi galimybę savarankiškai priimti tam tikrus sprendimus (savo kompetencijos ribose). Tad vykdomos veiklos priežiūra vyksta, tačiau daugiau bendradarbiavimo principu.

Socialiniai darbuotojai, dirbantys seniūnijoje, nuolat priima tam tikrus sprendimus, nes klientai kreipiasi su įvairiausiomis problemomis. Anot L. Klokmanienės (2008), priimti sprendimus yra labai svarbu, tačiau ir labai sudėtinga, nes bet kokių atveju turi būti siekiama pokyčio. Tyrimo dalyviams buvo pateiktas klausimas: „**Kiek laisvės, Jūs, kaip socialinis darbuotojas, turite priimdami sprendimus seniūnijoje**“? Išanalizavus gautus atsakymus, išskirtos 3 kategorijos: darbuotojų įgalinimas priimti sprendimus; ribotos galimybės; galimybių neturėjimas ir 5 subkategorijos (žr. 11 lentelę).

11 lentelė. Socialinio darbuotojo priimamų sprendimų laisvė (galimybės) seniūnijoje

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Darbuotojų įgalinimas priimti sprendimus	Pasitikėjimu ir palaikymu grindžiama veikla	„...turiu pilną seniūno pasitikėjimą ir palaikymą...“ (C). „...seniūnas pataria, bet pasitiki manimi, galiu priimti sprendimus savarankiškai...“ (G).
	Darbuotojo kompetencijos ribose priimami sprendimai	„...turiu daug laisvės, bet viskas pagal įstatymus ir kaip numatyta pagal visas tvarkas...“ (F). „...pagal man suteiktas kompetencijas galiu veikti laisvai...“ (G). „...socialinis darbuotojas manau turi nemažai laisvės priimti sprendimus...“ (A).
	Atsižvelgimas į darbuotojo nuomonę	„...mano žodis svarbus, sprendžiant socialinius klausimus...“ (G). „...seniūnė priimdama sprendimus klausia mano nuomonės...“ (D).
Ribotos galimybės	Ribotos galimybės priimant sprendimus	„...laisvės turiu šiek tiek, bet vis tiek dažniausiai paskutinis žodis būna seniūnės...“ (D). „...laisvės ir pasirinkimo neturiu daug, esu varžomas įstatymų ir kitų nuomonių...“ (B). „...seniūnijoje apskritai nėra didelės laisvės priimti sprendimus...“ (E).
Galimybių neturėjimas	Galimybių neturėjimas, priimant sprendimus	„...rimtus sprendimus priima savivaldybės atstovai...“ (E). „...būna situacijų, kai į mano, kaip socialinio darbuotojo požiūrį ir nuomonę būna nekreipiama dėmesio ar neatsižvelgiama...“ (H).

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad dalis darbuotojų dirba pasitikėjimu ir palaikymu grindžiamais darbiniais santykiais: „...turiu pilną seniūno pasitikėjimą ir palaikymą...“ (C). „...seniūnas pataria, bet pasitiki manimi, galiu priimti sprendimus savarankiškai...“ (G). Tai parodo, kad darbuotojai yra vertinami, kaip specialistai, išmanantys savo darbą. Yra įvardijama, kad darbuotojai visada gali pasitarti bei sulaukti reikiamos pagalbos. Tyrimo dalyviai taip pat nurodė, kad jie gali priimti svarbius sprendimus darbuotojo kompetencijos ribose: „...turiu daug laisvės, bet viskas pagal įstatymus ir kaip numatyta pagal visas tvarkas...“ (F). „...pagal man suteiktas kompetencijas galiu veikti laisvai...“ (G). „...socialinis darbuotojas manau turi nemažai laisvės priimti sprendimus...“ (A). Priimant įvairius sprendimus yra atsižvelgiama į galiojančius teisės aktus, kad nebūtų pažeistos nei vienos pusės (darbuotojo, kliento) teisės. Socialinio darbo veikla yra plati sfera, todėl socialinis darbuotojas savo veikloje turi gebėti taikyti įvairias turimas kompetencijas. Sprendimų priėmimo laisvė neturėtų būti suvaržyta. Tyrimo dalyviai nurodo, kad: „...mano žodis svarbus, sprendžiant socialinius klausimus...“ (G). „...seniūnė priimdama sprendimus klausia mano nuomonės...“ (D). Darytina išvada, kad socialinis darbuotojas nėra tik tiesioginio darbo vykdytojas, tačiau jis dalyvauja ir svarbių sprendimų priėmimo procese. Kiek tai yra realus

sprendimo priėmėjo vaidmuo, o kiek vykdytojo ar stebėtojo – išsiaiškinti sudėtinga, nes tolimesni tyrimo dalyvių atsakymai kelia dvejonių.

Tyrimo dalyviai nurodo, kad turi ribotas galimybes priimti sprendimus vykdomoje veikloje: „...laisvės turiu šiek tiek, bet vis tiek dažniausiai paskutinis žodis būna seniūnės...“. „...laisvės ir pasirinkimo neturiu daug, esu varžomas įstatymų ir kitų nuomonių...“. (B). „...seniūnijoje apskritai nėra didelės laisvės priimti sprendimus...“. (E). Socialinis darbuotojas, tai tas žmogus, kuris labiausiai pažįsta klientą, supranta jo problemas, tai yra tas žmogus, kuris yra arčiausiai kliento bei jo aplinkos. Tačiau svarbių sprendimų priėmimas vis dėl to tenka vadovams, kurie, galbūt, ne visada žino ir supranta, kokia yra reali situacija. Kitas svarbus niuansas – įstatyminė bazė. Kliento poreikiai bei specialisto noras padėti klientui, neretai prasilenkia su galiojančiais įstatymais. Socialinis darbuotojas ne visada turi tokias galimybes, kurių pageidauja ir nori klientai, todėl ir sprendimų priėmimas yra suvaržytas.

Dalis tyrimo dalyvių nurodė, kad neturi jokių galimybių, priimant svarbius sprendimus. Jie teigia, kad: „...rimtus sprendimus priima savivaldybės atstovai...“. (E). „...būna situacijų, kai į mano, kaip socialinio darbuotojo požiūrį ir nuomonę būna nekreipiama dėmesio ar neatsižvelgiama...“. (H). Vertinant realią situaciją sprendimų priėmimo procese, svarbu suvokti, apie kokių sprendimų priėmimą yra kalbama. Interviu metu pastebėta, kad tyrimo dalyviai skirtingai suvokia sprendimų priėmimo galią. Vieni labiau akcentavosi ties savivaldybės lygmens klausimais, kiti – ties seniūnijos valdymo klausimais, dar kiti – ties klientų poreikiais. Pažymėtina tai, kad darbo organizavimo klausimų sprendimą vykdo vadovai, o specialistai turi daugiau laisvės priimant sprendimus, susijusius su klientų poreikiais.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinis darbuotojas sprendimų priėmimo procese yra svarbus asmuo, tačiau tik savo kompetencijos ribose. Svarbiausius ir galutinius sprendimus priima vadovai, atsižvelgdami į darbuotojų nuomonę bei galiojančius teisės aktus. Kiekviena situacija yra skirtinga, tad ir sprendimų priėmimas reikalauja atitinkamų žinių bei įgūdžių. Darytina prielaida, kad socialiniai darbuotojai gali priimti mažiau reikšmingus sprendimus, kurie nereikalauja vadovų įsikišimo ir/ar strateginio planavimo.

Kaip ir kiekviename darbe, taip ir socialinio darbuotojo veikloje kyla sunkumų ar konfliktinių situacijų. Konfliktines situacijas būtina valdyti, nes anot D. Gailienės ir kt. (2008) nuomone, dažniausiai žmonės konfliktines situacijas vertina neigiamai, nes tai sukelia stiprias emocijas bei nemalonius potyrius. Kylant sunkumams darbinėje veikloje visada norisi sulaukti pagalbos bei pasiūlymų, kaip spręsti neigiamai susiklosčiusią situaciją. Tyrimo dalyvių buvo

paklausta: „Kokios pagalbos sulaukiate, jeigu kyla konfliktai ar sunkumai darbe/Kokios pagalbos tikėtumėtės ir iš ko, sprendžiant sunkumus darbe?“. Išanalizavus interviu turinį, išskirtos 3 kategorijos: konfliktinių situacijų ir sunkumų suvaldymas seniūnijose; bendruomeniškumo poreikis; pagalbos negavimas ir 6 subkategorijos (žr. 12 lentelę).

12 lentelė. Pagalba, kylant sunkumams ar konfliktams darbe

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Konfliktinių situacijų ir sunkumų suvaldymas seniūnijose	Konfliktų nebuvimas	„... <i>didelių konfliktų iki šiol pavyko išvengti...</i> “ (H). „... <i>pas mus iš viso nėra konfliktų darbe, labai draugiškas kolektyvas...</i> „. (F).
	Seniūno pagalba visuose atvejuose	„... <i>sunkumus ar nesutarimus padeda išspręsti seniūnas ir kolegos...</i> “ (H). „... <i>visuomet padeda seniūnas...</i> “ (E). „... <i>pagalbos ir palaikymo visuomet sulaukiu iš seniūno...</i> “ (A). „... <i>jeigu kažkas vyksta su klientais, visa laiką padeda seniūnas, turime stiprų užnugarį...</i> “ (F).
	Policijos pareigūnų pagalba	„... <i>smurto atvejo prieš mane, labai padėjo policijos pareigūnai...</i> “ (E).
	Savalaikis problemų išsprendimas	„... <i>konfliktai išsisprendžia tik tuo atveju jei tu nesi kaltas...</i> “ (B). „... <i>priklauso nuo situacijos<...> tikriausiai tektų pačiai spręsti...</i> “ (D).
Bendruomeniškumo poreikis	Bendruomenės dalyvavimo poreikis	„... <i>norėčiau didesnio bendravimo sulaukti iš mokyklos bendruomenės, kurie kas dieną mato vaikus ir pastebi jų gyvenime neigiamus pokyčius...</i> “ (C). „... <i><...> daugiau pagalbos iš bendruomenės žmonių, kurie galėtų suteikti daugiau informacijos apie šalia gyvenančių žmonių aplinkoje atsirandančias problemas...</i> “ (C).
Pagalbos negavimas	Jokios pagalbos negavimas	„... <i>jei sukonfliktuoji su darbdaviu tai pagalbos jokios negausi...</i> “ (B).

Iš gautų tyrimo rezultatų matyti, kad didžioji dalis tyrimo dalyvių teigia, jog nepatiria konfliktinių situacijų darbo aplinkoje: „...*didelių konfliktų iki šiol pavyko išvengti...*“ (H). „...*pas mus iš viso nėra konfliktų darbe, labai draugiškas kolektyvas...* „. (F). Remiantis gautais atsakymais, darytina išvada, kad konfliktinių situacijų, bendraujant su kolegomis, darbuotojai nepatiria. Tyrimo dalyviai džiaugiasi, kad patiriant tam tikrų sunkumų dirbant su klientais, jie visada sulaukia pagalbos iš seniūno, turi visapusišką jo palaikymą. „...*sunkumus ar nesutarimus padeda išspręsti seniūnas ir kolegos...*“ (H). „...*jeigu kažkas vyksta su klientais, visa laiką padeda seniūnas, turime stiprų užnugarį...*“ (F). Vadovas turi gebėti ne tik vadovauti, bet ir palaikyti savo pavaldinius įvairiose situacijose, patariant jiems bei išklausan. Palaikymas ir darbuotojų supratimas – vienas iš rezultatyvaus vadovavimo elementų. Kaip teigia A.

Stelmokienė ir A. Endriulaitienė (2015), labai svarbu, kad darbuotojai jaustų pasitenkinimą darbu, nes tada auga motyvacija darbui, pasiekiami geresni darbo rezultatai.

Analizuojant gautus duomenis atskleista, kad dirbant su klientais, darbuotojams kyla įvairios grėsmės. Viena iš jų – smurtas. Seniūnijos socialiniai darbuotojai dirba su įvairaus kontingento klientais, tad numatyti galimą riziką yra sudėtinga. Vykimas į socialinių paslaugų gavėjų šeimas, bendravimas su neblaiviais klientais, nenoras įsileisti darbuotojų į asmeninę erdvę – sukelia daug nepatogumų, todėl socialiniai darbuotojai į pagalbą pasitelkia kitų institucijų atstovus, kurie geba apsaugoti ir apginti kritiniu atveju: „...*smurto atvejo prieš mane, labai padėjo policijos pareigūnai...*“ (E).

Tyrimas atskleidė, kad darbo procese dažnai vyksta savalaikis problemų sprendimas. Informantai tai įvardija, kaip konfliktų išsprendimą tuo atveju, kai nėra darbuotojo kaltės. „...*konfliktai išsprendžia tik tuo atveju jei tu nesi kaltas...*“ (B). „...*priklauso nuo situacijos<...> tikriausiai tektų pačiai spręsti...*“ (D). Darytina išvada, kad darbuotojai vykdo pareiginėse instrukcijose patvirtintas funkcijas, stengiasi padėti klientams, atsižvelgiant į galimybes. Kai problemų pobūdis nėra labai sudėtingas ir sprendimus gali priimti pats darbuotojas, vadovaujamas susitarimo principu ar derybomis, kaip išspręsti susidariusią problemą.

Tyrimo dalyviai akcentavo, kad norėtų didesnės pagalbos iš bendruomenės atstovų. „...*norėčiau didesnio bendravimo sulaukti iš mokyklos bendruomenės, kurie kas dieną mato vaikus ir pastebi jų gyvenime neigiamus pokyčius...*“ (C). „...*daugiau pagalbos iš bendruomenės žmonių, kurie galėtų suteikti daugiau informacijos apie šalia gyvenančių žmonių aplinkoje atsirandančias problemas...*“ (C). Anot jų, jie taip pat dalyvauja pagalbos klientams teikimo procese, nes yra arčiausiai klientų. Kaip pavyzdį pateikia mokyklos bendruomenės atstovus, kurie kasdien mato vaikus ir gali įvardyti, su kokiomis problemomis jie susiduria, kokie neigiami faktoriai vyrauja jų šeimose. Darbo autorė mano, kad tai palengvintų socialinių darbuotojų darbą, nes ne visuomet tokios problemos iškeliamos į viešumą. Kadangi šeima yra pirminis vaiko institutas, tyrimo dalyviai teigia, kad šalia jų gyvenantys kaimynai galėtų labiau susirūpinti dėl šeimose vykstančių neigiamų dalykų ir informuoti atitinkamas institucijas.

Vienas iš tyrimo dalyvių teigia, kad: „...*jei sukonfliktuoji su darbdaviu tai pagalbos jokios negausi...*“ (B). Darytina išvada, kad patiriant sunkumus darbe, darbuotojai kreipiasi į vadovus, tačiau ne visuomet randamas bendras sprendimas, kuris būtų tinkamas abejoms pusėms. Darbo autorė mano, kad tai priklauso nuo situacijos bei problemų sudėtingumo, jau atliktų veiksmų padarinių bei nuo vadovo požiūrio, turimų kompetencijų bei asmeninių jo savybių.

Galima teigti, kad konfliktinių situacijų bei sunkumų valdymas seniūnijose yra užtikrinamas, darbuotojai gauna jiems reikiamą pagalbą, tačiau reikalingas didesnis bendruomenės atstovų įsitraukimas į šį procesą, kadangi vieni specialistai neturi tiek galimybių, kad numatytų visas įmanomas problemas ar neigiamus įvykius.

Kiekviena situacija darbinėje veikloje yra skirtinga ir reikalaujanti atitinkamų specialisto žinių bei įgūdžių. Akcentuotina tai, kad vienas darbuotojas mažai ką gali padaryti, reikalingas komandinis darbas bei skirtingų sričių specialistų žinios. Kartais neišsprendžiama problema, žiūrint kitos srities specialisto akimis, tampa lengvai išsprendžiama ar bent jau numatomi galimi problemos sprendimo variantai. Tyrimo dalyvimas buvo pateiktas klausimas: „**Kaip Jūsų seniūnijoje sprendžiami sudėtingi atvejai?**“. Išanalizavus gautus atsakymus, išskirtos 3 kategorijos: ryšių palaikymas ir problemų sprendimas dalyvaujant klientui; bendradarbiavimas su įvairiais specialistais; komandinio darbo taikymas ir 4 subkategorijos (žr. 13 lentelę).

13 lentelė. **Sudėtingų atvejų sprendimas seniūnijoje**

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Ryšių palaikymas ir problemų sprendimas dalyvaujant klientui	Problemos sprendimas dalyvaujant klientui	„...su seniūnu vykstame į šeimą, aptariame esamą situaciją..“ (C). „...nuvykstame pas gyventoją arba jį pasikviečiame ir bandoma spręsti problemas..“ (F).
	Bendravimas su kliento giminaičiais	„... susisiekiame su šeimos giminaičiais...“ (C).
Bendradarbiavimas su įvairiais specialistais	Susitikimai su kitų sričių specialistais	„...kviečiami reikalingi specialistai...“ (C). „...organizuojame susitikimus, kur specialistai išsako savo poziciją sprendžiamu atveju<.> esant reikalui konsultuojamės su savivaldybės teisininkais...“ (D). „...esant poreikiui pasitelkiama kitų institucijų pagalba...“ (G). „...jei reikalingas tarpininkavimas su savivaldybės atstovais, seniūnas visuomet nuvyksta ir pasikalba...“ (E).
Komandinio darbo taikymas	Bendravimo poreikis	„...pokalbis su seniūnu...“ (C). „...organizuojamas susirinkimas...“ (B) „...aptariamos sudėtingos situacijos...“ (G).

Tyrimu atskleista, kad sudėtingų atvejų sprendimas seniūnijose vyksta dalyvaujant pačiam klientui, kai tai susiję su kliento poreikiais bei problemomis. „...su seniūnu vykstame į šeimą, aptariame esamą situaciją..“ (C). „...nuvykstame pas gyventoją arba jį pasikviečiame ir bandoma spręsti problemas..“ (F). Kaip teigia Johnson (2003), socialinio darbo veikla orientuojama į klientą bei jo aktyvinimą dalyvauti jo patiriamų problemų sprendimo procese.

I. Leliūgienė (2007) mano, kad socialinis darbuotojas yra kaip vadybininkas, vertinant kliento problemas bei ieškant tinkamiausių problemos sprendimo variantų. Informantai pažymi, kad ne visuomet įmanoma spręsti problemas su klientais, todėl tenka susisiekti bei palaikyti ryšius su jų artimaisiais. Tyrimo dalyviai nenurodo, ar pavyksta bendrauti su klientų artimaisiais ir kiek tai naudinga jų atliekamame darbe.

Tyrimo rezultatų analizė atskleidė, kad susitikimai su kitų sričių specialistais yra labai naudingi, sprendžiant sudėtingus atvejus seniūnijoje. „...*organizuojame susitikimus, kur specialistai išsako savo poziciją sprendžiamu atveju<..> (D). esant reikalui konsultuojamės su savivaldybės teisininkais...“ (D). „...esant poreikiui pasitelkiama kitų institucijų pagalba...“ (G). „...jei reikalingas tarpininkavimas su savivaldybės atstovais, seniūnas visuomet nuvyksta ir pasikalba...“ (E). Kaip jau buvo minėta, vienas specialistas nėra pajėgus išspręsti sudėtingų atvejų. Tam reikia daugiau nuomonių, kompetencijų bei atitinkamų žinių, kurias galima pritaikyti kiekvienam skirtingam atvejui. Seniūnijos darbuotojai bendrauja bei bendradarbiauja su savivaldybės atstovais, teisininkais bei kitomis institucijomis, kurios gali suteikti reikiamą informaciją bei pagalbą.*

Tyrimo dalyviai pažymi, kad jiems reikalingas bendravimas, kaip problemų sprendimo būdas. Tai yra pokalbiai su vadovais (seniūnais) bei susirinkimų organizavimas, kurių metu aptariami sudėtingi atvejai. „...*pokalbis su seniūnu...“ (C). „...organizuojamas susirinkimas...“ (B) „...aptariamąs sudėtingos situacijos...“ (G). Komandinio darbo svarba socialiniame darbe yra neabejotina ir nuolat akcentuojama. Anot B. Švedaitės (2005), komandinis darbas turi būti pasirenkamas sąmoningai, nes taip vykdoma veikla užtikrina darbo efektyvumą, skatina darbuotojų saviraišką bei asmeninį tobulėjimą.*

Apibendrinant galima teigti, kad sudėtingi atvejai seniūnijose yra sprendžiami, taikant bendradarbiavimo principą bei komandinį darbą. Darbuotojai nelieka vieni su problemų gausa, ieško pagalbos sprendimo būdų, organizuoja susirinkimus bei tariasi tarpusavyje.

Saugios darbo sąlygos yra svarbios kiekvienam darbuotojui. Vadovai turi vadovautis LR Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu (2003), kuriame nurodoma, kad visi darbuotojai turi teisę į saugias bei sveikas darbo sąlygas, kurias privalo užtikrinti darbdaviai. Tyrimo dalyvių buvo klausama: „**Kokiais būdais, priemonėmis socialinio darbuotojo saugumu rūpinasi įstaigos vadovai ar vietos savivalda?**“. Išanalizavus interviu turinį, išskirtos 2 kategorijos: neužtikrinamas darbuotojų saugumas seniūnijose; minimalus darbuotojų saugumo užtikrinimas seniūnijose bei 6 subkategorijos (žr. 14 lentelę).

14 lentelė. Priemonės ir būdai, užtikrinantys socialinio darbuotojo saugumą

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Neužtikrinamas darbuotojų saugumas seniūnijose	Jokiomis priemonėmis neužtikrintas	„...jokiais, labai mažai mokymų mums patiems, kaip visada trūksta finansavimo...“ (H). „...oi tikrai jokiais...“ (E). „...jokiomis priemonėmis socialinis darbuotojas nėra aprūpintas...“ (B). „...neturime jokių saugumo
	darbuotojų saugumas	garantijų...“ (A). „...vietos savivalda prie darbuotojo saugumo užtikrinimo visai neprisideda...“ (C).
	Asmeninė atsakomybė už savo saugumą	„...viską perkamės patys ir saugomės kaip išmanome...“ (A). „...neturime net saugos priemonių (purškalo nuo gyvių)<..> savo transportu vežiojame klientus...“ (G).
	Pavojus darbuotojo sveikatai ir gyvybei	„...kartais kyla pavojus ne tik sveikatai, bet ir gyvybei...“ (A). „... nesam skiepijami nuo nei vienos ligos<..>...nekalbu jau ir apie emocinį smurtą...“ (D).
Minimalus darbuotojų saugumo užtikrinimas seniūnijose	Pirminis sveikatos patikrinimas	„... esame patikrinami dėl elementarių susirgimų, peršviečia plaučius, patikrina akis ir tuo pasibaigia...“ (A).
	Mokymai savignyos tema	„... turėjome savignyos mokymus...“ (D). „...prieš porą metų buvo savignyos mokymai...“ (F). „...mokymai dėl pykčio valdymo...“ (B).
	Pagalba vykstant į atitinkamas vietas	„... pas asmenis, patiriančius riziką, kartu vyksta seniūnas, esant būtinybei yra kreipiamasi pagalbos į policiją...“ (C). „...seniūno griežtai nurodyta, kad po vieną į šeimas nevykstame...“ (A).

Tyrimo rezultatų analizė atskleidė, kad seniūnijų socialinių darbuotojų saugumas nėra užtikrinamas jokiais priemonėmis: „...jokiomis priemonėmis socialinis darbuotojas nėra aprūpintas...“ (B). „...neturime jokių saugumo garantijų...“ (A). „...vietos savivalda prie darbuotojo saugumo užtikrinimo visai neprisideda...“ (C). Tyrimo dalyviai skundžiasi, kad gauna labai mažai mokymų saugumo darbe klausimais, nes, anot jų, visada tam trūksta finansavimo. „...jokiais, labai mažai mokymų mums patiems, kaip visada trūksta finansavimo...“ (H). Darbo autorė mano, kad vadovai turėtų išskirti prioritėtines sritis įstaigoje ir tikslingai paskirstyti finansavimą, nes darbuotojo saugumas darbe yra būtinas, o vykstantys mokymai gali suteikti reikiamų žinių, kurias būtų galima panaudoti darbinėje veikloje. Informantai teigia, kad jie yra užmiršti, į juos kreipiamas labai minimalus dėmesys, o darbo rezultatų reikalaujama labai daug.

Pažymėtina, kad savo saugumu darbe tyrimo dalyviai turi pasirūpinti patys. Tai yra asmeninė jų atsakomybė: „...viską perkamės patys ir saugomės kaip išmanome...“ (A). „...neturime net saugos priemonių (purškalo nuo gyvių)<..> savo transportu vežiojame klientus...“ (G). Gauta informacija leidžia daryti išvadą, kad socialinių darbuotojų saugumo klausimai seniūnijose yra opi problema, kuri iki šiol neišspręsta. Tyrimo dalyviai pabrėžia, kad

kyla pavojus ne tik jų sveikatai bet ir gyvybei. “ ... *nesam skiepijami nuo nei vienos ligos<..>...nekalbu jau ir apie emocinį smurtą...* “. (D). Socialiniai darbuotojai susiduria su skirtingais klientais, kurie serga įvairiomis (užkrečiamomis) ligomis, todėl pavojus susirgti darbuotojui taip pat ne mažas. Tyrimo dalyviai teigia, kad jie turi galimybę pasitikrinti pirminį sveikatos stovį, tačiau tai elementarus patikrinimas, kuris neapsaugo nuo grėsmės apsikrėsti ligomis nuo klientų. „... *esame patikrinami dėl elementarių susirgimų, peršviečia plaučius, patikrina akis ir tuo pasibaigia...* “ (A).

Tyrimu atskleista, kad tyrimo dalyviai turėjo tik vienus mokymus, savigynos tema. „... *turėjome savigynos mokymus...* “. (D). „...*prieš porą metų buvo savigynos mokymai...* “. (F). Kitų mokymų, kurie būtų susiję su saugumo klausimais darbe, darbuotojai nėra turėję. Tai parodo, kad darbuotojai jaučia mokymų stygių, jiems trūksta informacijos bei žinių, kaip elgtis tam tikrose situacijose, kai yra nesaugi aplinka ir gresia pavojus. Vienas tyrimo dalyvis įvardijo, kad dalyvavo mokymuose, pykčio valdymo tema. „...*mokymai dėl pykčio valdymo...* “. (B). Tyrimo dalyviai pažymi, kad sulaukia pagalbos iš kitų institucijų, kai yra realus pavojus: „... *pas asmenis, patiriančius riziką, kartu vyksta seniūnas, esant būtinybei yra kreipiamasi pagalbos į policiją...* “. (C). dalyviai nurodo, kad vieni retai vyksta į šeimas, nes nėra garantuoti dėl savo saugumo: „...*seniūno griežtai nurodyta, kad po vieną į šeimas nevykstame...* “. (A). Daroma prielaida, kad socialiniai darbuotojai nežino, kas jų laukia nuvykus į šeimas, kaip reaguos klientai ir pan.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinių darbuotojų saugumas seniūnijose nėra pilnai užtikrinamas. Pareigūnų atvykimas bei suteikiama pagalba yra tik minimali priemonė, kuri padeda socialiniam darbuotojui jaustis saugiau tam tikroje darbo aplinkoje. Pirminio sveikatos patikrinimo taip pat neužtenka, nes seniūnijos darbuotojams kyla realus pavojus užsikrėsti įvairiomis ligomis. Galima teigti, kad būtinas didesnis atsakingų vadovų dėmesys darbuotojų saugumo klausimais, nes šią sritį darbuotojai vertina neigiamai.

Norėdami jaustis saugiai, darbuotojai patys bando save apsaugoti nuo neigiamų veiksnių. Tyrimo dalyviams buvo pateiktas klausimas: „**Kokias saugumo priemone Jūs pats (-i) naudojate savo darbe?**“. Išanalizavus interviu turinį, išskirtos 2 kategorijos: asmeninis darbuotojo indėlis, užsitikrinant saugias darbo sąlygas; rizikos nejautimas bei 5 subkategorijos (žr. 15 lentelę).

15 lentelė. Darbe naudojamos saugumo priemonės

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Asmeninis darbuotojo indėlis, užsitikrinant saugias darbo sąlygas	Dezinfekcinių priemonių turėjimas	„...turiu dezinfekcines priemones...“. (B). „...vežiojuosi purškiklius...“. (A).
	Reikalingų priemonių vežiojimas	„...turiu kitus batus, pirštines, kurias perku iš savo lėšų...“. (B). „...vežiojuosi pirštines...“. (D). „... visada turiu kastuvą, smėlio...“. (F).
	Rūpinimasis sveikata	„... pati tikrinuosi savo sveikatą, skiepijuosi...“. (D). „...pati žinau kaip saugotis nuo agresyvių asmenų, nuo kokių ligų skiepytis, tą ir darau...“. (E). „...savo sveikata rūpinuosi pati...“. (G).
	Rizikos įvertinimas bendraujant su klientais	„...nekonfliktuoju su neblaiviais asmenimis...“. (C). „... stengiuosi nelikti viena su asmeniu, esant galimybei pirmiausia atsitraukiu ir bendrauju tik su ramiai nusiteikusiu asmeniu...“. (A).
Rizikos nejautimas	Saugumo priemonių nenaudojimas	„...saugumo priemonių nenaudoju...“. (C).

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad darbuotojai naudoja dezinfekcines bei kitas jiems reikalingas priemones: „...turiu dezinfekcines priemones...“. (B). „...vežiojuosi purškiklius...“. (A). Tyrimo dalyviai įvardija, kad turi su savimi kitus batus, kastuvą bei smėlio. „...turiu kitus batus, pirštines, kurias perku iš savo lėšų...“. (B). „...vežiojuosi pirštines...“. (D). „... visada turiu kastuvą, smėlio...“. (F). Daroma prielaida, kad paslaugų gavėjai seniūnijos teritorijoje išsidėstę įvairiais atstumais, tad socialiniam darbuotojui tenka vykti į įvairias vietas, kai nežinoma kokios yra galimybės pasiekti paslaugų gavėją. Atsiranda poreikis įsigyti bei turėti svarbiausių daiktų, kuriuos, deja, perkasi pats darbuotojas (už savo lėšas).

Tyrimo dalyviai pasakojo, kad patys rūpinasi savo sveikata: „... pati tikrinuosi savo sveikatą, skiepijuosi...“. (D). „...pati žinau kaip saugotis nuo agresyvių asmenų, nuo kokių ligų skiepytis, tą ir darau...“. (E). Darbuotojams rūpi jų sveikata ir jie į tai investuoja savo asmenines lėšas, nes pirminio (kasmetinio) sveikatos patikrinimo neužtenka. Saugodami savo sveikatą, darbuotojai tikrinasi bei skiepijasi nuo galimų ligų, tačiau interviu metu išaiškėjo, kad darbuotojai turi saugotis ne tik tokių neigiamų faktorių kaip ligos ir užkratai, bet ir pačių klientų. „...nekonfliktuoju su neblaiviais asmenimis...“. (C). „... stengiuosi nelikti viena su asmeniu, esant galimybei pirmiausia atsitraukiu ir bendrauju tik su ramiai nusiteikusiu asmeniu...“. (A). Daroma išvada, kad socialinio darbuotojo darbas seniūnijoje yra rizikingas visais aspektais, tačiau kaip darbuotojas su tuo susitvarko - priklauso ir nuo asmeninių darbuotojo savybių, nes vienas iš tyrimo dalyvių teigia, kad nenaudoja jokių saugumo

priemonių darbe. Tai galima traktuoti dvejopai: arba darbuotojas dirba ir nemato jokios rizikos savo darbinėje veikloje, arba nereaguoja į galimą grėsmę.

Apibendrinant galima teigti, kad norint dirbti saugiai, kiekvienas darbuotojas turi asmeniškai rūpintis savo saugumu ir saugumą užtikrinančiomis priemonėmis: rūpintis savo sveikata, nusipirkti reikalingų priemonių (purškalai, skiepai, pirštinės ir kt.) bei įvertinti galimą riziką, dirbant su klientais. Tai yra informantų apibendrinti atsakymai, su kuriais darbo autorė nesutiktų, nes darbuotojų saugumas darbe turi būti vadovų reikalas. Jie turi užtikrinti saugias darbo sąlygas ir siekti, kad darbuotojui nekiltų jokia grėsmė.

Siekiant išsiaiškinti nesaugumo klausimų pasiekiamumą vadovams, tyrimo dalyvių buvo klausama: „**Ar kasdienės socialinio darbuotojo nesaugumo problemos pasiekia vadovus/ ar apie tai diskutuojate?**“. Išanalizavus interviu turinį, išskirtos 2 kategorijos: informacijos sklaida; pasyvumo vyravimas, sprendžiant nesaugumo problemas darbe bei 4 subkategorijos (žr. 16 lentelę).

16 lentelė. **Socialinio darbuotojo nesaugumo problemų pasiekiamumas vadovams**

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Informacijos sklaida	Vadovų informavimas apie nesaugumo problemas	„...seniūnai tikrai žino visas problemas, nes tame dalyvauja...“. (A). „...manau tikrai pasiekia, seniūnai kiekvieną pirmadienį renkasi į posėdį, kur dalyvauja aukščiausi savivaldybės atstovai...“. (F).
	Informacijos pasiekiamumas	„...jei realiai pasiektų, manau nebūtų tokia situacija<..> koks gali būti darbo organizavimas su tokiu požiūriu...“. (G).
Pasyvumo vyravimas, sprendžiant nesaugumo problemas darbe	Abejingumas	„...apie nesaugumo problemas vadovai žino, tačiau jokių priemonių nesiima...“. (C) (D).
	Darbuotojų pasyvumas viešinant esamas nesaugumo problemas	„...galbūt visiems labai patogu, kai visos dirbam, tylim ir nesiskundžiam...“. (E). „...gal per daug tolerantiški esame, nuolatos nutylime, o gal bijome...“. (D). „...gal mes patys darbuotojai apie tai mažai diskutuojame...“. (C).

Tyrimo metu gauta informacija atskleidė, kad vadovai gauna informaciją dėl darbuotojų nesaugumo klausimų darbo aplinkoje. Kaip teigia tyrimo dalyviai: „...seniūnai tikrai žino visas problemas, nes tame dalyvauja...“. (A). „...manau tikrai pasiekia, seniūnai kiekvieną pirmadienį renkasi į posėdį, kur dalyvauja aukščiausi savivaldybės atstovai...“. (F). Darytina prielaida, kad nors atsakingi vadovai ir žino esamą situaciją, tačiau nesiima jokių priemonių, kad padėtis pagerėtų. Tyrimo dalyviai mano, kad darbo organizavimo procesas negali vykti sklandžiai, nes vadovų požiūris darbuotojų saugumo klausimais yra neigiamas. Daroma išvada, kad darbuotojų keliamų problemų vadovai tiesiog „negirdi“ ir nesiima jokių veiksmų.

Abejingas požiūris į saugumo klausimus darbe, mažina darbuotojų motyvaciją darbui, o tai trukdo pasiekti geresnius darbo rezultatus. Kaip teigia V. Šilingienė (2008), tikslingas

darbuotojų motyvavimas skatina siekti tiek asmeninių, tiek įstaigai naudingų tikslų. Tą akcentuoja ir E. Kvedaravičius ir P. Zakarevičius (2004) teigdami, jog darbuotojų motyvavimas darbu, skatina juos geriau įvykdyti savo funkcijas, aktyvina maksimaliau ieškoti problemų sprendimo variantų įvairiose sudėtingose situacijose. Interviu metu gauta informacija parodo, kad darbuotojai ne visada linkę kalbėti apie esančias problemas. *„galbūt visiems labai patogiu, kai visos dirbam, tylim ir nesiskundžiam...“*. (E). *„...gal per daug tolerantiški esame, nuolatos nutylime, o gal bijome...“* (D). *„...gal mes patys darbuotojai apie tai mažai diskutuojame...“* (C).

Nurodoma, kad darbuotojai vengia kalbėti apie neigiamus veiksnius, kurie vyksta įstaigoje ar kitoje jų darbo aplinkoje. Tai, darbo autorės nuomone, lemia tokie faktoriai, kaip nenoras „išsišokti“, nenoras kažkam nepatikti ar netekti darbo. Pasyvumo problemos darbuotojų tarpe yra aktuali problema. Darbuotojų nenoras kelti problemų į viešumą, neleidžia efektyviai spręsti iškilusių problemų, tačiau akcentuotina ir tai, kad ne viskas priklauso nuo darbuotojų. Remiantis tyrimo dalyvių gautais atsakymais matyti, kad vadovai nenoriai imasi spręsti darbuotojų saugumo klausimų.

Apibendrinant galima teigti, kad vadovai gauna informaciją apie darbuotojų nesaugumo klausimus darbe, tačiau nesiima jokių priemonių, kad ši problema būtų pašalinta. Darbuotojai vengia kalbėti šiuo klausimu ir dirba, neatsižvelgdami į tai, kad jų darbo aplinka nėra saugi. Daroma išvada, kad darbuotojai patys sprendžia saugumo klausimus darbe, apsirūpina reikalingomis priemonėmis, o esant sudėtingiems atvejams – kreipiasi į vadovus.

Socialinio darbo organizavimo procesas seniūnijose yra vienareikšmiškai komandinis darbas. Į šį procesą turi būti įtraukiami ne tik aukščiausio lygmens vadovai, bet ir specialistai, kurie teikia tiesiogines paslaugas seniūnijos klientams. Dirbdami kartu bei dalindamiesi svarbia informacija, vadovai, kartu su darbuotojais, gali išsikelti realius tikslus, kuriuos būtų siekiama įgyvendinti viso pagalbos teikimo klientams proceso metu. Tyrimo dalyviams buvo pateiktas klausimas: **„Kokie, Jūsų manymu, esminiai trukdžiai kyla, organizuojant socialinį darbą seniūnijoje?“**. Išanalizavus interviu turinį, išskirtos 3 kategorijos: nekokybiškas darbo sąlygų užtikrinimas; atsakomybės ir kompetencijos nebuvimas, planuojant paslaugų teikimą; prioritetinių sričių nenusistatymas bei 7 subkategorijos (žr. 17 lentelę).

17 lentelė. Esminiai trukdžiai, organizuojant socialinį darbą seniūnijoje

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Nekokybiškas darbo sąlygų užtikrinimas	Netobuli įstatymai	„...savivaldos ir galbūt visos Lietuvos požiūris į socialinį darbą ir darbuotoją...“. (D). „...priimami sprendimai neatitinka realybės...“. (D).
	Netinkamas personalo motyvavimas darbui bei darbo organizavimo problemos	„...darbuotojo motyvavimas, transporto suteikimas, pagalba pačiam darbuotojui...“. (E). „...transporto problema...“. (C). „...savo automobilio naudojimas...“. (A). „...tik prieš kelis metus pradėjome gauti kompensaciją už kurą<..>vežiojame žmones, nes nėra kam...“. (D).
Atsakomybės ir kompetencijos nebuvimas, planuojant paslaugų teikimą	Nepatrauklumas paslaugų teikimui	„...žmogiškųjų išteklių stygius, sunku surasti kas norėtų dirbti tokį darbą<..> ir darbas, ir apmokėjimas, ir dideli atstumai seniūnijoje...“. (F).
	Sunkiai prieinamos paslaugos klientams	„...socialinių paslaugų neprieinamumas kaimo vietovėse...“. (A)
	Nekompetentingas požiūris į atliekamą darbą	„...kitų institucijų nenoras dalytis atsakomybe, nekokybiškas arba imituojamas kai kurių socialinių paslaugų teikimas...“. (C).
Prioritetinių sričių nenusistatymas	Netinkamas lėšų paskirstymas	„...lėšų trūkumas...“. (F) (B). „...kuro stoka...“. (G). „...etato poreikis...“. (G).
	Neigiamas požiūris į darbuotojus	„...abejingumas mūsų saugumui...“. (A). „...atmestinis požiūris...“. (G). „...komandos neturėjimas...“. (B).

Tyrimu atskleista, kad vienas iš trukdžių, organizuojant socialinį darbą seniūnijose – netobuli įstatymai. Informantai teigia, kad priimami sprendimai ne visada atitinka realią situaciją bei pats visuomenės požiūris į socialinį darbą bei socialinį darbuotoją yra neigiamas. „...savivaldos ir galbūt visos Lietuvos požiūris į socialinį darbą ir darbuotoją...“. (D). „...priimami sprendimai neatitinka realybės...“. (D). Kaip teigia L. Varžinskienė (2008), profesijos statusas visuomenėje yra labai svarbus, nes tai esminis veiksnys, kuris lemia profesijos įsitvirtinimą tarp kitų profesijų. Kitas svarbus faktorius – netinkamas personalo motyvavimas darbui bei darbo organizavimo problemos. „...darbuotojo motyvavimas, transporto suteikimas, pagalba pačiam darbuotojui...“. (E). Tyrimo dalyvių atsakymai atskleidė, kad vyrauja: „...transporto problema...“. (C). „...savo automobilio naudojimas...“. (A). „...tik prieš kelis metus pradėjome gauti kompensaciją už kurą<..>vežiojame žmones, nes nėra kam...“. (D). Darytina išvada, kad darbo organizavimo procesas yra ne tik probleminis, tačiau darbuotojai negauna visų reikalingų priemonių, kurių pagalba galėtų efektyviai suteikti paslaugas klientams. Tokiu atveju, netinkamas darbo organizavimas, lemia netinkamą paslaugų suteikimą.

Esminis trukdis, turintis įtakos socialinio darbo organizavimui seniūnijoje – nepatrauklumas paslaugų teikimui: „...žmogiškųjų išteklių stygius, sunku surasti, kas norėtų

dirbti tokį darbą<..> ir darbas, ir apmokėjimas, ir dideli atstumai seniūnijoje...“. (F). Tyrimo dalyviai teigia, kad žmonės nenori dirbti tokio pobūdžio darbo, nes darbo sąlygos ne tik nepatrauklios, bet ir darbo užmokestis yra vienas iš mažiausių. Kaip problemą įvardija ir ne mažus atstumus seniūnijose, kai reikia aplankyti klientus. Kaip minėta, ten vykstama su nuosavais automobiliais. Daroma išvada, kad ne visus socialinius darbuotojus tenkina tokios darbo sąlygos. Interviu metu išaiškėjo, kad socialinių paslaugų neprieinamumas klientams – vienas iš trukdžių, norint tikslingai organizuoti darbą. „...*socialinių paslaugų neprieinamumas kaimo vietovėse...“.* (A). Tyrimo dalyviai teigia, kad jiems, kaip specialistams, sunku pasiekti atokiai gyvenančius klientus, nes tam yra ne mažai priežasčių, tačiau ir patiems klientams tai sukelia daug nepatogumų. Vienas iš pavyzdžių – negalėjimas atvykti į vykstančius renginius ar pas specialistus.

Tyrimo dalyviai teigia, kad „...*kitų institucijų nenoras dalytis atsakomybe, nekokybiškas arba imituojamas kai kurių socialinių paslaugų teikimas...“* (C) apsunkina socialinio darbo organizavimo procesą seniūnijoje. Tai siejama su nekompetentingu požiūriu į atliekamą darbą, bei, žinoma, klientus. Darbo autorė mano, kad kiekvienas specialistas turėtų labiau gilintis į savo darbą bei suprasti, kad klientai yra žmonės, kuriems reikalinga reali pagalba. Didelių tikslų išsikėlimas, planų sudarymas „ant popieriaus“ – nereiškia visapusiško paslaugų suteikimo bei klientų poreikių patenkinimo. Specialistai turi jausti asmeninę atsakomybę.

Tyrimo rezultatų analizė atskleidė, kad lėšų trūkumas taip pat turi reikšmės socialinio darbo organizavimo procesui. „...*lėšų trūkumas...“.* (F) (B). „...*kuro stoka...“.* (G). „...*etato poreikis...“.* (G). Trūkstant lėšoms neskiriamas pakankamas pinigų kiekis kurui, o tai sukelia problemų, norint nuvykti pas klientus. Tyrimo dalyviai taip pat įvardija, kad jaučiamas darbuotojų stygius, o tai taip pat siejama su lėšų trūkumu, nes nėra papildomų lėšų etatų įsteigimui. Dar vienas veiksnys, kurį įvardija tyrimo dalyviai – neigiamas požiūris į darbuotojus. „...*abejingumas mūsų saugumui...“.* (A). „...*atmestinis požiūris...“.* Tai sietina su vyraujančiu abejingumu darbuotojų saugumui bei atmestiniu požiūriu. Šiuos faktorius informantai įvardija ne viename klausime, tad darytina išvada, kad šios problemos seniūnijoje yra pakankamai opios.

Apibendrinant galima teigti, kad esminiai trukdžiai, kurie įtakoja socialinio darbo organizavimo procesą seniūnijoje, siejami su įvairiais vidiniais įstaigos bei išoriniais aplinkos veiksniais. Svarbu akcentuoti, kad tokių veiksnių yra ne mažai, todėl vadovai turėtų rūpintis,

kad šių veiksmų būtų kuo mažiau. Labai svarbu kokybiškai užtikrinti darbo sąlygas, įvertinti turimas kompetencijas bei nusimatyti prioritetingas sritis.

Išsiaiškinus, kokie esminiai trukdžiai kyla, organizuojant socialinį darbą seniūnijoje, tyrimo dalyvių buvo paklausta: „**Kaip manote, kas užtikrintų sėkmingą socialinio darbo organizavimą seniūnijoje/ kas prie to dar galėtų prisidėti?**“. Išanalizavus gautus atsakymus, išskirta 1 kategorija: teigiamų veiksmų atsiradimas socialinio darbo organizavimo procese bei 5 subkategorijos (žr. 18 lentelę).

18 lentelė. **Veiksniai, užtikrinantys sėkmingą socialinio darbo organizavimą seniūnijoje**

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Teigiamų veiksmų atsiradimas socialinio darbo organizavimo procese	Mokymų poreikis	„...galimybė tobulėti, kaip specialistui gauti reikiamą pagalbą, mokymus, sąlygų gerinimas (patalpų, transporto)...“ (E) (F). „...seniūnų bei savivaldos didesnis dėmesys darbuotojams..“ (D).
	Turimų kompetencijų tobulinimas darbo organizavimo procese	„...supratimas apie realią situaciją..“ (G). „... socialinio darbuotojo gebėjimas laiku pastebėti, įvertinti ir imtis priemonių, padedant seniūnijos gyventojams...“ (C). „...organizavimo proceso sureguliuojimas...“ (D).
	Tarpinstitucinio bendradarbiavimo poreikis	„...didesnis kitų institucijų indėlis į socialines problemas...“ (G). „...tai turėtų būti bendras darbas, svarbus duomenų keitimasis su kitomis institucijomis...“ (B). „... aktyvesni bendruomenės nariai, mokykla, bažnyčios atstovai ir pan. ...“ (C).
	Didesnis finansavimas,	„... finansavimas etato įkūrimui, tiek lankomosios priežiūros, tiek etato seniūnijoje atskirai...“ (G). „...darbuotojų etatų
	steigiant naujus etatus	įsteigimas, nuolatinis lankomosios priežiūros darbuotojas...“ (F).
	Įstatymų tobulinimas	„...įstatymuose yra spragų<...> negali nieko pasiūlyti atokiau gyvenančiam žmogui...“ (A).

Tyrimas atskleidė, kad darbuotojai pageidautų daugiau mokymų, nes yra norima tobulėti bei gauti reikiamą pagalbą. „...galimybė tobulėti, kaip specialistui gauti reikiamą pagalbą, mokymus, sąlygų gerinimas (patalpų, transporto)...“ (E). Išskirtina ir tai, kad tyrimo dalyviai norėtų didesnio seniūnų bei savivaldos dėmesio. „...seniūnų bei savivaldos didesnis dėmesys darbuotojams..“ (D). Tyrimo dalyviai teigia, kad socialinio darbo organizavimo procesas turėtų būti labiau sureguliuotas. „...organizavimo proceso sureguliuojimas...“ (D). Daroma išvada, kad darbo organizavimo procese yra daug spragų, kurias reikia spręsti bei tobulinti darbo organizavimo veiksmus. Tačiau tyrimo dalyviai įvardija, kad socialiniai darbuotojai taip pat turėtų tobulinti turimas kompetencijas: „... socialinio darbuotojo

gebėjimas laiku pastebėti, įvertinti ir imtis priemonių, padedant seniūnijos gyventojams...“.
(C).

Tyrimo duomenų analizė atskleidė, kad tyrimo dalyviai pageidautų didesnio tarpinstitucinio bendradarbiavimo: „...*didesnis kitų institucijų indėlis į socialines problemas...“.* (G). „...*tai turėtų būti bendras darbas, svarbus duomenų keitimasis su kitomis institucijomis...“.* (B). „...*aktyvesni bendruomenės nariai, mokykla, bažnyčios atstovai ir pan. ...“.* (C). Tai dar kartą patvirtina, kad vieni specialistai negebėtų teikti kokybiškų paslaugų, reikalingas įvairių sričių specialistų įsikišimas bei tikslingas dalyvavimas darbo organizavimo procese.

Tyrimo dalyviai taip pat akcentavo, kad siekiant užtikrinti sėkmingą socialinio darbo organizavimą seniūnijoje, reikėtų tikslingiau paskirstyti numatytas lėšas, t.y. turėtų būti skiriamas didesnis finansavimas, kurio dėka būtų galima įsteigti daugiau etatų darbuotojams. „...*finansavimas etato įkūrimui, tiek lankomosios priežiūros, tiek etato seniūnijoje atskirai...“.* (G). „...*darbuotojų etatų įsteigimas, nuolatinis lankomosios priežiūros darbuotojas...“.* (F). Akcentuotina, kad seniūnijos neturi lankomosios priežiūros darbuotojų, todėl visas darbo krūvis tenka vienam socialiniam darbuotojui. Tyrimo dalyviai mano, kad reikėtų tobulinti įstatyminę bazę, kuri, anot jų, tikrai nėra tobula. „...*įstatymuose yra spragų<...> negali nieko pasiūlyti atokiau gyvenančiam žmogui...“.* (A).

Apibendrinant galima teigti, kad tyrimo dalyviai tikisi teigiamų veiksnių bei pokyčių seniūnijoje, kurie suteiktų galimybę sėkmingiau organizuoti socialinį darbą. Pažymėtina tai, kad tyrimo dalyviai nori tobulėti patys, tačiau išorinė pagalba būtina. Įstatyminės bazės peržiūrėjimas bei tobulinimas, didesnis finansavimas teikiamoms paslaugoms, tarpinstitucinis bendradarbiavimas bei tikslingi mokymai ir turimų kompetencijų tobulinimas – veiksniai, kurie įtakotų teigiamus pokyčius socialinio darbo organizavimo procese.

DISKUSIJA

Atlikto tyrimo tikslas buvo ištirti socialinio darbo organizavimo iššūkius seniūnijose. Pirmiausia darbo autorė siekė išsiaiškinti darbo proceso organizavimo klausimus. Interviu metu tyrimo dalyviai pažymėjo, kad darbas prasideda nuo pareiginėse instrukcijose įvardytų funkcijų įgyvendinimo, visi numatyti bei atliekami darbai yra derinami su seniūnu, tačiau nepamirštant kliento poreikių. Paminėtina, kad socialinio darbo veikla yra sudėtinga, tad tyrimo dalyviams dažnai tenka darbo procesą organizuoti savarankiškai, tačiau tik savo kompetencijos ribose. To pasekoje išryškėja ir nenumatytų funkcijų vykdymas, kuris remiasi socialinio darbuotojo turimais žmogiškaisiais faktoriais. Pasak A. A. Jančiausko (2006), žmogiškųjų faktorių turėjimas bei naudojimas yra asmenybinis dalykas, kuris priklauso nuo asmens turimų savybių, o ne nuo darbo specifikos. Tokie žmonės nuoširdžiai reaguoja į svetimas problemas ir imasi įvairių priemonių, kad problema būtų pašalinta. Minėtas autorius tai įvardija net kaip tam tikrą kompetenciją.

Tyrimo duomenimis atskleista, kad socialinio darbo procese vyrauja socialinės atsakomybės jausmas. Tai reiškia, kad šiame procese dalyvaujantys asmenys turi prisiimti tam tikrą atsakomybės dalį dėl atliekamų darbų. Pačiame darbo organizavimo procese sąveikauja ne vienas asmuo ir/ar organizacija. Tai patvirtina ir teorinėje darbo dalyje pateikta informacija, kurią nurodo J. Paunksnienė ir kt. (2011), teigdami, kad organizavimo procesas, pirmiausia, yra dviejų ir daugiau asmenų įsitraukimas į darbą tam tikroje struktūroje ar organizacijoje, kai yra siekiama bendro tikslo.

Organizuojant socialinio darbo procesą seniūnijose svarbu, kad kiekvienas darbuotojas turėtų jam paskirtas funkcijas, t.y. tikslingai paskirstytus darbus. Tyrimo rezultatai nurodo, kad dalį užduočių socialiniai darbuotojai planuoja bei vykdo savarankiškai, atsižvelgiant į turimas kompetencijas, tačiau išskirtina tai (ne vieną kartą pasikartojantis teiginys – todėl daroma prielaida, kad problema yra pakankamai didelė), kad darbuotojai dažnai atlieka ir jiems nepriklausančius darbus. Tai yra traktuojama kaip vidinių bei išorinių veiksnių įtaka užduočių paskirstymui. L. Žalimienė (2006) nurodo, kad socialinių įstaigų vadovai turi gebėti ne tik kurti bei stiprinti vykdomas veiklas, motyvuoti darbuotojus ir pan., bet ir tikslingai paskirstyti numatytas užduotis. Darbuotojai turi žinoti už ką jie atsakingi, nejausti nuolatinės įtampos ir išorinių dirgiklių, kurie neigiamai veikia atliekamo darbo kokybę.

Organizuojant socialinį darbą seniūnijoje, bendradarbiavimas yra neatsiejama šio proceso dalis, tačiau tyrimo rezultatai nurodo, kad šioje srityje jaučiasi abejingumas bei darbų stūmimas į šalį. Tokie neigiami veiksniai apsunkina socialinio darbo procesą bei teikiamų

socialinių paslaugų kokybę. A.G. Raišienė (2007) akcentuoja, kad bendradarbiavimo pasitelkimas yra sėkmingos veiklos strategija, nes bendradarbiavimo procese išryškėja skirtingų institucijų, organizacijų bei socialinių grupių veikla, kurie vienaip ar kitaip valdoma pačių dalyvių. Tą patvirtina ir V. Indrašienė (2004), teigdama, kad labai svarbu kiekvienam formuoti asmeninę atsakomybę. Kai vyksta bendras grupės darbas, kai visi komandos nariai stengiasi padėti vieni kitiems ir įgyvendinti bendrus tikslus, vykdoma veikla įgauna geresnius darbo rezultatus.

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad darbuotojų vykdomos veiklos priežiūroje griežtos kontrolės nėra. Tačiau anot H. Fayol (2005), kontrolės sistema darbe yra būtina, nes ji gali apsaugoti nuo nepageidaujamų įvykių ar klaidų, t.y. kaip eilinė savikontrolė (patikrinimas) ar viskas vyksta pagal planą.

Siekiant išsiaiškinti, kiek socialiniai darbuotojai yra vertinami savo darbinėje veikloje, tyrimo dalyvių buvo klausama, kiek jie, kaip specialistai, turi laisvės priimti svarbius sprendimus? Analizė atskleidė, kad nors darbuotojai ir yra įgalinti priimti tam tikrus sprendimus, tačiau galutinis žodis būna vadovų, kurie ne visada realiai žino klientų problemas. Tyrimu atskleista, kad sudėtingų atvejų sprendimas seniūnijose vyksta dalyvaujant pačiam klientui, kai tai susiję su kliento poreikiais bei problemomis. Įveikiant sunkumus taikomi bendradarbiavimo bei komandinio darbo principai (kiek tai leidžia galimybės).

Tyrimo rezultatų analizė atskleidė, kad seniūnijų socialinių darbuotojų saugumas nėra užtikrinamas jokiais priemonėmis. Tai yra opi problema, tačiau vadovai šio klausimo sprendimui nesiima jokių priemonių. Būtinis didesnis atsakingų vadovų dėmesys darbuotojų saugumo klausimais, nes šią sritį darbuotojai vertina neigiamai.

Tyrimo dalyvių buvo klausama, ką jie išskirtų, kaip socialinio darbo organizavimo trukdžius seniūnijose? Akcentuoti tokie dalykai, kaip nekokybiškas darbo sąlygų užtikrinimas, atsakomybės ir kompetencijos nebuvimas, planuojant paslaugų teikimą bei prioritetinių sričių nenusistatymas. D. Pileckienė ir L. Žadeikaitė (2009) nurodo, kad vadovai turi turėti visas bendrojo valdymo ir lyderio funkcijas, siekiant efektyvių organizacijos veiklos rezultatų. Netinkamas organizacijos valdymas, negebėjimas nusistatyti prioritetų (ką nurodo ir tyrimo dalyviai) neigiamai veikia ne tik darbuotojus, bet ir klientus.

Interviu metu buvo siekiama išsiaiškinti, kas galėtų užtikrinti sėkmingą socialinio darbo organizavimą seniūnijose. Išryškėjo šie pagrindiniai veiksniai: tarpinstitucinio bendradarbiavimo plėtojimas, didesnis finansavimas, steigiant naujus etatus, įstatymų tobulinimas, įvairių mokymų vykdymas darbuotojams bei turimų kompetencijų tobulinimas darbo organizavimo procese.

Apibendrinant tyrimo proceso eigą ir gautus duomenis galima teigti, kad tyrėja atskleidė nagrinėjamos temos svarbiausius niuansus ir įvykdė išsikeltą tyrimo tikslą. Diskusijos skyriuje įvardijami svarbiausi tyrimo metu gauti rezultatai, kurie nurodo, kad socialinio darbo organizavimo procesas seniūnijose yra probleminis klausimas, kurį būtina spręsti. Darbuotojai nėra linkę apie tai atvirai kalbėti darbo aplinkoje (įvardijant vadovus), tad tyrėja suteikė galimybę jiems išsipasakoti, išlaikant visišką konfidencialumą jų atžvilgiu.

IŠVADOS

1. Išanalizavus mokslinės literatūros šaltinius bei Lietuvos Respublikos teisės aktus, kurie leistų atskleisti socialinio darbo organizavimo aspektus, išskirtina, kad socialinio darbo veikla įgalina visapusiškai spręsti kilusias problemas, siekiant pagerinti krizinėse situacijose atsidūrusių asmenų gyvenimo kokybę, stiprinant solidarumo bei socialinio teisingumo jausmą. Socialinio darbuotojo veikla reglamentuojama įvairaus tipo teisiniais dokumentais, kuriuose griežtai apibrėžiami socialinio darbuotojo veiklos principai bei vykdoma veikla. Socialinio darbo organizavimo procese būtina aprėpti tokia sritis, kaip planų sudarymą, pagrindinių darbų nusimatymą bei pasiruošimą jiems, pareigų bei darbų paskirstymą darbuotojams, saugios darbinės aplinkos sukūrimą bei vykdomos veiklos metodų nustatymą. Svarbu nepamiršti, kad tai nesibaigiantis procesas, tad organizaciniai klausimai turi būti nuolat tobulinami. Socialinio darbo veikloje išryškėja nemažai vadybinių elementų, iš kurių svarbiausi: planavimas, organizavimas, vadovavimas bei kontrolė. Vadybinės kompetencijos atsiskleidžia visuose socialinio darbo lygmenyse.

2. Charakterizavus socialinio darbo prielaidas ir galimybes seniūnijose galima teigti, kad socialinio darbuotojo veikla yra nukreipta į tam tikrų socialinių paslaugų teikimą seniūnijos gyventojams. Socialinis darbuotojas turi atlikti vertintojo, tarpininko bei vykdytojo funkcijas.

LR teisės aktuose yra apibrėžiami tiek socialinių paslaugų tipai, tiek paslaugų teikėjai bei gavėjai. Klientų poreikiai socialinėms paslaugoms yra skirtingi, todėl seniūnijų socialiniai darbuotojai turi savarankiškai numatyti teikiamos pagalbos reikalingumą bei įgyvendinimą. Socialinis darbas yra įvairiapusis procesas, kuriame turėtų sąveikauti ne vienos srities specialistai. Bendradarbiavimas bei komandinis darbas turėtų būti svarbus faktorius, sprendžiant klientų problemas. Seniūnijos yra savivaldybių administracinis vienetas, todėl socialinio darbo organizavimo klausimai seniūnijose daugiausiai priklauso nuo savivaldybės atstovų priimamų sprendimų. Siekiant sistemingo darbų paskirstymo bei efektyvaus paslaugų suteikimo klientams, būtina tiksliai apibrėžti bei numatyti vykdomų veiklų principus seniūnijose.

3. Ištyrus socialinio darbo organizavimo iššūkius seniūnijose paaiškėjo, kad seniūnijų socialiniai darbuotojai susiduria su įvairiomis problemomis. Atliktu tyrimu nustatyta, kad:

- socialinio darbo organizavimas seniūnijose remiasi deleguotų funkcijų įgyvendinimu, sistemos proceso sudarymu, atsižvelgiant į kliento poreikius, žmogiškųjų faktorių įtaka bei socialinės atsakomybės prisiėmimu;
- bendradarbiavimo procesas yra svarbus faktorius, organizuojant socialinį darbą bei siekiant maksimaliai patenkinti klientų poreikius. Šis procesas nėra pilnai įgyvendinamas;
 - seniūnijos darbuotojai retai patiria konfliktines situacijas (kolegų tarpe) darbinėje aplinkoje, o iškilus įvairiems sunkumams darbuotojai visada sulaukia pagalbos iš seniūno;
 - socialiniai darbuotojai nėra apsaugoti jokiais priemonėmis, kurios užtikrintų saugias jų darbo sąlygas. Savo saugumu darbuotojai rūpinasi savarankiškai, nors ši problema žinoma jų vadovams;
 - organizuojant socialinį darbą seniūnijose, išryškėja tokie trukdžiai kaip, nekokybiškas darbo sąlygų užtikrinimas; atsakomybės ir kompetencijos nebuvimas, planuojant socialinių paslaugų teikimą bei prioritetinių sričių nenusistatymo klausimai;
 - siekiant, kad socialinio darbo organizavimas seniūnijose taptų sėkmingas, būtina atkreipti dėmesį ir tobulinti šias sritis: mokymai bei jų įvairovė socialiniams darbuotojams; turimų kompetencijų tobulinimas darbo organizavimo procese; tarpinstitucinio bendradarbiavimo plėtojimas; finansinių išteklių perskirstymas bei teisinės bazės peržiūra bei tobulinimas.

REKOMENDACIJOS

Savivaldybių atstovams:

1. Peržiūrėti bei koreguoti sudarytus strateginius bei metinius veiklos planus, kuriuose būtų nustatytos prioritetinės sritys, organizuojant socialinį darbą seniūnijose.

2. Teikti didesnę finansavimą seniūnijoms, kad teikiamos paslaugos klientams būtų kokybiškos.

Tai sieti ir su darbuotojų motyvavimu darbui, didinant apmokėjimą už atliekamus darbus.

3. Ne tik kelti tikslus, bet ir numatyti jų realų įgyvendinimą.

Seniūnijų vadovams (seniūnams):

1. Planuojant tolimesnes paslaugas, atsižvelgti, kad seniūnijoje būtina įsitraukti pavėžėjimo paslaugą.

2. Tobulinti socialinio darbo organizavimo proceso klausimus.

3. Imtis priemonių, kad būtų užtikrinamas darbuotojas saugumas jų darbo aplinkoje (reikalingų priemonių suteikimas, nemokami skiepai ir pan.).

4. Toliau sėkmingai bendrauti bei bendradarbiauti su seniūnijų socialiniais darbuotojais bei bendruomenės nariais.

5. Nusistatyti seniūnijų plėtros vizijas ir siekti užsibrėžtų tikslų.

Studentams, tyrėjams:

1. Plėsti nagrinėjamos temos tyrimus bei gilintis į socialinio darbo organizavimo procesą seniūnijose.

SANTRAUKA
SOCIALINIO DARBO ORGANIZAVIMAS SENIŪNIJOSE: TEORIJOS IR
PRAKTIKOS IŠŠŪKIAI

Sparčiai kintanti visuomenės socialinė ir ekonominė aplinka, globalizacija, viešojo sektoriaus išlaidų mažinimas, ekonominiai pokyčiai - skatina ieškoti optimalių bei efektyvių socialinių paslaugų administravimo būdų bei tinkamiausių socialinio darbo organizavimo principų seniūnijose. Svarbus akcentas tenka norminiams teisės aktams, kurių dėka galima reglamentuoti, normuoti bei instruktuoti vykdomas veiklas, išsiaiškinant, kaip vyksta socialinio darbo organizavimas seniūnijose.

Objektas – socialinio darbo organizavimas seniūnijose.

Tikslas – atskleisti Utenos rajono seniūnijų socialinio darbo organizavimo aspektus/iššūkius.

Uždaviniai:

1. Atskleisti socialinio darbo organizavimo teorinius aspektus.
2. Charakterizuoti socialinio darbo prielaidas ir galimybes seniūnijose.
3. Ištirti socialinio darbo organizavimo seniūnijose iššūkius.

Metodai: mokslinės literatūros analizė, padedanti atskleisti socialinio darbo organizavimo ypatumus seniūnijose, vadybinių kompetencijų kontekste; dokumentų analizės metodas; empiriniams duomenims surinkti atliktas kokybinis tyrimas. Tyrimo instrumentas – pusiau struktūruotas interviu. Interviu metu apklausti socialinio darbo specialistai, dirbantys seniūnijose. Duomenų analizei taikoma turinio analizė.

Darbo struktūra: sąvokų žodynas, įvadas, teorinė darbo dalis, kuri susideda iš trijų dalių. Pirmoje darbo dalyje pateikiami socialinio darbo organizavimo teoriniai aspektai, išskiriant socialinio darbuotojo veiklos teisinį reglamentavimą, organizacinę struktūrą bei vadybinių kompetencijų raišką socialinio darbo organizavimo kontekste. Antroje darbo dalyje analizuojamos socialinio darbo prielaidos ir galimybės seniūnijose. Trečioje dalyje pateikiama tyrimo metodologija, gauti rezultatai, analizė bei apibendrinimas. Išvados, rekomendacijos, diskusija, literatūros sąrašas, santraukos lietuvių ir anglų kalbomis, priedai.

Tyrimo rezultatai. Tyrime dalyvavo 8 socialinio darbo specialistai, dirbantys seniūnijose. Tyrimu nustatyta, kad socialinio darbo organizavimas seniūnijose remiasi deleguotų funkcijų įgyvendinimu, sistemos proceso sudarymu, atsižvelgiant į kliento poreikius, žmogiškųjų faktorių įtaka bei socialinės atsakomybės prisiėmimu. Bendradarbiavimo procesas

yra svarbus faktorius, organizuojant socialinį darbą bei siekiant maksimaliai patenkinti klientų poreikius, tačiau šis procesas nėra pilnai įgyvendinamas. Seniūnijos socialiniai darbuotojai retai patiria konfliktines situacijas (kolegų tarpe) darbinėje aplinkoje, o iškilus įvairiems sunkumams darbuotojai visada sulaukia pagalbos iš seniūno. Pažymėtina, kad socialiniai darbuotojai nėra apsaugoti jokiais priemonėmis, kurios užtikrintų saugias jų darbo sąlygas. Savo saugumu darbuotojai rūpinasi savarankiškai, nors ši problema žinoma jų vadovams. Organizuojant socialinį darbą seniūnijose, išryškėja tokie trukdžiai kaip, nekokybiškas darbo sąlygų užtikrinimas; atsakomybės ir kompetencijos nebuvimas, planuojant socialinių paslaugų teikimą bei prioritetinių sričių nenusistatymo klausimai. Siekiant, kad socialinio darbo organizavimas seniūnijose taptų sėkmingas, būtina atkreipti dėmesį ir tobulinti šias sritis: mokymai bei jų įvairovė socialiniams darbuotojams; turimų kompetencijų tobulinimas darbo organizavimo procese; tarpinstitucinio bendradarbiavimo plėtojimas; finansinių išteklių perskirstymas bei teisinės bazės peržiūra bei tobulinimas.

Raktiniai žodžiai: seniūnija, socialinis darbas, darbo organizavimas, socialinės paslaugos, praktika.

SUMMARY

ORGANIZATION OF SOCIAL WORK IN WARDS: THEORIES AND PRACTICAL CHALLENGES

A rapidly changing social and economic environment of society, globalization, the reduction of public sector expenditures and economic changes encourage searching for optimal and efficient ways of social services administration as well as the most suitable principles of social work organization in wards. An important emphasis is placed on the normative legal acts, which help to regulate, standardize and instruct ongoing activities by ascertaining how social work organization is being organized in wards.

The object of the work is the organization of social work in wards.

The aim of the work is to reveal the aspects/challenges of social work organization in Utena district wards.

The objectives of the work:

1. To reveal theoretical aspects of social work organization.
2. To characterize preconditions and possibilities of social work in wards.
3. To analyze challenges of organizing social work in wards.

The methods used: the analysis of the scientific literature that helps to reveal the peculiarities of social work organization in wards in the context of managerial competencies; the method of document analysis; the qualitative research, which was carried out to collect the empirical data. The instrument of the research is a semi-structured interview. During the interview, social work specialists working in wards were interviewed. The content analysis was applied for the data analysis.

The structure of the work: the glossary of terms, the introduction, the theoretical part of the work consisting of three parts. The first part of the work presents theoretical aspects of social work organization, distinguishing the legal regulation of the social worker activity, the organizational structure and the expression of managerial competences in the context of social work organization. The second part of the work analyzes preconditions and possibilities of social work in wards. The third part presents the research methodology, obtained results, the analysis and the summary. Conclusions, recommendations, a discussion, references, summaries in Lithuanian and English, appendixes.

The results of the research. The study was attended by 8 social work specialists working in wards. The study found out that the organization of social work in wards is based on the implementation of delegated functions, the formation of the system process, taking into

consideration the needs of the client, the influence of social factors and the assumption of social responsibility. The collaborative process is an important factor organizing social work and maximizing the needs of clients but this process is not fully implemented. Social workers of wards rarely experience conflict situations (among colleagues) in the work environment and in case of various difficulties employees always receive help from the councilor. It should be noted that social workers are not protected by any means which ensure safe work conditions. Employees have to take care of their safety themselves, although this problem is known to their managers. When organizing social work in wards, some disturbances occur: the low-quality assurance of working conditions; the lack of responsibility and competence while planning social services provision and the issues of undetermined priority areas. In order to make social work organization in wards successful, the following areas need to be taken into consideration and improved: the training diversity for social workers; the improvement of acquired competences in the process of work organization; the development of interinstitutional cooperation; the redistribution of financial resources as well as the review and improvement of the legal framework.

Keywords: ward, social work, work organization, social services, practice.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Ališauskas, K. ir Jankauskienė, A. Kaimo plėtros tendencijos Plungės rajone. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. 2008. 2 (11), p. 34- 43.
2. Astrauskas, A. (2003). Vietos savivaldos samprata ir savivaldybės institucinė struktūra. *Vilnius: Lietuvos teisės universitetas*.
3. Astrauskas, A. (2008). Viešojo politika ir administravimas. ISSN 1648-2603. Nr. 26. Žiūrėta: 2019-02-08. Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/upload/iblock/7fa/3_a.astrauskas%20ir%20kt..pdf
4. Barker, J. R. and Tompkins, P. K. (1994). Identification in the self-managing organization: Characteristics of targets and tenure // *Human Communication Research*.
5. Beresevičiūtė, V., Pranckūnienė, E. ir Vidžiūnienė, M., (2003). Bendravimo tiltai. Mokykla ir kaimo bendruomenė. *Vilnius: Spaudos kontūrai*.
6. Bitinas, A. ir kt. (2010). Socialinių paslaugų administravimo tobulinimas Lietuvos savivaldybėse: Vilniaus ir Varėnos rajonų atvejų tyrimai. *Socialinis darbas* 9 (1,) p.18 - 26. Žiūrėta: 2018-10-17. Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/upload/iblock/5fd/2_bitinas_guogis.pdf
7. Bitinas, B., Rupšienė, L., Žydžiūnaitė, V. (2008). Kokybinių tyrimų metodologija: vadovėlis vadybos ir administravimo studentams. *Klaipėda: S. Jokužio leidykla spaustuvė*.
8. Cullen, A. F. (2013). Leaders in Our Own Lives: Suggested Indications for Social Work Leadership from a Study of Social Work Practice in a Palliative Care Setting. *British Journal of Social Work*, 43, 1527–1544.
9. Dromantas, M. (2008). Vadybos mokslas ir studijos – kaimo verslų ir jų infrastruktūros plėtrai. Nr. 15 (4). *Mokslo darbai, socialiniai mokslai, vadyba ir administravimas*, ISSN 18226760.
10. Dromantienė, L. (2008) Socialinės Europos kūrimas. *Vilnius, MRU leidybos centras*. Žiūrėta: 2018-06-02. Prieiga per internetą: <http://ebooks.mruni.eu/reader/socialinseuroposkrimas43417/229>
11. Grinys, E. (2007). Seniūnijos laukia permainų// *Savivaldybių žinios*. Nr. 42 (427), p. 1.

12. Gudžinskienė, V. ir Kašėtienė, N. (2009). Socialinių paslaugų teikimo kaimiškosiose seniūnijose tobulinimo aktualijos. *Socialinis ugdymas*. Nr. 10 (21). Vilnius: Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla. p. 5-18.
13. Guogis, A. ir Gudelis, D. (2005). Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje. *Viešoji politika ir administravimas*. 2005, Nr. 12, p. 77-85.
14. Indrašienė V. (2004). Socialinio ugdymo technologijos: mokomoji knyga. – Vilnius: Baltijos kopija, p. 39, 43, 46, ISBN 9955-516-48-8.
15. Indrašienė, V. (2008). Socialinių darbuotojų požiūris į vadovo funkcijas socialines paslaugas teikiančioje organizacijoje. *Socialinis darbas*, 7 (3), 66 – 73.
16. Indrašienė, V. ir Garjonienė, D., L. (2007). Socialinių darbuotojų kompetencijų vertinimas atestacijos metu. *Socialinis ugdymas*, 4(15), p. 67-82.
17. Išoraitė, M. (2011). Žmogiškieji ištekliai – svarbiausias konkurencinio pranašumo šaltinis strategiškai valdant organizaciją. *Socialinių mokslų studijos*, 3 (1), 31 – 58.
18. Jankauskas, K. (2007). Teritorinių bendruomenių savivalda Lietuvoje: konstituciniai imperatyvai ir jų įgyvendinimas ordinarinėje teisėje. [red. Toma Birmontienė]. Lietuvos Konstitucinė teisė: raida, institucijos, teisių apsauga, savivalda: kolektyvinė monografija. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, p. 411-521.
19. Johnson, L.C. (2003). Socialinio darbo praktika. Vilnius: Specialiosios psichologijos laboratorija.
20. Kardelis, K. (2007). Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. Šiauliai: Lucilijus.
21. Laužackas, R. (2005). Profesinio rengimo metodologija: monografija. Kaunas: VDU leidykla.
22. Leliūgienė, I.(1998). Žmogus ir socialinė aplinka. Kaunas: Technologija.
23. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl socialinių paslaugų priežiūros departamento prie socialinės apsaugos ir darbo ministerijos nuostatų patvirtinimo” (2006). Valstybės žinios, Nr. 77-3029. (Galiojanti suvestinė redakcija: 2016-0901).
24. 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“ (2006). Valstybės žinios, Nr. 43-1569.

(Galiojanti suvestinė redakcija: 2019-04-16). Žiūrėta: 2019-03-10. Prieiga per internetą:
<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalActEditions/lt/TAD/TAIS.274447?faces-redirect=true>

25. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Nr. A1-158 „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų veiklos vertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“. (2017).

TAR, 2017-04-07, Nr. 6015. Žiūrėta: 2018-02-10. Prieiga per internetą:
<https://www.etar.lt/portal/lt/legalAct/68c4b7001ab311e79800e8266c1e5d1b>

26. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Nr. A1-93 „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ (2006). Valstybės žinios, 43-(1570). (Galiojanti suvestinė redakcija: 2014-09-01).

27. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Nr. A1-487 „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų pareigybių sąrašo patvirtinimo“ (2014). TAR, 2014-10-

13 Nr.- 14019. Žiūrėta: 2018-10-10. Prieiga per internetą: <https://www.etar.lt/portal/lt/legalAct/0ddc311052b511e4a698d921e3e46801>

28. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Nr. A1-93 „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ (2006). Valstybės žinios, 43-(1570). (Galiojanti suvestinė redakcija: 2014-09-01)

29. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas Nr. X-493. (2006). Valstybės žinios, 17- (589). (Galiojanti suvestinė redakcija 2019-01-01 – 2019-06-30).

30. Lietuvos Respublikos valstybės ir savivaldybių įstaigų darbuotojų darbo apmokėjimo

įstatymas Nr. XIII-198. (2017). TAR, 2017-01-31, Nr. 1764. (Galiojanti suvestinė redakcija: 2019-01-01) Žiūrėta: 2019-03-18. Prieiga per internetą:
<https://www.etar.lt/portal/lt/legalAct/2d8b78b0e79411e68503b67e3b82e8bd>

31. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas Nr. I – 533. (1994). Valstybės žinios, 551049. (Galiojanti suvestinė redakcija 2019-01-01 – 2019-06-30).

32. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 583 „Dėl mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašo patvirtinimo“. (2006). Valstybės žinios, 68-(2510).(Galiojanti suvestinė redakcija: 2018-01-01).

33. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 978 „Dėl socialinių paslaugų finansavimo ir lėšų apskaičiavimo metodikos patvirtinimo“. (2006). Valstybės žinios, 110-4163.(Galiojanti suvestinė redakcija: 2016-04-27).

34. Lietuvos savivaldybių seniūnių asociacijos nuostatai (2017). Žiūrėta: 2019-02-12. Prieiga per internetą: <http://www.seniunai.lt/nuostatai/>
35. Mažiožienė, A. ir Rupšienė, L. (2011). Studentų vadybinės kompetencijos, įgytos studijuojant pagal socialinės pedagogikos studijų programas. *Tiltai*, 2, p. 125- 133.
36. Merfeldaitė O. (2005) Komandos organizavimas. Socialinė pedagogika: teorija ir praktika. *Socialinis ugdymas*, IX dalis. – Vilnius.
37. Motužytė, I. ir Ruškus, J. (2008). Socialinių paslaugų vadybininkų gebėjimų analizė. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 2(2), p. 167-187.
38. Nekoranec, J. (2013). Managerial skills development as an integral part of managerial competence. International conference of scientific paper Afases 2013, May, p. 49-54.
39. Paunksnienė, J., Antanavičienė, J. Ir Peleckis, K. (2011). *Verslo pagrindai. Vilnius*.
40. Pileckienė, D. ir Žadeikatė, L. (2009). Vadovo lyderystės gebėjimų ugdymas socialines paslaugas teikiančiose organizacijose. *Socialinis ugdymas*, 10 (21), p. 44-55.
41. Poviliūnas, A., (2003). Kaimo atskirties profiliai. *Vilnius: Kronta*.
42. Prakapas, R. (2007) Socialinių darbuotojų veiklos Lazdijų rajono savivaldybėje ypatumai. *Socialinis darbas*. 6(2), 14-20. Žiūrėta: 2018-12-03. Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/upload/iblock/1b2/2_prakapas.pdf
43. Raipa, A. (2009). Šiuolaikinio viešojo valdymo pokyčių kryptys ir tendencijos. *Viešoji politika ir administravimas*, (30), p. 22-32. Žiūrėta: 2019-01-17. Prieiga per internetą: <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/12378/1212-2304-1SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
44. Raišienė, A.G. (2007). Bendradarbiavimo kaip viešojo sektoriaus veiklos organizavimo alternatyvos teoriniai aspektai. *Researchgate* p. 318-321. Žiūrėta 2018-11-28. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/profile/Agota_Raisiene/publication/268288295_Bendradarbiavimo_kaip_viesojo_sektoriaus_veiklos_organizavimo_alternatyvos_teoriniai_aspektai/links/54be4f310cf218da9391e3c8/Bendradarbiavimo-kaip-viesojo-sektoriaus-veiklosorganizavimoalternatyvos-teoriniai-aspektai.pdf
45. Ruževičius, J. (2007). *Kokybės vadybos metodai ir modeliai*. Vilnius: Vilniaus universitetas.

46. Sadauskas, J. ir Leliūgienė, I. (2010). Socialinio darbuotojo kompetencijos veikti bendruomenėje struktūra. *Socialinis darbas*, 9(2), p. 56-63.
47. Sokol J., (2001). Idealaus vadybininko portretas // Vadovo pasaulis, Nr. 9, p. 4–10.
48. Staponienė, V. ir Žilinskas, G. (2012). Lietuvos Respublikos seniūnijų raidos aspektai. *Viešojo politika ir administravimas*. Nr. 1 p. 117-128.
49. Stelmokienė, A. ir Endriulaitienė, A. (2015). Vadovavimo efektyvumo vertinimas: psichologiniai aspektai. Kaunas: VDU.
50. Šinkūnienė, J. R. (2010). Socialinis darbas. Profesinė veikla, metodai ir klientai. Vilnius, ISBN 978-9955-19-184-1.
51. Šinkūnienė J. R. ir Katkonienė A. (2010). Socialinių darbuotojų profesinės veiklos motyvacijos veiksniai. *Socialinis darbas*. 9(1), p. 1-10. Žiūrėta: 2018-10-08. Prieiga per internetą:
https://www.mruni.eu/upload/iblock/cea/7_sinkuniene_katkoniene.pdf
52. Tidikis, R. (2002). Etiniai socialinio darbo orientyrai. *Socialinis darbas*, 1(1), p. 24-33.
53. Urvikis M. (2016). Vietos savivaldos institucijų organizuojamų viešųjų paslaugų sistemos tobulinimas. (Daktaro disertacija). Žiūrėta: 2018-09-14. Prieiga per internetą:
<https://repository.mruni.eu/handle/007/14420>
54. Vaicekuskienė, V. (2008). Specialiųjų poreikių vaikų pozityviosios socializacijos modelis / *Socialinis ugdymas*. ISSN 1392-9569. Nr. 5 (16) p. 73-80, 147-154.)
55. Vareikytė, A. ir kt. (2006). Socialinių paslaugų tobulinimas. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto leidybos centras.
56. Večkienė, N. ir Povilaikaitė, S. (2005). Socialinio darbo kaita. Profesinis rengimas. *Tyrimai ir realijos*, (9), p. 130 – 138. Kaunas: Vytauto Didžiojo universiteto leidykla.
57. Večkienė, N.P. ir Dirgėlienė, I. (2010). Paramą teikiantis bendradarbiavimas socialinio darbo procese: nuo idėjos link praktikos. *Socialinis ugdymas*, 11(22), p. 35-43.
58. Zakarevičius P. (2012) Modernios organizacijos bruožai. Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai 64(9) p. 135-145. Žiūrėta: 2018-11-19. Prieiga per internetą:
<http://vddb.library.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:J.04>

59. Žalimienė, L. (2003). Socialinės paslaugos. *Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.*
60. Žalimienė, L. (2001). Socialinių paslaugų kokybę lemiantys veiksniai. Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. (1) p. 99-102 Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.15388/STEPP.2001.0.8504>
61. Žėkienė, A. (2014). Vadybos tobulumo modelis. Kvalitetas EFQM . Žiūrėta: 2018-08-21.
Prieiga per internetą: <http://qualityassociation.lt/wpcontent/uploads/2014/11/EUROPOS-KOKYB%C4%96S-VADYBOS-FONDO-TOBULUMOMODELIS-EFQM-VIE%C5%A0OJO-SEKTORIAUS-INSTITUCIJOJE.pdf>
62. Žydžiūnaitė, V. (2007). Tyrimo dizainas: struktūra ir strategijos. *Kaunas: Technologija.*
63. Žukonskis, J., Urmonienė, D., Jodenytė, R. (2013). Savivaldos institucijų įtaka kaimo raidai, taikant institucinės priklausomybės modelį. *ASU.* p. 84-94.
64. Мещеряков Б., Зинченко В. Большой психологический словарь (2004). Žiūrėta: 201811-19. Prieiga per internetą: <http://vocabulary.ru/dictionary/30/word/socialnaja-rabota>.

PRIEDAI

1 PRIEDAS

1 lentelė. Socialinių paslaugų teikėjai

Socialinių paslaugų įstaigų grupė	Apibūdinimas	Įstaigos
Stacionarios socialinių paslaugų įstaigos		
Socialinės globos namai	socialinės globos įstaigos, teikiančios trumpalaikę / ilgalaikę socialinę globą vienu metu ne mažiau kaip 10 asmenų ar namų aplinkoje apgyvendinant asmenis grupėmis ne daugiau kaip po 10 asmenų vienoje grupėje	vaikų socialinės globos namai, socialinės globos namai vaikams su negalia, senų žmonių socialinės globos namai, specializuoti socialinės globos ir slaugos namai, specialieji socialinės globos namai, socialinės globos namai suaugusiems asmenims su negalia, socialinės globos namai vaikams ir jaunimui su negalia, grupiniai gyvenimo namai vaikams, likusiems be tėvų globos, grupiniai gyvenimo namai socialinės rizikos vaikams, grupiniai gyvenimo namai senyvo amžiaus asmenims, grupiniai gyvenimo namai suaugusiems asmenims su negalia
Šeimynos	trumpalaikę / ilgalaikę socialinę globą teikiantys juridiniai asmenys, kai šeimos ir namų aplinkoje globojami 6 ir daugiau be tėvų globos likę vaikai. Bendras vaikų skaičius šeimynoje kartu su savais vaikais – ne daugiau kaip 12, šeimynos	
Nestacionarios socialinių paslaugų įstaigos		
Laikino gyvenimo namai	socialinės globos įstaigos, teikiančios trumpalaikę socialinę globą gyvenamosios vietos neturintiems ar laikinai negalintiems ja naudotis asmenims bei padedančios jiems išspręsti problemas, dėl kurių jie tapo šių įstaigų klientais	nakvynės namai, krizių centras, laikino apgyvendinimo įstaiga motinoms ir vaikams, psichologinės bei socialinės reabilitacijos įstaiga, pabėgėlių priėmimo centras
Dienos socialinės globos centrai	dienos socialinę globą teikiančios socialinės globos įstaigos	senų žmonių dienos socialinės globos centras, dienos socialinės globos centras asmenims su negalia, vaikų su negalia dienos socialinės globos centras
Savarankiško gyvenimo namai	socialinę priežiūrą teikiančios socialinių paslaugų įstaigos, kuriose asmenys gyvena namų aplinkoje ir jiems sudaromos sąlygos savarankiškai tvarkytis savo asmeninį (šeimos) gyvenimą. Savarankiško gyvenimo namuose asmenys (šeimos) patys tvarkosi savo buitį, iš dalies padedant socialiniam darbuotojui	senyvo amžiaus žmonių savarankiško gyvenimo namai, socialinės rizikos asmenų (šeimų) savarankiško gyvenimo namai, suaugusių asmenų su negalia savarankiško gyvenimo namai

Socialinės priežiūros centrai	socialinę priežiūrą dienos metu teikiančios socialinių paslaugų įstaigos	vaikų dienos centras, šeimos paramos centras, paramos šeimai tarnyba, dienos centras socialinės rizikos suaugusiems asmenims, dienos centras suaugusiems asmenims su negalia, nakvynės namai (jeigu teikia laikino apnakvindinimo paslaugas), krizių centras (jeigu teikia laikino apnakvindinimo paslaugas)
-------------------------------	--	--

Socialinės priežiūros centrai	socialinę priežiūrą dienos metu teikiančios socialinių paslaugų įstaigos	vaikų dienos centras, šeimos paramos centras, paramos šeimai tarnyba, dienos centras socialinės rizikos suaugusiems asmenims, dienos centras suaugusiems asmenims su negalia, nakvynės namai (jeigu teikia laikino apnakvindinimo paslaugas), krizių centras (jeigu teikia laikino apnakvindinimo paslaugas)
Bendruomeninės įstaigos	sociokultūrinės paslaugas ir kitas bendrąsias socialines paslaugas teikiančios socialinių paslaugų įstaigos	bendruomenės centras, dienos centras
Kitos socialinių paslaugų įstaigos	kitos bendrąsias socialines paslaugas ar socialinę priežiūrą teikiančios socialinių paslaugų įstaigos	pagalbos namuose tarnyba, socialinių paslaugų centras, kitos įstaigos

Šaltinis: sudaryta darbo autorės pagal Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymą „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“. Valstybės žinios, Nr. 43-1570.

2 lentelė. Socialinių paslaugų gavėjai

Paslaugos pavadinimas	Gavėjai
Bendrujų socialinių paslaugų gavėjai	
Informavimas	Socialinės rizikos vaikai ir jų šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos, likę be tėvų globos vaikai, suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, vaikus globojančios šeimos, kiti asmenys ir šeimos.
Konsultavimas	Socialinės rizikos vaikai ir jų šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos, likę be tėvų globos vaikai, suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, vaikus globojančios šeimos, kiti asmenys ir šeimos.
Tarpininkavimas ir atstovavimas	Socialinės rizikos vaikai ir jų šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos, likę be tėvų globos vaikai, suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, vaikus globojančios šeimos, kiti asmenys ir šeimos.
Maitinimo organizavimas	Socialinės rizikos vaikai, vaikai su negalia ir jų šeimos, suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, kiti asmenys ir šeimos.
Aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais ir avalyne	Vaikai su negalia ir jų šeimos, suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, kiti asmenys ir šeimos.
Transporto organizavimas	Vaikai su negalia ir jų šeimos, suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, kiti asmenys ir šeimos.
Sociokultūrinės paslaugos	Socialinės rizikos vaikai ir jų šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos, likę be tėvų globos vaikai, suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, kiti asmenys ir šeimos.
Asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas	Socialinės rizikos vaikai ir jų šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos, suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, kiti asmenys ir šeimos.
Specialiųjų socialinių paslaugų gavėjai	
Pagalba į namus	Suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos, kiti asmenys ir šeimos (laikiniai dėl ligos ar kitų priežasčių savarankiškumo netekę asmenys).
Socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas	Socialinės rizikos vaikai ir jų šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos, suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, kiti asmenys ir šeimos.
Apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose	Suaugę asmenys su negalia, senyvo amžiaus asmenys, socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos.
Laikinas apnakvindinimas	Socialinės rizikos suaugę asmenys, socialinės rizikos šeimos
Intensyvi krizių įveikimo pagalba	Socialinės rizikos vaikai, vaikai su negalia, likę be tėvų globos vaikai, suaugę asmenys su negalia, senyvo amžiaus asmenys, socialinės rizikos suaugę asmenys, kiti asmenys
Socialinės globos paslaugos	
Dienos socialinė globa	Vaikai su negalia, suaugę asmenys su negalia, senyvo amžiaus asmenys.

Trumpalaikė socialinė globa	Vaikai, laikinai likę be tėvų globos, socialinės rizikos vaikai, suaugę asmenys su negalia, vaikai su negalia, socialinės rizikos suaugę asmenys, senyvo amžiaus asmenys.
Ilgalaikė socialinė globa	be tėvų globos likę vaikai, kuriems nustatyta nuolatinė globa, vaikai su negalia, suaugę asmenys su negalia, senyvo amžiaus asmenys

Interviu klausimynas tyrimo dalyviams

1. Koks Jūsų išsilavinimas/kvalifikacija?
2. Kiek metų dirbate socialinį darbą?
3. Koks jūsų darbo krūvis (etatas ar etato dalis) ?
4. Papasakokite, kaip Jūsų įstaigoje yra organizuojamas darbo procesas? Kas už jį atsakingas?
5. Kaip paskirstomos numatytos užduotys?
6. Kaip, Jūs vertinate bendradarbiavimo procesą organizuojant socialinį darbą seniūnijoje?
7. Kas lemia sėkmingą komandos subūrimą?
8. Kam, kiek kartų ir kaip turite atsiskaityti už atliktus darbus?
9. Kaip prižiūrima Jūsų vykdoma veikla?
10. Kiek laisvės, Jūs kaip socialinis darbuotojas, turite priimdami sprendimus seniūnijoje?
11. Kokios pagalbos sulaukiate jeigu kyla konfliktai ar sunkumai darbe? Kokios pagalbos tikėtumėtės ir iš ko sprendžiant sunkumus darbe?
12. Kaip Jūsų seniūnijoje sprendžiami sudėtingi atvejai?
13. Kokiais būdais, priemonėmis socialinio darbuotojo saugumu rūpinasi įstaigos vadovai ar vietos savivalda?
14. Kokias saugumo priemones Jus pats(-i) naudojate savo darbe?
15. Ar kasdieninės socialinio darbuotojo nesaugumo problemos pasiekia vadovus? Ar apie tai diskutuojate, keliate klausimus?
16. Kokie, Jūsų manymu, esminiai trukdžiai kyla organizuojant socialinį darbą seniūnijoje?
17. Kaip manote kas užtikrintų sėkmingą socialinio darbo organizavimą seniūnijoje? Kas prie to dar galėtų prisidėti?

Interviu protokolas. Tyrimo dalyvio (A) atsakymai**1. Koks Jūsų išsilavinimas/kvalifikacija?**

Aukštasis universitetinis, vyriausio socialinio darbuotojo kvalifikacija

2. Kiek metų dirbate socialinį darbą?

13 metų.

3. Koks jūsų darbo krūvis (etatas ar etato dalis) ?

0,75 darbo krūvio.

3. Papasakokite, kaip Jūsų įstaigoje yra organizuojamas darbo procesas? Kas už jį atsakingas?

Socialinio darbo specialistė savo darbe vadovaujosi Pareigybės aprašu. Rinkdama informaciją apie seniūnijos gyventojus, jų socialines problemas analizuoju, darau išvadas ir organizuoju reikiamą pagalbą seniūnijos gyventojams. Esama padėtis yra aptariama su Seniūnu, esant poreikiui į pagalbą kviečiami seniūnaičiai. Už socialinio darbo procesą atsakinga yra socialinio darbo specialistė.

4. Kaip paskirstomos numatytos užduotys?

Numatytas užduotis vykdo socialinio darbo specialistė. Pagal poreikį į šį procesą gali būti bandoma įtraukti bendruomenės, mokyklos atstovus, seniūnaičius bei kiti socialiniai partneriai.

5. Kaip, Jūs vertinate bendradarbiavimo procesą organizuojant socialinį darbą seniūnijoje?

Į socialinio darbo procesą gan sudėtinga įtraukti įvairių institucijų specialistus. Bendradarbiaujant su kitų institucijų specialistais yra pastebima, kad atsakomybės už priimtų sprendimų įvykdymą nenori prisiimti, socialinio darbo specialistas paliekamas vienas.

6. Kas lemia sėkmingą komandos subūrimą?

Sėkmingos komandos subūrimą turėtų lemti bendrų tikslų siekimas, atsakomybės pasidalijimas, pasitikėjimas vieni kitais. Šiuo metu specialistai dažniausia vadovaujasi savo Pareigybių aprašu ir geranoriškai prie socialinių veiklų retai kada prisideda.

7. Kam, kiek kartų ir kaip turite atsiskaityti už atliktus darbus?

Apie atliekamus darbus, atsiradusias pas seniūnijos gyventojus problemas, jų poreikius, kitas socialines veiklas, seniūnijos Seniūnas supažindinamas kas dieną. Metų pradžioje išsikeliant metines einamųjų metų užduotis, su Seniūnu apžvelgiame praeitų metų atliktus ir galbūt neatliktus darbus, atsirandančius trukdžius ir pan.

8. Kaip prižiūrima Jūsų vykdoma veikla?

Seniūnas visada turi informaciją apie socialinio darbo specialisto vykdomas veiklas, labai dažnai pats įsitraukia į jas. Seniūnas bendraudamas su seniūnijos gyventojais gauna informaciją apie socialinio darbo specialisto teikiamų paslaugų kokybiškumą.

9. Kiek laisvės, Jūs kaip socialinis darbuotojas, turite priimdami sprendimus seniūnijoje?

Būdama socialinio darbo specialistė ir priimdama sprendimus turiu pilną seniūno pasitikėjimą ir palaikymą.

10. Kokios pagalbos sulaukiate jeigu kyla konfliktai ar sunkumai darbe? Kokios pagalbos tikėtumėtės ir iš ko sprendžiant sunkumus darbe?

Atsiradus darbe sudėtingoms situacijoms, pagalbos visada sulaukiu iš Seniūno. Jeigu gali padėti seniūnaičiai, į juos irgi visada kreipiuosi. Savo darbe norėčiau didesnę bendravimą sulaukti iš mokyklos bendruomenės, kurie kas dieną mato vaikus ir pastebi jų gyvenime neigiamus pokyčius. Taip pat norėčiau daugiau pagalbos sulaukti iš bendruomenės žmonių, kurie galėtų daugiau suteikti informacijos apie šalia gyvenančių žmonių aplinkoje atsirandančias problemas.

11. Kaip Jūsų seniūnijoje sprendžiami sudėtingi atvejai?

Atsiradus sudėtingam atvejui, pasitarti kviečiamas Seniūnas. Su Seniūnu vyksta į šeimą, aptariamą esamą situaciją. Įvertinus situaciją, į pagalbą kviečiami tai problemai išspręsti mūsų manymu reikalingi specialistai, susisiekiama su šeimos giminėmis. Sudėtingiausia yra, kai asmenys nepripažįsta turintys sunkumų ir pagalbos nenori priimti.

12. Kokiais būdais, priemonėmis socialinio darbuotojo saugumu rūpinasi įstaigos vadovai ar vietos savivalda?

Seniūnas, socialinio darbo specialistei vykstant pas asmenims patiriančius riziką, vyksta kartu. Esant būtinybei yra kreipiamasi pagalbos į policiją. Socialinio darbo specialistas vykdamas į „karštus taškus“ pats priima sprendimus, užtikrinančius jo saugumą. Vietos savivalda prie darbuotojo saugumo užtikrinimo visai nepriideda. Lankant gyventojus yra didelė tikimybė užsikrėsti įvairiomis užkrečiamomis ligomis, įkandus erkei apsirgti Laimo liga, erkiniu ensifalitu (apsaugai galimi skiepai), parsinešti namo įvairių gyvių. Labai dažnai yra patiriamas psichologinis smurtas, kartais fizinis. Mano manymu, šiems specialistas, reikalinga būtų ir psichologo pagalba.

13. Kokias saugumo priemones Jus pats(-i) naudojate savo darbe?

Savo darbe nenaudoju saugumo priemonių. Eidama pas klientus į namus, stengiuosi užimti kuo saugesnę padėtį jų namuose, su neblaiviais asmenimis nekonfliktuoju, stengiuosi laiku palikti kliento namus.

14. Kiek kitos institucijos įsitraukia į pagalbos procesą?

Pagal poreikį į pagalbos klientams teikimą įsitraukia socialinės srities įstaigos, teikiančios pagalbą jiems. Socialinių paslaugų teikimui asmens namuose įsitraukia bendruomenė.

Pagalbos procese pagal poreikį dalyvauja ir mokyklos administracija.

15. Ar kasdieninės socialinio darbuotojo nesaugumo problemos pasiekia vadovus? Ar apie tai diskutuojate, keliate klausimus?

Apie nesaugumo problemas vadovai žino, tačiau jokių priemonių nesiima. O gal mes patys darbuotojai, apie tai mažai diskutuojam, keliam šį klausimą.

16. Kokie, Jūsų manymu, esminiai trukdžiai kyla organizuojant socialinį darbą

seniūnijoje? Esminiai trukdžiai dirbant socialinį darbą yra – nenoras kitų institucijų dalintis atsakomybe, nekokybiškas arba imituojamas kai kurių socialinių paslaugų teikimas. Gyvenant atokiuose kaimuose žmonės neturi galimybės gauti reikiamas paslaugas (transporto problema). Vietos savivaldos teikiamų projektų laikas, neatitinka poreikių.

17. Kaip įveikiate sunkumus? Kas padeda juos įveikti?

Sunkumai socialiniame darbe yra kasdienybė. Dažniausia su jais susidoroti tenka pačiam. Šiame darbe yra didelė pagalba – tai pokalbiai su kolegomis. Socialinio darbuotojo gebėjimą tinkamai susidoroti su sunkumais turėtų pagelbėti seminarai, mokymai. Tačiau gerų mokymų mes neturime, nes jie brangūs ir savivaldybė jų neperka. Nors poreikis seminarams kas metai yra renkamas.

18. Kaip manote kas užtikrintų sėkmingą socialinio darbo organizavimą seniūnijoje? Kas prie to dar galėtų prisidėti?

Sėkmingas socialinio darbo organizavimas pirmiausia priklauso nuo socialinio darbuotojo gebėjimo laiku pastebėti, įvertinti ir imtis priemonių padedant seniūnijos gyventojams. Labai yra svarbus socialinio darbuotojo, kaip aktyvaus bendruomenės veikėjo, vaidmuo. Daug efektyvesnis socialinis darbas būtų, jeigu būtų aktyvesni bendruomenės nariai, mokykla, bažnyčios atstovai ir pan.

19. Jūsų nuomone, ką reikėtų tobulinti socialinio darbo organizavime seniūnijoje?

Organizuojant socialinį darbą seniūnijoje norėtusi, kad esant poreikiui, žmogus ir galėtų gauti reikiamas paslaugas. Taip pat manyčiau, kad tarnybinio automobilio turėjimas, didesnis degalų kiekio turėjimas sudarytų galimybę, esant poreikiui, neįgaliesiems lankyti neįgaliųjų draugijos užsiėmimus, renginius.

Interviu protokolas. Tyrimo dalyvio (B) atsakymai**1. Koks Jūsų išsilavinimas/kvalifikacija?**

Aukštasis socialinio darbo. Nebaigtos magistrantūros studijos.

2. Kiek metų dirbate socialinį darbą?

5 metus.

3. Koks Jūsų darbo krūvis (etatas, etato dalis)?

Šiuo metu etatas. Prieš tai turėjau 0,75, o po to ne visuomet, bet puse metu ten buvo nepilnas, o po to pilnas buvo.

4. Papasakokite, kaip Jūsų įstaigoje organizuojamas darbo procesas? Kas už jį atsakingas?

Suprantat socialinį darbą kai esate dirbusi tikriausiai žinote, kad yra dokumentų tvarkymas, įeina lankymas žmonių, prašymų priėmimas, vėl ten maisto dalinimas. Iš tikrųjų darbo diena tai pirmadienį atrodo, kad savaitę turėsi vienaip, bet dažniausiai savaitė pasikeičia tą patį pirmadienį. Tiesiog darbo diena prasideda nuo to, kad ateini į darbą su vienais dalykais ir mintimis ką turi padaryt, bet dažniausiai sulauki klientų skambučių su prašymais, reikalavimais, nusiskundimais ir tada dažniausiai tenka atsižvelgti į jų visus lūkesčius ir norus. Tada derinuosi su savo užduotimis kurias teikia Utenos rajono savivaldybė. Tai būties tyrimo akto pildymas, prašymų priėmimas. Būties tyrimo akto nevažiuoju tą pačią dieną parašyti, važiuoju ketvirtadieniais ir penktadieniais, kai turiu visos savaitės prašymus. Tokia mano tvarka nepatinka savivaldybei, nes jie norėtų greičiau, bet išeina taip, kad savaitės pradžioje jie nežino viso savaitės žmonių kiek jų ateis pas juos. Tuomet aš susidedu, kad vieną dieną apvažiuot visus, nes mūsų seniūnija pavyzdžiui Leliūnai yra didžiausia iš Utenos rajono seniūnijų ir atstumai yra dideli. Vien į Uteną nuvažiuoti 13 kilometrų, bet esmė tame, kad nuo mūsų vienos seniūnijos krašto iki kito krašto yra 41 kilometras.

5. Kaip paskirstomos numatytos užduotys?

Aš organizuojuosi pats, derinu su seniūnu, bet pirmiausia aš su suplanuoju. Aš ateinu į darbą suplanuoju savo dienos planą, tada einu pas seniūną, ar jis turi kokių pasiūlymų pasiteirauju, gal į jį kažkas kreipėsi su kažkokiais prašymais, tuomet mes paderinam ir antroje, arba pirmoje dienos pusėje, mes atliekam tas išvykas, o paskui jau popierinius darbus.

6. Kaip Jūs vertinate bendradarbiavimo procesą?

Jei atvirai dešimt balėje sistemoje vertinu penkiais. Todėl, kad bendradarbiavimo iki šiol praktiškai nebuvo, tik šiuo metu situacija pagerėjo. Nuo šių metų, bet iki šiol jokios informacijos pasikeitimo tarp institucijų apie įvykius tikrai nebuvo, ypač oficialių, kažkokių

pranešimų, apie įvykusius sužinodavau iš kitų šaltinių, net iš institucijos. Pavyzdžiui jeigu Vaiko teisės nuvyko į mano seniūnijoje gyvenančią šeimą, ją aplankė, tai aš sužinosiu arba iš tos pačios šeimos, arba iš kaimyno, arba iš bendruomenės, bet tikrai ne iš Vaiko teisių tarnybos. Duomenų keitimasis nevyksta dabar kai atsirado atvejo vadyba tai mes jau gaunam, kad buvo nustatytas rizikos lygis, bet ir tai atsiunčia tik po mėnesio kiek šeimų buvo nustatyta rizikos lygis seniūnijoje. Bet mes negalima jose lankytis, nes su jomis turi dirbti kiti socialiniai darbuotojai, išeina tokia dviprasmiška situacija, nes šeima gyvena seniūnijoje, seniūnas oficiali atsako už tą šeimą, nes tai yra nurodytas savivaldos veiklos įstatymo, bet seniūnijos socialinis darbuotojas negali vienas vyksti į tą šeimą, ar užsiimti kažkokia individualia veikla ir organizuoti pagalbą tai šeimai, nes pirmiausiai turi būti atvejo vadybininkas, kuris turi mane pakviesti, nes kitaip tai būtų nelegalu. Mano stažas yra 5 metai, tai yra mažas stažas ir per penkis metus atėjęs naujas žmogus, jaunas ypač, dar tu ryšių neturi, dirbi vienas gali pasitarti tik su kitų seniūnijų kolegomis. Bet kai reikia spręsti kažkokią problemą priekyje vienas arba su seniūnu, O kitos institucijos nelabai prisideda, bet ilginiui kai tave pradeda pažinti taip tuomet kažkaip labiau kreipėsi tos kitos institucijos. Dabar pavyzdžiui su poliklinika labai gerai bendraujame kai tik mūsų koks nors gyventojas patenka ten, aš sužinau ir man praneša asmeniškai aš pats užmezgiau ryšius, nes anksčiau to nebuvo. Šioje srityje turi dirbti abipusiškai, jeigu tu tik lauksi pagalbos tai dažniausiai nieko nebus, pats turi eit parodyti, kad reikia informacijos. Ne tik rodyt, kad reikia, bet ir aš turiu parodyti, kad kažką galiu duoti tuomet ir vyksta abipusiai mainai, bet iki šiol tai nebuvo daroma.

7. Kam ir kiek kartu jūs turite atsiskaityti už atliktus darbus?

Labai įvairiai už atliktus darbus seniūnui, bendruomenei tenka atsiskaityti, būna įvairūs renginiai, reikia pristatyti ataskaitas, kad ne tik sėdi, bet kažkur išvažiuoju ir padedu žmonėms. Ne visi mato mano darbą ir daugumai atrodo, kad sėdi kabinete, bet jei kas nors atsitinka visi žiūri į seniūniją ir socialinius darbuotojus, tenka daug dirbti, bet darbas nėra pastebimas.

8. Kiek laisvės jūs kaip socialinis darbuotojas turite priimdamas vienokius ar kitokius sprendimus ?

Laisvės ir pasirinkimo neturiu daug, esu varžomas įstatymų ir kitų nuomonių. Nes socialinis darbuotojas, nesėdi ant pinigų maišo, atsitikus kokiai situacijai nelaimei jis negali nuėjęs žmogui sakyti, kad aš turiu priemonių pinigų ir aš tau duosiu. Taip tikrai nėra. Aš turiu kreiptis į savivaldybę, savivaldybė tada savo kompetencijoje komisijose svarsto ar skirti tuos pinigus ar kitokią pagalbą. Jeigu tai liečia piniginius reikalus tai užsitęsia iki priimami sprendimai.

9. Kokios pagalbos sulaukiate jeigu kyla konfliktai ar sunkumai darbe? Kokios pagalbos tikėtumėtės ir iš ko, sprendžiant sunkumus darbe?

Jei sukonfliktuoji su darbdaviu tai pagalbos jokios negausi ir darbas tampa dar sudėtingesnis, bet mano buvusi situacija išsprendė savaiame. Esu turėjęs konfliktus su klientu tai net buvo aprašyta laikraštyje, klientas buvo rastas išgėręs ir seniūnijos posėdyje mėnesiui buvo apribotas socialinės pašalpos mokėjimas. Jis panaudodavo pinigus ne pagal paskirtį, po to aš sulaukiau grasinimų, tuomet jis iškvietė žiniasklaidos atstovus, atvykę žurnalistai rado jį patį išgėrusį, tai taip ir išsprendė mano konfliktas. Aš konflikto stengiuosi negilint jeigu tai yra ne mano kaltė jie dažniausiai pasibaigia. Nes jeigu tu įrodinėsi žinodamas, kad tai neturi galo ir tam žmogui bus dar aršiau. Jis dar labiau tave puls ir galbūt dar kiti prisidės. O savaiame konfliktai išsprendžia tik tuo atveju jei tu nesi kaltas.

10. Kokiais būdais ar priemonėmis socialinio darbuotojo saugumu rūpinasi įstaigos vadovai ar vietos savivalda?

Priemonėmis jokiomis socialinis darbuotojas nėra aprūpintas. Pernai turėjome mokymus kurie buvo visų seniūnijų socialiniams darbuotojams dėl savigynos ir pykčio valdymo. O daugiau kažkokių mokymų nebuvo ir savigynos priemonių tikrai mes neturime.

11. Kokias saugumo priemones Jus pats naudojate savo darbe?

Esu lankęsis daugybėje šeimų, bet dar nei karto nebuvo sukandžiotas blusų. Aš vykdamas į tokias šeimas, kuriose gali būti grėsmė, turiu dezinfekcines priemones, kitus batus, pirštines, kurias perku iš savo lėšų.

12. Kiek kitos institucijos įsitraukia į pagalbos procesą?

Šeimos situacija yra pakankamai sudėtinga jeigu bendruomenė nėra stipri. O šiuo atveju kalbant būtent apie mano seniūniją tai bendruomenė šioje srityje tikrai nėra sritis stipri ir jokių projektų šiuo klausimu nevykdo. Tai aš dažniausiai pvz. nuvykstu pas žmogų, kuris gyvena vienas ir atokiai, parašau prašymą dėl lankymo į namus, dažniausiai tokios paslaugos į namus nėra teikiamos, nes žmogus yra per toli nutolusioje vietovėje, ir nedirba teritorijoje socialinių paslaugų centro darbuotojų lankantis tokios šeimos. Tuomet tokiam žmogui yra sumokama pinigine kompensacija, kad jis galėtų pasisamdyti kaimyną, dažniausiai tokio kaimyno arti nėra ir tie pinigėliai lieka pačiam žmogui. Šitą situaciją mes sprendžiam taip, kad aš duodu savo kontaktus ir pasakau, kad yra tokia situacija ir tu socialinių paslaugų nuolatinių negausi, bet reikalui esant ar kažkokiai nelaimei siūlau kreiptis į seniūniją, į mane. Ir mes su socialiniais pašalpy gavėjais, dirbančiais visuomenei naudingus darbus atvyksime sutvarkysime malkas. Būtent tuos darbus kurių jis negali įvykdyti. Kilus sveikatos problemoms pažadam pasistengti nugabenti į gydymo įstaigą tokias paslaugas mes pasistengiame suteikti.

13. Kokie, Jūsų manymu, esminiai trukdžiai kyla organizuojant socialinį darbą seniūnijoje?

Stinga socialinių darbuotojų, piniginių lėšų, sunku suorganizuoti parama kokybiškai, nes

socialinis darbuotojas neturi šalia savęs jokios komandos. Kaip pavyzdį sakykim reikia supjauti močiutė malkas, socialinis darbuotojas tokio darbo pats atlikti negali, turi kreiptis į seniūniją. Seniūnija tuo metu turi prašyti darbuotojo, kad laisvu nuo darbo metu prisijungtų prie manęs ir važiuotų kartu su manimi padėti. Tai užtrunka laiko ir socialinės paslaugos nebetampa greitos, kai kuriais atvejais jos užtrunka ilgai, netgi būna taip, kad tų paslaugų nebereikia, arba jos tampa nebe veiksmingos. Problema iš pradžių buvo dėl transporto, nes už transporto išlaidas išvis nemokėjo, bet po kelių skaudžių įvykių visiems socialiniams darbuotojams buvo paskirtos lėšos ir mes galėjome savo automobiliu, ar kažko paprašyti ir taip padengti išlaidas atvykimo. Šiuo metu mėnesiui gauname transporto išlaidos apie 100 eurų. Aš tos kompensacijos neimu ir naudojuosi seniūnijos transportu.

14. Kaip manote kas užtikrintų sėkmingą socialinio darbo organizavimą seniūnijoje? Kas prie to dar galėtų prisidėti?

Tai turėtų būti bendras darbas, svarbus duomenų keitimasis su kitomis institucijomis, institucijos turėtų papildyti viena kitą, tokios jungties tarp visų tų institucijų.

Interviu protokolas. Tyrimo dalyvio (C) atsakymai**1. Koks Jūsų išsilavinimas/kvalifikacija?**

Socialinio darbo, koleginiis aukštasis išsilavinimas.

2. Kiek metų dirbate socialinį darbą?

Socialinį darbą dirbu jau 20 metų. Jį pradėjau dirbti visiškai atsitiktinai, kai keitėsi mano pačios gyvenimas ir reikėjo dasidurti. Vėliau šis darbas tapo kasdienybe ir man patiko, nes galiu duoti, siūlyti pagalbą ir paramą.

3. Koks jūsų darbo krūvis (etatas ar etato dalis?)

Dirbti pradėjau su puse etato. Daug metų dirbai turėdama tik pusę etato, buvo neskaičiuojamos darbo valandos, dirbau iš idėjos ir nuoširdžiai. Nes dirbant pusę etato ir turint tokį skaičių žmonių, kuriems reikalinga pagalba, to padaryti būtų neįmanoma. Tuo metu gyventojų buvo panašiai apie 3000. Kilo diskusijos, buvo eita iki aukščiausių vadovų ir priimtas sprendimas paskirti pilną etatą.

4. Papasakokite, kaip Jūsų įstaigoje yra organizuojamas darbo procesas? Kas už jį atsakingas?

Pačia bendriausia prasme visas darbo organizavimas prasideda nuo pareigybių, kurias turime pasitvirtinę. Kaip ir sakau pradžia vadovaujasi dviem principais: pareigybė ir bylų nomenklatūra, nuo kurių ir pradedi, o tada dėliojiesi prioritetus, tikslus ir uždavinius, kas svarbiausia. Bendruomenėje įžvelgi visas problemas, situacijas, gerąsias ir blogąsias. Įvertinus kur silpniausios vietos, ten ir skiri daugiausia dėmesio. Savo darbą planuojuosi pati, o vėliau viską aptariu su seniūnu. Kiekvieną rytą mūsų komanda turi 5 min. aptarimą, darbų planavimą, kas ką atliks. Mes paderiname ką turime daryti tiesiog prevenciškai, o kas išpuola atlikti tiesiog čia ir dabar. Būna labai retai, kad pagal sudarytą planą galėtum dirbti ir nuosekliai susidėlioti darbus. Nes tai yra darbas, kur kasdien pasitaiko iššūkių, krizių ir jas reikia spręsti neatidėliojant. Ir gali tiesiog visą dieną dirbti su vienu žmogumi ar nuvykus į šeimą. Dar vienas pavyzdys kaip tikslingai organizuoti ir planuoti darbus man pavyksta, tai yra mano aktyvumas ir noras padaryti kuo geriau. Pvz: susiskirtai ir galimai numanai kokios pagalbos reikėtų šeimoms, kokios senjoram. Kad tai išsiaiškint mes vykdėme anketinę apklausą, buvo apklausta 380 respondentų dėl vaikų dienos centro, dėl senjorų apgyvendinimo ir užimtumo bendruomeniniuose namuose. Tuomet gavus atsakymus labai aišku ko žmonėms

reikia, kokie jų lūkesčiai. Šiuo metu galiu pasidžiaugti, kad dėka seniūno ir visų mūsų pastangų turėsime dienos centrą vaikams ir jaunimui iki 29 metų.

5. Kaip paskirstomos numatytos užduotys? Kam, kiek kartų ir kaip turite atsiskaiyti už atliktus darbus?

Užduotis aptariame su seniūnu, pasitariame ką privalau atlikti čia ir dabar, ką galima atlikti vėliau. Taip pat yra numatytos užduotys, kurios yra pareigybėje, ar patvirtintos paramos gavimo komisijoje. Kiekvienas asmens prašymas reikalauja didelio darbo, tai ir aplankyti asmenį, surašyti aplankymo ir buities patikrinimo aktą, numatyti kiek tikslinga pašalpa ar parama tam žmogui. Taip pat sudaryta socialinės paramos komisija, kuri kas mėnesį svarsto įvairius paramos gavėjų prašymus, nusvarsčius pateikiam didžiajai komisijai savivaldybėje, kuri ir skiria išmokas, paramas ir įvairias pašalpas. Atsakinga esu už kiekvieną savo užduotį, ir jei kažko nepadarau iki galo, tai privalau atlikti artimiausiomis dienomis. Nes už savo atliktus darbus turiu atsiskaiyti vėliau ir seniūnui, ir bendruomenei, būna bendruomenių susiėjimai, ataskaitų pateikimai.

6. Kaip, Jūs vertinate bendradarbiavimo procesą organizuojant socialinį darbą seniūnijoje?

Vertinu labai tinkamai. Mano darbo patirtis rodo, kad be komandos ir bendradarbiavimo daug darbų tiesiog nesugebėčiau padaryti. Mūsų komanda labai puiki ir didelė. Turime 5 bendruomenes, 6 seniūnaičius, su kuriais jau 5 metus nuosekliai bendraujame ir kartu sprendžiame mūsų seniūnijose gyventojų problemas. Atėjus dirbti to nebuvo, buvau viena. O vienai viską nuspręsti yra be galo sunku. Nes mūsų aptarnaujamų žmonių ratas yra visa seniūnija, ir šeimos su vaikais, ir senjorai, ir vieniši asmenys, ir neįgalūs. Todėl seniūnijos socialinis darbuotojas atsakingas už labai didelį paslaugų gavėjų ratą. Seniūnijoms „uždėtas“ labai platus klientų ratas, kur reikia ir prevencinio darbo ir tiesioginio nuolatinio darbo. Todėl ypač svarbu bendradarbiauti su kuo daugiau žmonių, įstaigų, kad pasiekti rezultatą būtų kuo lengviau ir efektyviau.

Tiesiog darbas lengvėja kai jautiesi ne vienas, kada tavo klaidas kažkas gali pataisyti. Nes nesu tas žmogus, kur visada esu teisi ir tik mano nuomonė yra galutinė. Labai svarbu yra bendrauti ir bendradarbiauti, pvz : žmogus gyvena vienas, jo niekas neprižiūri, ir sėdim visi komandoje diskutuojam ką galima būtų padaryti. Surinkom komandą, seniūnas, seniūnaitis, visuomenei naudingų darbų žmonės, geranoriškai prisidedantys prie pagalbos ir sutvarkėm buities sąlygas, išdažėm, malkomis pasirūpinome. Ir akivaizdu to viena niekaip nebūčiau padarius.

7. Kas lemia sėkmingą komandos subūrimą?

Kadangi nė vieno pareigybėje nėra tiksliai nurodyta kiek gerumo ir pagalbos gali suteikti, tai žinoma svarbu nuo kiekvieno asmens savybių, ypač dėkinga esu seniūnui, kuri nuoširdžiai palaiko, padeda ir prisideda prie darbo tiek organizavimo tiek įgyvendinimo. Mes juokaujame dažnai, kad pareigybės yra svarbių kokių 10 punkty, o svarbiausias ir kiti darbai, o į juos tuomet įeina viskas.

8. Kaip prižiūrima Jūsų vykdoma veikla?

Mano veikla yra prižiūrima tiek, kiek reikalauja įstatymai. Paskui mane tikrai kasdien nesekioja nei seniūnas nei kiti darbuotojai. Mes žinome ką turime atlikti ir tą dirbame. Galima sakyti pasitikėjimo principu dirbama.

9. Kiek laisvės, Jūs kaip socialinis darbuotojas, turite priimdami sprendimus seniūnijoje?

Manau turiu pakankamai laisvės, aišku dauguma sprendimų priimami ne mūsų, kaip seniūnijų specialistų lygmenyje, bet kas liečia mus, tai socialinis darbuotojas manau turi nemažai laisvės priimti, o daugiausia patarti kaip priimti sprendimus. Juk jis arčiausiai žmogaus, ir kas gali geriau žinoti nei jis.

10. Kokios pagalbos sulaukiate jeigu kyla konfliktai ar sunkumai darbe? Kokios pagalbos tikėtumėtės ir iš ko sprendžiant sunkumus darbe?

Pagalbos ir palaikymo visuomet sulaukiu iš seniūno. Jis visada domisi, paklausia kaip parėjo diena, ar susitvarkiau su užduotimis, ar nereikėjo pagalbos. Todėl kai kyla sunkumai niekada neliuku viena.

11. Kokiais būdais, priemonėmis socialinio darbuotojo saugumu rūpinasi įstaigos vadovai ar vietos savivalda?

Esam patikrinami nuo elementariu susirgimu, prašviečia plaučius, patikrina akis ir tuo pasibaigia. Jokių saugumo garantijų neturime, net elementarių skiepų, jau nešneku apie priemones (dezinfekcijos, apranga ar avalynė), viską perkamės patys ir saugomės kaip išmanome. Pernai metais buvo organizuojami savigynos mokymai, tai per visus mano darbo metus buvo pirmi mokymai.

Kas liečia vykimą pas gyventojus, šiuo metu griežtai seniūno nurodyta, kad po vieną į šeimas nevykstame. Nes keletas įvykių rodo, kad vienam geriau kai kur tikrai nevykti. Ypač kai į tėvų namus grįžta iš įkalinimo įstaigos sugrižę asmenys, pradeda valkatauti vartoti psichotropines medžiagas, o tu turi bandyti tokiam žmogui padėti. Tai iš tiesų labai sudėtinga, nes realiai tau kartais kyla pavojus ne tik sveikatai, bet ir gyvybei.

12. Kokias saugumo priemones Jus pats – i, naudojate savo darbe?

Aš pati stengiuosi nelikti viena su asmeniu, esant galimybei pirmiausia atsitraukiu ir bendrauju tik su ramiai nusiteikusiu asmeniu.

13. Kiek kitos institucijos įsitraukia į pagalbos procesą?

Šiaip įvykus reorganizacijai vidaus reikalų sistemoje mums kaimo seniūnijoms tikrai ne į naudą buvo. Turėjome seniūnijose pareigūnus, kurie labai dažnai padėdavo vykstant, kompetentingai sprendavo žmonių problemas, žmonės jais pasitikėdavo. Kas liečia pareigūnus dabar yra labai sunku, kai viską reikia kviesti vienu numeriu 112, aišku sureaguoja greitai, bet situacijos gyvenimiškos rodo, kad kol atvyksta ir pasišalina piliečiai, ir išsiblaivo ir pan.

Kitos institucijos labai įvairiai įsitraukia į pagalbą. Būna kai ir pasako ne mūsų darbas, ne mums priklauso, kiti geranoriškai prisiima ir padeda.

14. Ar kasdieninės socialinio darbuotojo nesaugumo problemos pasiekia vadovus? Ar apie tai diskutuojate, keliate klausimus?

Seniūnai tikrai visas problemas žino puikiausiai, nes tame dalyvauja. Galbūt girdi ir supranta ir savivaldybės administracijos direktorius ir meras, bet kaip ir sakau, kol mes dirbame tyliai ir nesiskundžiame, kol nelaimė neįvyko, tol taip visiems labai patogu. Galbūt jiems atrodo, kad tų problemų tiek daug nėra, nes juk dėl kiekvieno įžeidimo, grasinimo ar kitų problemų nelėksi ir nesiskūsi, o gal tai ir mūsų bėda, jei keltume ir garsiau apie tai šnekėtume gal į mus labiau atkreiptų dėmesį. Juk dažniausiai atsižvelgiama ar reaguojama kai atsitinka nelaimė.

15. Kokie, Jūsų manymu, esminiai trukdžiai kyla organizuojant socialinį darbą seniūnijoje?

Esminiai trukdžiai yra tie, kad mes važiuojame savo transportu, savi automobiliai išnaudojami visapusiškai, vežame ir maistą ir žmones, ūkiniai reikalai ir t.t. o kompensacija už kurą yra maža. Tuo labiau, kad ją pradėjome gauti tik prieš kelis metus.

Socialinių paslaugų neprieinamumas kaimo vietovėse. Mes kiek galime bandome aplankyti, padėti, bet to neužtenka. Žmonėms reikalinga ir specifinė pagalba, ar elementarūs užsiėmimai, veiklos, tačiau to pasiekti kai kurie žmonės tiesiog negali, pavėžėjimo paslaugos netaikomos, arba taikomos tik su fizine negalia ir iki gydymo įstaigos. O ką daryti jei negalė yra psichinė, ir jei žmogus, gyvenantis vienkiemyje nori tiesiog nuvykti į susibūrimus, veiklas, kurios vyksta tik mieste. Visi skėsčioja rankomis, lyg padiskutuojama, tačiau realiai niekas nesprendžiama. Taip pat svarbu pabrėžti visišką abejingumą mūsų saugumui. Iš mūsų nori aplankyti asmenų, suteiktų paslaugų, o kokiais būdais mes ta pasieksime niekam neįdomu. Kokia grėsmė mums kyla taip pat mažai kam rūpi, pradedant nuo blusų sukandžiojimo, palaidų šunų, agresyvių asmenų. Per tiek metų socialinio darbo srityje labai mažai kas pasikeitė, kas liečia požiūrį į pati socialinį darbuotoją, todėl tu trukdžių yra nemažai.

16. Kaip įveikiate sunkumus? Kas padeda juos įveikti?

Žiūrint kokie tie sunkumai. Jei kasdieniniai, kuriuos galima išspręsti seniūno lygmenyje, tuomet taip ir darome. Apsitariame ir bandome ieškoti sprendimo būdų. Jei kyla realus pavojus ar

situacija būna sudėtingesnė, tuomet kreipiuosi į seniūną dėl tarpininkavimo su kitais specialistais, pvz. kad ir teisininkais.

17. Kaip manote kas užtikrintų sėkmingą socialinio darbo organizavimą seniūnijoje? Kas prie to dar galėtų prisidėti?

Manau ir tuose pačiuose įstatymuose yra spragų. Dėl įvairių išmokų ir kompensacijų paskyrimo. Taip pat miesto ir kaimo atotrūkis, kai atrodo negali nieko pasiūlyti atokiau gyvenančiam žmogui. Jautiesi toks surištomis rankoms.

18. Jūsų nuomone, ką reikėtų tobulinti socialinio darbo organizavime seniūnijoje? Tai pradėdant nuo paties požiūrio į specialybę, specialistus. Jų motyvaciją darbui. Transporto problemos išsprendimas. Taip pat tarpinstitucinį bendradarbiavimą.

Interviu protokolas. Tyrimo dalyvio (D) atsakymai**1. Koks Jūsų išsilavinimas/kvalifikacija?**

Aukštasis universitetinis, socialinio darbuotojo kvalifikacija

2. Kiek metų dirbate socialinį darbą?

24 metai

3. Koks jūsų darbo krūvis (etatas ar etato dalis) ?

Nuo 1995 m. 0.5 etato, 2014-2019 vasario mėn., 0,75 darbo krūvio, nuo 2019 kovo 1d. – 1 etatas.

4. Papasakokite, kaip Jūsų įstaigoje yra organizuojamas darbo procesas? Kas už jį atsakingas?

Socialinis darbuotojas pirmiausia darbe vadovaujuosi Pareigybės aprašu. O paskui prasideda gyvenimiškos situacijos, kur kiekvieną dieną gali nutikti kažkas ko nesitiki. Taip mes turime eilinius darbus, tai yra mėnesiai komisijų susirinkimai, sprendžiant socialinės paramos gavėjų klausimus, komisijos sprendimus pateikiame Savivaldybei. Taip pat kiekvienas žmogus kuris kreipiasi paramos turi būti applancomas, surašoma buities sąlygų patikrinimo aktas, numatoma ar socialinė pašalpa bus mokama tikslingai. Tai tokie darbai, kurie yra numatyti Pareigybėse. Bet yra eilė darbų, kurių tiesiog nėra pareigybėse ir mes kaip seniūnijos darbuotojai turim juos atlikti. Už socialinio darbo procesą atsakinga esu atsakinga pati, tik atskaitinga seniūnui ir savivaldybei.

5. Kaip paskirstomos numatytos užduotys?

Numatytas užduotis pasiskirstau pati, aišku aptariant su seniūne. Seniūnė turi žinoti kas vyksta jo seniūnijoje, todėl nuolatos prašo, kad informacija jį pasiektų. Pasidalinus informacija, planuojamais darbais ir nusimatome kaip bus jos įgyvendinamos, ar sugebės viena socialinė darbuotoja ar bus reikalinga pagalba. Pagal poreikį bandome įtraukti bendruomenės, mokyklos atstovus, seniūnaičius bei kiti socialiniai partneriai.

6. Kaip, Jūs vertinate bendradarbiavimo procesą organizuojant socialinį darbą seniūnijoje?

Pagal realią situaciją vertinu prastai. Netgi labai, nes toks vaizdas, kad čia mūsų tėvai, ar giminaičiai, kuriems reikalinga pagalba. Atrodo, kad mums čia patiems tik reikia to. Labai skaudu būna, kai leki bėgi, stengiesi vežioji, o kitų, ypač reikalingų institucijų požiūris ir bendradarbiavimas būna atsainus. Tada eilini kartą lieki vienas. Aišku pasitaiko kai į kitų įstaigų neveikšnumą ar abejingumą prašau įsitraukti ir seniūnę, tada truputi situacija

pasikeičia, bet norėtusi, kad kiekvienas suprastume, be „pabarimų“, kad žmonėms reikalinga pagalba ir ją mes turime teikti.

7. Kas lemia sėkmingą komandos subūrimą?

Sėkmingos komandos subūrimą manau labiausiai lemia žmogiškumas. Juk geras vadovas visuomet suburia gerą komandą. Reikalingų žinių, įgūdžių suburti žmones, įtraukti į pagalbos procesą turėjimas. Šiuo metu specialistai dažniausia vadovaujasi kiekvienas savo Pareigybių aprašu ir geranoriškai prie socialinių veiklų retai kada prisideda.

8. Kam, kiek kartų ir kaip turite atsiskaityti už atliktus darbus?

Apie atliekamus darbus, atsiradusias pas seniūnijos gyventojus problemas, jų poreikius, kitas socialines veiklas, seniūnijos Seniūne supažindinu kas dieną. Metų pradžioje išsikeliame metines einamųjų metų užduotis, su Seniūne apžvelgiame praeitų metų atliktus ir galbūt neatliktus darbus, atsirandančius trukdžius ir pan. metų gale iš Savivaldybės gauname statistikos užklausą, tai ją pateikiame, kur informacija renkama apie socialinės pašalpos gavėjus, paramos mokiniams prašymus, neįgalųjų skaičių ir gaunamas paslaugas ir t.t.

9. Kaip prižiūrima Jūsų vykdoma veikla?

Tiesiogiai prižiūrima kaip ir nėra, aišku kas dieną bendraujame su seniūne, viską aptariame. Ji pasako kas tinkam, ką dar padaryti ir pan. Seniūnė visada turi informaciją apie socialinio darbo specialistė vykdomas veiklas, labai dažnai pati įsitraukia į jas.

10. Kiek laisvės, Jūs kaip socialinis darbuotojas, turite priimdami sprendimus seniūnijoje?

Manau laisvės turiu šiek tiek, bet vis tiek dažniausiai paskutinis žodis būna seniūnės. Aš tik patariu, pasakau situaciją, ir galimus sprendimo būdus. Seniūnė pasitiki manimi, priimdama sprendimus nuolat klausia mano nuomonės.

11. Kokios pagalbos sulaukiate jeigu kyla konfliktai ar sunkumai darbe? Kokios pagalbos tikėtumėtės ir iš ko sprendžiant sunkumus darbe?

Atsiradus sudėtingai situacijai, aišku, pirmiausia kreipiuosi į seniūne. Kad ir koks atvejis bebūtų visada pirmiausia apsitariame pačios. O tuomet nusprendžiame ką daryti toliau. Labai priklauso nuo situacijos, ar tai būtų, kaip minėjau institucijų nebendradarbiavimas, ar tai būtų konflikto sprendimas. Aišku įvykus rimtesniam įvykiui, kai prasideda garsinimai teismais ar dar kuomet, tikriausiai tektų pačiai spręsti.

12. Kaip Jūsų seniūnijoje sprendžiami sudėtingi atvejai?

Kaip ir minėjau pirmiausia pokalbis su seniūne, o tada sprendžiame. Organizuojame susitikimą kur pvz .specialistai susiję su sprendžiamu atveju išsako savo poziciją. Taip pat

esant reikalui konsultuojamės su savivaldybės teisininkais, kurie geranoriškai pakonsultuoja tiek mus, tiek suteikia pirminę konsultaciją mūsų klientams.

13. Kokiais būdais, priemonėmis socialinio darbuotojo saugumu rūpinasi įstaigos vadovai ar vietos savivalda?

Jokiais. Tikrai jaučiu didelę nuoskaudą kai į mūsų saugumo ir sveikatos problemas reaguojama su šypsena. Aišku neturėjome skaudžių patirčių, kaip kiti rajonai, gal dėl to toks abejingumas. Pavyzdžiui elementarūs užsikrėtimai, blusos įvairūs gyviai. Mane asmeniškai buvo blusos sukandę 6 kartus, neskaitant, kad organizmo reakcija buvo baisi, turėjau vartoti vaistus, gydytis, taip pat parsinešu namo, kur mano pačios šeimą sukandžioja. Turiu pirktis purškiklius naikinti blusoms ir pan. ir skaudu kai savivaldybėje iš tokių situacijų yra pasišaipoma ar reaguojama su šypsena. Mes nesam skiepijami nuo nė vienos ligos, nei nuo erkių, nei nuo tuberkuliozės, kur tikrai yra buvę keli atvejai, kur žmonės su atvira tuberkuliozės forma vaikšto, ir kol jiems suteiki reikiamą pagalbą tu jau būni ilgą laiką kontaktavęs su juo. Be tokių atvejų jau nekalbu apie nuolatini emocinį smurtą, kurį patiriame, o pagalbos sulaukiame mažai. Psichologinių konsultacijų, mokymų būna itin retai. Esam tokie kaimo socialiniai darbuotojai, kur atrodo mes patys viską turime pasidaryti patys. Tai kaip mes galim būti geri specialistai. Taip seniau, būdavo apylinkės inspektoriai, kur pas grėsmingai nusitekusius žmones paledėdavo, o dabar vienintelis Nr. 112. Bet tu važiuoji ir nežinai kas tavęs laukia. Tai tiesiog seniūnė neleidžia važinėti vienai, pati skiria savo laiką ir lydi mane. Bet manau taip neturėtų būti. Vietos savivalda prie darbuotojo saugumo užtikrinimo visai neprisideda. Tiesa prieš du metus pirmą kartą turėjome savigynos mokymus.

14. Kokias saugumo priemones Jus pats(-i) naudojate savo darbe?

Kaip minėjau kas liečia užkrečiamus atvejus, vežiojuosi purškiklius, pirštines. Pati tikrinuosi savo sveikatą, skiepijuosi. Nes mūsų sveikatos patikrinimas būna juokingas, kurį „oficialiai“ pasirašo ir sudeda šampūkus.

15. Kiek kitos institucijos įsitraukia į pagalbos procesą?

Pagal poreikį į pagalbos klientams teikimą įsitraukia socialinės srities įstaigos, teikiančios pagalbą jiems. Gaila, kad neturime lankomosios priežiūros darbuotojo, nes jo mums savivaldybė neskiria, todėl turiu viską pasidaryti pati, o yra žmonių, kur reikalinga nuolatinė pagalba, nueiti į parduotuvę, padėti įsinešti malkų ir t.t. tada prašome kaimynų, ieškome kaip padėti žmogui.

16. Ar kasdieninės socialinio darbuotojo nesaugumo problemos pasiekia vadovus? Ar apie tai diskutuojate, keliate klausimus?

Apie nesaugumo problemas vadovai tikrai žino, tačiau jokių priemonių nesiima. Manau mes patys darbuotojai, apie tai mažai diskutuojam, keliam šį klausimą? Gal per daug tolerantiškai nuolatos nutylime. O gal bijome pasisakyti, nes juk visi žinome, kaip reaguoja į tuos, kurie garsiai šneka.

17. Kokie, Jūsų manymu, esminiai trukdžiai kyla organizuojant socialinį darbą seniūnijoje?

Esminiai trukdžiai dirbant socialinį darbą yra – savivaldos ir galbūt visos Lietuvos požiūris į socialinį darbą ir darbuotoją. Aišku svarbu, kiek pati vietos savivalda kreipia dėmesį į socialines problemas, bet kartais priimami sprendimai neatitinka realybės. Niekad nepamiršiu kai Prezidentė lankėsi mūsų rajone, ir sužinojus, kad darbuotojai teikia paslaugas savo transportu ir kuru, buvo gerokai nustebusi. Aišku, aš nesakau, kad ji turi žinoti visų specialybių problemas, bet iki aukštumų jos tikrai nenuėina. Tik prieš kelis metus pradėjome gauti kompensaciją už kurą, tai įsivaizduokite žmogaus motyvaciją darbui kai gaudamas vos daugiau už minimumą, turi važinėti savu transportu, vežioti žmones, nes nėra kam. Ir tai labai skaudi problema, kai dauguma paslaugų yra neprieinamos kaimo seniūnijoms o pavėžėjimo paslaugos nėra. Kai esi atsakingas už pavėžėjimą. Taip mes kartais darydami „gerą“ nepagalvojame kokią atsakomybę darome vežiodami, tam neturėdami teisės.

18. Kaip įveikiate sunkumus? Kas padeda juos įveikti?

Sunkumai socialiniame darbe yra kasdienybė. Dažniausia su jais susidoroti tenka pačiam. Šiame darbe yra didelė pagalba – tai pokalbiai su kolegomis, aišku daug problemų parsinešame namo. Dėl to dažnai perdegame, pašliję santykiai šeimoje. Labai trūksta mums patiems tinkamos profesionalios pagalbos, kad būtume geri specialistai. Mokymų, refleksijų. Juk poreikis akivaizdus, bet, gerų mokymų mes neturime, nes jie brangūs ir savivaldybė jų neperka. Nors poreikis seminarams kas metai yra renkamas.

19. Kaip manote kas užtikrintų sėkmingą socialinio darbo organizavimą seniūnijoje? Kas prie to dar galėtų prisidėti?

Organizavimą apskritai kaip procesą turi kažkas tinkamai sureguliuoti. Juk nėra vieną įstaigą, nėra vienas verslas negali klestėti, be tinkamo organizavimo. Čia nepakanka vien altruistiško darbo, nes nuo jo irgi pavargstama. Reikia, kad savivalda, seniūnai daugiau keltų mūsų kaip darbuotojų problemas, sunkumus. Nes kartais atrodo, kad paslaugų gavėjai gauna daugiau nei mes, į juos įsiklauso, jiems padedam, o mums kas padės? Aišku svarbu, kad ir pats darbuotojas gebėtų ir būtų kvalifikuotas specialistas, aktyvaus bendruomenės veikėjas, kuris mokėtų priėti prie žmonių. Daug efektyvesnis socialinis darbas būtų, jeigu būtų aktyvesni bendruomenės nariai, mokykla, bažnyčios atstovai ir pan.

20. Jūsų nuomone, ką reikėtų tobulinti socialinio darbo organizavime seniūnijoje?

Transporto, pavėžėjimo paslaugos suteikimas išspręstų daugelį problemų.

Interviu protokolas. Tyrimo dalyvio (E) atsakymai**1. Koks Jūsų išsilavinimas/kvalifikacija?**

Aukštasis neuniversitetinis, kolegija, socialinio darbuotojo kvalifikacija

2. Kiek metų dirbate socialinį darbą?

30 metų

3. Koks jūsų darbo krūvis (etatas ar etato dalis) ?

0,75 darbo krūvio.

4. Papasakokite, kaip Jūsų įstaigoje yra organizuojamas darbo procesas? Kas už jį atsakingas?

Kaip ir visuose darbuose, tikriausiai nuo pareigybių, kuriose nurodomos visos funkcijos už kurias esame atsakingos. Tas pareigybes tvirtina seniūnas, tai galima sakyti jis ir yra atsakingas už pradinį darbo organizavimą. Vėliau tas organizavimas perauga į kasdienybę. Mes kiekvieną rytą turime darbų aptarimą, kur aptariame kas ką vykdys, kokios pagalbos kam reikia, kas susitvarkys vienas ir t.t. aptarus socialines problemas su seniūnu apsitariame kurias vykdysiu viena, kurias kartu, o kartais reikia ir papildomų žmonių.

5. Kaip paskirstomos numatytos užduotys?

Tas užduočių paskirstymas sunku pasakyti. Kai kurias užduotis ir darbus aš planuojuosi pati, aišku jos būna pateiktos arba seniūno arba savivaldybės. Pvz. gaunu užklausą iš savivaldybės dėl buities akto patikrinimo ir surašymo, tai ir planuoju, kad spėti į terminus jį surašyti. Kitas užduotis paskirsto seniūnas, pvz. aplankyti kokį nors atokiai gyvenantį žmogų, pažiūrėti ar šaltuoju sezonu turi pakankamai malkų. Bet tas darbų planavimas vyksta aišku pačios. Pati susiplanuoju kada važiuosiu, ir t.t. O kartais būna nenumatytų atvejų kai viską darai čia ir dabar.

6. Kaip, Jūs vertinate bendradarbiavimo procesą organizuojant socialinį darbą seniūnijoje?

Pati frazė bendradarbiavimo procesas skamba labai gražiai, o ypač dirbant su žmonėmis. Juk visi žinome, kaip svarbu kai esi ne vienas, kiek darbų gali padaryti kai turi palaikymą, pagalbą. Deja realybė yra skaudesnė, bendradarbiaujame, negaliu sakyti, aišku ir su seniūnaičiais ir bendruomene, tas ryšis yra. Bet sunkiausias bendradarbiavimas vyksta tarp įstaigų, kai pradeda skaičiuoti kas kam priklauso ar nepriklauso. Tuomet tikrai sunku rasti žmogišką faktorių, kuris taip svarbus kai kuriose situacijose. Tuomet atrodo, kad mums vieniems čia reikalinga padėt žmogui. Tada pradedi nuo savęs, padedi ir darai kas nepriklauso, nes kitaip

žmogus liktų visai be nieko. Informacijos pasidalinimas, taip jis vyksta, daug metų dirbu, visus pažįstu puikiai, gal dėl to ir lengviau truputi dirbti, prašyti padėti.

7. Kas lemia sėkmingą komandos subūrimą?

Sėkmingos komandos subūrimą manau lemia bendrų tikslų turėjimas. Vieningas požiūris, siekiai. Manau svarbu daugiau dėmesio skirti patiems darbuotojams, kad jie būtų puikūs komandos nariai.

8. Kam, kiek kartų ir kaip turite atsiskaityti už atliktus darbus?

Tas tikslus atsiskaitymas yra tik savivaldybei kai pateikia metų pabaigoje užklausą. O šiaip tokio atsiskaitymo, kuris būtų įsprautas į datas ar laikus neturiu. Taip atsakyti į raštus, paruošti dokumentus, turiu kaip ir visi kurie vadovaujasi įstatymais, o visa kita mūsų įstaigos vidaus susitarimas. Po kiekvieno apsilankymo pas žmogų tikrai neatsiskaitau seniūnui. Nors realiai jis žino mano visos dienos numatytus darbus.

9. Kaip prižiūrima Jūsų vykdoma veikla?

Kadangi aš daugiau laiko praleidžiu važinėdama nei sėdėdama kabinete tai mano veikla kaip ir nėra tiesiogiai prižiūrima. Tiesiog susidėliojam darbus iš ryto, apsitariame ir tada kiekvienas dirba savo darbą. Jei reikalinga pagalba skambinamės ir padedam vieni kitiems.

10. Kiek laisvės, Jūs kaip socialinis darbuotojas, turite priimdami sprendimus seniūnijoje?

Seniūnijoje apskritai nėra didelės laisvės priimti sprendimus. Čia tokia tarpinė stotelė tarp žmogaus ir savivaldybės. Prašymų priėmimas, problemų išklaušymas, o visus rimtus sprendimus priima savivaldybės atstovai. Mes pateikia rekomendacijas, į kurias jie atsižvelgdami daro sprendimus.

11. Kokios pagalbos sulaukiate jeigu kyla konfliktai ar sunkumai darbe? Kokios pagalbos tikėtumėtės ir iš ko sprendžiant sunkumus darbe?

Žiūrint kokie tie sunkumai, pvz. smurto atveju prieš mane labai padėjo policijos pareigūnai, kurie buvo šalia. Tuo metu apsaugojo, taip pat tęsė darbą ir po smurto proveržio. Kitais atvejais visuomet padeda seniūnas. Turime naują seniūną, kuris labai domisi darbuotojų gera savijauta ir kokybišku darbu. Todėl jei ir kyla sunkumai ar konfliktai iš karto sprendžiame.

12. Kaip Jūsų seniūnijoje sprendžiami sudėtingi atvejai?

Pirmiausia pokalbis su seniūnu. Jei atvejis išsprendžiamas seniūno lygmenyje tai tuomet jokių problemų nekyla, jeigu reikalingas tarpininkavimas su savivaldybės atstovais, seniūnas visuomet nuvyksta ir pasikalba, pasiteirauja kaip galim išspręsti susidariusią problemą.

13. Kokiais būdais, priemonėmis socialinio darbuotojo saugumu rūpinasi įstaigos vadovai ar vietos savivalda?

Oi tikrai jokiais. Mes tokie, kur iš mūsų reikalauja daug, o mus motyvuoja ir saugo mažai arba niekaip. Pirmą kartą per tokią darbo patirtį turėjom mokymus apie savigyną. Neturim nei skiepy, nei apsaugos nuo gyvių, nieko. Einam rizikuojam tikrai ir savo sveikata ir kartais gyvybe, o metai eina ir mūsų problemas niekas nekreipia dėmesio.

14. Kokias saugumo priemones Jus pats(-i) naudojate savo darbe?

Pati žinau kaip saugotis nuo agresyvių asmenų, nuo kokių ligų skiepytis. Tą ir darau.

15. Kiek kitos institucijos įsitraukia į pagalbos procesą?

Tikriausiai kaip ir daugumoje seniūnijų naudojamės bendruomenės ištekliais, seniūnaičiais, bendruomenės nariais. Neturime nei lankomosios priežiūros nieko. Pavėžėjimas vykdomas tik su fizine negalia, taip pat daug apribojimų. Kita pagalba neteikiama. Galbūt per projektus kada ir pasidarysime.

16. Ar kasdieninės socialinio darbuotojo nesaugumo problemos pasiekia vadovus? Ar apie tai diskutuojate, keliate klausimus?

Manau tikrai pasiekia. Seniūnai kiekvieną pirmadienį renkasi į posėdį, kur dalyvauja aukščiausi savivaldybės atstovai, taigi tos kasdieninės problemos, kur vyksta kaimuose tikrai pasiekia savivaldą. Galbūt visiems labai patogu kai visos dirbam tylim ir nesiskundžiam. Gerai, kad kol kas nelaimių didelių nėra.

17. Kokie, Jūsų manymu, esminiai trukdžiai kyla organizuojant socialinį darbą

seniūnijoje? Aš išvelgčiau savivaldos ir galbūt visos Lietuvos požiūris į socialinį darbą ir darbuotoją. Nes tikrai svarbu kiek pati vietos savivalda kreipia dėmesį į socialines problemas, bet kartais priimami sprendimai neatitinka realybės. Išskirčiau tokius trukdžius pagrindinius: darbuotojo motyvavimas (etato dalies padidinimas), transporto suteikimas, pagalba pačiam darbuotojui (seminarai, mokymai, konsultacijos, refleksijos).

18. Kaip įveikiate sunkumus? Kas padeda juos įveikti?

Pati stengiuosi pasirūpinti savo gera savijauta. Aišku padeda šeima, išklauso, padeda, kartais net pasiūlo išeiti iš darbo. Stengiuosi nepalūžti, bet per tiek metų buvo visko, ir perdegimo ir nuovargio. Labai reikėtų mums patiems paramos. Mes pačios susibėgame visos seniūnijų darbuotojos, pasikviečiame savivaldybės socialinių reikalų skyriaus vedėją, į ketvirtį kartą, pasikalbame, išsisakome problemas, prašome patarimų, pagalbos. Palengvėja truputi, kai matai, kad esi ne vienas.

19. Kaip manote kas užtikrintų sėkmingą socialinio darbo organizavimą seniūnijoje? Kas prie to dar galėtų prisidėti?

Galimybė tobulėti, kaip specialistui gauti reikiamą pagalbą, mokymus, sąlygų gerinimas (patalpų, transporto).

20. Jūsų nuomone, ką reikėtų tobulinti socialinio darbo organizavime seniūnijoje?

Transporto, pavėžėjimo paslaugos suteikimas, paslaugų prieinamumą kaimo seniūnijose.

Interviu protokolas. Tyrimo dalyvio (F) atsakymai**1. Koks Jūsų išsilavinimas/kvalifikacija?**

Aukštasis pedagoginis universitetinis ir esu baigus Utenos kolegija, socialinį darbą.

2. Kiek metų dirbate socialinį darbą?

7 metus

3. Koks jūsų darbo krūvis (etatas ar etato dalis) ?

Nuo 2019 metų sausio 1 turiu pilna etatą. O prieš tai buvo 0,75, pirmus du metus dirbau pusę etato, paskui po truputį didino. Seniūnas matė pats kad krūvis neatitinka valandų, nuolat tekdavo pasilikti po darbo.

4. Papasakokite, kaip Jūsų įstaigoje yra organizuojamas darbo procesas? Kas už jį atsakingas?

Savo darbo organizuoju pati, bet būna užduočių tokių kaip pranešimai arba seniūno pasiūlymai, bet praktiškai esu pati sau savarankiškai atsakinga už viso organizavimo dienos suplanavimą užduočių įvykdymą, už nustatytus užduočių terminus įvykdymo niekas už nugaros nestovi ir netikrina.

5. Kaip paskirstomos numatytos užduotys?

Numatytas užduotis dirbu pagal pareigybę. Kitas susigalvoju pati. Man patinka daug veiklos. Rašome įvairius projektus, esu užsiėmusi seniūnijos patalpų priežiūra langus puošiame įvairiomis progomis, Vasario 16 d., Kovo d., Kalėdom ir panašiai, bet čia savanoriška veikla. Dar užsiimu drabužių labdara, bendradarbiauju projekte pagalba daiktais, pagalba darbais savanoriška veikla. Aš atstovauju visą rajoną, tai gali kreiptis bet kas. Tai todėl tenka važiuoti ir į kitus miestelius pas kitus žmones.

6. Kaip, Jūs vertinate bendradarbiavimo procesą organizuojant socialinį darbą seniūnijoje?

Taip yra svarbus, nors patirties turiu visokios, ir labai teigiamos ir labai neigiamos visaip yra tekę susidurti. O tos neigiamos patirtys atsiranda, kai net sako neatsako į tą bendradarbiavimą, negaunat pagalbos sunku padėti pačiai. Kai kam atrodo, kad čia nieko nereikia visai, abejingumas toks būna, taipogi tas įstatymas, konfidencialios informacijos daug, tuomet stabdo, kai kas prisibijo kažką sakyti kažką duoti kažką išrašyti. Yra seniūnaičiai jų yra 6. Padeda informaciją pateikia, tarpininkavimu. Taipogi turime savanorių, kurie tvarko aplinką piliakalnių pakrantes visą kitą. Buvom su savanoriai seneliams malkas ruošėme. Buvo prisijungęs Utenos karate klubas Danas, močiutė visai žiemai malkas sutvarkė kiemo aplinka sutvarkė.

7. Kas lemia sėkmingą komandos subūrimą?

Na eini kalbi ir randi kažkokį taip kontaktą vieną kartą Kitą kartą beldiesi beldiesi kol atidaro.

8. Kam, kiek kartų ir kaip turite atsiskaiyti už atliktus darbus?

Tiesiogiai seniūnui. Savivaldybei pavyzdžiui buities tyrimo aktus reikia surašyti per penkias darbo dienas, protokolą vieną kartą per mėnesį, derinamės pagal savivaldybę, protokolus iki mėnesio 15 dienos, visas gyventojų atidirbimo pažymas sutvarkyti reikia iki 25 dienos. O ataskaitos metinės būna 1 kartą per metus ten nurodo savivaldybė kada jas reikia pateikti.

9. Kaip prižiūrima Jūsų vykdoma veikla?

Manęs niekas tiesiogiai neprižiūri, tiesiog žiūri į darbo rezultata. Viskas pasimato, kolektyve visas popierinis darbas yra mano atsakomybė. Manęs niekas nekontroliuoja ir nepadeda padaryti, bet kažkur nuvažiuoti pas žmogų aplankyti ar kaip, tai tikrai galiu kreiptis ir į seniūną ir į bendruomenę, bei į pagalbą į namus teikiančius specialistės.

10. Kiek laisvės, Jūs kaip socialinis darbuotojas, turite priimdami sprendimus seniūnijoje?

Aš kaip darbuotojos turiu daug laisvės. Bet viskas pagal įstatymus ir kaip numatyta pagal visas tvarkas. Aišku komisijoje mano žodis būna svarus.

11. Kokios pagalbos sulaukiate jeigu kyla konfliktai ar sunkumai darbe? Kokios pagalbos tikėtumėtės ir iš ko sprendžiant sunkumus darbe?

Taip pas mus seniūnas labai žiūri kad tokių konfliktų nebūtų kolektyve, pas mus iš viso nėra konfliktų darbe, labai draugiškas kolektyvas. O jeigu kažkas vyksta su klientais visą laiką padeda seniūnas, padeda išspręsti problemas turime stiprų užnugarį.

12. Kaip Jūsų seniūnijoje sprendžiami sudėtingi atvejai?

Žinoma susitinkam su seniūnu, pasikalbam aptariame, jeigu konfliktas būna su gyventoju, nuvykstame pas jį, arba jį pasikviečiame ir bandoma spręsti problemas kalbėjimo būdu ir dažniausiai viskas išsisprendžia.

13. Kokiais būdais, priemonėmis socialinio darbuotojo saugumu rūpinasi įstaigos vadovai ar vietos savivalda?

Dėmesys gal ir yra, bet jokių papildomų priemonių neturime. Jeigu yra koks nors atvejis, kur man gali būti nesaugu važiuoti, tai seniūnas visada padeda. Jeigu atsiranda žmogus, kurio aš nepažįstu tai seniūnas mane visada perspėja instruktuoja kaip elgtis, pasako apie tą žmogų, netgi kad kieme yra piktas šuo gaunu informacijos. Tačiau kas liečia požiūrį, rimtus sprendimus sveikatai ir apsaugai nėra, neturime nei skiepių, nei priemonių. Rūpindamiesi kitais patys pasirūpint turim ir savimi. Kiek žinau dabar lyg yra pateiktas projektas, kad visus

seniūnijos socialinius darbuotojus skiepytų nuo erkinio encefalito. Bet tai ne taip lengva, ne taip greit padaroma, prieš porą metų buvo mokymai savisaugos patarimais savivaldybės organizuoti.

14. Kokias saugumo priemones Jus pats(-i) naudojate savo darbe?

Visada pasitikrinu, kad automobilyje būtų kuro, nevažiuoju naktį vakare. Visada turiu kastuvą, smėlio. Be to seniūnas yra pataręs turėti kažkokį pjūklą. Būna kartais kad ant kelio medis nuversta.

15. Kiek kitos institucijos įsitraukia į pagalbos procesą?

Yra specialistė kuri dirba vieną etatą, tai yra lankomoji priežiūra ir dabar jau du metus buvo vykdytas projektas pagalbos į namus senyvo amžiaus asmenims. Tai nėra savivaldybės nuolatinai įdarbintas žmogus, kaip yra kitose seniūnijose, tačiau aktyvios bendruomenės dėka buvo parašytas projektas. Projektą parašė Tauragnų bendruomenė. Tai iš viso dirba 3 moterys. Iš viso seniūnijoje yra prižiūrimi 26 vieniši seneliai. Ši pagalba labai jaučiasi. O kitos institucijos prisideda dažniausiai tiek, kiek yra numatyta jų pareigybėse. Aišku norėtusi, kad medicinos paslaugų būtų daugiau, nes atstumai dideli sunku pasiekti medicinos punktus, o aplankyti visus gyventojus, gal irgi nespėja.

16. Ar kasdieninės socialinio darbuotojo nesaugumo problemos pasiekia vadovus? Ar apie tai diskutuojate, keliate klausimus?

Manau tikrai pasiekia. Seniūnai kiekvieną pirmadienį renkasi į posėdį, kur dalyvauja aukščiausi savivaldybės atstovai, taigi tos kasdieninės problemos, kur vyksta kaimuose tikrai pasiekia savivaldą. Galbūt visiems labai patogu kai visos dirbam tylim ir nesiskundžiam. Gerai, kad kol kas nelaimių didelių nėra.

17. Kokie, Jūsų manymu, esminiai trukdžiai kyla organizuojant socialinį darbą

seniūnijoje? Žmogiškųjų išteklių stygius, nes elementariai sunku surasti kas norėtų dirbti tokį darbą tai yra slaugyti gyventojus nors puse etato. Ir darbas ir apmokėjimas ir dideli atstumai seniūnijoje.

Taip pat didelis minusas, kad savo nuosavu automobiliu vežioju, važinėju, už kurą gaunu kompensaciją. Seniau lankydavau, važinėdavau ir už kurą negaudavau jokios kompensaciją, dabar gaunu paskutinius du metus. Lėšų trūkumas, dabar pinigus gauname per projektus. Bet tai nėra taip stabilu kaip būtų nuolatinis darbas.

18. Kaip įveikiate sunkumus? Kas padeda juos įveikti?

Stengiuosi būti optimistė. Daug dalyvauju, aktyviai užsiimu labdaringa veikla, daug bendrauju, pati vaidinu, esu kūrybingas žmogus, gal tai man padeda atitrūkti nuo kasdieninių sunkumų ir problemų.

19. Kaip manote kas užtikrintų sėkmingą socialinio darbo organizavimą seniūnijoje? Kas prie to dar galėtų prisidėti?

Darbuotojų etatų įsteigimas, nuolatinis lankomosios priežiūros darbuotojas. Galimybė tobulėti, kaip specialistui gauti reikiamą pagalbą, mokymus, sąlygų gerinimas (patalpų, transporto).

20. Jūsų nuomone, ką reikėtų tobulinti socialinio darbo organizavime seniūnijoje? Pačias tvarkas manau, yra labai išlepinti socialinių paslaugų gavėjai, per lengvai prieinamos socialinės pašalpos, galėtų būti padidintas darbo valandų kiekis atidirbimo. Transporto, pavėžėjimo paslaugos suteikimas, paslaugų prieinamumą kaimo seniūnijose.

Interviu protokolas. Tyrimo dalyvio (G) atsakymai**1. Koks Jūsų išsilavinimas/kvalifikacija?**

Aukštasis koleginiis. Socialinė pedagogika.

2. Kiek metų dirbate socialinį darbą?

5 metus

3. Koks jūsų darbo krūvis (etatas ar etato dalis) ?

Nuo 2018 liepos 1 d. dirbu per dvi seniūnijas. Toks savivaldybės požiūris tęsiasi iki šiol. 0,5 etato turiu vienoje seniūnijoje, 05 kitoje seniūnijoje dirbu kaip papildomą darbą. Tai reiškia kad dvi seniūnijos turi vieną darbuotoją.

4. Papasakokite, kaip Jūsų įstaigoje yra organizuojamas darbo procesas? Kas už jį atsakingas?

Už organizavimą yra atsakingas seniūnas. Visą informaciją, numatytus darbus paskirsto seniūnas. Gavus informaciją apie klientų jų tikrinimą (buities sąlygų patikrinimo aktus, šeimos sudėtį, kokia pagalba yra reikalinga ir pan.) teikiamos paslaugos: informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas, transporto paslauga lydint asmenį, kitų institucijų pagalba, parama daiktais, technika ir kt.

5. Kaip paskirstomos numatytos užduotys?

Numatytas užduotis pirmiausia dirbu pagal pareigybę. Dauguma užduočių kyla tiesiog iš kasdieninių situacijų. Kas ketvirtį atsivežame ir daliname maisto produktus iš Europos Sąjungos. To pareigybėse nėra. Tačiau dirbant per dvi seniūnijas nei laiko nei darbų atžvilgiu neįmanoma numatyti ir susiplanuoti darbų.

6. Kaip, Jūs vertinate bendradarbiavimo procesą organizuojant socialinį darbą seniūnijoje?

Vertinu labai gerai, nes dirbant socialinį darbą jis labai svarbus. Kitaip žmogui būtų neįmanoma padėti. Turime seniūnaičius, turime bendruomenes, tačiau realiai tai tik informacijos pasidalinimas. Aišku elementariai va turime savanorius, kurie padeda sunėsti maisto produktus. Medicinos įstaiga padeda informacijos pasidalinimus, aišku norėtusi daugiau pagalbos, o ne mūsų kaip socialinių darbuotojų nusiuntimo pas žmogų. Sunku kai daugumai institucijų atrodo, kad jiems nepriklauso, kad kažkas kitas turi viską padaryti.

7. Kas lemia sėkmingą komandos subūrimą?

Geri santykiai, bendravimas, vadovo siekis suvienyti komandą.

8. Kam, kiek kartų ir kaip turite atsiskaityti už atliktus darbus?

Tiesiogiai seniūnui. Kartą į mėnesį pateikiame atliktų darbų, įvykdytų užduočių ataskaitą.

Išsikeliami kitam mėnesiui. Metų gale pateikiame ataskaitą savivaldybei.

9. Kaip prižiūrima Jūsų vykdoma veikla?

Visa veikla aptariama su seniūnu. Jis visada pateikia pasiūlymus, pastabas. Žino kiekvieną situaciją.

10. Kiek laisvės, Jūs kaip socialinis darbuotojas, turite priimdami sprendimus seniūnijoje?

Pagal man suteiktas kompetencijas, kurios apibrėžtos darbo sutartyje galiu veikti laisvai.

Mėnesio posėdžių metu, mano žodis taip pat svarbus, sprendžiant socialinius klausimus.

11. Kokios pagalbos sulaukiate jeigu kyla konfliktai ar sunkumai darbe? Kokios pagalbos tikėtumėtės ir iš ko sprendžiant sunkumus darbe?

Didelių konfliktų iki šiol pavyko išvengti. Sunkumus ar nesutarimus padeda išspręsti seniūnas ir kolegos. Vykstame kartu į šeimas, esant poreikiui keliama diskusija dėl situacijos.

12. Kaip Jūsų seniūnijoje sprendžiami sudėtingi atvejai?

Organizuojamas susirinkimas, kur aptariamos sudėtingos situacijos, esant poreikiui pasitelkiama kitų institucijų pagalba.

13. Kokiais būdais, priemonėmis socialinio darbuotojo saugumu rūpinasi įstaigos vadovai ar vietos savivalda?

Jokiais. Mes esame tikrai užmiršti, į mus nekreipiamas dėmesys, o rezultatų reikalaujama didelių. Tačiau kas liečia požiūrį, rimtus sprendimus sveikatai ir apsaugai nėra, neturime nei skiepy, nei priemonių. Rūpindamiesi kitais patys pasirūpinti turim ir savimi. Neturime net elementarių saugos priemonių (purškimų nuo gyvių, blusų ir pan.), transportu važinėjame patys, vežiojame asmenis ir niekam tas nerūpi.

14. Kokias saugumo priemones Jus pats(-i) naudojate savo darbe?

Pati prašausi pagalbos, ir tik geranoriškumo dėka prisišaukiu palydėti iki žmonių, nueiti, padėti. Arba tiesiog pasakau į kurią šeimą vyksiu kad žinotų. Skiepijuosi pati, savo sveikata rūpinuosi tik pati. O kiek atvejų kai buvau sukandžiota blusų, kiek atvejų kai bendrauti tenka su tuberkulioze sergančiais asmenimis ir t.t. savivaldai labai patogu, kai nereikia rūpintis, motyvuoti mūsų, dirbame ir tiek.

15. Kiek kitos institucijos įsitraukia į pagalbos procesą?

Vienoje iš mano aptarnaujamų seniūnijų yra lankomosios priežiūros darbuotoja. Kitoje nėra. Labai keistas požiūris, kai paslaugų poreikis didžiulis, teikti prašymai žmogui dirbti, tačiau savivaldai atrodo, kad nereikia. Todėl labai sunku, ir realiai, net neįmanoma suteikti pagalbos, paramos visiems gyventojams. Tai vienoje seniūnijoje pagalba yra kai senyvo amžiaus 9

asmenis lanko lankomosios priežiūros darbuotoja. Kitoje tiesiog situacija yra tragiška. Kitos institucijos įsitraukia vangiai, visos dirba tiek kiek priklauso, sunku kartais prisišaukti pagalbą, tenka atlikti darbus, kurie nepriklauso ir man, tačiau kitos situacijos nelieka, su seniūnu aptariame, pagūžčiojame pečiais ir atliekame.

16. Ar kasdieninės socialinio darbuotojo nesaugumo problemos pasiekia vadovus? Ar apie tai diskutuojate, keliate klausimus?

Jeigu realiai pasiektų, manau nebūtų tokia situacija, kai vienas žmogus aptarnauja dvi seniūnijas po 0,5 etato. Kai tik dvi dienas būni seniūnijoje ką gali nuveikti. Neskaitant, kad važinėji pas gyventojus savo transportu, taip prieš du metus pradėjo kompensuoti už kurą. Tai koks gali būti darbo organizavimas su tokiu požiūriu.

17. Kokie, Jūsų manymu, esminiai trukdžiai kyla organizuojant socialinį darbą

seniūnijoje? Kuro stoka, transporto organizavimas, etato įsteigimas, atmetinis požiūris, paslaugų prieinamumas atokiai gyvenantiems asmenims, pavėžėjimo paslaugų organizavimas ir suteikimas.

18. Kaip įveikiate sunkumus? Kas padeda juos įveikti?

Bendrauju, bendradarbiauju su kitomis įstaigomis, kolegėmis, aptariame pasitariame kaip įveikti sunkumus.

19. Kaip manote kas užtikrintų sėkmingą socialinio darbo organizavimą seniūnijoje? Kas prie to dar galėtų prisidėti?

Didesnis kitų institucijų indėlis į socialines problemas, finansavimas etato įkūrimui, tiek lankomosios priežiūros, tiek etato seniūnijoje atskirai. Ir tai tik savivaldos požiūrio supratimas į realią situaciją.

20. Jūsų nuomone, ką reikėtų tobulinti socialinio darbo organizavime seniūnijoje? Didinti socialinių darbuotojų skaičių, nes kaimo seniūnijose ypač daug problemų, kur reikalinga socialinė parama ir pagalba.

Interviu protokolas. Tyrimo dalyvio (H) atsakymai**1. Koks Jūsų išsilavinimas/kvalifikacija?**

Aukštasis koleginiis. Socialinis darbas.

2. Kiek metų dirbate socialinį darbą?

8 metus

3. Koks jūsų darbo krūvis (etatas ar etato dalis) ?

Šiuo metu 0,75, prieš tai buvo 0,5.

4. Papasakokite, kaip Jūsų įstaigoje yra organizuojamas darbo procesas? Kas už jį atsakingas?

Už organizavimą atsakingas seniūnas, tačiau labai gaila, bet socialiniais reikalais jis palyginti mažai domisi. Man tenka daug kur vienai spręsti iškilusius sunkumus. Aišku apsitariame, tačiau palaikymo turiu mažai. Kas liečia prašymų priėmimus, kompensacijų priėmimus, maisto dalinimą tai yra numatyti laikotarpiai kada ir kaip vyksta. O kasdieninės situacijos organizuojamos čia ir dabar.

5. Kaip paskirstomos numatytos užduotys?

Numatytas užduotis pirmiausia dirbu pagal pareigybę. Ji pas mus labai plati, įeina daug funkcijų už kurias esame atsakingos.

6. Kaip, Jūs vertinate bendradarbiavimo procesą organizuojant socialinį darbą seniūnijoje?

Jeigu jis vykėtų sklandžiai vertinčiau labai gerai. Aišku turime 5 seniūnaičius, bendruomenes. Jos prisideda. Labai geranoriški seniūnaičiai padeda ir nuvažiuoti iki žmonių. Tačiau kas liečia bendradarbiavimą su kitomis institucijomis, tai jau sudėtingiau. Visi tik nuo savęs stūma ir tikisi, kad kaimo socialinis darbuotojas viską išspręs, nuveš, padarys. Čia gal iš seniau tas požiūris likęs, nors ir dabar daug nesupranta tikrosios socialinio darbuotojo veiklos.

7. Kas lemia sėkmingą komandos subūrimą?

Vadovo požiūris.

8. Kam, kiek kartų ir kaip turite atsiskaityti už atliktus darbus?

Tiesiogiai seniūnui. Kartą į mėnesį pateikiame atliktų darbų, įvykdytų užduočių ataskaitą. Išsikeliami kitam mėnesiui. Metų gale pateikiame ataskaitą savivaldybei.

9. Kaip prižiūrima Jūsų vykdoma veikla?

Kai jau būname apsitarę kas ką darys, kai žinau kokius darbus turiu atlikti ir iki kada, tuomet tokios priežiūros kaip ir nėra. Aš pati tikslingai susiplanuoju važiavimus, aplankymus, prašymų priėmimus, pasiskiriu valandas kada priimti žmones ir panašiai. Daug bendraujame pasitariame su Utenos rajono savivaldybės socialinių reikalų skyriaus vedėja dėl įvairių užduočių problemų. Kartą per ketvirtį susitinkame, aptariame sunkumus. Ji pateikia požiūrį ir sprendimus, kurie priimami savivaldybėje.

10. Kiek laisvės, Jūs kaip socialinis darbuotojas, turite priimdami sprendimus seniūnijoje?

Pagal man suteiktas kompetencijas, kurios apibrėžtos darbo sutartyje galiu veikti laisvai. Kas mėnesį organizuojamuose paramos komisijose mano sprendimai dėl paramos gavėjų būna priimami svariai. Tačiau būna situacijų, kai mano kai į mano, kaip socialinio darbuotojo požiūrį ir nuomonę būna nekreipiama dėmesio, ar neatsižvelgiama.

11. Kokios pagalbos sulaukiate jeigu kyla konfliktai ar sunkumai darbe? Kokios pagalbos tikėtumėtės ir iš ko sprendžiant sunkumus darbe?

Didelių konfliktų iki šiol pavyko išvengti. Sunkumus ar nesutarimus padeda išspręsti seniūnas ir kolegos, daug tariamės su socialinių reikalų ir sveikatos apsaugos skyriaus vedėja.

12. Kaip Jūsų seniūnijoje sprendžiami sudėtingi atvejai?

Organizuojamas susirinkimas, kur aptariamos sudėtingos situacijos, esant poreikiui pasitelkiama kitų institucijų pagalba.

13. Kokiais būdais, priemonėmis socialinio darbuotojo saugumu rūpinasi įstaigos vadovai ar vietos savivalda?

Jokiais. Kiek metų dirbu, tai turėjome tik vienus dėl savigynos. Labai mažai mokymų mums patiems, kaip visada trūksta finansavimo. Mes esame tikrai užmiršti, į mus nekreipiamas dėmesys, o rezultatų reikalaujama didelių. Dėl sveikatos jokių saugumo priemonių neturime, tik tiek, kiek nusiperkame patys.

14. Kokias saugumo priemones Jus pats(-i) naudojate savo darbe?

Pati prašausi pagalbos, ir tik geranoriškumo dėka prisišaukiu palydėti iki žmonių, nueiti, padėti. Pasakau kolegoms į kurią šeimą vykstu kad žinotų.

15. Kiek kitos institucijos įsitraukia į pagalbos procesą?

Lankomosios priežiūros darbuotojo neturime. Labai sunku atstumai dideli, vienišų, senų asmenų daugėja. Gerai, kad yra įstaigos, kurios teigia apgyvendinimą, tačiau juk ne visi patalpinami,. Ne visi turi artimuosius. Kai kuriems tiesiog reikia padėti apsipirkti, malkų atsinešti į namus ir pan. Labai keistas požiūris, kai paslaugų poreikis didžiulis, teikti prašymai žmogui dirbti, tačiau savivaldai atrodo, kad nereikia. Todėl labai sunku, ir realiai, net neįmanoma suteikti pagalbos, paramos visiems gyventojams.

16. Ar kasdieninės socialinio darbuotojo nesaugumo problemos pasiekia vadovus? Ar apie tai diskutuojate, keliate klausimus?

Jeigu realiai pasiektų, manau nebūtų tokia situacija, kai Utenos rajone tik dvi seniūnijos turi lankomosios priežiūros darbuotojus, kai mes visos važinėjame savo transportu, kai vežame neįgalius, vienišus asmenis darytis kad ir paso, ir niekam tai nerūpi. Nors seniūnijų seniūnai ir pateikia problemas, tačiau dėl to mažai naudos.

17. Kokie, Jūsų manymu, esminiai trukdžiai kyla organizuojant socialinį darbą seniūnijoje?

Kuro stoka, transporto organizavimas, etato įsteigimas, atmetinis požiūris, paslaugų prieinamumas atokiai gyvenantiems asmenims, pavėžėjimo paslaugų organizavimas ir suteikimas.

18. Kaip įveikiate sunkumus? Kas padeda juos įveikti?

Stengiuosi konsultuoti, ieškotis patarimų. Taip pat šeima padeda, nuramina, kad tai ne mano vienos turėtų būti atsakomybė. Aišku daug problemų iškeliau ir seniūnui, prašau jas perduoti ir administracijos vadovams.

19. Kaip manote kas užtikrintų sėkmingą socialinio darbo organizavimą seniūnijoje? Kas prie to dar galėtų prisidėti?

Čia gal pradėti reikėtų nuo Lietuvos, įstatymų, požiūrio seimo narių, ministro. Juk visa sistema, organizavimas, procesas vyksta nuo aukščiausių institucijų. Didesnis kitų institucijų indėlis į socialines problemas, finansavimas etato įkūrimui, tiek lankomosios priežiūros, tiek etato seniūnijoje atskirai. Čia jau aišku prisideda pačios rajono savivaldos požiūrio supratimas į realių situaciją.

20. Jūsų nuomone, ką reikėtų tobulinti socialinio darbo organizavime seniūnijoje?

Didinti socialinių darbuotojų skaičių, nes kaimo seniūnijose ypač daug problemų, kur reikalinga socialinė parama ir pagalba. Transporto organizavimas, pavėžėjimo įsteigimas rajone, paslaugų prieinamumas kaimo seniūnijose.