

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS  
SOCIALINIŲ TECHNOLOGIJŲ FAKULTETAS  
EDUKOLOGIJOS IR SOCIALINIO DARBO INSTITUTAS**

**DAIVA DOVIDAITIENĖ  
SOCIALINIO DARBO MAGISTRATŪROS IŠTĚSTINĖS  
STUDIJS**

**SOCIALINIO DARBUOTOJO, DIRBANČIO SU  
SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMIS, VEIKLOS  
EFEKTYVUMĄ RIBOJANTYS VEIKSNIAI**

**Magistro baigiamasis darbas**

Darbo vadovė: *lekt. dr. Raminta Bardauskienė*

Vilnius,  
2015

# TURINYS

<b>ĮVADAS .....</b>	<b>5</b>
<b>1. SOCIALINIO DARBUOTOJO, DIRBANČIO SU SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMA, VEIKLOS EFEKTYVUMAS.....</b>	<b>10</b>
1.1. Veiklos efektyvumo samprata .....	10
1.2. Socialinio darbuotojo kompetencijos ir veikla dirbant su socialinės rizikos šeimomis 14	
1.3. Socialinio darbuotojo veiklos teisinis reglamentavimas.....	19
<b>2. SOCIALINIO DARBO SU SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMIS, KURIŲ VAIKAMS NUSTATYTA LAIKINOJI GLOBA (RŪPYBA) SPECIFIKA.....</b>	<b>26</b>
2.1. Vaiko laikinosios globos (rūpybos) samprata .....	26
2.2. Socialinio darbuotojo veikla vaikui nustačius laikinąją globą (rūpybą).....	28
<b>3. SOCIALINIO DARBUOTOJO, DIRBANČIO SU SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMIS, VEIKLOS EFEKTYVUMĄ RIBOJANČIŲ VEIKSNIŲ TYRIMO METODOLOGIJA .....</b>	<b>32</b>
3.1. Tyrimo mokslinė problema.....	32
3.2. Tyrimo metodologija.....	33
<b>4. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ, DIRBANČIŲ SU SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMIS, VEIKLOS EFEKTYVUMĄ RIBOJANČIŲ VEIKSNIŲ TYRIMO REZULTATAI IR JŲ ANALIZĖ.....</b>	<b>40</b>
4.1. Neefektyvios socialinių darbuotojų veiklos atvejai .....	41
4.1.1. Dokumentų analizė.....	41
4.2. Interviu duomenų analizė .....	45
4.2.1. Socialinės veiklos efektyvumo samprata .....	45
4.2.2. Socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą riboję veiksniai konkrečiais atvejais.....	47
4.2.3. Socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą ribojantys veiksniai, jų priežastys ir įtaka socialinės veiklos efektyvumui.....	51
<b>IŠVADOS .....</b>	<b>62</b>
<b>REKOMENDACIJOS.....</b>	<b>64</b>
<b>LITERATŪRA.....</b>	<b>65</b>
<b>SANTRAUKA .....</b>	<b>68</b>
<b>PRIEDAI.....</b>	<b>72</b>

## LENTELĖS

- 1 lentelė. Socialinių darbuotojų samprata apie veiklos efektyvumą
- 2 lentelė. Kategorija „Išteklių panaudojimas“
- 3 lentelė. Kategorija „Veiklos efektyvumą konkrečiais atvejais riboję veiksniai“
- 4 lentelė. Socialinių darbuotojų nuomonė apie veiklos efektyvumą ribojančius veiksnius ir šių veiksnių priežastinį pagrindą
- 5 lentelė. Kategorija „Individualūs veiklos efektyvumą ribojantys veiksniai“
- 6 lentelė. Kategorija „Veiklos efektyvumą ribojantys šeimos ir aplinkos veiksniai“
- 7 lentelė. Kategorija „Organizaciniai veiklos efektyvumą ribojantys veiksniai“

## **PAVEIKSLAI**

1 paveikslas. Efektyvumas versle ir socialinių paslaugų sferoje: panašumai ir skirtumai

2 paveikslas. Savivaldės sistemos

3 paveikslas. Socialinių paslaugų šeimai sistema

4 paveikslas. Pagalbos vaikui, kuriam nustatyta laikinoji globa, sistema

5 paveikslas. Duomenų rinkimo metodai

## ĮVADAS

**Mokslinė tyrimo problema.** Šiuolaikinėje visuomenėje socialinės atskirties mažinimo poreikis yra labai svarbus, reikalaujantis naujų išteklių bei pokyčių socialinės gerovės kūrimo. Lietuvos Respublikos Konstitucijoje įtvirtinta nuostata, kad valstybė saugo ir globoja šeimas, auginančias vaikus namuose ir teikia joms paramą (LR Konstitucija, 1992). Lietuvoje šeimos politika reglamentuota įstatymais, kurie turi užtikrinti šeimos ir jos reikšmės visuomenėje stiprinimą, šeimos narių tarpusavio atsakomybę už šeimos išsaugojimą ir vaikų auklėjimą, galimybę visiems šeimos nariams tinkamai įgyvendinti savo teises ir apsaugoti nepilnamečius vaikus nuo netinkamo kitų šeimos narių bei kitų asmenų ar kitokių veiksnių įtakos. Socialinės rizikos šeimos, auginančios vaikus, reikalauja valstybės investicijų, norint išsaugoti vaikų teisę augti jiems natūralioje šeimos aplinkoje.

Lietuvoje nuo 2007 metų funkcionuoja pagalbos vaikui šeimos aplinkoje sistema: su šeimomis, negebančiomis tinkamai rūpintis vaikais, dirba profesionalūs socialiniai darbuotojai, pagalba šeimoms teikiama socialinėmis paslaugomis, siekiant atstatyti tėvų gebėjimus ir galimybes savarankiškai rūpintis vaikais, šeimos gyvenimu, dalyvauti visuomenės gyvenime. Socialinių paslaugų sistema, turinti užtikrinti socialinės rizikos šeimų gebėjimą savarankiškai funkcionuoti socialinėje aplinkoje, veikia nepakankamai efektyviai. Šeimos, nors ir gaudamos profesionalias socialines paslaugas, nesugeba užtikrinti vaikams saugios ir sveikos aplinkos ir dėl to vaikus tenka paimti iš šeimos.

Šalyje vykstant vaikų globos deinstitutionalizacijos procesui, labai svarbu vaikus išlaikyti šeimoje, o vaikams nustačius laikinąją globą, kuo skubiau padėti tėvams atstatyti gebėjimą ir galimybes patiems auginti ir auklėti vaikus bei sudaryti sąlygas vaikams grįžti į šeimą. Statistiniai duomenys rodo, kad vaikų, paimamų iš šeimų dėl nepalankių jų vystymuisi sąlygų, skaičius ženkliai nemažėja, o daugumai laikinai globojamų (rūpinamų) vaikų tėvams teikiamos socialinės paslaugos nėra efektyvios ir veiksmingos, todėl tėvams neterminuotai apribojama tėvų valdžia, vaikams nustatoma nuolatinė globa (rūpyba). A. Guogis (2005) akcentuoja, kad socialinės paslaugos turi būti organizuojamos orientuojantis į mažiausias sąnaudas, siekiant optimaliausio socialinių paslaugų teikimo rezultato. Nepaisant sukurtos socialinės pagalbos šeimai sistemos, socialinis darbuotojas pagalbos šeimai, iš kurios paimti vaikai, procese susiduria su veiksniais, kurie apsunkina jo veiklos efektyvumą siekiant geriausio rezultato, todėl pasirinkta būtent ši tyrimo kryptis ir probleminis klausimas, kuriuo siekiama atsakyti, kokie veiksniai riboja socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą.

**Mokslinis tyrimo aktualumas ir naujumas.** Siekiant užtikrinti vaikų iš socialinės rizikos šeimų teisę augti savo šeimoje, nuo 2007 metų sausio mėnesio Lietuvoje įsteigtos

socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, pareigybės. Socialinėms rizikos šeimoms bei jose augantiems vaikams pradėtomis teikti socialinėmis paslaugomis buvo tikėtasi sumažinti netekusių tėvų globos vaikų skaičių dėl nesaugių ir nepalankių sąlygų jų šeimose. Socialinių paslaugų sistema socialinės rizikos šeimoms yra teisiškai reglamentuota, yra sukurtas pagalbos šeimai, kurios vaikams nustatyta laikinoji globa (rūpyba), mechanizmas, tačiau praktika, atlikti tyrimai bei statistiniai duomenys rodo, kad sukurta pagalbos socialinės rizikos šeimoms sistema funkcionuoja nepakankamai efektyviai, netekusių tėvų globos vaikų skaičius dėl nepriežiūros, tėvų girtavimo, smurto ar kitų pavojų vaikams nemažėja, o vaikams dėl šių priežasčių nustačius laikinąją globą (rūpybą), socialinėmis paslaugomis daugumoje atvejų nepavyksta įtakoti šeimos teigiamiems pokyčiams, dėl neveiksmingų bei neefektyvių socialinių paslaugų užkertamas kelias vaikams grįžti į tėvų šeimą.

LR Vaiko teisių kontrolieriaus įstaiga, atikusi tyrimą dėl socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo socialinės rizikos šeimoms problemų, pateikė išvadą, kad netenkančių tėvų globos vaikų skaičius nemažėja ir kad socialinis darbas su vaiko tėvų šeima vykdomas formaliai, neieškoma realių galimybių vaiko šeimai suteikti daugiau specialiųjų paslaugų, neusuteikiama šeimai reikiama pagalba šalinant vaiko laikinosios globos (rūpybos) nustatymo priežastis, kad vaikas galėtų sugrįžti į šeimą (P a ž y m a dėl tyrimo, 2012-09-11).

2013 m. gegužės 2 d. viešoji įstaiga „Europos socialiniai, teisiniai ir ekonominiai projektai“ pagal 2012 m. gruodžio 20 d. pagrindinę sutartį Nr. 517-12-PEST su Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija ir Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija pateikė tyrimo „Paslaugų infrastruktūros tobulinimo galimybės siekiant šeimos gerovės“ atsakaitą, kurioje pažymima, kad paslaugų tinklas vaikams ir jų šeimoms šalyje nėra išplėtotas, šeimos laiku negauna reikiamos socialinės pagalbos ir vaikai patenka į vaikų globos namus. Pažymyje akcentuojama, kad institucinė vaikų globa socialinių investicijų požiūriu yra labai neefektyvi dėl išlaidų bei dėl menkos gražos, pasireiškiančios sunkia buvusių vaikų globos namų auklėtinių socializacija. Ataskaitoje pažymima, kad institucinės vaikų globos atvejų skaičių sąlygoja nepakankama pagalba šeimoms ir kad socialinių paslaugų veiksmingumą sąlygoja jų kompleksiskumas, savalaikiškumas, klientų motyvavimas, socialinio darbuotojo profesionalumas, vertybinės nuostatos, riboti institucijų žmogiškieji išteklių.

Lietuvoje keičiantis ekonominėms aplinkybėms atsiranda poreikis socialines paslaugas organizuoti pasitelkus ekonominį racionalumą. Šalyje nėra sukurta socialinių paslaugų efektyvumo vertinimo sistema, neparengtos socialinių paslaugų kokybės, efektyvumo bei veiksmingumo vertinimo metodikos. Nemažėjant netekusių tėvų globos vaikų skaičiui, socialinių paslaugų sistemos spragos, teikiant socialinę pagalbą šeimoms, iš kurių paimti vaikai,

tampa svarbiu pretekstu išsiaiškinti priežastis, kas kliudo efektyviai socialinio darbuotojo veiklai pagalbos šeimai procese.

Socialinio darbo su socialinės rizikos šeimomis tematika rašė Lietuvos mokslininkai Grigas (2003), Poviliūnas (2001, 2003), Rimkutė (2003), L. Žalimienė (2003, 2004) V. Ivanauskienė (2007), I. Leliūgienė (2003, 2005). L. Danusevičienė (2007), ir kiti, užsienio autoriai Kieran O'Hagan (1997), C. Sutton (1999), Louise C. Jonson (2001), A. A. Kozlov (2007). Socialinių darbuotojų kompetencijų, reikalingų teikiant paslaugas socialinės rizikos šeimoms, pagrindimo problemą analizavo magistrantė E. Končiuvienė (2009), socialinio darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, kritiškai reflektuotą ir suvoktą socialinių paslaugų teikimo patirtį savo darbe nagrinėjo magistrantė R. Motiečienė (2010), socialinės rizikos šeimos konstravimo socialinio darbo praktikoje problematiką tyrė magistrantė D. Lapinskytė (2013). Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybių Lietuvoje bei socialinių paslaugų teikimo vertinimo kriterijų temą nagrinėjo A. Guogis (2005), socialinių darbuotojų veiklos optimizavimo, dirbant su socialinės rizikos šeimomis, problemą nagrinėjo magistrantė H. Neifeld (2010), kuri atkreipė dėmesį į socialinio darbuotojo, dirbančio su socialinės rizikos šeimomis, veiklos efektyvumą. Iki šiol Lietuvoje nebuvo atliktas socialinių darbuotojų, dirbusių su socialinės rizikos šeimomis vaikams nustačius laikinąją globą, nuomonės tyrimas dėl teikiamų paslaugų efektyvumo vertinimo.

Atliktas tyrimas, kuomet analizuojami konkretūs vaiko globos nuo laikinosios iki nuolatinės atvejai bei socialinių darbuotojų, dirbusių su šių vaikų tėvų šeimomis iki neterminuoto tėvų valdžios apribojimo, refleksija padės pažvelgti iš socialinių paslaugų teikėjų pozicijos į esamas socialinių paslaugų sistemos spragas, kliudančias vaikams būti sugrąžintiems į šeimas.

**Tyrimo problema** – socialinis darbuotojas susiduria su tam tikrais veiksniais, kurie riboja jo veiklos efektyvumą.

**Tyrimo tikslas** – ištirti, kas trukdo socialiniam darbuotojui atlikti efektyvią veiklą teikiant socialines paslaugas šeimai, kurios vaikams nustatyta laikinoji globa (rūpyba).

**Tyrimo objektas** – veiksniai, ribojantys socialinio darbuotojo, dirbančio su socialinės rizikos šeimos, veiklos efektyvumą.

#### **Uždaviniai:**

1. Apibūdinti socialinio darbuotojo veiklos specifiką dirbant su socialinės rizikos šeimomis, kurių vaikams nustatyta laikinoji globa (rūpyba).

2. Atskleisti, kaip socialinis darbuotojas įvardija ir vertina jo veiklos efektyvumą ribojančių veiksnių priežastinį pagrindą ir šio pagrindo poveikį pagalbos šeimai procese siekiant gražinti vaikus į šeimą.

3. Nustatyti socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą ribojančius veiksnius socialinės pagalbos šeimai procese, siekiant pašalinti vaikų atskyrimo nuo šeimos priežastis.

#### **Tyrimo metodai:**

1. Mokslinės ir teisinės literatūros analizė.
2. Vaikų globos bylų (atvejų) analizė.
3. Interviu su socialiniais darbuotojais.
4. Duomenų interpretavimas.
5. Konceptualus duomenų pateikimas.

**Tyrimo imtis :** Išanalizuoti 5 vaikų nuolatinės globos bylose esantys dokumentai siekiant apibūdinti konkrečius nesėkmingos socialinio darbuotojo veiklos atvejus. Interviu metodu apklaustos 4 socialinės darbuotojos, dirbusios su šių vaikų šeimomis nuo laikinosios globos vaikams nustatymo iki neterminuoto tėvų valdžios apribojimo tėvams.

**Tyrimo teorinis reikšmingumas:** padės geriau suprasti priežastis, dėl ko vaikai negrįžta į šeimą po globos nustatymo, ką būtina keisti socialinio darbuotojo veikloje ar pačioje sistemoje, išsiaiškinti kliūtis, kurios neleidžia pasiekti geresnių rezultatų.

**Tyrimo praktinis reikšmingumas:** bus atkreiptas dėmesys į problemas, su kuriomis susiduria socialinis darbuotojas pagalbos šeimai prosese, tyrimo rezultatai gali padėti sukurti priemones, šalinančias socialinio darbuotojo veiklos trūkumus dirbant su globojamo(rūpinamo) vaiko šeima.

Tyrimo vadovautasi prielaida, kad socialinio darbo efektyvumo sampratos nebuvimas žemiausioje grandyje gali būti veiksniu, ribojančiu socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą.



## SAVOKŲ ŽODYNĖLIS

**Socialinės rizikos šeima** – šeima, kurioje auga vaikų iki 18 metų ir kurioje bent vienas iš tėvų piktnaudžiauja alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis ar toksinėmis medžiagomis, yra priklausomas nuo azartinių lošimų, dėl socialinių įgūdžių stokos nemoka ar negali tinkamai prižiūrėti vaikų, naudoja prieš juos psichologinę, fizinę ar seksualinę prievartą, gaunamą valstybės paramą panaudoja ne šeimos interesams ir todėl iškyla pavojus vaikų fiziniams, protiniams, dvasiniams, doroviniams vystymuisi bei saugumui. Socialinės rizikos šeimai priskiriama ir šeima, kurios vaikui įstatymų nustatyta tvarka yra nustatyta laikinoji globa (rūpyba) (LR Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

**Likęs be tėvų globos vaikas** - vaikas iki 18 metų, kuriam įstatymų nustatyta tvarka yra nustatyta laikinoji ar nuolatinė globa (rūpyba) (LR Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

**Vaiko laikinoji globa (rūpyba)** - laikinai be tėvų globos likusio vaiko priežiūra, auklėjimas, jo teisių ir teisėtų interesų atstovavimas bei gynimas šeimoje, šeimynoje ar institucijoje. Vaiko laikinosios globos (rūpybos) tikslas – gražinti vaiką į šeimą (LR Civilinio kodekso 3.253 str.)

**Vaiko nuolatinė globa (rūpyba)** - nustatoma be tėvų globos likusiems vaikams, kurie esamomis sąlygomis negali grįžti į savo šeimą, ir jų priežiūra, auklėjimas, teisių bei teisėtų interesų atstovavimas ir gynimas pavedamas kitai šeimai, šeimynai ar vaikų globos (rūpybos) institucijai (LR Civilinio kodekso 3.256 str.)

**Socialinės paslaugos** - paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime. Socialinių paslaugų tikslas – sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį (LR Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

**Vaiko teisių apsaugos skyrius** – savivaldybės administracijos struktūrinis padalinys, kurio paskirtis yra pagal kompetenciją įgyvendinti Jungtinių Tautų vaiko teisių konvencijos (Žin., 1995, Nr. [60-1501](#)) ir vaiko teisių apsaugą reglamentuojančių teisės aktų nuostatas, atstovauti vaiko teisėms ir teisėtiems interesams ir ginti juos teisės aktų nustatyta tvarka.

# 1. SOCIALINIO DARBUOTOJO, DIRBANČIO SU SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMA, VEIKLOS EFEKTYVUMAS

## 1.1. Veiklos efektyvumo samprata

Terminas „*efektyvumas*“ (ang. *efficiency*) kilęs iš lotynų kalboje naudojamo termino *effientia*, kurio pirminė reikšmė buvo „sugebėjimo kažką atitikti laipsnis“. XIX amžiaus viduryje terminas „*efektyvumas*“ pradėtas naudoti mechanikoje apibrėžti „naudingo atlikto darbo santykį su sunaudotu jam energijos kiekiu“.

*Efektyvumo* sąvoka plačiai naudojama ekonomikos moksle, tačiau pastaruoju metu ši sąvoka plačiai naudojama ir kitose srityse, pvz. politikoje, vadyboje ir kt. Pasak B. Galinienės ir kt. (2007), efektyvumo klausimas liečia visas verslo sferas: gamybos proceso efektyvumas, išteklių panaudojimo efektyvumas, vadovavimo sprendimo efektyvumas, teikiamų paslaugų efektyvumas, darbuotojų veiklos efektyvumas. Efektyvumo sąvoka gali būti vartojama ne viena prasme.

A. Bagdonas ir kt. (2000) *efektyvumą* siūlo apibūdinti kaip rezultatų pasiekimo laipsnį ir šiam terminui teikia sinonimą – rezultatyvumas bei siūlo rezultatyvumą nustatyti kaip faktinio rezultato santykį su planuotu rezultatu, išreikštu procentais.

Tarptautinių žodžių žodyne *efektyvumo* sąvoka aiškinama kaip rezultatų ir sąnaudų (lėšų, resursų, energijos) palyginimo laipsnis (Vaitkevičiūtė, 2007). J. Mackevičius ir kt. (2005) *efektyvumą* aiškina kaip racionalų lėšų gamybos ar prekybos procese cirkuliuojamą, duodantį teigiamą veiklos rezultatą, t. y. pelną, kuris būtinas gamybos proceso tęstinumui palaikyti.

Efektyvumas gali būti apibrėžiamas kaip išteklių panaudojimo lygis, garantuojantis maksimalų rezultatą (Lukaševičius ir kt., 2005); kaip būseną, kuomet bet kokios produkcijos gamybos kaštai yra minimalūs, o gaunama nauda maksimali (Newbold, 2005); kaip sunaudotas išteklių kiekis norint pasiekti organizacijos tikslus (Daft, 2009).

Pasak I. Murat ir kt. (2007), analizavusių veiklos vertinimo būdus ir metodus, yra sukurta daug metodų efektyvumui vertinti. S. Puškorius (2004) teigimu, vertinant ūkinės veiklos efektyvumą, išskirtini du aspektai: *kaštų efektyvumas* (rezultatai siejami su finansinių išteklių panaudojimu) ir *darbo efektyvumas* rezultatai palyginami su reikšmingiausiu produktyvumo veiksniu – personalo dydžiu). J. Deksnienės ir kt. (2007) teigimu, veiksnių lemiančių įmonės veiklą, nustatymas išlieka prioritetu vertinant ūkinės veiklos efektyvumą.

J. Mackevičiaus (2007) teigimu, *veiklos ekonominis efektyvumas* vertinamas tuo, kad kuo efektyviau yra naudojami ištekliai, tuo greičiau yra gaminama ir parduodama produkcija. Autorius įmonės veiklos efektyvumą lemiančius veiksnius skirsto į dvi grupes – tai vidaus

aplinkos veiksniai ir išorės veiksniai, iš kurių svarbesni yra vidiniai, nes jie kyla įmonės viduje ir tiesiogiai lemia įmonės veiklą.

Pasak E. Gimžauskienės (2007), veiklos vertinimo procesas yra nuolatinis periodiškai atsinaujinantis organizacijos veiklos rezultatų matavimas, kontrolė ir pritaikymas, o įmonės veiklos efektyvumas turi būti matuojamas ir pagal gautus matavimo rezultatus turi būti priimami sprendimai, tačiau ne visuose mokslininkų siūlomuose veiklos valdymo metoduose yra įrankių veiklos efektyvumui vertinti.

F. Franceschini, M. Galetto ir E. Turina (2013) teigimu, įmonės, kurios siekia stebėti jų tikslų įgyvendinimą, paskirstyti su tuo susijusius išteklius ir įgyvendinti valdymo strategiją, diegia veiklos vertinimo sistemas.

JAV mokslininkas P. F. Drucker (1999) teigia, kad valdymas ir vadyba yra būdingi bet kuriai organizacijai, ne tik verslo. Valdymas turi būti nukreiptas į organizacijos veiklos efektyvumą bei rezultatus. P. F. Drucker siūloma organizacijos valdymo strategija konstruojama organizacijos tikslų ir uždavinių pagrindu: pirmiausia nustatomi organizacijos tikslai ir uždaviniai ir pagal juos derinama išteklių ir struktūra. Organizacinė struktūra yra būdas padidinti efektyvumą ir produktyvumą.

A. Guogis (2003), analizuodamas Naujosios viešosios vadybos ir Naujo viešojo administravimo teorinius pagrindus ir jų praktinį taikymą Lietuvoje, vienu iš Naujosios viešosios vadybos principų viešajame sektoriuje taikant privataus sektoriaus verslo nuostatas, verslo techniką ir verslo vertybes, išskiria *veiklos efektyvumą* ir akcentuoja ekonominėmis prielaidomis ir požiūriais grindžiamų paslaugų teikimo alternatyvų paiešką kaip svarbią šių paslaugų produktyvumo padidinimo galimybę.

Teikiamų paslaugų, tame tarpe ir socialinių paslaugų, efektyvumas labai priklauso nuo jų administravimo. R. Petrauskienė (2005) teigia, kad socialinių paslaugų administravimo *efektyvumas gali būti vertinamas pagal tokius kriterijus* kaip:

- darbuotojų profesinis pasirengimas ir kompetencija,
- vietos bendruomenės aktyvinimas ir įtraukimas į socialinių paslaugų teikimą,
- bendradarbiavimas tarp atskirų institucijų,
- konkurencingumo skatinimas įtraukiant į paslaugų teikimo sistemą nevyriausybinį ir privatų sektorių,
- gerosios patirties sklaida ir taikymas praktikoje,
- racionalus išteklių panaudojimas, efektyviai skirstant ir panaudojant turimus materialiuosius ir žmogiškuosius išteklius.

A. Guogis (2005) pabrėžia, kad sąnaudos, išeiga ir pasekmės, taip pat ir santykiniai ekonomiškumo, efektyvumo, veiksmingumo, sąnaudų veiksmingumo kriterijai, kuriant

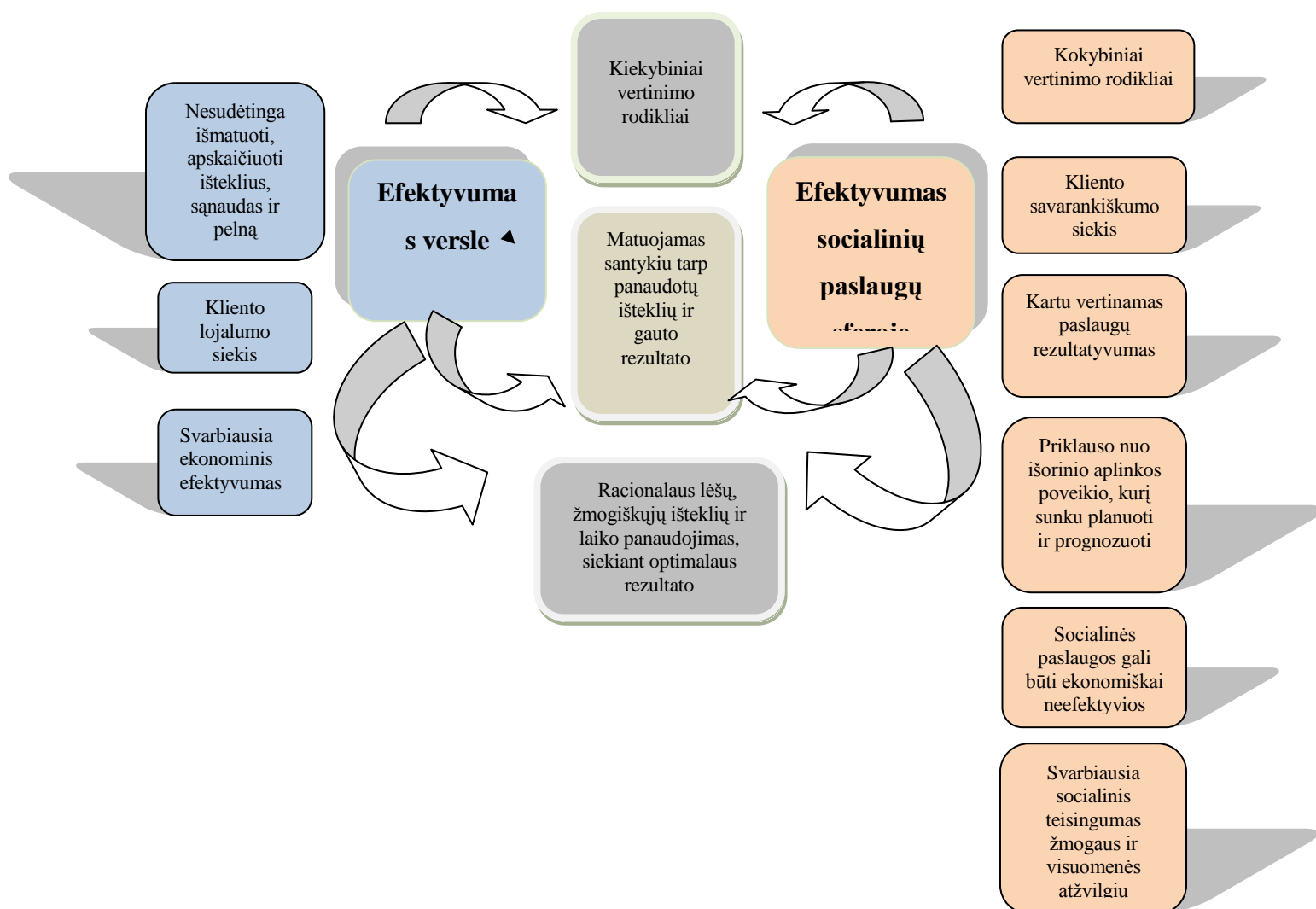
socialinių paslaugų veiklos vertinimo sistemą, turi būti išreikšiami *kiekybiniais rodikliais*, o veiklos vertinimo sistemoje turi būti įdiegti veiklos matavimo ir vertinimo, vertinimo metu gautos informacijos naudojimo mechanizmai bei procedūros, tačiau socialinių paslaugų organizavimui vertinti gali būti naudojami ir *kokybiniai vertinimo metodai*.

Efektyvumas versle ir socialinių paslaugų sferoje turi daug bendro: abejose sferose efektyvumas matuojamas santykiu tarp panaudotų išteklių ir gauto rezultato, efektyvumo siekis tiek versle, tiek teikiant socialines paslaugas grindžiamas racionaliu lėšų, žmogiškųjų išteklių, laiko panaudojimu siekiant optimalaus rezultato (1 pav.). Versle siekti efektyvumo ir jį vertinti yra paprasčiau dėl galimybės išmatuoti, apskaičiuoti išteklius, sąnaudas ir pelną. A. Guogis (2005) pažymi, kad nors socialinės paslaugos yra paslaugų rinkos dalis, socialinių paslaugų ekonominio efektyvumo vertinimas yra problematiškas. Dėl visuomenės įsipareigojimų, atsakomybės, socialinio darbo profesinės etikos bei kitų priežasčių kartais būtina teikti ekonominiu požiūriu neefektyvias paslaugas. Labai svarbus yra teikiamų socialinių paslaugų turinys, todėl, siekiant paslaugų efektyvumo, reikėtų numatyti, koks paslaugų paketas mažiausiomis sąnaudomis turės optimalų poveikį konkrečiam paslaugos gavėjui. Vertinant socialinių paslaugų efektyvumą labai svarbu vertinti ir paslaugų teikimo rezultatyvumą (naudą). Pasirinkti socialinių paslaugų išlaidų mažinimo prioritetus yra sudėtinga, nes paslaugos turi atitinkti individualius paslaugų gavėjo poreikius.

L. Žalimienė (2006) teigia, kad vadyba versle ir socialinių paslaugų sferoje skiriasi tuo, kad versle didžiausias dėmesys skiriamas efektyvumui, produktyvumui didinti ir pertekliui kurti, o socialinių paslaugų srityje nesukuriamas joks perteklius ar materialinė nauda (1 pav.). Pasak L. Žalimienės (2006), socialinių paslaugų pelnas galėtų būti traktuojamas kaip „pelnas“ visuomenei, nes suteiktos savalaikės, kokybiškos ir pakankamos paslaugos pagerins šeimų gyvenimo kokybę, bendruomenės saugumą, tai yra duos socialinę naudą, kuri matuojama žmogaus teisių užtikrinimu, šeimos santykių pagerėjimu, socialinės atskirties mažinimu, visuomenės stabilumo užtikrinimu, sumažėjusiu nusikalstamumu ir t. t. Teikiamos socialinės paslaugos gali būti ekonomiškai „nuostolingos“, bet būtinos. Nuostolingos, neekonomiškos, tačiau būtinos socialinės paslaugos nesuteikimas ar netinkamas jos teikimas, siekiant taupyti resursus, visuomenei gali kainuoti brangiau ateityje, kuomet daugės socialiai atskirtų, nesavarankiškų, pagalbos reikalingų žmonių. Socialinių paslaugų sektoriuje veiklos sėkmingumas ir efektyvumas priklauso nuo išorinės aplinkos poveikio (įvairių institucijų organizacijų, asmenų, vietinės valdžios vykdomos politikos, vietos bendruomenės, klientų artimųjų ir t. t.), kurį sunku planuoti ir prognozuoti. L. Žalimienė (2006) įvardija dar vieną skirtumą tarp efektyvumo verslo ir efektyvumo socialinių paslaugų srityse: verslo srityje klientų lojalumas yra labai svarbus įmonės veiklos efektyvumui ir pelningumui, o socialinių paslaugų

srityje kliento priklausomybė nuo paslaugų yra išpėjimas, kad teikiamos paslaugos neefektyvios, socialinio darbo tikslas – siekti, kad klientas taptų savarankiškas, nepriklausomas nuo teikiamų paslaugų - nepasiektas.

**1 pav. Efektyvumas versle ir socialinių paslaugų sferoje: panašumai ir skirtumai**



Sudaryta darbo autorės, remiantis A.Guogiu (2005), L.Žalimiene (2006)

Naujosios viešosios vadybos modelis ypač daug dėmesio skiria rezultatams ir asmeninei atsakomybei. Vienų iš ekonominių kokybės kriterijų laikomas „efektyvumas“ – veiksmingumo ir sąnaudų santykis, pageidaujama rezultatų lygio ir tam išieškotų pastangų bei kaštų santykis. Socialinių paslaugų teikimo trūkumus lemia jų teikimo fragmentiškumas, tęstinumo trūkumas, neatskaitomumas (neatsakingumas), neprieinamumas. Taip pat labai svarbūs veiksniai yra vidinės kliūtys (pavyzdžiui, žema socialinio darbuotojo motyvacija, nejautrumas kliento problemoms, nenoras padėti klientui) ar išorinės kliūtys (pavyzdžiui, informacijos pateikimo problemos). Socialinis darbuotojas veikloje su socialinės rizikos šeima tampa atvejo vadybininku: jis pats planuoja ir organizuoja savo veiklą su šeima, pats vertina

rezultatus ir teikia išvadą apie pokyčius. Nesant kontrolės mechanizmo, socialinės pagalbos šeimai procesas labai priklauso nuo socialinio darbuotojo vidinių nuostatų, vertybių, motyvacijos. Labai svarbus veiksnys socialinių paslaugų efektyvumui siekti yra socialinio darbuotojo gebėjimas planuoti savo veiklą, iškelti tikslus, numatyti kiekvienam klientui užduotis šiems tikslams pasiekti ir terminus šioms užduotims įgyvendinti. Socialinio darbuotojo veiklos sėkmė kiekvienu atveju turėtų būti apibrėžiama atsižvelgiant į tai, kiek iškelti tikslai buvo pasiekti.

*Apibendrinant galima teigti, kad mokslinėje literatūroje efektyvumas traktuojamas kaip santykis tarp pageidautinų veiklos rezultatų ir išteklių, panaudotų tiems rezultatams pasiekti, t. y. geriausių rezultatų pasiekimas mažiausiomis sąnaudomis arba išteklių panaudojimo veiksmingumas, kai norimas rezultatas pasiekiamas mažiausiomis įmanomomis sąnaudomis arba naudojant turimus išteklius pasiekiamas maksimalus įmanomas rezultatas.*

*Skirtumas tarp efektyvumo versle ir efektyvumo socialinių paslaugų srityje yra tas, kad socialinių paslaugų efektyvumas yra sunkiau išmatuojamas bei vertinamas dėl veiklos specifikos: socialinės paslaugos orientuotos į individualių žmogaus, šeimos poreikių patenkinimą, jos turi būti ne tik ekonomiškai efektyvios, bet ir socialiai teisingos žmogaus ir visuomenės atžvilgiu.*

## **1.2. Socialinio darbuotojo kompetencijos ir veikla dirbant su socialinės rizikos šeimomis**

Socialinis darbuotojas – tai specialistas, kurio veiklos tikslas yra sustiprinti šeimos sugebėjimus prisitaikyti prie aplinkos, padėti šeimai integruotis į visuomenę, skatinti visavertį šeimos funkcionavimą, atskleidžiant reikalingus šeimai vidinius ir išorinius išteklius, juos veiksmingai, koordinuotai panaudojant. Šio tikslo realizavimui yra būtinas tinkamas socialinio darbuotojo profesinis pasirengimas ir kompetencija. Socialinio darbuotojo profesinis pasirengimas ir kompetencija, pasak R. Petrauskienės (2005), taip pat yra vienas iš svarbesnių socialinių paslaugų administravimo efektyvumo vertinimo kriterijų.

Socialinės rizikos šeimos priskiriamos socialinės rizikos grupei dėl neatitikimo visuotinai nustatytoms normoms, patiriamų sunkumų, kurių nėra pajėgios išspręsti savarankiškai, nedalyvavimo visuomenės veikloje (Kondrotaitė G., 2006). Socialinis darbuotojas, dirbdamas su socialinės rizikos šeima, savo veikloje turi vadovautis sisteminiu požiūriu, kad šeima, ją supanti aplinka ir santykiai tarp šeimos ir aplinkos sudarytų vieningą visumą.

Socialinio darbuotojo kompetencija yra svarbiausias veiksnys, lemiantis jo veiklos efektyvumą ir veiksmingumą dirbant su socialinės rizikos šeima, siekiant įgalinti šeimą savarankiškai funkcionuoti socialinėje aplinkoje.

*Kompetencija* (lot. *competere* - „sutapti“) reiškia gebėjimą atlikti tam tikrą veiklą. J. Kasiulis ir V. Barvydienė (2004) *kompetenciją* apibrėžia kaip žinių ir įgūdžių derinį bei sugebėjimą juos pritaikyti konkrečioms aplinkybėms. Tai „vadybos funkcijų atlikimas, atsižvelgiant į aplinkos bei situacijos apribojimus“.

Vadybos požiūriu *kompetencija* reiškia absoliutų sugebėjimą atlikti konkretų darbą pagal numatytus standartus. Tai tam tikras elgsenos repertuaras, kuris leidžia konkrečioje organizacijoje adekvačiais būdais pasiekti efektyvumo, siekiant strateginių organizacijos tikslų (Vadovo pasaulis, 2008).

B. Martinkus, B. Neverauskas ir A. Sakalas (2002) išskiria šias *kompetencijų rūšis*:

- *asmeninė* – asmens išsivystymas, bendravimas su žmonėmis, kolektyvu. Ši kompetencijos rūšis apima tokius gebėjimus, kaip komunikavimas ir kooperavimas, sugebėjimas deleguoti, kūrybiškumas, stabilumas ir pasitikėjimas savimi, sugebėjimas dirbti komandoje ir sugebėjimas intensyviai dirbti.
- *socialinė* – mokėjimas dirbti su bendradarbiais, vadovais, klientais, sugebėjimas sukurti atitinkamą organizacijos klimatą. Taip pat tai sugebėjimas pateikti save, kontaktuoti, lanksčiai derėtis, kooperuoti, išdėstyti savo nuomonę, klausti.
- *metodinė* – sugebėjimas gauti informaciją, perdirbti, įvertinti ir pateikti pasiūlymus būsimai veiklai gerinti, dalyvavimas socialiniuose procesuose. Šiai kompetencijai būtinas sugebėjimas spręsti problemas, analitinis mąstymas, tikslo suvokimas, sugebėjimas planuoti, analizuoti rezultatus, individualaus ir grupinio darbo technikos išmanymas, organizacijos vystymas.
- *profesinė* – apima visas žinias, pasirengimą, reikalingą konkrečioms profesiniams uždaviniams atlikti. Šiai kompetencijai privalomos dalykinės žinios, specialybinė patirtis, taikymo patirtis, dalykiniai įgūdžiai.
- *valdymo* – savo darbo srities, organizacijos valdymas, organizacijos rezultatų užtikrinimas, inovacijos, strateginis mąstymas ir planavimas, bendradarbių skatinimas.

S. Daukilas (2001) profesinę kompetenciją sieja su gebėjimu realiai atlikti tam tikras užduotis konkrečiose veiklos srityse ir išskiria tokias profesinės kompetencijos sudaromąsias dalis, kaip:

- *Dalyko (techninė – technologinė)* - pasižymi tam tikrų profesinių žinių, mokėjimų ir įgūdžių įvaldymo lygiu ir sugebėjimu juos taikyti praktiškai.

- *Socialinė* - apjungia visus socialinius procesus, vertybes, socialinės elgsenos įgūdžius, pareigų ir atsakomybės suvokimą.
- *Strateginė (planavimo)* - įgalina racionaliai planuoti veiklą ir profesinę karjerą, visapusiškai ir kompleksiskai vertinti įvairių veiksnių įtaką veiklos rezultatams. Strateginė kompetencija yra itin svarbi, integruojanti įgūdžius bei veiklos procesą, visus socialinius santykius ir administravimo funkcijas.

Socialinių paslaugų efektyvumui itin didelę įtaką turi socialinio darbuotojo profesionalumas, jo asmeninės savybės, vertybės ir įgūdžiai. Socialinių paslaugų efektyvumui, pasak A. Guogio (2005), įtaką taip pat gali daryti ne tik socialinio darbuotojo kvalifikacija, bet ir jo etinės savybės.

A. A. Kozlov (2007) išskiria bendras (nepriklausančios nuo veiklos specifikos) ir specifines socialinio darbuotojo profesionalumo charakteristikas ir akcentuoja, kad socialinio darbuotojo veiklos profesionalumas – tai aukšta profesinė kvalifikacija ir kompetencija, profesinių įgūdžių ir mokėjimų, šiuolaikiškų profesijos uždavinių sprendimo algoritmų ir būdų įvaldymas, kuris sutelkia šią veiklą atlikti kuo *efektyviau*. Socialinis darbuotojas kaip profesionalas turi turėti aukštą profesinei veiklai svarbių savybių, asmeninių dalykinių savybių išvystymo lygį, taip pat labai svarbu yra jo motyvacinė sritis ir vertybinės orientacijos, siekių griežtumas, kas lemia teigiamą specialisto tobulėjimą.

Kieran O'Hagan (1997) teigia, kad dirbant su socialinės rizikos šeimomis socialinio darbuotojo kompetencijos atsiranda ir gali būti pagrįstos tik pritaikius žinias, vertybes ir įgūdžius, o praktinė socialinio darbuotojo veikla dirbant su problemų turinčiomis šeimomis laikoma kompetentinga, jeigu ji grindžiama vertybėmis, yra tinkamai atliekama ir paremta žiniomis, kritine analize ir refleksija.

H. Zatrow (1999) nuomone, profesionalus socialinis darbuotojas, dirbantis su šeima ir padėdamas jai siekti planingo teigiamo pokyčio, turi turėti ir gebėti taikyti tokius įgūdžius, kaip iškelti klausimus, surinkti ir įvertinti duomenis, planuoti ir sudaryti sutartį, numatyti galimas intervencijas, pasirinkti ir įgyvendinti tinkamą veiksmų planą, taikyti reikiamus mokslinio tyrimo metodus patikrinant ir įvertinant rezultatus, remtis naujausiomis mokslinėmis žiniomis, užbaigti.

Socialinio darbuotojo veikla reglamentuota įstatymų, teikiant socialines paslaugas privalu laikytis tam tikrų socialinių paslaugų teikimo principų. L. Žalimienė (2003) išskiria šiuos Lietuvoje taikomus socialinių paslaugų teikimo *principus*:

- *savanoriškumo* – kiekvienas socialinių paslaugų gavėjas apsisprendžia priimti socialines paslaugas.
- *adekvatumo* – kliento įvertinimo poreikis turi atitikti esamą kliento situaciją.



- *savipagalbos skatinimo* – siekiama socialinių paslaugų gavėjų nelaikyti pasyviais klientais, skatinti jų savarankiškumą bei savipagalbą.
- *holistinis požiūris* – socialinis darbuotojas, vertindamas socialinių paslaugų poreikį, turi gebėti rinkti ir analizuoti visą informaciją apie kliento aplinką, kurioje jis gyvena, apibrėžti situaciją, kurią klientas patiria ir, atsižvelgdamas į visumą, parinkti jam būtinas socialines paslaugas.
- *lankstumo* – pastebėjus pokytį kliento aplinkoje, būtina lanksčiai reaguoti ir keisti pagalbos formas.
- *tęstinumo* – šis principas akcentuoja, kad teikama socialinė pagalba nėra vienkartinė, socialinių paslaugų gavėjas įgyja pasitikėjimą socialinių paslaugų teikėju ir pats siekia pokyčio asmeniniame gyvenime.
- *normalizavimo* – teikiamos socialinės paslaugos turi užtikrinti asmens gebėjimą gyventi normalesnį gyvenimą pagal savo galimybes, jam teikiamos socialinės paslaugos turi ugdyti socialinius asmens įgūdžius, o ne juos mažinti.
- *bendradarbiavimo* – akcentuoja socialinių paslaugų gavėjo, kaip lygiavertiško partnerio įsitraukimą į socialinių paslaugų teikimo procesą.

Socialinio darbuotojo profesinė veikla susideda iš *išorinės* ir *vidinės* veiklos. Išorinė veikla – tai bendradarbiavimas, organizavimas, vadovavimas – yra labai svarbūs, tačiau ne mažiau svarbi yra socialinio darbuotojo vidinė veikla – mąstymas, emocijos, interesai, poreikiai, vertybinės nuostatos, nes visa tai turi įtakos įgalinant kliento sistemą, atskleidžiant ir tiriant kliento problemų priežastis, ieškant problemų sprendimo būdų, stiprinant vidinius išteklius, asmenybės vystymą. Socialinių paslaugų kokybei yra labai svarbios ne tik socialinių darbuotojų žinios ir įgūdžiai, kuriuos jie gali įgyti studijuodami bei atlikdami praktinį darbą, bet ir pati socialinio darbuotojo asmenybė, jo vertybių sistema, santykiai su savimi ir aplinka (Jovaiša L., 1999).

L. Žalimienės (2003) nuomone, socialinis darbuotojas, žinodamas klientų poreikius ir turimus išteklius, teikiant socialines paslaugas gali ieškoti būdų iš turimų išteklių patenkinti nustatytus poreikius, numatyti, kokie papildomi ištekliai gali būti įtraukti, kokie poreikiai gali būti tenkinami vėliau.

Pasak L. C. Jonson (2003), prevencinė strategija turi būti nukreipta į ilgalaikę asmens ir visuomenės kaitą, tačiau tam būtinos trumpalaikės ir laiku panaudotos priemonės, tai yra greita ir neatidėliotina pagalba šeimai krizinių išgyvenimų metu.

Darbas su socialinės rizikos šeima turi būti planuojamas, o planas turi būti orientuojamas į tris sritis:

- vaiko saugumą,
- vaiko gerovę
- šeimos efektyvų funkcionavimą.

Konkrečių priemonių planas sudaromas atsižvelgiant ir įvertinat šeimos stipriąsias puses ir turimus pagalbos resursus bendruomenėje. Socialinis darbuotojas šeimai teikia *emocinę* pagalbą (išklauso, palaiko emociškai, atjaučia, įvertina pastangas), suteikia konkrečią informaciją apie tai, kur kreiptis, kokia parama gali būti suteikta, kokie yra pagalbos būdai, kokios paslaugos ir kokiomis sąlygomis gali būti teikiamos, padeda šeimai realiai įvertinti situaciją ir suprasti, kokia jų reali buitinė, ekonominė padėtis, padeda šeimai įvertinti realią psichologinę situaciją, teikia finansinę paramą, pagalbą atliekant konkrečius darbus (apsiperkant, mokant mokesčius, nuvežant pas gydytojus ir pan.).

Siekiant efektyvesnės veiklos socialinės pagalbos šeimai procese, socialinis darbuotojas turi gebėti įvertinti galimus pagalbos šeimai išteklius, gebėti bendradarbiauti ir veikti kartu su daugeliu žmonių ir institucijų. Sistemos viduje ar tarp sistemų gali būti bendradarbiavimo, derybiniai ar konfliktiniai ryšiai, apsunkinantys socialinio darbuotojo veiklą ir mažinantys veiklos efektyvumą.

I. Dirgėlienė, A. Kiaunytė (2005), analizuodamos supervizijos taikymo galimybes Lietuvos socialinio darbo kontekste, pažymi, kad socialinis darbas vyksta sudėtingoje, nuolat besikeičiančioje aplinkoje, socialiniams darbuotojams svarbi profesinė kompetencija, kurios bruožai yra konceptualumas (profesinių žinių įsisavinimas), instrumentinė veikla (profesinių įgūdžių įgijimas), integravimas (gebėjimas derinti teorines žinias su praktika). Socialinis darbuotojas turi gebėti veikti turint žinių, organizuoti socialinio darbo procesą su klientu, nustatant ir įvertinant socialinius poreikius ir socialines problemas, taip pat turi gebėti organizuoti savo, kaip socialinio darbuotojo veiklą.

L. Danusevičienė ir kt. (2007) socialinę pagalbą apibrėžia kaip procesą, kuris įpareigoja visuomenę kaip visumą, ją sudarančias institucijas, organizacijas ir individus teikti visuomenišką tarpusavio pagalbą, ieškoti išeities iš sudėtingos situacijos, pagerinti sąlygas šeimai, siekti pritaikyti vertybių, tikslų, gyvenimo sąlygų ir žinių visumą šeimai, jos aplinkos problemų sprendimui bei gerinti socialinės pagalbos šeimai klimatą. Teikiant šeimai profesionalias socialines paslaugas, būtinas požiūris, kad šeima yra atvira sistema, kad šeimos terapija susijusi su sistemų teorijos teiginiais, kad veiksniai, veikiantys vieną sistemos dalį, būtinai veikia ir visumą, o kiekviena sistemos dalis susijusi su kitomis sistemos dalimis besikeičiančiu santykiu.

Tam, kad socialinis darbuotojas galėtų nuolatos motyvuotai kokybiškai vykdyti jam iškeltus uždavinius, sėkmingai organizuoti savo veiklą, būtina nuolatinė profesinė priežiūra,

kuri padeda įgyti reikalingų žinių, kaip spręsti įvairias socialines problemas, tvarkytis besikeičiančiose situacijose, kaip bendrauti su krizę išgyvenančiais ar ją patyrusiais suaugusiais ir vaikais, kaip prižiūrėti save, kad išvengtų perdegimo sindromo darbe, kaip susitvarkyti su kylančiu stresu, kad nemažėtų motyvacija, nesusilpnėtų atliekamo darbo prasmės supratimas. Socialiniam darbuotojui, padedant klientui susivokti savo jausmuose, emociškai palaikant klientą, gali atsirasti rizika patirti perdegimo sindromą, o tai gali turėti įtakos jo veiklos kokybės ir efektyvumo mažėjimui.

*Apibendrinant galima teigti, kad socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą ir veiksmingumą dirbant su socialinės rizikos šeimomis lemia jo kompetencija - profesinė (dalyko), socialinė ir strateginė (planavimo)- bei kliento sistemą veikianti socialinio darbuotojo veikla- išorinė (bendradarbiavimas, organizavimas, vadovavimas) ir vidinė (mąstymas, emocijos, interesai, poreikiai, vertybinės nuostatos).*

*Itin svarbus veiksnys, sąlygojantis socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą, yra jo strateginė (planavimo) kompetencija, kuri įgalina racionaliai planuoti veiklą, visapusiškai ir kompleksiskai vertinti įvairių veiksnių įtaką veiklos rezultatams.*

### **1.3. Socialinio darbuotojo veiklos teisinis reglamentavimas**

Socialinio darbuotojo veikla ir kompetencijos dirbant su socialinės rizikos šeimomis įtvirtinta Lietuvos Respublikos norminiuose teisės aktuose: Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2003-12-17 įsakymu Nr. A-93 patvirtintame Socialinių paslaugų kataloge, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006-04-05 įsakymu Nr. A1-92 patvirtintuose Socialinių darbuotojų ir socialinių padėjėjų kvalifikaciniuose reikalavimuose, Socialinio darbuotojo etikos kodekse, kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose tiesioginę socialinių darbuotojų veiklą.

*Socialinio darbuotojo veikla – tai socialinis darbas, kuris Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo 20 straipsnyje apibrėžiamas kaip veikla, padedanti asmeniui, šeimai spręsti savo socialines problemas pagal jų galimybes ir jiems dalyvaujant, nežeidžiant žmogiškojo orumo ir didinant jų atsakomybę, pagrįstą asmens, šeimos ir visuomenės bendradarbiavimu.*

*Socialinio darbo samprata apibrėžiama ir kitame teisės akte - LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-92 patvirtintuose Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikaciniuose reikalavimuose: tai profesinė socialinio darbuotojo ir socialinių darbuotojų padėjėjų veikla, nukreipta ryšių tarp žmonių ir jų*

aplinkos pagerinimui, siekiant sustiprinti asmenų ar jų bendruomenių prisitaikymo prie aplinkos galimybes bei padėti jiems integruotis visuomenėje; socialinis darbas skatina socialinius pokyčius visuomenėje ir suteikia galimybę patiems žmonėms, bendruomenėms dalyvauti sprendžiant jų socialines problemas, didinant pačių atsakomybę ir nepažeidžiant žmonių orumo.

Pastarasis apibrėžimas socialinio darbuotojo veiklą apibūdina plačiau, akcentuojant jo kaip profesionalo veiklą, padedančią gerinti socialinę individo padėtį visuomenėje, skatinant patį individą pozityviems pokyčiams bei išitraukimui į bendruomenės gyvenimą, aktyvinant jo gebėjimus ir motyvuojant pačiam sręsti jo socialines problemas.

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

- Išugdyti ar atstatyti bei palaikyti asmens (šeimos) gebėjimus savarankiškai spręsti išskylančias socialines problemas, inicijuoti pokyčius asmens (šeimos) asmeniniame ir socialiniame gyvenime, tuo tikslu panaudojant asmens (šeimos) galimybes ir bendruomenėje esamus išteklius;
- Gerinti asmenų ir jų socialinių grupių socialinį gyvenimą, mažinti jų socialinę atskirtį, skatinti integraciją į visuomenę;
- 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, 17 p., 18 p.).

Socialinio darbo turinį sudaro socialinės paslaugos, kurios apibrėžiamos kaip teikiama pagalba asmeniui (šeimai), kuris dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturi, neįgijo arba prarado gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime. Socialinių paslaugų tikslas - sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį (Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Teikiant socialines paslaugas šeimai, būtina vadovautis tokiais esminiais principais, kaip :

- *Bendradarbiavimo* – socialinės paslaugos turi būti teikiamos bendradarbiaujant ir teikiant tarpusavio pagalbą asmeniui, šeimai, bendruomenei, socialinių paslaugų įstaigoms, savivaldybės ir valstybės institucijoms;
- *Prieinamumo*- socialinės paslaugos turi būti prieinamos ir kuo arčiau šeimos gyvenamosios vietos;
- *Tinkamumo*- šeimai teikiamos tokios socialinės paslaugos, kurios atitinka asmens ir šeimos interesus bei nustatytus poreikius;
- *Veiksmingumo* - socialinės paslaugos teikiamos siekiant gerų rezultatų ir racionaliai naudojant turimus išteklius;
- *Visapusiškumo* – socialinės paslaugos teikiamos derinant jas su pinigine socialine parama, vaiko teisių apsauga, užimtumu, sveikatos priežiūra, švietimu, ugdymu, socialinio būsto suteikimu, specialiosios pagalbos priemonėmis (Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

LR Socialinių paslaugų įstatyme apibrėžiama *socialinės rizikos šeimos sąvoka* – tai šeima, kurioje auga vaikų iki 18 metų ir kurioje bent vienas iš tėvų piktnaudžiauja alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis medžiagomis, yra priklausomas nuo azartinių lošimų, dėl socialinių įgūdžių stokos nemoka ar negali tinkamai prižiūrėti vaikų, naudoja prieš juos psichologinę, fizinę, seksualinę prievartą, gaunamą valstybės paramą naudoja ne šeimos interesams ir todėl iškyla pavojus vaikų fiziniam, protiniam, dvasiniam, doroviniam vystymuisi bei saugumui; socialinės rizikos šeimai priskiriama ir šeima, kurios vaikui įstatymų nustatyta tvarka yra nustatyta laikinoji globa (rūpyba).

LR Socialinių paslaugų kataloge socialinės rizikos šeimos įvardintos kaip gavėjai, o socialiniai darbuotojai - kaip specialistai, teikiantys šeimoms *bendrąsias socialines paslaugas ir socialinės priežiūros paslaugas*. Socialinis darbuotojas socialinės rizikos šeimoms suteikia reikalingą informaciją apie socialinę pagalbą, kartu su šeima analizuoja probleminę situaciją ir ieško veiksmingų problemos sprendimo būdų, suteikia pagalbą šeimai sprendžiant teisinės, sveikatos, buitines problemas, organizuojant ūkinius darbus, tvarkant dokumentus, tarpininkaujant tarp šeimos ir jos aplinkos, ugdo ir palaiko šeimos narių gyvenimo įgūdžius namų ruošoje, tvarkant pinigų apskaitą, apsiperkant ir mokant mokesčius, planuojant ir atliekant namų ruošos darbus, prižiūrint vaikus, bendraujant ir pan., ugdo darbinius įgūdžius, teikia intensyvią krizių įveikimo pagalbą (tarpininkavimo, konsultavimo, atstovavimo, bendravimo paslaugas, psichologinę pagalbą) bei kitas paslaugas šeimos krizės atvejais.

Vienas iš socialinių paslaugų teikimo principų - *veiksmingumo principas* – įpareigoja socialinį darbuotoją siekti gerų rezultatų ir racionaliai naudoti turimus išteklius, tai yra *siekti*

*savo veiklos efektyvumo* organizuojant, planuojant savo veiklą ir teikiant socialines paslaugas šeimai, tame tarpe ir socialinės rizikos šeimai.

Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikaciniuose reikalavimuose yra numatytas reikalavimas socialiniam darbuotojui gebėti tiksliai vertinti žmogaus socialinę situaciją, veiksmingai bendrauti su asmeniu ir jo aplinka, efektyviai organizuoti žmogiškuosius, finansinius bei kitus galimus išteklius, organizuoti socialinį darbą ir socialinių paslaugų teikimą (13.5 p.). Šiame teisės akte numatyti *socialinio darbuotojo pagrindiniai veiklos tikslai* :

- ugdyti, atstatyti ir palaikyti asmens gebėjimus savarankiškai spręsti jam ar jo šeimai iškilusias socialines problemas, inicijuoti pokyčius asmeniniame ir šeimos socialiniame gyvenime, tam panaudojant paties asmens, jo šeimos galimybes bei bendruomenės išteklius;
- gerinti asmenų, jų socialinių grupių, bendruomenių socialinį gyvenimą, mažinant jų socialinę atskirtį ir skatinti jų integraciją į visuomenę;
- siekti užkirsti kelią galimoms asmens, šeimos ar bendruomenės socialinėms problemoms atsirasti.

Šių tikslų socialinis darbuotojas turi siekti tiesiogiai dirbdamas socialinį darbą, organizuodamas socialinių paslaugų teikimą, vykdydamas prevencinę socialinę veiklą bei bendrai veiklai telkdamas kitus specialistus ir bendruomenę (16, 17 str.).

Socialiniam darbuotojui taip pat yra keliamas reikalavimas gebėti ir būti pasirengusiam *vertinti ir nustatyti pagalbos poreikius* šeimai ir *inicijuoti* jos teikimą; *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, *analizuoti* pagalbos poveikio šeimai *veiksmingumą* ir kt.

Socialiniams darbuotojams, teikiantiems socialinę priežiūrą socialinės rizikos šeimoms, yra taikomi specialieji reikalavimai. Spręsdamas socialinės rizikos šeimų problemas, socialinis darbuotojas turi *bendradarbiauti* su savivaldybių vaiko teisių apsaugos tarnybų specialistais, vaikų globos namų pedagogais ir socialiniais darbuotojais, mokyklų pedagogais bei kitų socialinių įstaigų darbuotojais. Socialinis darbuotojas darbui su socialinės rizikos šeimomis turi gebėti ir būti pasirengęs vykdyti šias veiklas:

- tirti socialinės rizikos šeimų socialinę situaciją,
- vykdyti socialinių problemų socialinių rizikos šeimoms iškilimo prevenciją,
- nustatyti socialinės rizikos šeimų socialinių paslaugų poreikį,

- planuoti ir teikti socialinę priežiūrą socialinės rizikos šeimoms, ugdant ir palaikant suaugusių šeimos narių socialinius įgūdžius,
- *vertinti* socialinės rizikos šeimai teikiamos socialinės priežiūros *veiksmingumą ir efektyvumą*,
- telkti pedagogų, socialinių pedagogų, psichologų ir kitų specialistų komandą darbui su socialinės rizikos šeimomis,
- rinkti ir kaupti informaciją apie socialinės rizikos šeimų problemas ir jų socialinę aplinką,
- teikti išvadas ir siūlymus dėl socialinės rizikos šeimų socialinės situacijos bei jų problemų sprendimo būdų,
- teikti siūlymus dėl socialinės rizikos šeimų įrašymo ir išbraukimo iš socialinės rizikos šeimų apskaitos,
- teikti siūlymus savivaldybės administracijos direktoriui apriboti socialinės paramos teikimą ar keisti ją socialinėmis paslaugomis toms socialinės rizikos šeimoms, kurios trukdo planuoti ir vykdyti socialinę priežiūrą, naudoja gaunamą finansinę paramą neatsižvelgdamos į šeimos interesus ir ne pagal paskirtį ( 27 str.).

Socialinių paslaugų poreikį socialinės rizikos šeimai nustato socialinis darbuotojas. Socialinis darbuotojas turi siekti išmokyti šeimą sveikų funkcionavimų įgūdžių, įgalinti savarankiškai rūpintis vaikų ir šeimos gerove, užtikrinti vaikams saugumą, pastovumą. Dirbdamas su socialinės rizikos šeima, socialinis darbuotojas vykdo šeimos išsaugojimui skirtą intervenciją – veiksmus, nukreiptus įveikti šeimos krizę, kuri gali vesti į vaiko atskyrimą nuo šeimos dėl jį žalojančio tėvų elgesio, suplanuoja ir atlieka veiksmus, kurie užtikrintų kad šeima ir vaikai gautų reikalingą kokybišką ir efektyvią pagalbą (LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2003 m. gruodžio 17 d. įsakymas Nr. A1-207, „Dėl darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinių rekomendacijų patvirtinimo“).

Darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinėse rekomendacijose (2003, 10 p., 11 p.) pažymima, kad šeimoje kylanti problema dažniausiai yra kompleksinė problema, reikalaujanti koordinuoti įvairių sričių specialistų ir vietinių bendruomeninių organizacijų pastangas. Pagalba šeimai, kuri išgyvena socialinę, psichologinę krizę ir kurioje netinkamai elgiamasi su vaikais, turi būti vykdoma dviem kryptimis – prevencijos ir intervencijos.

*Prevenција* – tai veikla, kuomet sukuriama ir stiprinami visuomenės elementai ir struktūros, skatinančios šeimos augimą ir vaikų, kaip individų, galinčių laisvai galvoti bei moraliai veikti, ugdymą (Darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinėse rekomendacijos, 2003). Prevenčinės priemonės padeda šeimai sėkmingai funkcionuoti ir konstruktyviai spręsti jų gyvenime kylančias problemas.

*Intervencija* – tai šeimos išsaugojimui skirta veikla. Tai veiksmai, skirti įveikti šeimos krizę ir išvengti vaiko atskyrimo nuo šeimos dėl vaiką žalojančio elgesio (Darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinėse rekomendacijos, 2003). Socialinis darbuotojas, intervuodamas į šeimą, turi tikslą – užtikrinti vaikų saugumą jų namuose, padėti šeimai įgyti sveikų funkcionavimo įgūdžių, pagerinti turimus tėvystės įgūdžius. Krizės šeimoje atveju sutrinka šeimos kaip sistemos pusiausvyra, šeima nebesugeba susitvarkyti su nauja situacija taikant senus elgesio modelius, todėl socialinis darbuotojas, naudodamasis savo kompetencija, turimais ištekliais bei pačios šeimos gebėjimais įveikti krizę, turi padėti šeimai įveikti krizę ir užtikrinti būtinus šeimos poreikius – šeimos saugumą, pastovumą, vaiko ir šeimos gerovę.

Socialinės pagalbos šeimai procese labai svarbu turimi resursai, tačiau tai nėra pagrindinis sėkmės veiksnys. Sėkmingos intervencijos esminis veiksnys – tarpdisciplininis bendradarbiavimas ir įvairių specialistų pastangų koordinavimas. Tarpdisciplininis požiūris apima visas formalias ir neformalias priemones, kurias galima panaudoti, kad padėti socialinės rizikos šeimai tapti saugia, pastovia ir užtikrinančia jos narių gerovę. Labai svarbus yra socialinių paslaugų teikimo koordinavimas, būtina siekti, kad nesidubliuotų paslaugos, tačiau paslaugos šeimai būtų kompleksinės bei atitinkančios visus jos poreikius. Todėl labai svarbu, kad socialinis darbuotojas, kiti specialistai bei bendruomenės atstovai dirbtų siekdami:

- visapusiškai suvokti problemos sudėtingumą ir jos padarinius;
- sužinoti daugiau apie kitas tarnybas ir galimus resursus;
- padidinti išlaidų už paslaugas efektyvumą;
- patenkinti įvairias šeimos reikmes;
- vystyti įvairias bendradarbiavimo galimybes ir vienas kitą paremti;
- įgyvendinti sprendimus, kurie apimtų visus problemos aspektus.

Metodikoje akcentuojama, kad komandinis darbas su socialinės rizikos šeima padeda geriau suvokti socialinės rizikos šeimos problemas, rizikos šeimos anksčiau išaiškinamos ir joms gali būti suteikta savalaikė ir mažiau kainuojanti pagalba, o situacija šeimoje įvertinama visapusiškai, kokybiškai suplanuojami ir įgyvendinami veiksmai. Komandinis darbas su socialinės rizikos šeimomis sąlygoja efektyvų įvairių organizacijų bendradarbiavimą ir tarpusavio paramą sprendžiant šeimos problemas, efektyvesnę, tenkinančią visapusiškas šeimos reikmes, paramą. Tarpdisciplininę komandą rekomenduojama sudaryti iš tokių sričių specialistų, kaip medicinos, švietimo, teisėsaugos, vaiko teisių apsaugos, fizinių asmenų (tėvų, globėjų), atstovų iš nevyriausybinų organizacijų.

Sunkumai, išskylantys socialiniam darbuotojui bendradarbiaujant su kitų įstaigų specialistais pagalbos šeimai prosese gali priklausyti nuo visos eilės veiksnių, tokių kaip: darbo krūvis, asmeninės nuostatos į egzistuojančią problemą, resursų stoka, tarpžinybinė



konkurencija, skirtingi prioritetai, skirtinga vartojama profesinė kalba ir kt. Tarpdisciplininis bendradarbiavimas reikalauja pasiruošimo vertinti kiekvienos srities statusą ir indėlį, kantrybės ir pasitikėjimo.

*Apibendrinant galima teigti, kad socialines paslaugas reglamentuojančiuose teisės aktuose yra aiškiai apibrėžiama socialinio darbuotojo veiklos turinys ir kompetencijos teikiant socialines paslaugas šeimai. Sėkmingai ir efektyviai socialinio darbuotojo veiklai įtakos turi ir jo profesinė kompetencija, gebėjimas telkti tarpdisciplininę komandą, komandinis darbas, tinkamai išvystyta socialinių, psichologinių paslaugų infrastruktūra.*

## 2. SOCIALINIO DARBO SU SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMIS, KURIŲ VAIKAMS NUSTATYTA LAIKINOJI GLOBA (RŪPYBA) SPECIFIKA

### 2.1. Vaiko laikinosios globos (rūpybos) samprata

Vaiko teisių konvencijoje numatyta prigimtinė vaiko teisė augti biologinėje tėvų šeimoje. Vaikui, kuriam nesudarytos tinkamos sąlygos augti ir vystytis natūralioje tėvų šeimos aplinkoje, nustatoma laikinoji globa (rūpyba). Vaikas atskiriamas nuo biologinės šeimos tik kraštutiniu atveju, kuomet jo šeimai teikiamomis socialinėmis paslaugomis nepavyksta įtakoti tėvų gyvenimo būdo teigiamiems pokyčiams. K. Vitkauskas (2010) pažymi, kad valstybės teisinio reguliavimo priemonėmis užtikrina globos steigimą kiekvienam likusiam be tėvų globos vaikui, jeigu socialinio darbo metu išnaudotos visos galimybės padėti tiek šeimai ir vaikui, o teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų bei socialinės priežiūros nepakanka ir tėvai nenori ar negali užtikrinti vaiko teisių.

Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse (2000, 3.252 str.) išskirtos dvi vaiko globos (rūpybos) rūšys: laikinoji ir nuolatinė globa (rūpyba). Vaiko *laikinoji* globa (rūpyba) – laikinai be tėvų globos likusio vaiko priežiūra, auklėjimas, jo teisių ir teisėtų interesų atstovavimas bei gynimas šeimoje, šeimynoje ar institucijoje. Vaiko laikinosios globos (rūpybos) tikslas – gražinti vaiką į šeimą (LR Civilinio kodekso 3.253 str.). Vaiko *nuolatinė* globa (rūpyba) nustatoma be tėvų globos likusiems vaikams, kurie esamomis sąlygomis negali grįžti į savo šeimą, ir jų priežiūra, auklėjimas, teisių bei teisėtų interesų atstovavimas ir gynimas pavedamas kitai šeimai, šeimynai ar vaikų globos (rūpybos) institucijai.

Vaiko gerovės valstybės politikos koncepcijoje (2003, 3.3. 18 str.) numatyta, kad vaiko globa turi būti organizuojama taip, kad vaikas augtų aplinkoje, artimiausioje natūraliai šeimai. Jungtinių Tautų vaiko teisių apsaugos konvencijoje įtvirtinta nuostata, kad vaikas, kuris neteko tėvų globos, turi teisę į ypatingą valstybės apsaugą ir teikiant pagalbą tokiems vaikams prioritetu laikoma vaikų globa (rūpyba) globėjų (rūpintojų) šeimose, ir tik kaip kraštutinė priemonė vaikų teisių apsaugai užtikrinti gali būti jų įkurdinimas vaikų globos institucijoje ( Jungtinių Tautų vaiko teisių konvencija, 1995, 20 str.).

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 3.253 str., Vaiko globos (rūpybos) organizavimo nuostatuose vaikas, kurio tėvai arba turimas vienintelis iš tėvų juo nesirūpina, nesidomi, neprižiūri, netinkamai auklėja, naudoja fizinį ar psichinį smurtą ir dėl to kyla pavojus vaiko fiziniam, protiniam, dvasiniam, doroviniam vystymuisi bei saugumui ir kuris teisės aktų

nustatyta tvarka paimtas iš šeimos (kol teismo tvarka vaiko tėvams bus apribota tėvų valdžia) įvardijamas *kaip likęs be tėvų globos vaikas*.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 3.254 straipsnyje įvardinti teisiniai pagrindai nustatant vaiko laikinąją globą (rūpybą), tai atvejai, kai :

- tėvai arba turimas vienintelis iš tėvų yra dingę ir jų ieškoma (kol teismas tėvus pripažins nežinia kur esančiais arba paskelbs mirusiais);

- tėvai arba turimas vienintelis iš tėvų laikinai negali rūpintis vaiku dėl abiejų tėvų ar vieno iš jų ligos, suėmimo, bausmės atlikimo ar kitų svarbių priežasčių;

tėvai arba turimas vienintelis iš tėvų nesirūpina, nesidomi vaiku, jo neprižiūri, netinkamai auklėja, naudoja fizinį ar psichinį smurtą, ir dėl to kyla pavojus vaiko fiziniam, protiniam, dvasiniam, doroviniam vystymuisi ir saugumui (kol teismo tvarka vaikas bus atskirtas nuo tėvų).

Vaiko laikinosios globos (rūpybos) tikslas – užtikrinti vaiko auklėjimą ir priežiūrą aplinkoje, kurioje jis globojamas, ir vertinti tėvų šeimoje susidariusią situaciją bei jos galimybes susigražinti vaiką bei padėti šeimai to siekti. Kitaip sakant, vaiko laikinosios globos (rūpybos) tikslas – pašalinti priežastis, dėl kurių vaikui buvo nustatyta laikinoji globa ir vaiką gražinti į tėvų šeimą.

Išskiriami šie vaiko globos (rūpybos) organizavimo *etapai*:

- pasirengimas vaiko globai (rūpybai)
- vaiko globos (rūpybos) nustatymas
- vaiko globos (rūpybos) vykdymas
- vaiko globos (rūpybos) priežiūra
- vaiko globos (rūpybos) pasibaigimas

Vaiko laikinoji globa baigiasi, kuomet vaikas gražinamas auginti tėvams, sulaukia pilnametystės, susituokia ar yra emancipuojamas, arba vaikui nustatoma nuolatinė globa (rūpyba) ( LR Civilinio kodekso 3.255 str.).

Vaiko nuolatinė globa (rūpyba) nustatoma teismo sprendimu, mirus vaiko tėvams (vieninteliam turimam iš tėvų), vaiką atskyrus nuo tėvų ar vaiko tėvams laikinai ar neterminuotai apribojus tėvų valdžią.

Nemažėjant vaikų globos įstaigų ir netenkančių tėvų globos vaikų skaičiui, valstybė išsikėlė tikslą, kad kuo mažiau vaikų, netekusių tėvų globos, būtų apgyvendinti vaikų globos institucijose. 2012 metais pradėta įgyvendinti Globos skatinimo šeimoje (šeimynoje) komunikacinė strategija. Šios strategijos tikslas vaikų globą pristatyti kaip naudingą ir gerą darbą.

## **2.2.Socialinio darbuotojo veikla vaikui nustačius laikinąją globą (rūpybą)**

Vaiko paėmimas iš šeimos, kurioje užsitęsusi krizė ir yra sutrikdytas šeimos funkcionavimas, neišvengiamai sukelia šeimai stiprių emocinių išgyvenimų. Tokiai šeimai būtina tiek socialinė, tiek psichologinė pagalba.

Vaikų paėmimas iš socialinės rizikos šeimos dėl jiems nepalankių sąlygų, smurto, tėvų girtavimo ar kitų priežasčių, reikalaujančių itin daug pastangų apsaugoti vaikus jų šeimos aplinkoje, tam tikra prasme palengvina socialinio darbuotojo darbą: esant šeimoje krizei, būtini didesni ištekliai teikiant socialinę, psichologinę pagalbą, dažniau intervuojant į šeimą, telkiant specialistų pagalbą, nes natūraliai bijomasi dėl iškilusių grėsmių vaikams šeimos krizei užsitęsus. Pasirūpinimas vaikais, paimant juos iš šeimos, išsprendžia vaikų saugumo klausimą, todėl intervencija į šeimą, kurioje vaikų nėra, individuali socialinė pagalba yra kiek kitokio pobūdžio, planuojama ir vykdoma paties socialinio darbuotojo nuožiūra.

Vaikui nustačius laikinąją globą (rūpybą), ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų apie vaiką, jo šeimą, artimuosius giminaičius yra surenkama išsami informacija, sudaromas Vaiko globos (rūpybos) planas. Socialinis darbuotojas, dirbantis su socialinės rizikos šeima, iš kurios įstatymo nustatyta tvarka paimti vaikai, kartu su tėvais dalyvauja sudarant Vaiko laikinosios globos (rūpybos) planą ir įvardina tolesnio darbo su šeima uždavinius. Sudarant Vaiko globos (rūpybos) planą, išklausius visų dalyvaujančių nuomonę dėl situacijos šeimoje, priimamas sprendimas dėl pagalbos šeimai ir dėl vaiko paėmimo. Tuo pat metu aptariamas ir sudaromas pagalbos šeimai planas, jame svarbi socialinio darbuotojo nuomonė dėl socialinių paslaugų poreikio vaikui, socialinio darbo su tėvais turinio, nurodant planuojamas socialines ir kitas paslaugas, nustatomi tam tikri terminai šeimos, socialinio darbuotojo išipareigojimams atlikti, numatoma kitos vaiko globos (rūpybos) peržiūros data. Socialinis darbuotojas dalyvauja vykdant Vaiko laikinosios globos (rūpybos) plano peržiūras, ir teikia informaciją apie šeimai suteiktas socialines paslaugas ir jų rezultatus, socialinio darbo su tėvais įvertinimą, išsako motyvuotą savo nuomonę dėl socialinių paslaugų šeimai poreikio, numato tolesnius socialinio darbo su šeima uždavinius. Kai socialinis darbuotojas konstatuoja, kad yra įvykdyti visi iškelti uždaviniai, išspręstos visos socialinės problemos, kliudžiusios vaiko sėkmingai raidai biologinėje šeimoje, įvertinus kitas svarbias aplinkybes, priimamas sprendimas gražinti vaiką į tėvų šeimą. Kuomet socialinio darbo su šeima rezultatai yra neigiami ir socialinis darbuotojas Vaiko globos (rūpybos) peržiūrų metu konstatuoja, kad teiktos socialinės paslaugos šeimai nedavė teigiamo rezultato, situacija šeimoje negerėja ir nesudarytos sąlygos vaikui grįžti į tėvų

šeimą, gali būti priimtas sprendimas kreiptis į teismą dėl tėvų valdžios tėvams apribojimo ir nuolatinės globos vaikui nustatymo (Vaiko laikinosios globos (rūpybos) nuostatai, 2012).

Socialinio darbuotojo išvada, ar teikiamos socialinės paslaugos šeimai veiksmingos, ar Vaiko laikinosios globos (rūpybos) plane numatytos priemonės ir suplanuotos paslaugos turėjo įtakos vaiko tėvų pozityviems gyvenimo būdo pokyčiams, ar išnyko priežastys, dėl kurių buvo nustatyta vaiko laikinoji globa (rūpyba), ar vaikas gali grįžti į biologinę šeimą, ar tėvai gali patys tinkamai rūpintis vaiku yra itin reikšminga priimant sprendimą dėl vaiko laikinosios globos (rūpybos) tęsimo, vaiko gražinimo tėvams ar tikslingumo kreiptis į teismą dėl tėvų valdžios apribojimo ir nuolatinės globos (rūpybos) vaikui nustatymo.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 3.180 straipsnyje numatyta, kad teismas gali priimti sprendimą dėl laikino ar neterminuoto tėvų valdžios apribojimo tuo atveju, kai „tėvai vengia atlikti savo pareigas auklėti vaikus, piktnaudžiauja tėvų valdžia, žiauriai elgiasi su vaikais, daro žalingą įtaką savo amoraliu elgesiu arba nesirūpina vaikais“. Šiame straipsnyje įtvirtinta nuostata, kad teismas, sprenddamas laikinai ar neterminuotai apriboti tėvų valdžią tėvams, atsižvelgia į konkrečias aplinkybes, kad neterminuotas tėvų valdžios apribojimas gali būti taikomas tik tuomet, kai teismas padaro išvadą, kad tėvai daro ypatingą žalą vaiko vystymuisi ar visiškai juo nesirūpina, ir *nėra duomenų, kad padėtis gali pasikeisti*. Apribojus tėvų valdžią laikinai ar neterminuotai, tėvams sustabdomos asmeninės ir turtinės teisės, pagrįstos giminyste ir nustatytos įstatymų, neterminuotai apribojus tėvų valdžią be atskiro tėvų sutikimo vaikas gali būti įvaikinamas. Įvaikinus vaiką, panaikinama vaiko galimybė grįžti į tėvų šeimą (neterminuotai apribojus tėvų valdžią, vaikui sant globoje (rūpyboje), išlieka tėvų teisė kreiptis į teismą dėl tėvų valdžios apribojimo panaikinimo).

Teismas, priimdamas sprendimą dėl tėvų valdžios laikino ar neterminuoto apribojimo, vertina ir socialinio darbuotojo veiklos rezultatus dirbant su socialinės rizikos šeima, vaikui nustatčius laikinąją globą (rūpybą), bei socialinio darbuotojo pateiktas išvadas dėl tėvų galimybių ateityje patiems auginti ir auklėti vaikus.

Socialinis darbuotojas, dirbdamas su socialinės rizikos šeima, iš kurios paimti vaikai, organizuodamas savo veiklą, turi atsižvelgti į tėvų individualius asmenybės bruožus, intelektinius gebėjimus, išsilavinimą, vertybes, moralines savybes, šeimos narių tarpusavio santykius, santykius su bendruomene, giminėmis, taip pat šeimos turtinę, materialinę padėtį, užimtumą, sveikatos problemas, socialinius įgūdžius. Labai svarbus veiksnys, įtakojantis pagalbos socialinės rizikos šeimai, veiksmingumą ir efektyvumą, yra šeimos socialinių problemų sudėtingumas, socialinės rizikos lygis. Darbas su socialinės rizikos šeima dėl vaikų žalojančio elgesio yra sudėtingas, reikalaujantis socialinio darbuotojo žinių apie pagalbos šeimai metodus ir jų taikymo būdus, gebėjimo taikyti šias žinias praktikoje. Tik veikdamas

įvairių sričių specialistų komandoje, naudodamasis tinkamai sutvarkyta socialinių paslaugų infrastruktūra, į pagalbos šeimai procesą įtraukdamas vietos bendruomenę, šeimos artimuosius giminaičius socialinis darbuotojas realiai gali pasiekti teigiamo pokyčio šeimos situacijoje tiek, kad vaikui būtų sudarytos sąlygos augti tėvų šeimoje ir turėti gyvenimo sąlygas, būtinas jo pilnaverčiam vystymuisi ir saugumui.

Labai svarbus veiksnys, sąlygojantis sėkmingą socialinio darbuotojo veiklą dirbant su šeima, kurios vaikui nustatyta laikinoji globa (rūpyba), yra šeimos gyvenamojoje vietovėje sutvarkyta socialinių, psichologinių paslaugų infrastruktūra. Socialinio darbuotojo veiklos efektyvumui dirbant su socialinės rizikos šeima taip didelę įtaką turi šeimos motyvacija keistis ir aktyvumas sprendžiant socialines problemas, dėl kurių vaikas negali šeimoje gyventi. Kuo šeima aktyvesnė, sąmoningesnė ir labiau motyvuota pokyčiams, tuo lengviau įgyvendinti iškeltus uždavinius ir pasiekti, kad vaikui jo tėvų šeimoje būtų sudarytos tinkamos jo vystymuisi ir saugumui gyvenimo sąlygos. Socialinis darbuotojas kaip šeimos tarpininkas turi skatinti šeimos aktyvumą, nukreipti jį tinkama linkme, kelti šeimos sąmoningumą, ugdyti šeimos atsakomybę už savo veiksmus. R. Motiečienės (2010), analizavusios socialinio darbo su socialinės rizikos šeimomis, aspektus, atlikto kokybinio tyrimo išvadose teigiama, kad socialinių paslaugų teikimas nėra orientuojamas į šeimos „emancipaciją“, kad socialinis darbuotojas dažniausia atlieka tarpininko vaidmenį perduodant informaciją ir nukreipiant šeimą pas kitus specialistus, tačiau mažai geba padėti šeimoms konsultuojant jas dėl vidinių šeimos problemų, išgyvenamos krizės.

Akivaizdu, kad socialinio darbuotojo veiklos veiksmingumas ir efektyvumas turi lemiamos įtakos vaiko, kuriam nustatyta laikinoji globa (rūpyba), galimybei būti sugražintam į tėvų šeimą, taip pat suponuoja jo tam tikrą atsakomybę dėl vaiko iš socialinės rizikos šeimos prigimtinės teisės augti biologinėje šeimoje įgyvendinimo.

2011 metais LR Vaiko teisių kontrolieriaus įstaigos atliktas vertinimas dėl socialinių paslaugų efektyvumo socialinės rizikos šeimoms, siekiant grąžinti laikinai gobjamus (rūpinamus) vaikus į biologines šeimas, atskleidė, kad krizių šeimoje atvejai neretai sprendžiami paimant vaikus iš šeimos, nustatant jiems globą (rūpybą), tačiau nevertinant pasirinktų socialinio darbo metodų bei priemonių (socialinių paslaugų rūšies) tinkamumo ir efektyvumo, nekeliant klausimo, ar išnaudotos visos pagalbos šeimai galimybės. Kontrolieriaus įstaigos atlikto tyrimo metu surinktos informacijos apie socialinės rizikos šeimoms teikiamų paslaugų spektrą pagrindu padaryta prielaida, kad socialinių paslaugų efektyvumas neretai nevertinamas, nebandoma šeimai teikti daugiau ir įvairesnių socialinių paslaugų, o vaikams nustačius laikinąją globą (rūpybą), socialinis darbas su šeima vykdomas formaliai. Tyrimo išvadose daroma prielaida, kad socialiniai darbuotojai, vaikui nustačius laikinąją globą

(rūpyba), neretais atvejais neieško realių galimybių suteikti šeimai kuo daugiau specialių paslaugų ir reikiamos pagalbos šalinant priežastis, dėl kurių vaikai negali gyventi tėvų šeimoje. Vaiko teisių apsaugos kontrolierės nuomone, kol nėra sukurtas efektyvus socialinių paslaugų kokybės vertinimo mechanizmas, šeimoms teikiamos socialinės paslaugos gali būti nefektyvios ir dėl formalaus jų teikimo, nevertinant teikiamų paslaugų turinio (Žiobienė, 2012).

*Apibendrinant šį skyrių galima teigti, kad vaikui nustatius laikinąją globą (rūpybą), socialinis darbuotojas, dirbdamas su vaiko tėvų šeima tikslu pašalinti priežastis, dėl kurių vaikas negali gyventi ir sėkmingai ugdytis bei vystytis, susiduria su tam tikrais sunkumais, kurie lemia neefektyvą ir neveiksmingą jo veiklą tėvų valdžios neterminuoto apribojimo atvejais. Socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą ir veiksmingumą sąlygoja ne tik socialinio darbuotojo kompetencija, gebėjimas naudoti vidinius ir išorinius išteklius pagalbai, aktyvus įvairių sričių specialistų komandinis darbas, tinkamai sutvarkyta socialinių paslaugų infrastruktūra, tačiau ir žema šeimos motyvacija keistis, žemas šeimos aktyvumas sprendžiant jos socialines problemas bei socialinio darbuotojo nuostatos ir požiūris į vaiko tėvų šeimą, kaip nemotyvuotą, reikalaujančią daugiau ir papildomų socialinio darbuotojo pastangų, nesugebėsiančią pasikeisti, niekada ateityje negalėsiančią auginti savo vaiku.*

### **3. SOCIALINIO DARBUOTOJO, DIRBANČIO SU SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMIS, VEIKLOS EFEKTYVUMĄ RIBOJANČIŲ VEIKSNIŲ TYRIMO METODOLOGIJA**

#### **3.1. Tyrimo mokslinė problema**

Lietuvoje įsigaliojus Socialinių paslaugų įstatymui buvo sukurta pagalbos socialinės rizikos šeimoms sistema, o nuo 2007 metų savivaldybėse pradėjo dirbti valstybės lėšomis finansuojami socialiniai darbuotojai darbui su socialinės rizikos šeimoms, tokiu būdu kiekvienai socialinės rizikos šeimai, auginančiai vaikus, buvo užtikrinta galimybė gauti profesionalią socialinę pagalbą. Lietuvos Respublikos Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstaigoje, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijoje, Lietuvos universitetuose bei kitose institucijose atlikti tyrimai apie socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms infrastruktūrą leido pamatyti socialinės apsaugos sistemos trūkumus.

Lietuvos Respublikos vaiko teisių kontrolieriaus 2013 metų veiklos ataskaitoje (Žiobienė, E., 2014) atkreipiamas dėmesys į tai, kad skiriamas nepakankamas dėmesys socialinių paslaugų bendruomenėje plėtrai, kuri leistų užtikrinti efektyvios ir kompleksinės pagalbos vaikams ir šeimoms bendruomenėje teikimą ir sudarytų galimybę vaikams augti savo šeimoje. Socialinių paslaugų bendruomenėje plėtra padėtų išvengti vaikų paėmimo iš šeimos bei užtikrintų galimybę vaikui, paimtam iš šeimos, grįžti į tėvų šeimą. Vaiko teisių apsaugos kontrolierė siūlo numatyti ir vykdyti priemones, kurios užtikrintų vienodą socialinių paslaugų šeimoms ir jose augantiems vaikams infrastruktūros plėtrą, užtikrinti veiksmingą ir vieningą socialinio paslaugų poreikio nustatymo, teikimo ir kokybės kontrolės sistemą mažinant tėvų globos netekusių vaikų skaičių.

2012 metais atliktas Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus tyrimas dėl socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo socialinės rizikos šeimoms bei įtakos vaiko teisių apsaugos užtikrinimui atskleidė netolygų socialinių paslaugų infrastruktūros išsivystymą ir socialinių paslaugų prieinamumą ne tik skirtingose savivaldybėse, bet ir pačių savivaldybių seniūnijose. Tyrimo metu gauti duomenys atskleidė socialinės apsaugos sistemos trūkumus teikiant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms, kurie galimai sąlygoja vaikų paėmimą iš šeimos. Vaiko teisių kontrolierė atkreipė dėmesį į nemažėjantį vaikų, netenkančių tėvų globos, skaičių dėl tėvų įgūdžių stokos, piktnaudžiavimo alkoholiu ir psichotropinėmis medžiagomis, smurto prieš vaikus, bei į tai, kad vaikui nustačius globą, socialinis darbas su vaiko šeima dirbamas formaliai, neišnaudojant visų galimybių padėti tėvams pakeisti situaciją. Kontrolierės nuomone, turi būti sukurtas efektyvus socialinių paslaugų kokybės vertinimo mechanizmas,



kuris užtikrins, kad šeimoms teikiamos paslaugos būtų efektyvios ( „Pažyma dėl tyrimo...“, 2012).

Socialinių paslaugų efektyvumo vertinimas neatsiejamas nuo veiksmingumo vertinimo, nes išmatuoti suteiktų paslaugų naudą (pelną) sudėtinga nesant apskaičiuojamo, apčiuopiamo rezultato. Socialinių paslaugų kaštų (ne tik materialių, bet ir žmogiškųjų išteklių) negalima suplanuoti ir apskaičiuoti, kaip minimaliomis sąnaudomis pasiekti maksimalios naudos. Teikiamos socialinės paslaugos gali būti ekonomiškai neefektyvios, tačiau jų sukuriama vertė socialine prasme gali būti itin reikšminga mažinant socialinę atskirtį, gerinant bendruomenės mikroklimatą, mažinant bedarbiystę, nusikalstamumą, taip pat mažinant atskirtį nuo šeimos vaikų skaičių.

Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus pateiktos išvados dėl socialinių paslaugų sistemos trukumų yra grįstos objektyviais duomenimis, gautais atlikus tyrimą, tačiau kaip šią problemą mato patys socialinės sistemos dalyviai - socialiniai darbuotojai, teikiantys socialines paslaugas šeimoms- kokia jų nuomonė dėl jų veiklos efektyvumo, yra mažai tyrinėta.

*Darytina išvada, kad socialinio darbuotojo, dirbančio su socialinės rizikos šeimomis, kurių vaikams nustatyta laikinoji globa, veiklos trūkumų priežastinio pagrindo atskleidimas bei veiksmų, ribojančių socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą, nustatymas išlieka aktualia šio darbo tyrimo problema.*

### **3.2. Tyrimo metodologija**

Teorinėje dalyje buvo analizuojamas socialinio darbuotojo veiklos turinys ir kompetencijos dirbant su socialinės rizikos šeimomis, veiklos specifika dirbant su netekusio tėvų globos vaiko šeima, analizuota efektyvumo versle ir socialinių paslaugų sferoje sampratos.

Moksliniam tyrimui pasirinktas *kokybiniai* duomenų rinkimo ir apdorojimo metodai: atvejų studija ir kokybinė turinio analizė.

*Tyrimo problema* – socialinis darbuotojas susiduria su tam tikrais veiksniais, kurie riboja jo veiklos efektyvumą.

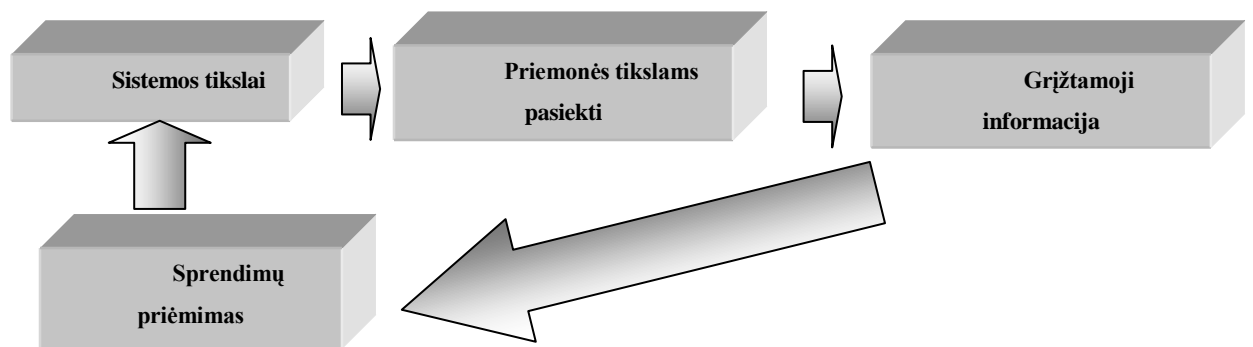
*Tyrimo objektas* – veiksniai, ribojantys socialinio darbuotojo, dirbančio su socialinės rizikos šeimos, veiklos efektyvumą.

*Tyrimo tikslas* – ištirti, kas trukdo socialiniam darbuotojui atlikti efektyvią veiklą teikiant socialines paslaugas šeimai, kurios vaikams nustatyta laikinoji globa (rūpyba).

Šį tyrimo tikslą siekta realizuoti iškeliant *uždavinius*:

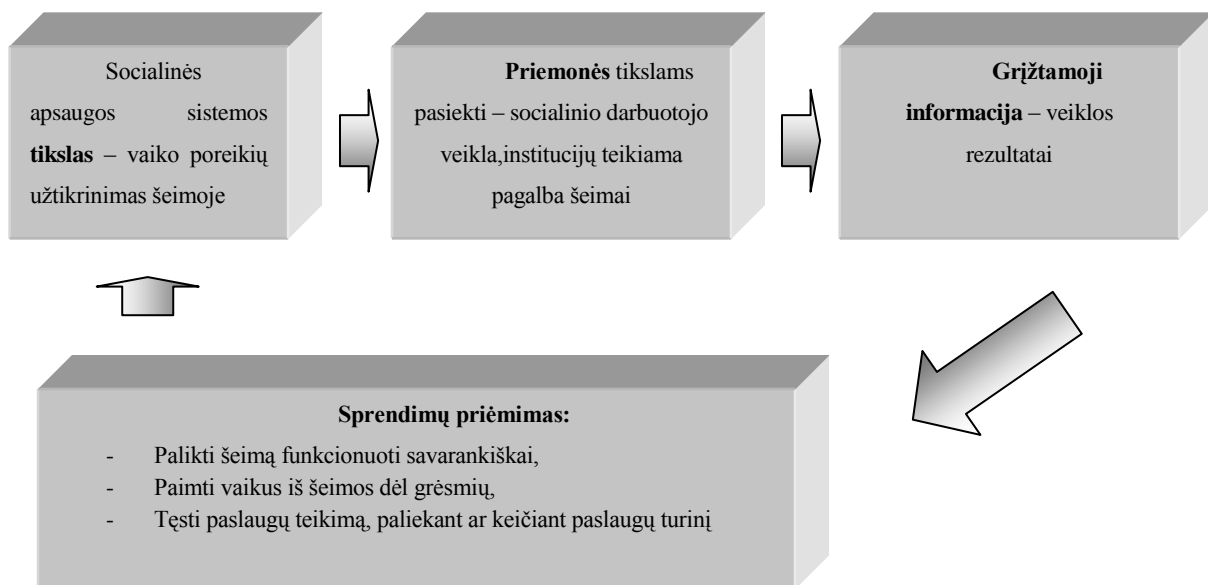
1. Apibūdinti socialinio darbuotojo veiklos specifiką dirbant su socialinės rizikos šeimomis, kurių vaikams nustatyta laikinoji globa (rūpyba).
2. Atskleisti, kaip socialinis darbuotojas įvardija ir vertina jo veiklos efektyvumą ribojančių veiksnių priežastinį pagrindą ir šio pagrindo poveikį pagalbos šeimai procese siekiant grąžinti vaikus į šeimą.
3. Nustatyti socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą ribojančius veiksnius socialinės pagalbos šeimai procese, siekiant pašalinti vaikų atskyrimo nuo šeimos priežastis.

Tyrimo teorinį pagrindą sudaro sistemų teorija. Vadovautasi požiūriu, kad savivaldės sistemos yra sudarytos iš tokių pagrindinių elementų, kaip *tikslai*, kurių siekią subjektai, *priemonių*, kurios būtinos šiems tikslams pasiekti, *grįžtamosios informacijos*, nusakant tikslų realizavimą, bei *sprendimo priėmimo mechanizmo* (1 pav.).



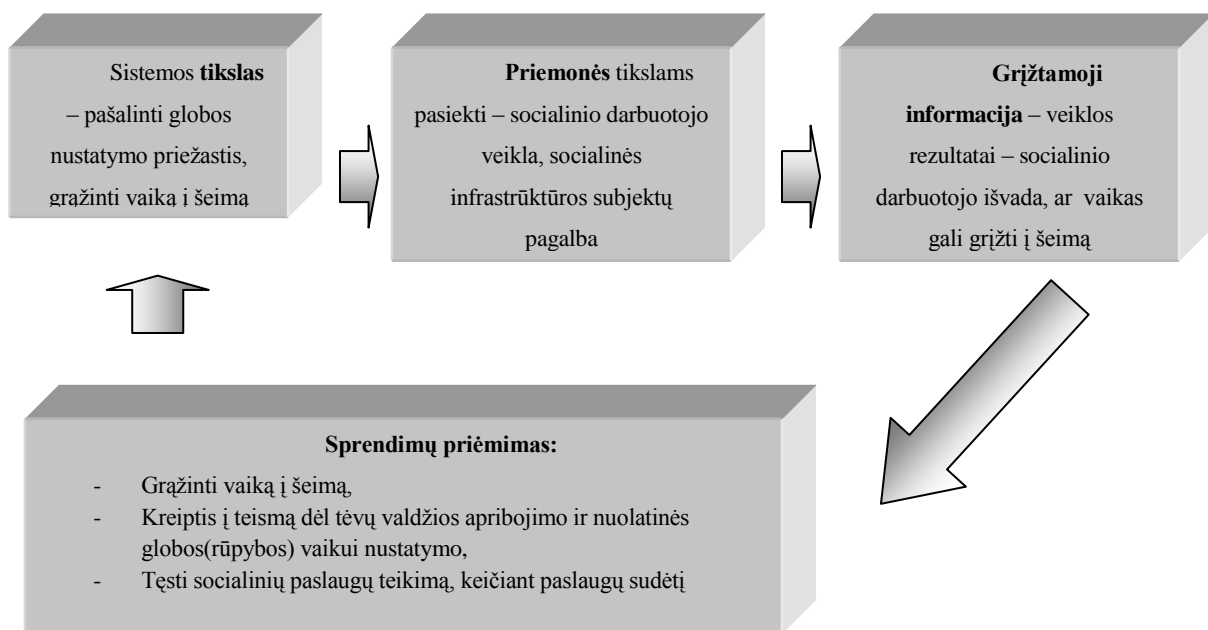
**1 pav. Savivaldės sistemos**

Mokslinio prognozavimo paskirtis yra numatyti rezultatyvias priemones ir panaikinti neveiksmingas ar net žalingas priemones, skirtas socialiniams tikslams pasiekti. „Mokslinio prognozavimo objektas gali būti visa sistema, kaip neskaidomas reiškinys (3 pav.), tačiau paimta konkrečioje funkcionavimo situacijoje (4 pav.), gali būti prognozuojamas pavienis sistemos elementas, nagrinėjamas kaip santykinai savarankiškas posistemis” (Kokybinių tyrimų metodologija, 2008, 24 psl.).



### 3 pav. Socialinių paslaugų šeimai sistema

Kadangi sudėtinga ištirti socialinio darbuotojo veiklą nuo socialinių paslaugų šeimai teikimo pradžios iki paslaugų teikimo nutraukimo, darbe mokslinio prognozavimo objektu bus visa socialinės pagalbos šeimai sistema kaip neskaidomas reiškinys, tačiau paimta konkrečioje funkcionavimo stadijoje – nuo to momento, kai priimamas sprendimas paimti vaiką iš šeimos ir vaikui nustatoma laikinoji globa(rūpyba) iki to momento, kai priimamas sprendimas kreiptis į teismą dėl nuolatinės globos vaikui nustatymo (Bitinas B., Rupšienė L., Žydžiūnaitė V., 2008).



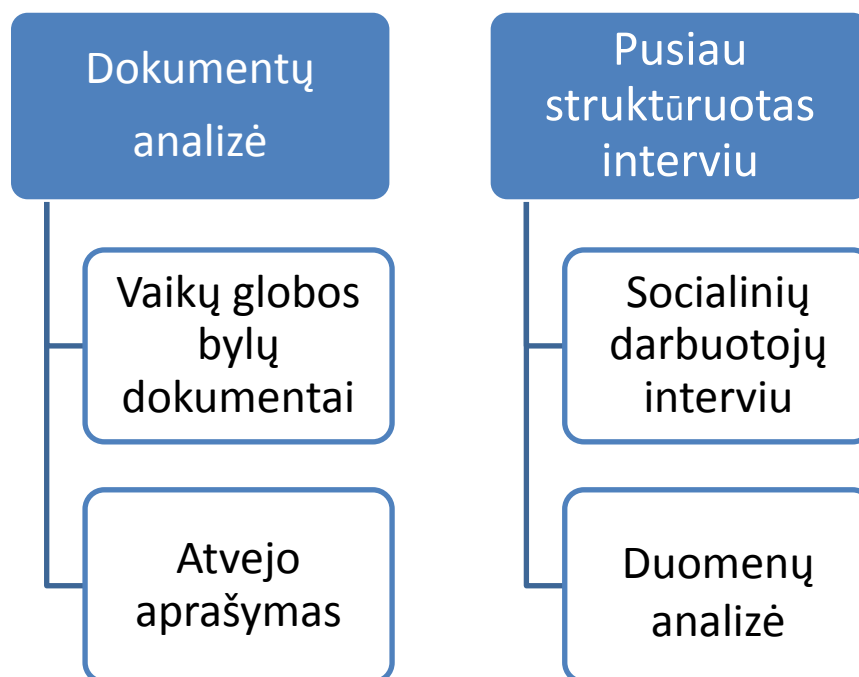
### 4 pav. Pagalbos vaikui, kuriam nustatyta laikinoji globa, sistema (jei priimamas sprendimas paimti vaiką iš šeimos)

**Tyrimo tipas.** Atliekant tyrimą naudoti *kokybiniai* duomenų rinkimo ir apdorojimo metodai. Šio kokybinio tyrimo *strategija* – atvejų studija.

Atvejo studijos metodas leidžia tyrėjui išlaikyti realių gyvenimo įvykių vientisą ir prasmingą savybę, tirti šiuolaikinius reiškinius jų realaus gyvenimo kontekste. Kokybinis tyrimas taikomas tuomet, kai siekiama ištirti subjektus, procesus ir prasmes, kurie nėra eksperimento būdu išmatuojami kiekiu, sumos, intensyvumo ar dažnio prasme. Atvejų tyrimo strategija numato tokius mokslinių įrodymų šaltinius, kaip dokumentai, archyviniai įrašai, interviu, tiesioginis reiškinio stebėjimas, dalyvių stebėjimas. Duomenų rinkimas iš šių šaltinių ir duomenų analizė, aprašant duomenis ir kategorijas, kuriose talpinamas elgesys ar procesas, leidžia plėtoti teoriją empiriniais įrodymais, atskleisti tam tikrus modelius, nustatyti reikšmes, formuluoti išvadas ir kurti teoriją (Kohlbacher, F. 2005).

Atvejų analizei darbe pasirinkti šie duomenų rinkimo metodai:

- Dokumentų analizė
- Pusiau struktūruotas interviu.



**5 pav. Duomenų rinkimo metodai**

**Dokumentų imtis ir atranka:** *Duomenų rinkimo metodas* - vaikų globos bylose esančių dokumentų analizė, skirta situacijos apibūdinimui, pusiau struktūruotas interviu su socialiniais darbuotojais. Iš viso buvo analizuoti 5 šeimų vaikų globos bylų dokumentai. Imtis sudaryta taikant kriterinės atrankos metodą. Šis metodas taikomas tada, kai imties vienetai iš populiacijos yra atrenkami laikantis tyrėjo nustatytų kriterijų ( Bitinas, ir kt., 2008). Tyrimui pasirinkti 5 atvejai pagal šiuos tyrėjo nustatytus kriterijus :

- Vaikui nustatyta nuolatinė globa
- Vaiko tėvams neterminuotai apribota tėvų valdžia

Tyrimo metu buvo išanalizuoti bylų dokumentai globojamų vaikų iš penkių šeimų, iš šių dokumentų analizės sudarytas penkių atvejų - situacijų aprašymas pagal šiuos kriterijus :

- Situacija šeimoje vaikui nustatant laikinąją globą (rūpybą) - situacija šeimoje priimant sprendimą dėl kreipimosi į teismą dėl neterminuoto tėvų valdžios tėvams apribojimo (situacijos apibūdinimas socialinio darbo su globojamo vaiko šeima pradžioje, iškelus tikslą vaiką gražinti į šeimą, ir situacijos apibūdinimas priimant sprendimą kreiptis dėl neterminuoto tėvų valdžios apribojimo iliustruos socialinio darbuotojo neefektyvią ir neveiksmingą veiklą),
- Vaiko laikinosios globos (rūpybos) trukmė (parodys socialinio darbuotojo laiko išteklius oranizuojant ir teikiant pagalbą šeimai),
- Vaiko laikinosios globos (rūpybos) peržiūrų skaičius (parodys socialinio darbuotojo veiklos efektyvumo ir veiksmingumo vertinimo dažnį dirbant su vaiko šeima).

**Informantų imtis ir atranka.** Tyrimo dalyvių atranka sudaryta pagal tikslinę imtį tam, kad tyrimo rezultatai galėtų būti kokybiškai interpretuoti ir generalizuoti pagal pagrindinį kriterijų – neefektyvi ir neveiksminga socialinio darbuotojo veikla, tai yra galimai maksimaliomis sąnaudomis ir racionaliai naudojant turimus išteklius nepasiektas veiksmingas ir produktyvus rezultatas – vaikams nustačius laikinąją globą (rūpybą), vėliau jų tėvams neterminuotai apribota tėvų valdžia. Tyrime vadovautasi nuostata, kad realybė yra socialiai sukonstruota, o pažinimo objektas yra informanto vidinė patirtis, kuri įprasminama transakcinės sąveikos metu (Bitinas, Rupšienė, Žydžiūnatė, 2008). Informantai atrinkti pagal vieną tyrėjo nustatytą kriterijų – socialinės veiklos patirtis patirtis dirbant su analizuojamais atvejais – globojamų vaikų tėvų šeimomis nuo laikinosios globos vaikams nustatymo iki sprendimo kreiptis į teismą dėl neterminuoto tėvų valdžios apribojimo tėvams priėmimo vaiko globos peržiūros metu.

**Tyrimo instrumentas.** Pusiau struktūruoto interviu metodu apklaustos socialinės darbuotojos, dirbusios su šiomis šeimomis. Šis metodas pasirinktas tuo tikslu, kad tyrimo klausimai, jų pateikimo seka tyrėjo numatomi iš anksto, o tyrimo eigoje galima pateikti papildomus, tikslinamuosius klausimus ar pateikiant tiriamajam jam priimtinesnę ar suprantamesnę klausimo

forma. Atlikta 4 socialinių darbuotojų interviu (viena socialinė darbuotoja dirbo su dviem atvejais). Socialinės darbuotojos buvo iš anksto informuotos apie būsimo interviu tematiką bei konkrečius atvejus, apie kuriuos bus kalbama interviu metu. Išankstinė informacija apie būsimo interviu tematiką bei atvejus buvo teikiama tuo tikslu, kad socialiniai darbuotojai turėtų galimybę pasinaudoti jų pačių sudarytais dokumentais apie šiuos konkrečius atvejus, prisiminti bei apmastyti, ko trūko, kad jų veikla šiais atvejais nebuvo efektyvi ir sėkminga.

**Tyrimo organizavimas.** Tyrimas vykdytas 2015 metų sausio – vasario mėnesiais, analizuojant Vaiko teisių apsaugos skyriuje esančių vaikų globos bylų dokumentus ir pusiau struktūruoto interviu metodu apklausiant Socialinių paslaugų centro, kuriame teikiamos socialinės paslaugos socialinės rizikos šeimoms, keturias socialines darbuotojas, dirbusias su šių vaikų tėvų šeimomis. Su būsima informantais susiekta vaikų globos bylose nurodytais kontaktais (telefonu), sutikus dalyvauti tyrime, susitarta dėl patogaus interviu laiko ir vietos. 3 interviu buvo atlikti tyrėjo darbo vietoje (atskiramame kabinete), 1 interviu - informanto darbo vietoje (Socialinių paslaugų centro patalpoje).

Tyrimo duomenys baigti rinkti remiantis teorinio prisotinimo principu, paskutinių interviu metu gautiems duomenims pradėjus kartotis su prieš tai interviu metu gautais duomenimis. Kiekvieno interviu trukmė – nuo 21 min. iki 47 min.

**Duomenų analizė.** Tyrimo duomenys gauti išanalizavus ir aprašius vaikų globos bylų dokumentus bei atlikus diktofonu įrašytų duomenų transkripciją bei jų analizę.

Siekiant nepažeisti tyrimo etikos privatumo ir konfidencialumo, visos identifikavimo reikšmės (dokumentų, įstaigų, vietovių pavadinimai) panaikintos, šeimos narių vardai neminimi, atvejams suteikta numeracija ir pavadinimai pagal atvejo numerį (1 atvejis, 2 atvejis ir t.t.). Interviu metu duomenis teikę socialiniai darbuotojams suteikiami kodai pagal atvejų eilės tvarką (I informantas, II informantas, III informantas, IV informantas).

Kokybinio tyrimo tikslas yra atskleisti konkrečias patirtis remiantis kontekstu ir situacija (Bitinas, Rupšienė, Žydžiūnatė, 2008). Tyrimo kontekstas ir situacija – konkretūs atvejai – aprašyti, išanalizavus vaikų globos bylose esančius dokumentus, o informantų konkrečios patirtys ir jų supratimas apie tiriamuosius reiškinius atskleisti išanalizavus jų interviu metodu gautus kokybinius duomenis.

Interviu metu gauta medžiaga buvo sumažinta tiek, kad būtų išsaugotas esminis turinys, kuris toliau buvo tikslinamas, aiškinamas, išskirtos tam tikros sąvokos, vėliau šie duomenys buvo struktūruojami – tekstas filtruojamas, suskirstomas pagal turinį, formas, temas. Pagrindinė priemonė ir branduolys, analizuojant interviu metu gautus duomenis, yra kategorijų sistema. Kokybinio tyrimo duomenys buvo organizuojami aplink centrinius klausimus,

kiekvienas analizės vienetas buvo koduojamas, išskiriamos kategorijos, duomenų analizės metu buvo tikrinama, kiek duomenys tinka ar netinka lauktoms kategorijoms (Kohlbacher, Florian (2005).

Sumažinti ir struktūruoti duomenys pateikti lentelėse.

**Tyrimo etika.** Tyrimas atliktas laikantis tyrimo etikos principų. Dėl planuojamų interviu iš anksto buvo derinama su socialinėmis darbuotojomis, vadovaujantis laisvanoriškumo principu. Gavus socialinių darbuotojų sutikimą duoti interviu ir suderinus joms patogų interviu laiką ir vietą, telefonu kreiptasi į Socialinių paslaugų centro direktorę dėl leidimo apklausti įstaigos socialines darbuotojas, suderintas interviu laikas. Socialinių paslaugų centro direktorei ir socialinėms darbuotojoms individualiai buvo paaiškintas tyrimo tikslas, garantuotas duomenų anonimiškumas. Interviu metu buvo naudojamas diktofonas, nei vienas tyrimo dalyvis diktofono naudojimui neprieštaravo, prieš įjungiant diktofoną paaiškinus, jog jis naudojamas siekiant interviu metu jų teikiamos informacijos ir duomenų tikslumo.

*Tyrimo teorinis reikšmingumas:* padės geriau suprasti priežastis, sąlygojančias tai, kad vaikai negrįžta į šeimą po globos (rūpybos) nustatymo, ką būtina keisti socialinio darbuotojo veikloje ar pačioje sistemoje, išsiaiškinti kliūtis, kurios neleidžia pasiekti geresnių rezultatų.

*Tyrimo praktinis reikšmingumas:* bus galima parengti rekomendacijas dėl socialinių darbuotojų veiklos efektyvumo didinimo, kas sudarys prielaidas daugiau vaikų būti gražintiems į šeimas po laikinosios globos (rūpybos) nustatymo, bus atkreiptas dėmesys į problemas, su kuriomis susiduria socialinis darbuotojas pagalbos šeimai prosese.

#### 4. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ, DIRBANČIŲ SU SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMIS, VEIKLOS EFEKTYVUMĄ RIBOJANČIŲ VEIKSNIŲ TYRIMO REZULTATAI IR JŲ ANALIZĖ

Siekiant atsakyti į tyrimo probleminius klausimus, analizuojant dokumentus ir interviu metu gautus kokybinius duomenis, buvo suformuotos ir atskiruose poskyriuose išanalizuotos trys temos:

- neefektyvios socialinių darbuotojų veiklos atvejų analizė
- socialinės veiklos efektyvumo samprata
- socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą ribojantys veiksniai, jų priežastys ir įtaka socialinės veiklos efektyvumui

*Pirmajame poskyryje* aprašomi ir analizuojami dokumentų analizės metodu gauti duomenys - konkretūs neefektyvios socialinių darbuotojų veiklos atvejai. *Antrajame poskyryje* teikiama interviu duomenų analizė.

Kadangi atliekant tyrimą buvo vadovautasi prielaida, kad socialinio darbo efektyvumo sampratos nebuvimas žemiausioje grandyje gali būti veiksniumi, ribojančiu socialinio darbo su šeima efektyvumą, *antrajame poskyryje* analizuojama, kaip socialiniai darbuotojai suvokia, kas yra socialinių paslaugų efektyvumas, kokia jų nuomonė apie efektyvią veiklą dirbant su socialinės rizikos šeima, kurios vaikui nustatyta laikinoji globa, bei socialinių darbuotojų interpretacija apie jų veiklos efektyvumą ribojusius veiksnius konkrečiais atvejais. Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis, išskirtos dvi **kategorijos „socialinio darbuotojo veiklos efektyvumo samprata” bei „neefektyvios socialinių darbuotojų veiklos priežastys”**

*Antrajame poskyryje* taip pat analizuojama, kaip socialiniai darbuotojai vertina veiklos efektyvumą ribojančių veiksnių priežastinį pagrindą ir šio pagrindo įtaką socialinės veiklos veiksmingumui. Atlikus interviu metu gautų kokybinių duomenų analizę, duomenys buvo sugrupuoti ir išskirtos **trys socialinių paslaugų efektyvumą ribojančius veiksnius įprasminančios kategorijos: „Individualūs veiklos efektyvumą ribojantys veiksniai”, „ Veiklos efektyvumą ribojantys šeimos ir aplinkos veiksniai”, „ Organizaciniai veiklos efektyvumą ribojantys veiksniai”.**



## 4.1. Neefektyvios socialinių darbuotojų veiklos atvejai

### 4.1.1. Dokumentų analizė

Tyrimui pasirinktų neefektyvios socialinių darbuotojų veiklos atvejams aprašyti buvo naudojamas dokumentų analizės metodas. Šiame tyrime buvo analizuojami oficialūs vaikų globos bylose esantys raštu fiksuoti duomenys, faktai bei socialinių darbuotojų, dirbusių su šių vaikų šeimomis, išvados apie jų socialinės veiklos rezultatus. Šis duomenų rinkimo būdas leido apibrėžti konkrečius tyrimui pasirinktus atvejus, remiantis dokumentuose fiksuotais faktais. Atvejui apibūdinti ir aprašyti pasirinkta dokumentuose fiksuota informacija apie:

- situaciją šeimoje nustatant vaikui laikinąją globą,
- vaiko laikinosios globos ir socialinio darbo su šeima trukmę,
- situacijos vertinimo intensyvumą,
- situaciją šeimoje priimant sprendimą kreiptis į teismą dėl neterminuoto tėvų valdžios apribojimo.

#### 1 atvejis (I informantas)

*Situacija šeimoje nustatant vaikui laikinąją globą:* vaikas, gimęs 2012-12-29. Motina ligoninėje atsisakė auginti vaiką, vaiko atsisakymą planavo, nesiruošė jo auginimui ir priežiūrai, nes nesutiko sugyventinis, kuris nėra šio vaiko biologinis tėvas. Šeimoje auga du vaiko mamos ir jos sugyventinio bendri vaikai bei vienas vaikas, kuriam tėvystė nenustatyta. 2013-01-03 vaikui nustatyta laikinoji globa. 2013-01-10 šeima įrašyta į socialinės rizikos šeimų apskaitą, paskirtas socialinių paslaugų teikimas.

*Vaiko laikinosios globos ir socialinio darbo su šeima trukmė:* 8 mėnesiai (iki teismo sprendimo), 5 mėnesiai iki ieškinio dėl neterminuoto tėvų valdžios apribojimo teismui pateikimo.

*Situacijos vertinimo intensyvumas:* Per visą vaiko laikinosios globos laikotarpį įvykdyta tik viena vaiko laikinosios globos peržiūra - 2013-04-22.

*Situacija šeimoje priimant sprendimą kreiptis į teismą dėl neterminuoto tėvų valdžios apribojimo:* 2013-04-19 Vaiko teisių apsaugos skyriui teikta socialinio darbuotojo informacija apie situaciją šeimoje: motina vaiko kūdikių namuose nelankė nesidomėjo vaiko sveikata, vystymusi, susidomėjimo dukra nerodė, liko abejinga, atsisakė ne kartą siūlomos psichologo

pagalbos. Šeimos gyvenimo sąlygos pakankamai geros, šeimoje augančius tris vaikus prižiūri tinkamai.

*2013-06-12 Vaiko teisių apsaugos skyrius pateikė ieškinį teismui dėl neterminuoto tėvų valdžios motinai apribojimo. 2013-08-30 motinai teismo sprendimu neterminuotai apribota tėvų valdžia, vaikui nustatyta nuolatinė globa.*

## **2 atvejis ( I informantas)**

*Situacija šeimoje nustatant vaikui laikinąją globą:* Vaikas, gimęs 2010-04-11. Tėvystė nenustatyta. Motina, gimusi 1993 metais, gyvena kaime. Iki motinos pilnametystės vaikui buvo nustatyta laikinoji globa giminaičio šeimoje. Motina, sulaukusi pilnametystės, stokojo socialinių įgūdžių ir negebėjo tinkamai rūpintis vaiku. 2011-06-28 vaikui nustatyta laikinoji globa ankstesnio globėjo šeimoje. Motinos šeima dėl socialinių įgūdžių stokos 2011-07-04 įrašyta į socialinės rizikos šeimų apskaitą, paskirtas socialinių paslaugų teikimas.

*Vaiko laikinosios globos ir socialinio darbo su šeima trukmė:* 3 metai (iki teismo sprendimo), 2 metai 9 mėnesiai iki ieškinio teismui pateikimo.

*Situacijos vertinimo intensyvumas:* Vaiko laikinosios globos laikotarpiu įvyko dvi Vaiko globos plano peržiūros : 2011-08-23, 2013-03-19.

*Situacija šeimoje priimant sprendimą kreiptis į teismą dėl neterminuoto tėvų valdžios apribojimo:* 2013-03-15 Vaiko teisių apsaugos skyriui teikta socialinio darbuotojo informacija apie situaciją šeimoje: motina 2012-10-16 pagimdė dar vieną vaiką, kuriam taip pat nustatyta laikinoji globa kūdikių namuose, motina neįvykdė susitarimų dėl atidirbimo visuomenei naudingų darbų, kreiptis dėl socialinės pašalpos, socialinio būsto, nemokamos teisinės pagalbos dėl tėvystės vaikams nustatymo, prarado bedarbės statusą, nes nenuvyko į Darbo biržą nustatytą dieną, vaiko priežiūroje, auklėjime nedalyvavo, materialinės paramos neteikė, vengė tinkamai vykdyti savo, kaip motinos, pareigas nesugebėjo sudaryti vaiko vystymuisi bei ugdymuisi tinkamų gyvenimo sąlygų.

*2014-03-19 Vaiko teisių apsaugos skyrius pateikė teismui ieškinį dėl neterminuoto tėvų valdžios apribojimo motinai. 2014-06-04 teismo sprendimu motinai neterminuotai apribota tėvų valdžia, vaikui nustatyta nuolatinė globa.*

## **3 atvejis ( II informantas)**

*Situacija šeimoje nustatant vaikui laikinąją globą:* Vaikas, gimęs 1999-12-09. Tėvų šeima nuo 2002 metų dėl girtavimo, vaikų nepriežiūros įrašyta į socialinės rizikos šeimų apskaitą. Mama mirė 2008 metais. Tėvas, gimęs 1960 metais, gyvena kaime. Tėvas nusišalino nuo vaiko

priežiūros, auklėjimo, išlaikymo, girtavo, vaiku nesirūpino. Vaikas gyveno suaugusios sesers šeimoje, kuri dėl girtavimo taip pat įrašyta į socialinės rizikos šeimų apskaitą. Tėvas ir suaugusi sesuo vartojo alkoholį, konfliktuodavo vaiko akivaizdoje, vaiko akivaizdoje girtas tėvas smurtavo prieš seserį. Nors tėvo šeimai buvo teikiamos socialinės paslaugos, tėvas su socialine darbuotoja nebendradarbiavo, nevykdė įsipareigojimų ir susitarimų. Socialiniam darbuotojui atlikus vaiko socialinės globos poreikio vertinimą, vaikui nuo 2012-10-04 nustatyta laikinoji globa.

*Vaiko laikinosios globos ir socialinio darbo su šeima trukmė:* 2 metai 8 mėnesiai (iki teismo sprendimo), 2 metai 4 mėnesiai iki ieškinio teismui pateikimo.

*Situacijos vertinimo intensyvumas:* Vaiko laikinosios globos laikotarpiu įvykdytos trys Vaiko laikinosios globos peržiūros: 2013-04-10, 2013-08-08, 2014-01-06.

*Situacija šeimoje priimant sprendimą kreiptis į teismą dėl neterminuoto tėvų valdžios apribojimo:* 2014-01-06 Vaiko teisių apsaugos skyriui teikta socialinio darbuotojo informacija apie situaciją šeimoje: pozityvių pokyčių šeimoje nėra, tėvas gyvena suaugusios dukters šeimoje, dažnai vartoja alkoholį, konfliktuoja, darbo neturi, registruotas Darbo biržoje, turi daug skolų, nepripažįsta turintis problemų dėl alkoholio vartojimo, teikiama socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslauga siekiamų rezultatų neduoda, į pastabas nereaguoja, susitarimų nevykdo, yra nusišalinęs nuo sūnaus auklėjimo, sūnaus nelanko, lėšų vaiko išlaikymui neskiria, nevykdo tėvo pareigų, nesudaro tinkamų gyvenimo sąlygų sūnui grįžti gyventi į jo šeimą.

*2014-02-24 Vaiko teisių apsaugos skyriaus teismui pateikė ieškinį dėl neterminuoto tėvų valdžios apribojimo tėvui. 2014-06-18 tėvui teismo sprendimu neterminuotai apribota tėvo valdžia, vaikui nustatyta nuolatinė globa.*

#### **4 atvejis (III informantas)**

*Situacija šeimoje nustatant vaikui laikinąją globą:* Vaikas, gimęs 2010-02-05. Motina, gimusi 1970 metais, nuo 2005 metų dėl girtavimo, netinkamos vaikų priežiūros ir auklėjimo įrašyta į socialinės rizikos šeimų apskaitą, gyvena mieste. 2012-05-17 vaikas dėl motinos girtavimo, nepriežiūros, smurto artimoje aplinkoje paimtas iš šeimos (antrą kartą), nustatyta laikinoji globa.

*Vaiko laikinosios globos ir socialinio darbo su šeima trukmė:* tebesitęsias dėl teismo proceso ypatumų, 2014-02-05 Vaiko teisių apsaugos skyrius pateikė ieškinį teismui dėl neterminuoto tėvų valdžios apribojimo motinai. 1 metai 9 mėnesiai iki ieškinio teismui pateikimo.

*Situacijos vertinimo intensyvumas:* Vaiko laikinosios globos peržiūros: 2012-09-05, 2013-01-17, 2013-05-09, 2013-12-17, vykstant teismui, vaiko laikinosios globos peržiūros nebuvo vykdomos.

*Situacija šeimoje priimant sprendimą kreiptis į teismą dėl neterminuoto tėvų valdžios apribojimo:* 2013-12-17 Vaiko teisių apsaugos skyriui teikta socialinio darbuotojo informacija apie situaciją šeimoje: motina gyvena pas sugyventinį, toliau vartoja alkoholį, apsilankymų metu dažnai būna neblaivi, buities ir gyvenimo sąlygos skurdžios, namuose nešvaru, netvarkinga, bute dažnai lankosi pašaliniai asmenys, vartojamas alkoholis, rūkoma, su dukra nebendrauja, jos nelanko, nedalyvauja išlaikyme, nenori keisti gyvenimo būdo, neįvykdė nė vieno įsipareigojimo.

*Pateiktas teismui ir dar neišnagrinėtas priešieškinys dėl tėvystės vaikui nugincijimo (ieškinį pateikė vaiko gimimo akte tėvu įrašytas asmuo), sprendimas byloje dėl tėvų valdžios neterminuoto apribojimo nepriimtas.*

### **5 atvejis (IV informantas)**

*Situacija šeimoje nustatant vaikui laikinąją globą:* Vaikas, gimęs 2005-07-13, vaikas, gimęs 2002-03-16. Motinos šeima nuo 1996 metų dėl girtavimo, vyresnių (jau pilnamečių) vaikų nepriežiūros įrašyta į socialinės rizikos šeimų apskaitą. Motina gimusi 1967 metais. Tėvas gimęs 1974 metais, gyveno kitoje šeimoje, į socialinės rizikos šeimų apskaitą įrašytas 2011 metais, vaikams nustačius laikinąją globą. Šeima gyveno kaime. Vaikai gyveno kartu su motina, kuri nuolat girtavo, neužtikrino vaikams tinkamos priežiūros, jų poreikių tenkinimo. Namuose buvo antisanitarinės sąlygos, mažametės dažnai būdavo nešvarios, utėlėtos, paliekamos namuose be priežiūros, pačios bandydavo gamintis namuose maistą, motina dukromis mažai rūpinosi. Vaikai ne kartą socialinės darbuotojos buvo perduoti netoliese gyvenančios pilnametės jų sesers priežiūrai, kuri vėliau buvo paskirta globėja. Socialiniam darbuotojui atlikus vaikų socialinės globos poreikio vertinimą, vaikams nuo 2011-09-20 nustatyta laikinoji globa.

*Vaiko laikinosios globos ir socialinio darbo su šeima trukmė:* Laikinosios globos trukmė – 2011-09-22 nustatyta laikinoji globa, socialiniam darbuotojui atlikus vaikų socialinės globos poreikio vertinimą. 1 metai 4 mėnesiai iki ieškinio teismui pateikimo. 2013-01-31 pateiktas ieškinys teismui dėl neterminuoto valdžios ribojimo.

*Situacijos vertinimo intensyvumas:* Vaiko laikinosios globos peržiūros: 2011-10-19, 2012-05-30.

*Situacija šeimoje priimant sprendimą kreiptis į teismą dėl neterminuoto tėvų valdžios apribojimo:* 2012-05-16 Vaiko teisių apsaugos skyriui teikta socialinio darbuotojo informacija apie situaciją šeimoje: apsilankymų metu pastebėti teigiami pokyčiai buityje: motina dažniau tvarko namus, susitvarkė kompensaciją už kietą kūrą, pasirūpino kuru, padengė dalį skolos už vandenį. Dukras globėjos šeimoje lanko retai, materialinio išlaikymo dukroms neteikia, tačiau nuperka saldumynų, pasveikino dukrą su gimimo diena. Dviejų mėnesių laikotarpiu motina

pastebėta tris kartus neblaivi, socialinė darbuotoja ne kartą buvo informuota kaimo bendruomenės narių apie tai, kad motina girtauja darbo metu, atidirbinėdama nustatytą dienų skaičių visuomenei naudingų darbų (už gautą valstybės paramą). Motina prisiimtus išipareigojimus gydytis nuo priklausomybės alkoholiui, gerinti buitines sąlygas vykdo tik iš dalies, kategoriškai atsisako kreiptis pagalbos į medikus dėl priklausomybės alkoholiui. Vaikams nėra galimybių grįžti gyventi į motinos šeimą.

*2013-01-31 Vaiko teisių apsaugos skyriaus teismui pateikė ieškinį dėl neterminuoto tėvų valdžios apribojimo tėvams. 2013-04-23 tėvams teismo sprendimu neterminuotai apribota tėvų valdžia, vaikams nustatyta nuolatinė globa.*

### **Išanalizavus dokumentų analizės tyrimo duomenis, išryškėjo sekančios tendencijos:**

- Paprastai vaiko laikinoji globa ir socialinis darbas su vaiko šeima, nustačius laikinąją globą, trunka nuo 8 iki 36 mėnesių,
- Vaiko laikinosios globos laikotarpiu šeimos situacijos vertinimas vykdomas nuo 2 iki 3 kartų Vaiko laikinosios globos plano peržiūrų metu (globos peržiūrų metu įvertinus pokyčius šeimos gyvenime, situaciją šeimose, priimami sprendimai dėl tikslingumo tęsti laikinąją globą vaikui, tęsti socialinių paslaugų teikimą vaiko šeimai, siekiant pašalinti vaiko globos nustatymo priežastis ar kreiptis į teismą dėl tėvų valdžios ribojimo ( 4 pav.).
- Visais atvejais, vaiko laikinųjų globų peržiūrų metu priimant sprendimą kreiptis į teismą dėl neterminuoto tėvų valdžios tėvams apribojimo ir nuolatinės globos vaikams nustatymo, socialiniai darbuotojai pateiktuose dokumentuose konstatavo, kad situacija šeimose vaikams nustačius laikinąją globą nepakito, kad nėra galimybių vaikams grįžti į tėvų šeimas, kad jų veikla teikiant socialines paslaugas šeimoms buvo neveiksminga. Nors dokumentuose nėra įvardijama, kad socialinių darbuotojų veikla buvo neefektyvi, tačiau vertinant suteiktų paslaugų, panaudotų išteklių santykį su rezultatu akivaizdu, kad socialinio darbuotojo veikla buvo neefektyvi, galutinis rezultatas nepasiektas.

## **4.2. Interviu duomenų analizė**

### **4.2.1. Socialinės veiklos efektyvumo samprata**

Siekiant išsiaiškinti, kaip socialiniai darbuotojai supranta socialinio darbo su socialinės rizikos šeima, efektyvumą, interviu metu jų buvo teiraujamasi, kaip jie supranta ir vertina jų veiklos efektyvumą dirbant su laikinai globjamo vaiko šeima, prašoma apibūdinti, kas yra

socialinio darbuotojo veiklos efektyvumas bei apibūdinti efektyvią savo veiklą teikiant paslaugas socialinės rizikos šeimai, kurios vaikui nustatyta laikinoji globa (rūpyba). Tyrimo metu uždavus klausimą, susijusį su socialinio darbuotojo nuomone apie jo veiklos efektyvumą, ir analizuojant gautus duomenis, išskirta **kategorija „socialinių darbuotojų samprata apie jų veiklos efektyvumą“**.

**1 lentelė. Socialinių darbuotojų samprata apie jų veiklos efektyvumą**

Subkategorija	Įrodantys teiginiai – citatos
<b>Naudingumas</b>	„...veiklos efektyvumas? Tai aš suprantu tai, kad kiek tai yra naudinga<...>(I inform.)
<b>Rezultato pasiekimas</b>	„...šneku net gi apie <b>rezultatą</b> <...>efektyvumas priklauso nuo to, kiek žmogus pats supranta savo problemas<...>man atrodo efektyviausia tai būna tada, kada tu gali teigti, kad šeima gali susigrąžinti vaiką. Ir efektyvumas yra tai, <b>kada šeimoje pagerėjusi padėtis</b> “ (I inform.)
<b>Teigiamas požiūris į žmogų</b>	„Pats didžiausias efektyvumas tai yra <b>nenusistatymas prieš patį žmogų</b> <...>,nedarymas išankstinės nuomonės (II inform.)
<b>Bendradarbiavimas</b>	<...>Toliau efektyvumas - <b>pajungti kuo daugiau &lt;...&gt; įstaigų, kad bendradarbiauti</b> <...>, nes vienas socialinis nepadarys (II inform.)
<b>Socialinio darbuotojo kompetencija</b>	<...>nu ir aišku, <b>konsultavimas, bendravimas su tuo žmogum, informacijos teikimas, palydėjimas</b> jeigu reikia į kažkokią tai įstaigą ir visa kita, kad visi tie dalykai duoda, turėtų duoti efektyvumą“ (II inform.) „...socialinis darbuotojas jisai yra kaip įrankis kažkokiems rezultatams pasiekti <...>, tai jo <b>žinios, išsilavinimas, asmeninės savybės</b> (III inform.) „aš socialinio darbuotojo efektyvumą suprantu kaip savo <b>žinių, gebėjimų, kompetencijos panaudojimą</b> dirbant su šeima,ir, žinoma, vieno kažkokio konkretaus tikslo siekimą <...>(IV inform.)
<b>Savalaikė pagalba</b>	„Efektyvi veikla buvo tada, kai buvo <b>reaguota žaibiškai</b> , tą dieną, ir sudarytas su šeima planas <...>, pasirašyti įsipareigojimai (III inform.)
<b>Šeimos motyvacija</b>	<...>efektyvumas priklauso nuo to, <b>kiek žmogus pats supranta savo problemas</b> <...>(I inform.) <...>Šeima buvo <b>motyvuota</b> susigrąžinti vaiką į šeimą, <b>todėl vykdė visus įsipareigojimus</b> (III inform.)
<b>Išteklių panaudojimas</b>	<...> buvo <b>išnaudoti praktiškai visi ištekliai</b> , kuriais tik galima buvo pasinaudoti (IV inform.) <...>tikslas nepasiektas, tačiau visos galimybės ir <b>ištekliai išnaudoti</b> (IV inform.) „...tiriant socialinio darbuotojo efektyvumą, taip, aš visų pirma vertinčiau <b>panaudotus išteklius</b> , ne patį rezultatą, bet panaudotus išteklius“ (IV inform.)

Vertinant socialinių darbuotojų atsakymus apie socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą, išryškėjo tendencija, kad socialiniai darbuotojai sunkiai supranta socialinių paslaugų efektyvumo loginę reikšmę, jiems sudėtinga apibūdinti veiklos efektyvumą ekonomikoje vartojamais terminais, socialinių paslaugų efektyvumą tapatina su veiklos rezultatyvumu, veiksmingumu. Informantai socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą įvardina kaip veiksnius, kurie gali daryti įtaką veiklos efektyvumui (bendradarbiavimas, socialinio

darbuotojo kompetencija, požiūris į žmogų, šeimos motyvacija), socialinio darbuotojo veikos efektyvumą nežymiai sieja su turimų išteklių panaudojimo laipsniu siekiant numatytų tikslų.

Vienas iš socialinių paslaugų teikimo principų – veiksmingumo principas – įpareigoja socialinį darbuotoją siekti gerų rezultatų ir racionaliai naudoti turimus išteklius, o tai reiškia, kad jis organizuodamas, planuodamas savo veiklą ir teikdamas socialines paslaugas šeimai turi siekti savo veiklos efektyvumo, numatant koks paslaugų paketas mažiausiomis sąnaudomis turės optimalų poveikį. Socialinių darbuotojų kvalifikaciniuose reikalavimuose yra keliamas reikalavimas socialiniam darbuotojui gebėti efektyviai organizuoti žmogiškuosius, finansinius bei kitus išteklius. Socialiniam darbuotojui, dirbančiam su socialinės rizikos šeimomis, keliamas reikalavimas gebėti vertinti socialinės rizikos šeimai teikiamos socialinės priežiūros veiksmingumą ir efektyvumą.

Socialiniai darbuotojai apibūdindami efektyvią savo veiklą, analizuoja tik savo veiklos veiksmingumą, apibūdindami efektyvumą nesieja jų teikiamų paslaugų veiksmingumo ir sąnaudų tikslams pasiekti, o tai gali reikšti, kad socialinis darbuotojas, planuodamas ir organizuodamas savo veiklą, racionaliam ir efektyviam išteklių panaudojimui neskiria reikiamo dėmesio, t. y. neplanuoja socialinių paslaugų ekonomine prasme, didžiausią dėmesį skirdamas socialinių paslaugų veiksmingumui. Tikėtina, kad socialinio darbuotojo veikloje efektyvumui neskiriamas pakankamas dėmesys ir socialinės paslaugos galimai planuojamos ir organizuojamos nepakankamai efektyviai, o ištekliai pagalbos šeimai procese galimai naudojami nepakankamai racionaliai.

*Darytina prielaida, kad socialinių darbuotojų sampratos apie socialinio darbo efektyvumą nebuvimas, jų veiklos kaip socialinių paslaugų gamybos proceso nesuvokimas galimai apsunkina jų veiklos efektyvumą dirbant su socialinės rizikos šeimomis.*

#### **4.2.2. Socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą riboję veiksniai konkrečiais atvejais**

Neefektyvios socialinių darbuotojų veiklos atvejų analizė atlikta išanalizavus interviu metu gautą socialinių darbuotojų, dirbusių su šiomis šeimomis, interpretaciją apie priežastis, sąlygojusias jų neefektyvią ir neveiksmingą veiklą pagalbos šeimai procese. Siekiant apžvelgti konkrečias socialinių darbuotojų neefektyvios veiklos patirtis, išsiaiškinti, kokie veiksniai lėmė jų neefektyvią veiklą dirbant su globojamo vaiko šeima, interviu metu jų buvo *prašoma suteikti informaciją apie tai:*

- kokių išteklių ir kaip juos panaudojo teikiant socialines paslaugas vaiko šeimai, siekiant pašalinti vaiko globos (rūpybos) nustatymo priežastis,
- kas sutrukdė efektyviai dirbti su šeima ir pasiekti numatytus tikslus.

Tyrimo metu užduodant klausimus, susijusius su socialinio darbuotojo patirtimi dirbant su globojamų vaikų tėvų šeimomis iki tėvų valdžios neterminuoto apribojimo ir analizuojant gautus duomenis atskleista socialinių darbuotojų nuomonė apie jų **neefektyvios veiklos priežastis**. Analizuojant duomenis, išskirtos dvi **kategorijos** - „išteklių panaudojimas“ ir „Veiklos efektyvumą riboję veiksniai“.

## 2 lentelė. Kategorija „Išteklių panaudojimas“

Subkategorija	Irodantys teiginiai – citatos
<b>Psichologinė pagalba</b>	„...buvo siūlyti ir <b>psichologai</b> (II inform.) „... reikėjo lankyti <b>psichologines konsultacijas</b> ( III inform.) „...klientė kelis kartus lankėsi <b>konsultacijai pas psichologę</b> ”(III inform.)
<b>Medicininė pagalba</b>	„...buvo klientė užregistruota į <b>psichikos sveikatos centrą psichiatro konsultacijai</b> (III inform. ) „...bendrauta su <...> su <b>gydytojais</b> ”(III inform.) „...buvo bendradarbiaujama su <b>psichikos sveikatos centru</b> ”(IV inform.) „...vartojo <b>gydytojo</b> paskirtus vaistus”(IV inform.) „...buvo vežiojama ir į <b>psichikos sveikatos centrą</b> (IV inform.)
<b>Bendruomenės pagalba</b>	„... buvo bandyta <b>bendradarbiauti su bendruomene</b> “(I inform.) „...buvo kreiptasi <b>seniūnijos, bendruomenės pagalbos</b> “(IV inform.) „...teko kalbėti su <b>bendruomenės primininke, sakykim ir su bibliotekos darbuotojais</b> ”(IV inform.)
<b>Šeima ir artimi žmonės</b>	„...tai buvo bandyta <b>pajungti &lt;...&gt; šeimai, ir giminė</b> (I inform.) „...suburti šeimą <b>niekaip nepavyko</b> “(II inform.)
<b>Socialinio darbuotojo kompetencija</b>	„...ištekliai buvo panaudoti tai <b>pirmiausia socialinio darbuotojo žinios, kompetencija, laikas, asmeninės savybės</b> ”(III inform.) „...šiuo atveju ištekliai buvo panaudoti tokie <...>, tai buvo mano <b>žinios, gabumai, ta prasme, mano kompetencija</b> ”(IV inform.)
<b>Transportas paslaugos</b>	„...buvo vežiojama ir į <b>psichikos sveikatos centrą, ir į seniūniją</b> reikalui esant, ir į <b>Darbo biržą</b> ”(IV inform.)
<b>Materialinės parama</b>	<...>efektyvumas priklauso nuo to, <b>kiek žmogus pats supranta savo problemas</b> <...>( I inform.) <...>Šeima buvo <b>motyvuota susigrąžinti vaiką į šeimą, todėl vykdė visus įsipareigojimus</b> ( III inform.) „...jeigu minėt <b>socialinės paramos skyrių, tai nelabai padėjo</b> “( III inform.)
<b>Užimtumas</b>	„... registracija <b>darbo biržoje</b> “( I inform.)
<b>Prevencinės programos</b>	„... buvo ir <b>prevencinės tos programos darytos</b> ”( II inform.)
<b>Kitų institucijų pagalba</b>	„...važiavau su <b>policijos pareigūnais, &lt;...&gt;važiavo ir socialinio darbo organizatorė, ir Vaiko teisių apsaugos skyriaus specialistas padėjo</b> ”(II inform.) „<...> buvo <b>pajungtos ir įvairios institucijos, kaip vaikų teisės, socialinės paramos skyrius ...</b> ”(III inform.)

Analizuojant ir vertinant tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų pateiktus duomenis apie jų socialinėje veikloje panaudotus išteklius, siekiant atstatyti šeimos funkcionavimą ir



gebėjimą rūpintis vaikais, atskleista, kad socialiniai darbuotojai pagal galimybes naudoja įvairius turimus išteklius teikiant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimai vaiko laikinosios globos metu, o tai prieštarauja Vaiko teisių apsaugos kontrolierės išvadose daromai prielaidai apie tai, kad socialinis darbas su globojamo vaiko šeima vykdomas formaliai, nebandant šeimai teikti daugiau ir įvairesnių paslaugų.

### 3 lentelė. Kategorija „Veiklos efektyvumą konkrečiais atvejais riboję veiksniai”

Subkategorija	Įrodantys teiginiai – citatos
<b>Motyvacijos stoka</b>	<p>„...neišėjo šeimos sumotyvuoti“ (I inform.)</p> <p>„...daugiausia gal <b>trūko</b> tai pačio <b>žmogaus motyvacijos</b>, jisai nenorėjo keistis“ (II inform.)</p> <p>„...ir <b>pačio nenoras</b>“ (II inform.)</p> <p>„...maža klientės motyvacija keistis“ (III inform.)</p> <p>„...klientės <b>motyvacijos</b> spręsti savo problemas <b>trūko</b>“ (III inform.)</p> <p>„...jinai nebuvo motyvuota, nors ir žadėdavo, nevykdydavo įsipareigojimų“ (III inform.)</p> <p>„...kliento motyvacijos stoka“ (IV inform.)</p> <p>„... kai pats <b>stokoja motyvacijos</b> spręsti savo problemas, tai va čia yra problema“ (IV inform.)</p> <p>„...<b>klientas nepasiruošęs</b> tą pagalbą efektyviai priimti...“ (IV inform.)</p>
<b>Darbo krūvis</b>	<p>„...<b>darbo krūvis</b>, nes šeimų yra tikrai daug“ (I inform.)</p> <p>„...didelis darbo krūvis“ (III inform.)</p>
<b>Tarpinstitucinio bendradarbiavimo problemos</b>	<p>„... <b>bendradarbiavimo trūko, komandinio darbo</b>“ (I inform.)</p> <p>„ mažas <b>bendradarbiavimas</b>...“ (II inform.)</p> <p>„...pagalbos trūko iš kitų institucijų, bendros veiklos, <b>komandinio darbo</b>“ (III inform.)</p> <p>„...<b>bendradarbiavimo</b> su institucijomis trūko“ (IV inform.)</p> <p>„...labai reikia <b>komandinio darbo</b>“ (IV inform.)</p>
<b>Laiko stoka</b>	<p>„...trūko gal sakykim to <b>laiko</b> daugiau šeimai“ (I inform.)</p> <p>„...Trūko <b>laiko</b>...“ (III inform.)</p> <p>„... mažai <b>laiko</b> galėdavai skirti tai šeimai“ (III inform.)</p> <p>„...reikėjo daugiau <b>laiko</b>, bet iš tikrųjų laikas yra ribotas“ (III inform.)</p> <p>„...kada šeimai galima būtų buvę gal daugiau laiko, dėmesio skirti, gal &lt;...&gt; būtų pavykę sumotyvuoti“ (I inform.)</p>
<b>Susisiekimo problemos</b>	<p>„...<b>atstumas</b>, nes šeima gyveno, sakykim, tolėliau nei visos&lt;...&gt; reikia važinėti toli, pas medikus jiems reikia važinėti toli“ (I inform.)</p> <p>„<b>atstumai</b> dideli...“ (II inform.)</p> <p>„...užsiėmimai vyksta vakare, tai va, <b>transporto problema</b>“ (IV inform.)</p> <p>„...vakare iš kaimo į miestą <b>atvažiuoti nėra kuo</b>...“ (IV inform.)</p>
<b>Klientų finansų stoka</b>	<p>„...<b>finansinių išteklių</b> neturėjimas“ (I inform.),</p> <p>„...žmogus gyveno <b>visiškai be finansų</b>“ (II inform.)</p>
<b>Šeimos vertybinės nuostatos</b>	<p>„...mama geriau <b>rinkosi</b> geriau sugyventinį, negu, sakykim, kad gyventi su vaikais ir be sugyventinio“ (I inform.)</p> <p>„...tas <b>nusistatymas</b> vat toks, kad ne mano vaikas ir man jo nereikia ir jis mano šeimoj neaugs“ (I inform.)</p>
<b>Perdėti bendruomenės reikalavimai socialiniam darbuotojui</b>	<p>„...trukdė&lt;...&gt; <b>bendruomenės</b> nuolatinis kišimasis“ (I inform.)</p> <p>„...<b>bendruomenė</b> nuolat socialinę darbuotoją kontroliavo“ (I inform.)</p>
<b>Įsisenėjusi alkoholio problema</b>	<p>„...pagrindas – <b>įsisenėjusi alkoholio problema</b>“ (II inform.),</p> <p>„...jo <b>problema</b> įsisenėjusi...“ (II inform.)</p> <p>„... šeimoj opiausia <b>alkoholizmo problema</b>...“ (IV inform.)</p>
<b>Problemos nepripažinimas</b>	<p>„...problema&lt;...&gt; jis <b>nepripažino</b> visiškai“ (II inform.)</p> <p>„...<b>problemos nepripažinimas</b>, būtent alkoholizmo problemos</p>

	<i>nepripažinimas” (IV inform.) „...jinai iki galo tos <b>problemos nepripažino</b>(IV inform.)</i>
<b>Pavėluota informacija</b>	<i>„...<b>pavėluotai informaciją</b> gauni” (II inform.)</i>
<b>Neigiama aplinka</b>	<i>„...trukdė <b>aplinka</b>, kaimynai, draugai...”(III inform.) „...<b>aplinka</b> visa girtaujanti, blogi draugai”(III inform.) „...jei būtų išvykusi kitur, kur nėra tokios <b>aplinkos</b>,(III inform.) „...jeigu ne jos <b>neigiama aplinka</b>, draugai, kaimynai, su kuriais ji vartojo alkoholi, kurie ją tempė į dar didesnę liūną” (III inform.) „...buvo dar toks ir <b>aplinkos veiksnys</b>, buvę sugėrovai“(IV inform.) „...labai svarbus veiksnys ta <b>aplinka</b>” (IV inform.)</i>
<b>Bendruomenės pagalbos nebūvimas</b>	<i>„...<b>bendruomenė</b> daugiau išitrauktu, iš tikrųjų <b>nėra</b> tos <b>bendruomenės</b>, kuri pagelbėtų...”(III inform.) „...<b>trūko aplinkinių pagalbos</b>...”(IV inform.)</i>
<b>Neigiamos nuostatos į žmogų</b>	<i>„...nepavyko įveikti, sakykim, <b>bendruomenės nusistatymo</b> prieš šią moterį...”(IV inform.) „...buvo tarsi kaip ir <b>nurašytas žmogus</b>, alkoholikė” (IV inform.) „...ir toks <b>padėtas kryžius</b>, kad šita moteris niekada nepasikeis” (IV inform.) „...<b>pasitikėjimo</b> jos jėgomis, kad jinai gali atsitiesti, bendruomenėje visiškai <b>nebuvo</b>” (IV inform.) „...reikia <b>aplinkių supratimo</b>, reikia <b>visuomenės supratimo</b>” (IV inform.)</i>
<b>Nedarbo problema</b>	<i>„...<b>darbo biržoj</b> jai jokio <b>nesiūlė</b>...”(III inform.) „...nei darbo neturėjo, nei šiaip kokios veiklos” (III inform.)</i>
<b>Būsto problema</b>	<i>„...<b>neturėjo</b> pastovios <b>gyvenamosios vietos</b>...”(III inform.)</i>
<b>Pasyvus globėjo vaidmuo</b>	<i>„...<b>globėjai</b> galbūt <b>per mažai įsijungė</b>” (3 inform.)</i>
<b>Paslaugų trūkumas</b>	<i>„...ypatingai galbūt <b>reikėjo psichologo</b>” (III inform.) „...<b>pagalbos teikimas šeimai</b> &lt;...&gt; alkoholikui <b>nepasiekiamumas</b>” (III inform.) „...nebuvo dar išnaudota lankymas anoniminių alkoholikų klubo”(IV inform.)</i>
<b>Sistemos trūkumai</b>	<i>„...<b>sistemos gal trūkumai</b>” (II inform.) „...nepasiekiamumas&lt;...&gt; <b>medicinės pagalbos, kai praranda bedarbio statusą</b>” (IV inform.)</i>

Analizuojant ir vertinant tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų pateiktus duomenis apie jų veiklos efektyvumą ribojusius veiksnius konkrečiais atvejais, atskleista, kad pagrindiniu veiksniumi, kuris neigiamai įtakojo jų veiklos efektyvumą dirbant su globojamų vaikų šeimomis, buvo jų klientų motyvacijos stoka, neigiama šeimos aplinka. Tyrimo duomenys atskleidė, kad užsibrėžtų tikslų dirbant su globojamų vaikų tėvų šeimomis informantams trukdė siekti įvairūs organizaciniai veiksniai, tokie kaip komandinio darbo nebūvimas, pagalbos šeimai organizavimo problemos, per didelis socialinių darbuotojų darbo krūvis ir ribotos galimybės teigiamai paveikti šeimos aplinką.

Socialiniai darbuotojai, analizuodami savo neefektyvios veiklos patirtis konkrečiais atvejais, įvardino problemas, kurios objektyviai jiems sutrukdė pasiekti užsibrėžtų tikslų ir globojami vaikai dėl to negalėjo būtų grąžinti į šeimas. Socialinio darbuotojo kompetencija yra svarbiausias veiksnys, lemiantis jo veiklos efektyvumą ir veiksmingumą dirbant su socialinės rizikos šeimomis, tačiau informantai atskleidė ir apibūdino nuo jų kompetencijos

nepriklausančius jų veiklos efektyvumą mažinančius veiksnius. Tyrimo duomenys patvirtino mokslinėje literatūroje išskiriamą socialinių paslaugų efektyvumo priklausomybę nuo išorės aplinkos poveikio, kurį sunku planuoti ir prognozuoti (Žalimienė L., 2006).

Analizuojant informantų atsakymus apie jų neefektyvią veiklą sąlygojusias priežastis, neatsiskleidė jų pačių motyvacinė sritis ir vertybinės orientacijos.

*Neefektyvios savo socialinės veiklos patirties priežastis analizavę socialiniai darbuotojai, neakcentavo sąnaudų (realiai pamatuojamų išteklių, tokių kaip laiko, dirbant tiesioginį darbą su klientu jo namų aplinkoje ar lydint į įvairias institucijas, kuro sąnaudų vykstant aplankyti šeimos ar teikiant pavėžėjimo paslaugą klientui ir pan.), ir jų veiklos rezultato santykio, veiklos planavimo ir kontrolės problemų, neišskyrė ir vidinių veiksnių, tokių kaip paties socialinio darbuotojo vertybinės nuostatos, kompetencija ir motyvacija. Apibūdinamai konkrečias neefektyvuos veiklos patirtis, kaip pagrindinius veiklos efektyvumą ribojusius veiksnius socialiniai darbuotojai išskyrė kliento motyvacijos stoką, per didelį socialinio darbuotojo darbo krūvį, laiko darbui su šeima stoką, tarpinstitucinio bendradarbiavimo, komandinio darbo bei informacijos stoką.*

#### **4.2.3. Socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą ribojantys veiksniai, jų priežastys ir įtaka socialinės veiklos efektyvumui**

Ankstesniame poskyryje buvo išanalizuoti interviu metu gauti duomenis apie socialinių darbuotojų konkrečias patirtis dirbant su laikinai globojamų vaikų tėvų šeimomis iki sprendimo priėmimo kreiptis į teismą tikslu neterminuotai apriboti tėvams tėvų valdžią, išsiaiškinus, kokius išteklius ir kaip jie naudojo pagalbos šeimai procese ir kokia jų nuomonė apie veiksnius, kurie riboja jų veiklos efektyvumą ir neleido pasiekti užsibrėžtų tikslų.

Siekiant išsiaiškinti, kaip socialiniai darbuotojai, dirbantys su socialinės rizikos šeimomis, interpretuoja jų veiklos efektyvumą ribojančius veiksnius, šių veiksnių priežastinį pagrindą ir šio pagrindo įtaką socialinės veiklos veiksmingumui, interviu metu jų buvo teiraujama, *kokius jie mato sistemos trūkumus organizuojant ir teikiant pagalbą šeimai, kurio vaikui nustatyta laikinoji globa (rūpyba)*. Interviu metu gauti socialinių darbuotojų atsakymai išanalizuoti, gauti duomenys kategorizuoti, išskiriant tris pagrindines socialinių darbuotojų veiklos efektyvumą ribojančius veiksnių kategorijas:

- **Individualūs veiklos efektyvumą ribojantys veiksniai (mikro lygmuo)**
- **Veiklos efektyvumą ribojantys šeimos ir aplinkos veiksniai (mezo lygmuo)**
- **Veiklos efektyvumą ribojantys organizaciniai veiksniai (makro lygmuo)**

Kiekviena kategorija buvo suskirstyta į subkategorijas, kurios atskleidžia socialinių darbuotojų nuomonę apie jų veiklos efektyvumą ribojančius veiksnius ir šių veiksnių priežastinį pagrindą.

**4 lentelė. Socialinių darbuotojų nuomonė apie veiklos efektyvumą ribojančius veiksnius ir šių veiksnių priežastinį pagrindą**

Kategorija	Subkategorija
Individualūs veiklos efektyvumą ribojantys veiksniai	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Šeimos motyvacijos stoka</li> <li>- Socialinio darbuotojo motyvacijos stoka</li> <li>- Socialinio darbuotojo kompetencija</li> <li>- Pagalbos planavimo problemos</li> </ul>
Veiklos efektyvumą ribojantys šeimos ir aplinkos veiksniai	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Psichologinės pagalbos stoka</li> <li>- Medicininės pagalbos stoka</li> <li>- Bendruomenės pagalbos stoka</li> </ul>
Veiklos efektyvumą ribojantys organizaciniai veiksniai	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarpinstitucinio bendradarbiavimo problemos</li> <li>- Komandinio darbo nebūvimas</li> <li>- Per didelis darbo krūvis</li> <li>- Paslaugų infrastruktūros trūkumai</li> <li>- Informacijos stoka</li> <li>- Veiklos kontrolės fragmentiškumas</li> </ul>

**4. lentelė. Kategorija „ Individualūs veiklos efektyvumą ribojantys veiksniai ”**

Subkategorija	Įrodantys teiginiai –citatos
Šeimos motyvacijos stoka	<p>„... tai priklauso nuo klientų tos motyvacijos“ ( I inform.)</p> <p>„...neišėjo šeimos sumotyvuoti“ ( I inform.)</p> <p>„...nepavyko sumotyvuoti“ ( I inform.)</p> <p>„...daugiausia trūko tai pačio žmogaus motyvacijos, jisai nenorėjo keistis“ ( II inform.)</p> <p>„...nebuvo efektyvu, nes maža klientės motyvacija“ ( III inform.)</p> <p>„...maža klientės motyvacija keistis“ ( III inform.)</p> <p>„...jinai nebuvo motyvuota&lt;...&gt;, nevykdavo įsipareigojimų“ ( III inform.)</p> <p>„ kai pats klientas nepasiruošęs tą pagalbą efektyviai priimti, stokoja motyvacijos spręsti savo problemas, tai va čia yra problema“ ( IV inform.)</p> <p>„...kliento motyvacijos stoka ir problemos nepripažinimas“ ( IV inform.)</p> <p>„...didelę įtaką plano įgyvendinimui turi kliento motyvacija“ ( IV inform.)</p>
Socialinio darbuotojo motyvacijos stoka	<p>„... ši sritis mažai finansuojama ir mažas atlyginimas, ir dėl to gal motyvacija krenta žmogui, darbuotojui, socialiniam darbuotojui“ ( III inform.)</p> <p>„...vienas socialinis darbuotojas viso to pakeisti negali“ (4 inform.)</p>
Socialinio darbuotojo kompetencija	<p>„... sunku užmegzti kontaktą su šita šeima( I inform.)</p> <p>„... mėnesį laiko tai aš taip tiesiog žiūrėjau, kur ką galiu sakyti“ ( I inform.)</p>

	<p>„... buvo labai sunku dirbti, nes mama mėtėsi ( I inform.)  „...jie rašė man ir paaiškinimus, ir išsipareigojimus” ( I inform.)  „...mamos tie tokie išsigalvojimai &lt;...&gt;, čia šiaip psichologiniai dalykai“ ( I inform.)  „...aš nemanau, aš nežinau, aš kaip specialistas netgi manau, gal taip negalima sakyti, bet ar vaikas būtų laimingas šitoj šeimoj, jeigu jis būtų gražintas?(I inform.)  „...planai jos visi tokie buvo, sakykim, nerealiūs, ir to&lt;...&gt; nebuvo, aš sakyčiau, to motiniško instinkto ( I inform.)  „... praktika parodė, kad daugelis klientų tą padaro tik dėl vaiko gražinimo &lt;...&gt; bet realiai tai nieko neduoda ( I inform.)  „... bet realiai tu žinai, kad turėsi vargo, jeigu šitą vaiką gražins” ( I inform.)  „... važiuota ir su policijos pareigūnais, katrie irgi vykdė tą programą, kalbėjo apie alkoholio žalą” ( II inform.)  „...socialinis darbuotojas jisai yra kaip įrankis kažkokiems rezultatams pasiekti“ ( III inform.)  „...ne tik yra socialinio darbuotojo&lt;...&gt; kaip savęs pateikimas duoda teigiamą rezultatą, tai ir jo žinios, išsilavinimas, asmeninės savybės“ ( III inform.)  „ buvo panaudoti tai pirmiausia socialinio darbuotojo žinios, kompetencija...asmeninės savybės“(III inform.)  „...ištekliai buvo panaudoti tokie&lt;...&gt; tai buvo mano žinios, gabumai, ta prasme, mano kompetencija“ ( IV inform.)</p>
<p><b>Pagalbos planavimo problemos</b></p>	<p>„...planą reikėtų tokį realų pasidaryti, su &lt;...&gt; realiais, įgyvendinamais dalykais ( I inform.)  „...planą sudaro pats socialinis darbuotojas, pabendraavęs kiek su klientu ir matantis tą problemą šeimoj“ ( II inform.)  „...socialinis darbuotojas pats planą pasidaro, bet aišku pasikonsultuojant su pačiu klientu” ( II inform.)  „Peržiūros metu &lt;...&gt;socialinis darbuotojas,&lt;...&gt; palei tuos išsipareigojimus vėl gi pakoreguoja gal ir savo planus” ( II inform.)  „Sudarant pagalbos planą peržiūros metu, galbūt buvo tokie išsipareigojimai &lt;...&gt; tai iš dalies nebuvo įmanoma įgyvendinti“ ( III inform.)  „ yra problemų tada sudarant pagalbos planą, nes yra klientai, kurie turi specifinių poreikių“(III inform.).  „...daug yra popierizmo ( III inform.)  „penkiasdešimt procentų savo laiko praleidavau tvarkydama dokumentus ir rašydama raštus, planus sudarinėdama, tai nelikdavo laiko tiesiogiai dirbti su šeima, bendrauti ir spręsti problemas” ( 3 inform.)  „...visada planuojame, teikiant pagalbą šeimai pirmiausia su klientu aptariame, kuria kryptimi dirbsime ( III inform.)  „... kai vaikas paimamas iš šeimos, dažniausiai būna planas sudaromas vienam, dviem mėnesiams, o jeigu toliau, kas pusę metų sudarinėjami planai ( III inform.)  „...parašomi yra ir socialinio darbuotojo išsipareigojimai ir veikla, ką jisai klientui” ( III inform.)  „...krizių įveikimo planas sudaromas tam, kad įveikti krizę šeimoj“ ( IV inform.)  „...įgyvendinant šitą planą vėl gi problemas tos pačios ( IV inform.).</p>

Socialinis darbuotojas turi siekti išmokyti šeimą sveikų funkcionavimo įgūdžių, įgalinti šeimą teigiamiems pokyčiams, tačiau jeigu šeima nėra motyvuota ir aktyvi, socialinio darbuotojo veikla apsunkinama, reikalauja didesnių sąnaudų - laiko išteklių, didesnės darbuotojo kompetencijos, didesnių pastangų, kitų sričių specialistų pagalbos. Taip pat labai svarbus pačio socialinio darbuotojo požiūris į šeimos problemas, jautrumas joms, todėl žema

*socialinio darbuotojo motyvacija ir nenoras padėti šeimai yra vienas iš veiksnių, kuris riboja teikiamų socialinių paslaugų efektyvumą.*

Tyrimo metu atsiskleidė tam tikros *informatų nuostatos šeimų, iš kurių paimti vaikai, atžvilgiu, profesinės kompetencijos stoka bei asmeninių vertybių įtaka*, nes refleksijoje apie veiklą dirbant su šeima buvo jaučiamas kontrolės siekis, negatyvus išankstinis nusistatymas dėl šeimos galimybių pasikeisti ir susigrąžinti vaikus, abejotini socialinio darbo metodai interviuojant į šeimą su jėgos struktūrų atstovais, kalboje vartojant mažai socialinio darbo terminologijos („*mama mėtėsi*”, „*jie rašė man ir paaiškinimus, ir išipareigojimus*”, „*mamos tie tokie išsigalvojimai*”, „*mama rinkosi geriau sugyventinį*”, „*aš kaip specialistas netgi manau, gal taip negalima sakyti, bet ar vaikas būtų laimingas šitoj šeimoj, jeigu jis būtų gražintas?*”, „*planai jos visi tokie buvo, sakykim, nerealūs*”, „*nebuvo, aš sakyčiau, to motiniško instinkto*”, „*praktika parodė, kad daugelis klientų tą padaro tik dėl vaiko gražinimo, bet realiai tai nieko neduoda*”, „*bet realiai tu žinai, kad turėsi vargo, jeigu šitą vaiką gražins*”, „*važiuota ir su policijos pareigūnais*”).

Tyrimo metu atsiskleidė ir socialinių darbuotojų požiūris, kad jie pripažįsta savo kompetencijos, žinių, gebėjimų svarbą sprendžiant šeimos socialines sproblemas, siekiant veiklos efektyvumo ir veiksmingumo.

Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis, atskleista, kad socialiniai darbuotojai *kliento motyvacijos stoką* laiko labai svarbiu veiksniumi, kliudančiu pasiekti numatytus tikslus. Tačiau analizuojant interviu metu gautą medžiagą stebima tendencija, kad pačių socialinių darbuotojų motyvacija padėti itin sunkių socialinių problemų turinčiai šeimai susigrąžinti vaikus, nėra pakankama galimai dėl per didelio jų darbo krūvio, laiko stokos, ribotos rezursų panaudojimo galimybės, prioritetų nusistatymo (prioritetą skiria ir pagrindinį veiklos potencialą išnaudoja šeimoms, kuriose auga vaikai), atsakomybės ir pareigingumo trūkumo, perdegimo sindromo ir pan.

Itin svarbus veiksnys, sąlygojantis socialinių paslaugų efektyvumą ir veiksmingumą, yra socialinio darbuotojo *strateginė kompetencija*, tai yra gebėjimas planuoti ir organizuoti savo veiklą, racionaliai naudojant turimus išteklius pagalbos šeimai procese, siekiant minimaliomis sąnaudomis pasiekti optimalaus rezultato. Apibūdindami savo *pagalbos planavimą* teikiant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms, socialiniai darbuotojai įvardijo tokią problemą, kaip sunkiai įgyvendinamų tikslų šeimai iškėlimą, nenumatant jų įgyvendinimo galimybių.

Kalbėdami apie savo veiklos planavimą, informantai abstrakčiai apibūdino pagalbos plano šeimai sudarymą, atsižvelgiant į kliento poreikius bei Vaiko teisių apsaugos skyriuje šeimai duotus įpareigojimus, neįvardijo savo veiklos planavimo pagalbos šeimai procese kaip vieno iš svarbesnių jų veiklos efektyvumą ir veiksmingumą sąlygojančių veiksnių.

5. lentelė. Kategorija „Veiklos efektyvumą ribojantys šeimos ir aplinkos veiksniai”

Subkategorija	Įrodantys teiginiai – citatos
<b>Psichologinės pagalbos stoka</b>	<p>„...siūlyta ir <b>psichologinės konsultacijos</b>“ ( I inform.)</p> <p>„...buvo <b>siūlyti ir psichologai</b>“ ( I inform.)</p> <p>„...kelis kartus lankėsi pas psichologą, bet tai rezultatų nedavė” ( III inform.)</p> <p>„...buvo <b>bedradarbiaujama su psichikos sveikatos centru</b>” ( 4 inofrm.)</p> <p>„...buvo <b>vežiojama ir į psichikos sveikatos centrą</b>” ( 4 inform.)</p>
<b>Medicininės pagalbos stoka</b>	<p>„...buvo planuojama <b>kreipimasis dėl alkoholio</b> ( I inform.)</p> <p>„...labai ilgas laikas kai <b>turi priklausomybę</b>“ ( II inform.)</p> <p>„...<b>buvo klientė užregistruota į psichikos sveikatos centrą psichiatro konsultacijai</b>&lt;...&gt; <b>nenuvyko</b>” ( III inform.)</p> <p>„...<b>nesutiko vykti koduotis</b>” ( II inform.)</p> <p>„...<b>alkoholizmas</b> buvo didžiausia kliūtis tiems vaikams grįžti į šeimą” ( IV inform.)</p> <p>„... <b>kurį laiką</b> ji nevarėtojo alkoholio, varėtojo gydytojo paskirtus vaistus” ( IV inform.)</p> <p>„... <b>klientė neteko bedarbio</b> &lt;...&gt; <b>statuso ir tuo pačiu prarado socialines garantijas, kas užkirtė kelią jos tolesniam gydymui</b> &lt;...&gt; <b>psichikos sveikatos centre</b>” ( IV inform.)</p> <p>„... <b>galėtų būti ir privestinis gydymas</b>” ( IV inform.)</p>
<b>Bendruomenės pagalbos stoka</b>	<p>„...tikrai buvo sunku, nes buvo tas <b>susidūrimas su bendruomene</b> &lt;...&gt;, visiškai &lt;...&gt; <b>puolimas</b>“ ( I inform.)</p> <p>„... <b>šitokio žmogaus jie nenorėjo niekur</b>“ ( I inform.)</p> <p>„...labai nenori kištis <b>bendruomenė</b>“ ( II inform.)</p> <p>„...mes <b>atsiribojam</b>, nes va tai tas atsitiks, tai gal pakenks mums paskiau” ( II inform.)</p> <p>„...nenori <b>įsijungti bendruomenė</b> labai į darbą, visi nuo savęs <b>purtosi</b>“ ( II inform.)</p> <p>„...iš kart požiūris į tą žmogų, nu vat jau <b>nusistatymas į tą žmogų</b>, kad vat jau čia viskas, žlugęs ir čia nieko nepakeisi“ ( II inform.)</p> <p>„...<b>reikia, kad</b> &lt;...&gt; <b>ne vienas socialinis darbuotojas</b>, &lt;...&gt; <b>dirbtų daugiau ir</b> &lt;...&gt; <b>bendruomenės</b> &lt;...&gt; <b>norėtųsi daugiau pagalbos</b>“ ( II inform.)</p> <p>„...<b>trūksta</b> kaip ir kompleksinės pagalbos, <b>bendruomenės išitraukimo</b>“ ( III inform.)</p> <p>„...mieste nėra tų tokių <b>aktyvių bendruomenių</b>, kurios padėtų socialiniam darbuotojui dirbti su šeima“ ( III inform.)</p> <p>„... <b>nėra tos bendruomenės, kuri pagelbėtų</b>“ ( III inform.)</p> <p>„...<b>nepavyko įveikti</b>, &lt;...&gt; <b>bendruomenės nusistatymo</b>“ ( IV inform.)</p> <p>„... <b>visų nuomonė tokia</b>, kad tiems vaikams &lt;...&gt; <b>grąžinti jokiū būdu, ir toks padėtas kryžius, kad šita moteris niekada nepasikeis</b>“ ( IV inform.)</p> <p>„...<b>reikia aplinkinių supratimo, visuomenės supratimo tos problemos sprendimo svarbos</b>“ ( IV nform.)</p> <p>„... <b>visuomenės nusistatymas, aplinkinių nusiteikimas</b>“ ( IV inform.)</p>

Socialiniams darbuotojams keliamas reikalavimas gebėti tiksliai vertinti šeimos socialinę situaciją, veiksmingai bendrauti su šeima ir jos aplinka, efektyviai naudoti žmogiškuosius, finansinius bei kitus galimus išteklius. Informantai, įvardindami jų veiklos efektyvumą mažinančius veiksnius šeimos aplinkoje, išskiria tris pagrindinius veiksnius, kurie kliudė jiems efektyviai ir veiksmingai bendrauti su šeima, įtakoti teigimus pokyčius šeimos gyvenime ir aplinkoje, tai - psichologinės pagalbos stoka, medicininės pagalbos stoka ir bendruomenės pagalbos stoka. Medicininės ir psichologinės pagalbos suteikimas priklausomybę

turintiems asmenims yra svarbiausia pagalbos forma šalinant esmines priežastis, dėl kurių vaikai negali augti šeimoje. Informantai išsakė nuomonę, kad šeimų maža motyvacija ir galimybės pasinaudoti joms siūloma psichologine pagalba, medicinine pagalba sprendžiant priklausomybės alkoholiui problemą, bendravimo problemas kliudo efektyviai jų veiklai, ir šie ištekliai tačiau dėl mažos klientų motyvacijos, transporto problemų, neigiamos aplinkos įtakos *pagalbos šeimai procese negali būti panaudoti racionaliai.*

Socialinių paslaugų efektyvumui didelės įtakos turi vietos bendruomenės aktyvus dalyvavimas ir įsitraukimas į socialinių paslaugų teikimą. Socialinis darbuotojas turi siekti sutelkti bendruomenę pagalbai šeimai, iš kurios paimti vaikais. Interviu metu gauti duomenys *atskleidė bendruomenę neigiamu aspektu*, tai yra kaip nusistačiusią prieš šeimas, kurios turi priklausomybę alkoholiui ir iš kurių paimti vaikai, kaip nenorinčią padėti tokioms šeimoms, stigmatizuojančią asocialaus gyvenimo būdo asmenis, visą atsakomybę už šių asmenų šeimose augančių vaikų teisių užtikrinimą perkeldami institucijoms, socialiniam darbuotojui, laikantis pozicijos, kad vaikai tokiose šeimose augti negali. Visa tai apsunkina socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą, nes bandymas telkti bendruomenę padėti tokios šeimoms reikalauja didelių laiko sąnaudų, o rezultatą pasiekti sudėtinga.

#### 6. lentelė. Kategorija „ Organizaciniai veiklos efektyvumą ribojantys veiksniai ”

Subkategorija	Įrodantys teiginiai – citatos
<b>Tarpinstitucinio bendradarbiavimo problemos</b>	<p>„...trūkumai tai pagrindiniai &lt;...&gt; <b>bendradarbiavimo stoka</b>“ (I inform.)</p> <p>„... <b>darbų mėtymas</b> vienas kitiems“ (I inform.)</p> <p>„...visi reikalauja padaryti kažkokius darbus, kurie, sakykim, net <b>nepriklauso</b> socialiniam darbuotojui“ (I inform.)</p> <p>„...gal <b>mažai</b> to tokio <b>seniūnijos įsijungimo į darbą</b>“ (II nform.)</p> <p>„...paminėčiau gal medikus tik tai, kad <b>per vėlai teikia informaciją</b>“ (II inform.)</p> <p>„...reikia kažkaip kad sistema kitokia būtų, kad <b>ne vienas socialinis</b> (II inform.)</p> <p>„...dirbtų daugiau &lt;...&gt; ir vaiko teisių atstovai, ir bendruomenės, medikai, policija &lt;...&gt; <b>mažas bendradarbiavimas</b> (II inform.)</p> <p>„... <b>kiekvienas žiūri</b> tas savo <b>išlaidas</b> visas kiek gali“ (II inform.)</p> <p>„...valstybinių institucijų darbą ir bendradarbiavimą &lt;...&gt; apsunkina pirmiausia <b>biurokratija</b>“ (III inform.)</p> <p>„... dažnai yra <b>susirašinėjama raštais</b>, trūksta greito reagavimo (III inform.)</p> <p>„...bendradarbiavimą dažnai apsunkina kai kurių įstaigų &lt;...&gt; <b>neigiamas stigmatizuojantis požiūris į klientą</b>“ (III inform.)</p> <p>„... sunkumų yra ir dirbant, ir bendradarbiaujant su psichikos sveikatos centrais, įvairiais psichiatras, psichologais, nes jie <b>neteikia jokios informacijos</b> apie klientų psichinę sveikatą. “ (III inform.)</p> <p>„...<b>nėra susikalbėjimo tarp institucijų, nėra bendradarbiavimo</b>“ (IV inform.)</p> <p>„...<b>tarpinstitucinio bendradarbiavimo &lt;...&gt; nebuvimas</b>“ (IV inform.).</p>



<b>Komandinio darbo stoka</b>	<p>„...visos komandos plano sudarymas&lt;...&gt;<b>daug daugiau būtų galima padaryti negu vienas socialinis darbuotojas</b> išmestas kapstytis“ ( I inform.).</p> <p>„...kitą kartą <b>socialinis darbuotojas lieki vienas</b>“ ( I inform.)</p> <p>„...<b>gaunas socialinis kaip ir vienas</b>&lt;...&gt; ( II inform.)</p> <p>„...sunkumai didžiausi, kad <b>socialinis darbuotojas kaimuose vienas</b>“ ( II inform.)</p> <p>„...pagalbos trūko iš kitų institucijų, <b>bendros veiklos, komandinio darbo</b>“ ( III inform.)</p> <p>„...kaip būtų galima suorganizuoti tokioms šeimoms kompleksinę pagalbą, kai iš karto būtų sureaguota žaibiškai ir <b>iš karto įsijungtų įvairių sričių specialistai</b>“ ( III inform.)</p> <p>„...<b>būtina komanda</b>, kuri susiburtų bendram tikslui ir kuo skubiau išspręstų tą problemą“ ( III inform.).</p> <p>„kai vaikui nustatoma laikinoji globa, <b>vien socialinio darbuotojo pastangų nepakanka, labai reikia komandinio darbo</b>“ ( IV inform.).</p> <p>„... <b>nėra komandinio darbo</b>“ ( IV inform.)</p> <p>„...šeimą ištikus krizei, faktiškai su ta krize <b>lieka vienas klientas ir socialinis darbuotojas</b>, daugiau pagalbininkų nėra“ ( IV inform.)</p> <p>„...<b>socialinis darbuotojas</b>, dirbant su šeima &lt;...&gt; kurios vaikams nustatyta laikinoji globa, <b>dirba vienas</b>“ ( IV inform.)</p>
<b>Per didelis darbo krūvis</b>	<p>„...trukdė&lt;...&gt; darbo krūvis, nes šeimų yra tikrai daug ir esi susikoncentravęs <b>daugiau dėmesį daugiau į tas šeimas, kuriose vaikai yra, kad išlaikyti</b>“ ( I inform.)</p> <p>„ jeigu&lt;...&gt;būčiau turėjusi mažiau šeimų, tas <b>darbo krūvis būtų mažesnis</b>, gal būtų buvę daugiau dėmesio šeimai“ ( I inform.)</p> <p>„...<b>krūvis</b> socialinių darbuotojų“ ( II inform.)</p> <p>„...pas mane buvo dvidešimt penkios, atrodo, šeimos“ ( II inform.)</p> <p>„...socialinis darbuotojas dirbdamas su tokiu kiekiu šeimų...“ ( II inform.)</p> <p>„pirmiausia sunkumai tai yra <b>per didelis darbo krūvis</b>, bent jau anksčiau turėjau dvidešimt devynias šeima“ ( III inform.)</p> <p>„...<b>neįmanoma suspėti efektyviai dirbti</b>“ ( III inform.)</p> <p>„...<b>didelis darbo krūvis ir mažai laiko</b> galėdavai skirti tai šeimai“ ( III inform.)</p> <p>„...ne daugiau negu penkias šeimas, kad jo veikla būtų efektyvi“ ( III inform.)</p> <p>„didžiuliai socialinių darbuotojų <b>krūviai</b>“ ( IV inform.)</p> <p>„...turint daugybę šeimų, &lt;...&gt; <b>prioritetas teikiamas toms šeimoms, kur vaikai dar yra</b>“ ( IV inform.)</p>
<b>Paslaugų infrastruktūros trūkumai</b>	<p>„... <b>nėra socialinių būstų</b>“ ( I inform.).</p> <p>„...dideli atstumai tarp kaimo ir rajono&lt;...&gt;, <b>sunkus susisiekimasis</b>“ ( II inform.)</p> <p>„...toli važinėti reikia į tas šeimas&lt;...&gt;, <b>socialinis darbuotojas su savo transportu važiuoja</b>“ ( II inform.)</p> <p>„...<b>darbo birža</b> gaunasi labai toli &lt;...&gt;, <b>nėra transporto</b>“ ( II inform.)</p> <p>„...taip pat <b>trūksta kaip ir kompleksinės pagalbos</b>“ ( III inform.)</p> <p>„...su klientu <b>laukti valandą ar dvi eilėse, kad pakliūtum pas specialistą</b>“ ( III inform.)</p> <p>„...<b>socialinės pašalpos</b> šiai klientei <b>netvarkė</b>, kadangi ji turi skolų už atliekų tvarkymą“ ( III inform.)</p> <p>„...trūktų tokių kaip tėvystės igūdžių ugdymo, lankytų kažkokius užsiėmimus klientė“ ( III inform.)</p> <p>„...įveikti tuos <b>transporto sunkumus</b>“ ( IV inform.)</p> <p>„...<b>transporto problema irgi sutrukdė</b>“ ( IV inform.)</p>
<b>Informacijos stoka</b>	<p>„... <b>pavėluotai informaciją</b> gauni“ ( II inform.)</p>
<b>Veiklos kontrolės fragmentiškumas</b>	<p>„...buvo <b>kontroliuojama</b> &lt;...&gt; tikrinama, ar aš viską, sakykim, padariau“ ( I inform.),</p> <p>„...ar siūliau psichologo pagalbą&lt;...&gt;, kaip aš tą siūliau, kiek aš lankiausi šeimoje kartu“ ( I inform.)</p> <p>„...buvo netgi sakykim per daug reikalaujama iš to socialinio darbuotojo, kad jisai šitoj situacijoj <b>turi padaryti &lt;...&gt; tą rezultatą</b>“ ( I inform.)</p>

	<p>„...<b>kontroliuojama</b> ji buvo &lt;...&gt;, ir globos (rūpybos) peržiūros&lt;...&gt;, tos ataskaitos visos, ataskaitų tų pristatymai, tai yra savotiška, sakykim, kontrolė“ (I inform.)</p> <p>„... <b>kontrolė</b> galima sakyti, kad netgi yra mūsų centro <b>vidinė</b>, kai tarkim, vyksta bylų tikrinimai, tu tiesiog sėdi ir pristatai, kas tau pavyko, nepavyko&lt;...&gt;, kodėl nepavyko, ir pagrindumą, ko trūksta“ (I inform.)</p> <p>„...<b>kontroliuojama</b>, šiaip mes visada rašom apsilankymo pažymas, laiks nuo laiko <b>tikrinamos</b> tos pažymos“ (II inform.)</p> <p>„...<b>stebi iš šalies</b>, kaip yra bendraujama, kaip vykdoma ta veikla“ (II inform.)</p> <p>„... <b>nėra taip, kad darau ką noriu. Yra kontroliuojama</b>“ (II inform.)</p> <p>„...veikla buvo <b>kontroliuojama</b>, tai pirmiausia įstaigos, socialinių paslaugų centro direktorės, tai rašėm ataskaitas“ (III inform.)</p> <p>„...<b>vieną kartą į metus</b> &lt;...&gt;yra <b>tikrinamos bylos, kartu su vadove</b> lankomasi šeimoje, <b>stebima</b>, kaip sekasi dirbti“ (III inform.)</p> <p>„...taip pat ir kitos institucijos kažkokią kontrolę&lt;...&gt; vykdydavo“ (III inform.)</p> <p>„...buvo <b>kontroliuojamas darbas</b>, nes rašydavom raštus, informacijas apie šeimą, taip pat būdavo globos peržiūros“ (III inform.)</p> <p>„...kas <b>trys mėnesiai vyko peržiūros vaikų teisių apsaugos skyriuje</b>, &lt;...&gt;ir buvo vertinami&lt;...&gt; darbo su šeima efektyvumas ir pokyčiai šeimoje“ (IV inform.)</p>
--	---

Sėkmingai ir efektyviai socialinio darbuotojo veiklai itin svarbu yra tarpdisciplininis bendradarbiavimas, komandinis darbas, sąlygojantis efektyvų įvairių organizacijų bendradarbiavimą ir tarpusavio paramą sprendžiant šeimos problemas. Interviu metu socialiniai darbuotojai akcentavo komandinio darbo nebuvimą, bendradarbiavimo tarp institucijų problemas, išsakė nuomonę, kad jie neturi palaikymo ir pagalbos iš kitų institucijų, bendruomenės, pasigenda darbo specialistų komandoje, jaučiasi palikti vieni spręsti šeimos problemas.

Tyrimo duomenys atskleidė, kad įstatymais reglamentuotas komandinis darbas su socialinės rizikos šeimomis, iš kurių paimti vaikai, galimai vykdomas minimaliai ar visai nevykdomas, formaliai apsiribojant būtiniausios informacijos apsikeitimu tarp institucijų Vaiko globos peržiūros metu. Nesant koordinuoto tarpinstitucinio bendradarbiavimo sprendžiant šeimos problemas, socialiniam darbuotojui yra itin sudėtinga efektyviai organizuoti ir vykdyti savo veiklą, racionaliai naudoti galimus pagalbos šeimai išteklius.

Socialinis darbuotojas turi pareigą siekti savo veiklos efektyvumo organizuojant, planuojant ir teikiant socialines paslaugas šeimai, gebėti vertinti socialinės rizikos šeimai teikiamos socialinės priežiūros veiksmingumą ir efektyvumą. Siekiant efektyvesnės veiklos, socialinis darbuotojas turi gebėti įvertinti galimus pagalbos šeimai išteklius ir juos lanksčiai ir racionaliai naudoti, bendradarbiauti ir veikti su kitų sričių specialistais.

Socialinis darbuotojas, dirbdamas socialinį darbą su šeima, iš kurios paimti vaikai, faktiškai lieka dirbti vienas, pats planuoja ir organizuoja savo veiklą su šeima, pats vertina rezultatus ir teikia išvadą apie pokyčius.

Socialinio darbuotojo veikla turi būti kontroliuojama, kontrolė turėtų matuoti, kaip efektyviai socialinio darbuotojo sprendimai dėl išteklių panaudojimo pagalbos šeimai procese paverčiami rezultatais. Apklausti socialiniai darbuotojai jų veiklos *kontrolę* apibūdina kaip:

- tikrinimą, ar viską atliko,
- ataskaitos, ką jie dirbo su šeima, teikimą,
- jų veiklos tiesioginį stebėjimą kontakto su šeima metu,
- sudarytų dokumentų apie suteiktas socialines paslaugas ir jų rezultatus patikrinimą.

Analizuojant tyrimo metu gautis duomenis, nustatyta, kad socialinių darbuotojų veiklos kontrolė organizacijos viduje atliekama kartą per metus, o tai leidžia daryti prielaidą, kad organizacija siekia kontroliuoti socialinių darbuotojų veiklą tikslu įgyvendinti organizacijos tikslus ir uždavinius, tačiau ši *kontrolė galimai fragmentiška, nestandartizuota, kontrolės mechanizmas galimai neskatina ir nepadeda socialiniam darbuotojui racionaliai planuoti veiklą, visapusiškai ir kompleksiškai vertinti įvairių veiksnių įtaką jo veiklos rezultatams teikiant socialines paslaugas šeimai*. Socialiniai darbuotojai taip pat išsakė nuomonę, kad jie jaučiasi kontroliuojami ir Vaiko teisių apsaugos skyriaus, teikdami informaciją apie suteiktas socialines paslaugas šeimai ir suteiktų paslaugų rezultatus.

Išanalizavus socialinių darbuotojų požiūrį į jų veiklos efektyvumą ribojančius veiksnius, dirbant socialinį darbą su socialinės rizikos šeimomis, vaikams nustatčius laikinąją globą (rūpybą), stebima tendencija, kad socialiniai darbuotojai ypatingai reikšmingais jų *veiklos efektyvumą ribojančiais veiksniais* laiko :

- *socialinių paslaugų infrastruktūros trūkumas,*
- *bendruomenės pagalbos dirbant su šeima nebuvimą,*
- *per didelį jų darbo krūvį,*
- *kliento motyvacijos keistis nebuvimą,*
- *medicininės pagalbos nesuteikimą klientui sprendžiant priklausomybės alkoholiui problemą.*

Kaip ribotus išteklius įvardindami *socialinių paslaugų infrastruktūros trūkumus*, informantai išskyrė sekančias problemas:

- socialinių būstų trūkumas,
- sunkus susisiekimasis kaimo vietovėje gyvenačioms šeimoms su institucijomis ir specialistais,
- apribojimai įgyjant teisę į socialinę pašalpą (būtinoms tam tirkos sąlygoms norint gauti socialinę pašalpą, pvz. būtina registracija Darbo biržoje, neturėti išsiskolinimo už atliekų tvarkymą),

- apribojimai registruojantis Darbo biržoje (išbraukti už pažeidimus iš Darbo biržos įskaitos asmenys pakartotinai registruotis Darbo biržoje gali tik po tam tikro laiko)
- apribojimai kreipiantis dėl medicininės pagalbos (darbingi, nedirbantys, neregistruoti Darbo biržoje asmenys, neauginantys vaikų nėra socialiai drausti ir negali gauti nemokamos medicininės pagalbos srendžiant priklausomybių problemas)
- kompleksinės pagalbos šeimai trūkumas (trūksta specialiųjų mokymų šeimoms (tėvystės įgūdžių ugdymo ir palaikymo), užimtumo, darbinių įgūdžių ugdymo programų ir pan.).

Tinkamai sutvarkyta socialinių paslaugų infrastruktūra šeimos gyvenamojoje vietoje yra itin svarbus veiksnys, įtakojantis socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą ir rezultatus.

Tyrimo duomenys atskleidė, kad iš socialinio darbuotojo reikalaujama greitų pozityvių pokyčių socialinės rizikos šeimos gyvenime, iškeliami sunkiai įgyvendinami ir šeimos galimybių prasme galimai nematuojami įpareigojimai, kuriuos šeima turi įvykdyti per sąlyginai trumpą laiką, kad galėtų susigrąžinti vaiką. *Netinkamai sutvarkyta socialinių paslaugų infrastruktūra, kvalifikuotos specialistų pagalbos neprieinamumas šeimai, materialinės socialinės paramos gavimą ribojančios sąlygos, ribotos galimybės socialiniam darbuotojui naudotis visais įmanomais ištekliais teikiant pagalbą šeimai ir padedant spręsti jos problemas, apsunkina socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą. Nesant galimybių organizuoti būtina šeimai pagalbą, neįmanoma pasiekti teigiamo pokyčio šeimos gyvenime šalinant priežastis, dėl kurių vaikai šeimoje gyventi negali.*

Tyrimas atskleidė, kad socialiniams darbuotojams, teikiantiems socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms, yra sudėtinga savo veikloje laikytis vieno iš Socialinių paslaugų įstatyme numatyto „visapusiškumo“ principo, kuris reiškia, kad socialinės paslaugos teikiamos derinant jas su pinigine socialine parama, vaiko teisių apsauga, užimtumu, sveikatos priežiūra, švietimu, ugdymu, socialinio būsto suteikimu, specialiosios pagalbos priemonėmis (Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

*Apbendrinant galima teigti, kad socialiniai darbuotojai, teikdami socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms, kurių vaikams nustatyta laikinoji globa, susiduria su tam tikrais jų veiklos efektyvumą ribojančiais veiksniais, suformuotais pačios socialinės apsaugos sistemos ir kliudančiais socialiniam darbuotojui tinkamai, efektyviai ir veiksmingai inicijuoti pokyčius asmenų, šeimos gyvenime, panaudoti šeimos galimybes ir bendruomenėje esančius išteklius siekiant grąžinti vaikus į šeimas.*

*Tyrimas atskleidė, kad socialinių darbuotojų veikla ekonominio efektyvumo prasme galimai neplanuojama ir nevertinama, jų veiklos kontrolė galimai fragmentiška ir nepadedanti siekti efektyvumo planuojant ir teikiant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms.*

## IŠVADOS

Išanalizavus mokslinę ir teisinę literatūrą, neefektyvios socialinių darbuotojų veiklos atvejus, apklausus su šiais atvejais dirbusius socialinius darbuotojus, teikiamos tokios išvados:

1. Socialines paslaugas reglamentuojančiuose teisės aktuose yra aiškiai apibrėžiamas socialinio darbuotojo veiklos turinys ir kompetencijos teikiant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimai, iš kurios paimti vaikai. Sukurta ir veikia teisiškai reglamentuota priemonių visuma, turinti užtikrinti kompleksinę, veiksmingą socialinę pagalbą šeimai. Teoriškai socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą lemia socialinio darbuotojo profesinė, socialinė ir strateginė kompetencija, išorinė ir vidinė veikla, įvairių sričių specialistų komandinis darbas, socialinių paslaugų infrastruktūra, šeimos motyvacija keistis, šeimos aktyvumas sprendžiant problemas, socialinio darbuotojo motyvacija. Dirbant su globojamo vaiko šeima, itin svarbus veiksnys, ribojantis veiklos efektyvumą, gali būti socialinio darbuotojo nuostatos ir požiūris į vaiko tėvų šeimą, kaip nemotyvuotą, reikalaujančią daugiau ir papildomų socialinio darbuotojo pastangų, nesugebėsiančią pasikeisti, niekada ateityje negalėsiančią auginti savo vaikų.

2. Tyrimo duomenų analizė atskleidė, kad socialinio darbuotojo, dirbančio su socialinės rizikos šeimomis, veiklos efektyvumą ribojančių veiksnių priežastinis pagrindas glūdi pačioje socialinių paslaugų sistemoje. Netinkamai sutvarkyta socialinių, psichologinių paslaugų infrastruktūra, netinkamai organizuota socialinio darbuotojo veikla, ribotos socialinio darbuotojo galimybės užtikrinti visų būtinų šeimos funkcijų atstatymui išteklių panaudojimą, per dideli socialinių darbuotojų darbo krūviai yra itin svarbūs veiksniai, ribojantys socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą.

3. Sistemos dalyviai – socialiniai darbuotojai, dirbantys su socialinės rizikos šeimomis – atskleidė, kad jų veikla teikiant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms būtų efektyvesnė, jei jie turėtų galimybę veikti sistemoje glaudžiai bendradarbiaujant ne tik su kliento aplinka, bet ir su vietos bendruomene, institucijomis, veikiant komandoje ir naudojant įvairesnius resursus pagalbos šeimai procese.

4. Kokybinio tyrimo duomenų analizė atskleidė, kad socialiniams darbuotojams perkeliama visa atsakomybė už pagalbos socialinės rizikos šeimai organizavimą, planavimą, rezultatus, keliant aukštus reikalavimus, nevertinant realių socialinio darbuotojų galimybių be specialistų komandos įveikti šeimos socialinę atskirtį sąlygojančias problemas.

5. Tyrimas atskleidė, kad socialiniai darbuotojai stokoja strateginės kompetencijos, neplanuoja savo veiklos ekonominio efektyvumo prasme, planuodami socialines paslaugas

koncentruojasi į socialinių paslaugų veiksmingumą, neanalizuodami teikiamos pagalbos šeimai efektyvumo – sąnaudų (suteiktų paslaugų paketo), ir rezultato santykinę prasmę. Darytina išvada, kad strateginės kompetencijos stoka kliudo socialiniams darbuotojams efektyviai organizuoti žmogiškuosius, finansinius ir kitus išteklius, vertinti socialinės rizikos šeimai teikiamos socialinės priežiūros efektyvumą.

6. Socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą dirbant su socialinės rizikos šeimomis, iš kurių paimti vaikai, riboja ne tik žema šeimos motyvacija keistis bei aktyviai dalyvauti socialinės pagalbos procese, bet taip ir paties socialinio darbuotojo nepakankamai aukšta motyvacija efektyviai išnaudoti visus galimus išteklius padedant šeimai siekti teigiamo pokyčio ir susigrąžinti vaikus, nepakankama asmeninė jo atsakomybė, socialinės kompetencijos trūkumas.

7. Socialinio darbuotojo, dirbančio su socialinės rizikos šeimomis, veiklos efektyvumą ribojančiu veiksniu galima laikyti fragmentišką, nestandartizuotą socialinio darbuotojo veiklos kontrolės mechanizmą, kuris galimai neskatina ir nepadeda socialiniam darbuotojui įsivertinti savo veiklos efektyvumą ir veiksmingumą, racionaliai planuoti veiklą, visapusiškai ir kompleksiškai vertinti įvairių veiksnių įtaką jo veiklos rezultatams teikiant socialines paslaugas šeimai.

8. Tyrimas atskleidė, kad visuomenės neigiamas, stigmatizuojantis požiūris į socialinės rizikos šeimą, praradusią vaikus dėl girtavimo bei kitų sudėtingų socialinių problemų, bendruomenės pasyvumas, neigiamos išankstinės nuostatos šeimos atžvilgiu apsunkina socialinio darbuotojo veiklą dirbant su socialinės rizikos šeima, kliudo jam tinkamai realizuoti savo funkciją aktyvinti bendruomenę, įtraukti ją į socialinių paslaugų teikimą, bei riboja jo socialinės veiklos efektyvumą.

## **REKOMENDACIJOS**

### **Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai rekomenduojama:**

- Sukurti socialinės priežiūros paslaugų efektyvumo vertinimo metodiką, numatant socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, veiklos efektyvumo vertinimo kriterijus.
- Atlikti teikiamų socialinės priežiūros paslaugų socialinės rizikos šeimoms auditą, įvertinant teikiamų socialinių paslaugų kokybę, įvertinant, kaip efektyviai ir racionaliai naudojamos lėšos bei žmogiškieji ištekliai tiesioginiam darbui su socialinės rizikos šeima, įvertinant socialinių darbuotojų galimybes tinkamai vykdyti įstatymų numatytas jų funkcijas.
- Organizuoti mokymus socialiniams darbuotojams, didinant jų strateginę kompetenciją, gebėjimą planuoti, organizuoti, racionaliai ir efektyviai naudoti išteklius teikiant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms.
- Užtikrinti tinkamą socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimos kontrolės mechanizmą, kuris padėtų sistemai veikti efektyviai ir veiksmingai.

### **Socialiniams darbuotojams rekomenduojama:**

- Teikiant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms, naudoti sisteminę požiūrį į socialinės rizikos šeimą, efektyviai išnaudoti kitų institucijų resursus pagalbos šeimai procese.
- Daugiau dėmesio ir laiko skirti planuojant pagalbą šeimai, sudarant pagalbos planą, iš anksto numatant sąnaudas ir prognozuojant rezultatą, siekiant išvengti nereikalingos, neefektyvios ir neveiksmingos veiklos.
- Teikiant socialinės priežiūros paslaugas socialinės rizikos šeimai, neapsiriboti informavimo, tarpininkavimo paslaugomis, daugiau laiko ir dėmesio skirti tiesioginiam, individualiam darbui su šeima jos namų aplinkoje, ugdant ir palaikant šeimos socialinius įgūdžius, tokiu būdu didinant motyvaciją ir aktyvinant šeimą dalyvauti pagalbos procese.
- Pagalbos šeimai procese imtis iniciatyvos formuojant tardisciplininę komandą ir organizuojant jos veiklą sprendžiant socialinės rizikos šeimos problemas.
- Aktyvinti ir šviesti vietos bendruomenę, profesionaliai komunikuojant ir įtikinant prisidėti prie pagalbos socialinės rizikos šeimoms, argumentuotai įrodant bendruomenės vaidmens svarbą.

### **Tyrėjams rekomenduojama:**

- Atlikti tyrimus, su kokias sunkumais susiduria socialiniai darbuotojai planuodami savo veiklą teikiant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms.



## LITERATŪRA

1. Bagdonas A., Jucevičienė P. (2000). *Bendrojo lavinimo mokyklos veiklos efektyvumo sampratos problema epistemologiniu ir vertinamuoju aspektais*. Socialiniai mokslai Nr. 4. Kaunas: KTU leidykla, 2000.
2. Bitinas B., Rupšienė L., Žydžiūnaitė V. *Kokybinių tyrimų metodologija* : vadovėlis vadybos ir administravimo studentams. Klaipėda: S. Jokužio leidykla-spaustuvė, 2008.
3. Daft R. L. *Organization theory and design* / 10th ed. – Mason: South – Western Cengage Learning, 2009. ISBN 13:978-0-324-59889-6
4. Danusevičienė, L., Klimantavičienė, I. V. ir kt. *Socialinio darbo organizavimas socialinės rizikos šeimoms: metodinė medžiaga*. Kaunas: Kauno kartų namai, 2007.
5. Daukilas S. *Profesinės pedagogikos sąvokų problema profesinio rengimo standartuose*. Mokslo darbai. Pedagogika. ISSN 1392 – 0340. Nr. 48, 2001.
6. Dirgėlienė I., Kiaunytė A. *Supervizija Lietuvos socialinio darbo kontekste*. ISSN 1392-5016 ACTA PEDAGOGICA VILENSIA, 2005.
7. ESTEP tyrimo „Paslaugų infrastruktūros tobulinimo galimybės siekiant šeimos gerovės“ ataskaita, 2013.
8. Franceschini F., Galetto M., Turina E. *Techniques for impact evaluation of performance measurement systems* // International Journal of Quality & Reliability Management. Emerald Group Publishing limited: 2013, Vol. 30, No. 2, ISSN 0265-671X.
9. Galinienė B., Mašalaitytė L. *Verslo vertinimo kokybei turintys įtakos finansinės analizės aspektai*. Ekonomika Nr. 77. Vilnius: VU leidykla, 2007.
10. Gimžauskienė E. *Organizacijų veiklos vertinimo sistemos: mokslo monografija*. Kaunas: Technologija, 2007- 165 p. – ISBN 978-9955-25-282-5.
11. Guogis A. Socialinių paslaugų ekonominiai svertai Lietuvos savivaldybės. Iš: Socialinis darbas, 2005, Nr. 4(1), p. 66-73.
12. Guogis A., Gudelis D. *Naujosios viešosios vadybos taikymo teoriniai ir praktiniai aspektai*. Viešoji politika ir administravimas. 2003, Nr. 4, p. 26-34.
13. Guogis A., Gudelis D. *Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje*. Viešoji politika ir administravimas. 2005, Nr. 12. ISSN 1648-2603
14. Jonson, L. C. *Socialinio darbo praktika: bendrasis požiūris*. Vilnius: VU specialiosios psichologijos laboratorija, 2003.
15. Kasiulis, J., Barvydienė, V. *Vadovavimo psichologija*. – Kaunas: Technologija, 2004.
16. Kohlbacher, Florian (2005). The Use of Qualitative Content Analysis in Case Study Research [89 paragraphs]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 7(1), Art. 21, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0601211>.

17. Končiuvienė E. *Socialinio darbuotojo kompetencijos teikiant paslaugas socialinės rizikos šeimai*. Magistro Baigiamasis darbas. Vniaus pedagoginis iniversitetas, 2009.
18. Kondrotaitė, G. *Socialinės rizikos šeimos Lietuvoje: atvejo studija*. Filosofija.Sociologija, 2006.
19. Kozlovas, A. A., Danilova, P. I., Firsovas, M. V. ir kt. *Socialinis darbas. Profesinės veiklos įvadas (tarptautinis projektas)*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 2007. ISBN 978-9955-636-04-5.
20. Lukaševičius K., Martinkus B., Piktyš R. *Verslo ekonomika*. Kaunas: Technologija, 2005.
21. Mackevičius J. *Įmonių veiklos analizė. Informacijos rinkimas, sisteminimas ir vertinimas*. Vilnius: TEV, 2007.
22. Martinkus B., Neverauskas B., Sakalas A. *Vadyba: specialistų rengimo kiekybinis ir kokybinis aspektas: monografija*.Kaunas: Technologija, 2002.172 p. ISBN 9955–09–323–4.
23. Motiečienė R. *Socialinis darbas su socialinės rizikos šeimomis: klientų ir sociainių darbuotojų patirties kritinė refleksija*. Magistro darbas. VDU, 2010.
24. Murat I., Baki B. Measuring and Evaluating Efficiency of a Glass Company Through Data Envelopment Analysis. Problems anr Perspectievs ir Management. 2007. Vol. 5. Issue 1.
25. Neifeld H. Socialinių darbuotojų veiklos optimizavimas, dirbant su socialinės rizikos šeimomis. Magirsto darbas. VPU, 2010.
26. Newbold D. *A Brief Description of the Methods of Economic Appraisal and teh Valuation of Health States*. Joournal of Advances Nursing, 2005.
27. O'Hagan Kieran. *Social Work Competence. An Historical Perspective // Competence in Social Work Practice*. London and Bristol, Pensylvania, 1997.
28. Petrauskienė R. *Lietuvos vietos savivaldybių vidaus administravimo tobulinimo kryptys. Viešoji politika ir administravimas*, 2005.
29. Pincus Allen, Minahan Anne. *Social work practise: Model and Method*. Peacock Publishers, Inc. Itasca Illinois, 1974.
30. Puškorius S. *Veiklos auditas: monografija*. –Vilnius: Lietuvos teisės universiteto leidybos centras, 2004.
31. Švedaitė B. *Socialinio darbo sistema Lietuvos visuomenės kaitos kontekste*. Acta Pedagogica, 2004, Vilnensia. Nr. 12.
32. Vaitkevičiūtė V. *Tarptautinių žodžių žodynas*. Vilnius: Žodynas, 2007.
33. Mackevičius J., Poškaitė D. *Finansinė analizė*. Vilnius: Katalikų pasaulis, 2005.
34. Vitkauskas K. Vaiko globos organizavimo principų įgyvendinimas Lietuvoje. Viešoji politika ir administravimas, 31, 313-146, 2010.

35. Zastrow, C. H. *The Practice of Social Work*. Brooks/Cole Publishing Company, 1999.
36. Žalimienė L. *Socialinės paslaugos. Mokomoji knyga*. VU Specialiosios psichologijos laboratorija. Vilnius, 2003.
37. Žalimienė L. *Socialinių paslaugų vadyba: balansavimas tarp socialinio teisingumo ir ekonominio racionalumo. Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 2006, (6), 183-189. ISSN 1648-9098.
38. Žiobienė E. „Pažyma dėl tyrimo vaiko teisių apsaugos kontrolierės iniciatyva dėl socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo socialinės rizikos šeimoms problemų bei įtakos vaiko teisių apsaugos užtikrinimui“, 2012. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/docs2/QMNVGEHW.PDF>

#### **Teisės aktai:**

1. Lietuvos Respublikos konstitucija. Žin., 1992, Nr. 33-1014.
2. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-92 „Dėl socialinių darbuotojų kvalifikacinių reikalavimų aprašo ir Socialinį darbą dirbančiųjų profesinės kvalifikacijos tobulinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“. *Valstybės žinios*. 2006, Nr. 43-1569.
3. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas. *Valstybės žinios*. 2006, Nr.104–2367.
4. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas 2003 m. gruodžio 17 d. Nr. A1-207 „Dėl darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinių rekomendacijų patvirtinimo“.
5. Vaiko globos organizavimo nuostatai. LR Vyriausybės 2002 m. kovo 27 d. nutarimas Nr. 405 (LR Vyriausybės 2012 m. birželio 27 d. nutarimo redakcija).
6. Socialinės apsaugos ir darbo ministrės 2000 m. liepos 10 d. Įsakymas Nr.70 „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“//*Valstybės žinios*. 2000, Nr. 65 - 1968.
7. Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2005 m. liepos 27 d. įsakymas Nr. A1-218 „Dėl socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo“.

## SANTRAUKA

Magistro baigiamojo darbo tema „Socialinio darbuotojo, dirbančio su socialinės rizikos šeimomis, veiklos efektyvumą ribojantys veiksniai“ aktuali, kadangi socialinių paslaugų sistema veikia nepakankamai efektyviai. Nepaisant sukurtos socialinės pagalbos šeimai sistemos, socialiniai darbuotojai susiduria su veiksniais, kurie apsunkina jų veiklos efektyvumą dirbant su socialinės rizikos šeimomis.

Darbe keliamas *tikslas* – ištirti, kas trukdo socialiniam darbuotojui atlikti efektyvią veiklą teikiant socialines paslaugas šeimai, kurios vaikams nustatyta laikinoji globa (rūpyba), šiam tikslui įgyvendinti išskelti šie uždaviniai:

- 1) apibūdinti socialinio darbuotojo veiklos specifiką dirbant su socialinės rizikos šeimomis, kurių vaikams nustatyta laikinoji globa (rūpyba),
- 2) atskleisti, kaip socialinis darbuotojas įvardija ir vertina jo veiklos efektyvumą ribojančių veiksnių priežastinį pagrindą ir šio pagrindo poveikį pagalbos šeimai procese siekiant gražinti vaikus į šeimą,
- 3) nustatyti socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą ribojančius veiksnius, šalinat vaikų atskyrimo nuo šeimos priežastis.

Darbe taikyta mokslinės literatūros, straipsnių analizė, teisinių dokumentų analizė, atliktas kokybinis tyrimas – vaikų globos bylų dokumentų analizė, pusiau struktūruoto interviu duomenų analizė.

Darbo teorinė dalis atskleidė, kad yra sukurta ir veikia teisiškai reglamentuota priemonių visuma, turinti užtikrinti kompleksinę, veiksmingą socialinę pagalbą šeimai. Teoriškai socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą lemia socialinio darbuotojo profesinė, socialinė ir strateginė kompetencija, išorinė ir vidinė veikla, įvairių sričių specialistų komandinis darbas, socialinių paslaugų infrastruktūra, šeimos motyvacija ir aktyvumas, socialinio darbuotojo motyvacija, bendruomenė.

Atliktu kokybiniu tyrimu atskleista, kad socialiniai darbuotojai stokoja strateginės kompetencijos, neplanuoja savo veiklos ekonominio efektyvumo prasme, koncentruojasi į socialinių paslaugų veiksmingumą, neanalizuodami teikiamos pagalbos šeimai efektyvumo – sąnaudų (suteiktų paslaugų paketo), ir rezultato santykinę prasme. Respondentai pagrindiniais veiklos efektyvumą ribojusiais veiksniais laiko kliento motyvacijos stoką, per didelį socialinio darbuotojo darbo krūvį, laiko darbui su šeima stoką, tarpinstitucinio bendradarbiavimo, komandinio darbo bei informacijos stoką.

Tyrimo metu atskleista, kad socialinio darbuotojo, dirbančio su socialinės rizikos šeimomis, veiklos efektyvumą ribojančių veiksnių priežastinis pagrindas glūdi pačioje

socialinių paslaugų sistemoje: netinkamai sutvarkyta socialinių, psichologinių paslaugų infrastruktūra, netinkamai organizuota socialinio darbuotojo veikla, ribotos socialinio darbuotojo galimybės naudoti išteklius, per dideli socialinių darbuotojų darbo krūviai, galimai fragmentiškas, nestandartizuotas socialinio darbuotojo veiklos kontrolės mechanizmas, kuris neskatina ir nepadedą socialiniam darbuotojui racionaliai planuoti veiklą, visapusiškai ir kompleksiška vertinti įvairių veiksnių įtaką jo veiklos rezultatams teikiant socialines paslaugas šeimai.

Raktiniai žodžiai: *efektyvumas, socialinės paslaugos, socialinės rizikos šeima, vaiko laikinoji globa, vaiko nuolatinė globa, kompetencija.*

## SUMMARY

The topic of the masters's thesis "Factors Restricting Efficiency of Social Work Practice With Families at Social Risk" is relevant since the system of social services performs inefficiently. Despite the development of social support system for the family, social workers are dealing with the factors that impede their performance efficiency while working with the families at social risk.

The objective of this paper – to investigate what impedes the social worker to perform the effective activity in providing social services to families with temporary child custody (care), for this purpose the following objectives are set:

1) to describe the specifics of the social worker working with the families at social risk with children in temporary custody (care),

2) to reveal how social worker identifies and evaluates his/her performance efficiency factors limiting the causal basis and the basis in terms of family support in the process of returning the children to the family,

3) to determine the social worker's limiting factors of performance efficiency by eliminating the causes of children separation from families.

The paper is subject to analysis of scientific literature, articles, legal documents, analysis of the qualitative research is performed - document analysis of child custody cases, data analysis of semi-structured interview.

Theoretical part of the paper reveals that legislated set of measures, ensuring a comprehensive and effective social assistance for the family, are in place and functioning. In theory, the performance efficiency of the social worker is determined by social worker's professional, social and strategic competence, internal and external activities, teamwork of specialists of various areas or activities, infrastructure of social services, motivation and activity of the family, motivation of the social worker, community.

The qualitative research reveals that social workers lack a strategic competence, do not plan their activities in terms of economic efficiency, are focused on the efficiency of social services, by not analyzing efficiency of the family assistance provided - cost (provided services package), and result in relative terms. Respondents believe that the lack of a client's motivation, excessive workload of a social worker, lack of time for the work with the family, lack of inter-institutional cooperation, teamwork, and lack of information, are the main factors limiting the efficiency.

The reasearch reveals that the social worker's, working with the families at social risk, the causal basis of the factors limiting performance efficiency lies in the system of the social services: improperly arranged infrastructure of social and psychological services, inadequate social worker's organized activity, limited social worker's access to resources, excessive workloads for social workers, potentially fragmented, non-standardized control mechanism of social worker's performance, which does not motivate or help the social worker to plan the activities rationally, fully and complex to evaluate influence of various factors for his/her results on the performance of the provision of social services to the family.

Keywords: *efficiency, social services, family at social risk, child temporary custody, child permanent custody, competence.*

## PRIEDAI

### Priedas Nr. 1 Interviu sesija

Laba diena. Esu Mykolo Romerio universiteto magistrantė Daiva Dovidaitienė. Rašau magistrinį darbą tema „Socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, veiklos efektyvumą ribojantys veiksniai“.

Dėkoju, kad sutikote duoti interviu. Įsipareigoju laikytis tyrimo etikos taisyklių. Iš jūsų tikiuosi gauti informaciją apie tai, kad kliudo jums efektyviai dirbti socialinį darbą su socialinės rizikos šeimomis, jų vaikams nustačius laikinąją globą, bei informaciją apie konkretų jūsų veiklos atvejį –patirtį, dirbant socialinį darbą su XXXXX tėvų šeima nuo vaiko laikinosios globos nustatymo iki sprendimo kreiptis į teismą dėl neterminuoto tėvų valdžios ribojimo tėvams.

Planuojama interviu trukmė – 1 valanda.

Ar sutinkate dalyvauti tyrime?

#### **Klausimai:**

- 1. Kokius matote sistemos trūkumus organizuojant ir teikiant pagalbą šeimai, kurios vaikui nustatyta laikinoji globa (rūpyba) ?**
  - 1.1. Kokius trūkumus išvelgiate sudarant ir įgyvendinant pagalbos šeimai planą ?
  - 1.2. Kokius išvelgiate bendradarbiavimo tarp institucijų trūkumus padedant šeimai susigrąžinti vaikus?
  - 1.3. Su kokiais sunkumais susiduriate teikdami socialines paslaugas šeimai, kurios vaikui nustatyta laikinoji globa?
- 2. Kaip suprantate ir vertinate savo veiklos efektyvumą dirbant su laikinai globojamo (rūpinamo) vaiko šeima?**
  - 2.1. Apibūdinkite, kas yra socialinio darbuotojo veiklos efektyvumas ?
  - 2.2. Apibūdinkite efektyvią savo veiklą teikiant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimai, kurios vaikui nustatyta laikinoji globa (rūpyba).
- 3. Kalbame apie XXXX globos atvejį. Kokius išteklius ir kaip juos panaudojote teikiant socialines paslaugas vaiko šeimai siekiant pašalinti vaiko globos (rūpybos) nustatymo priežastis?**
  - 3.1. Kokie ištekliai buvo šeimos aplinkoje ir kaip juos panaudojote?
  - 3.2. Ar planavote savo veiklą teikiant socialines paslaugas šeimai ir paslaugas teikėte pagal sudarytą planą?
  - 3.3. Kokius išteklius pagalbos šeimai procese pavyko racionaliai panaudoti?
  - 3.4. Kokie ištekliai buvo panaudoti neefektyviai?
- 4. Kas sutrukdė jums efektyviai dirbti su šeima ir pasiekti numatytus tikslus?**
  - 4.1. Ar jūsų veikla teikiant pagalbą šeimai buvo kontroliuojama ir kaip?
  - 4.2. Ko trūko, kad jūsų veikla su šia šeima būtų efektyvi ir veiksminga?
- 5. Ar jūs norėtumėte papildyti savo pasisakymą tiriamos problemos klausimu ?**

Dėkoju už interviu. Viso gero.



## Priedas Nr. 2 Interviu duomenų analizė

### Socialinių darbuotojų samprata apie jų veiklos efektyvumą

Subkategorija	Irodantys teiginiai –citasos
Naudingumas	„...veiklos efektyvumas? Tai aš suprantu tai, kad kiek tai yra naudinga<...>(I inform.)
Rezultato pasiekimas	„...šneku net gi apie rezultatą <...>efektyvumas priklauso nuo to, kiek žmogus pats supranta savo problemas<...>man atrodo efektyviausia tai būna tada, kada tu gali teigti, kad šeima gali susigrąžinti vaiką. Ir efektyvumas yra tai, kada šeimoje pagerėjusi padėtis“ ( I inform.)
Teigiamas požiūris į žmogų	„Pats didžiausias efektyvumas tai yra nenusistatymas prieš patį žmogų<...>, nedarymas išankstinės nuomonės ( II inform.)
Bendradarbiavimas	<...>Toliau efektyvumas - pajungti kuo daugiau <...> įstaigų, kad bendradarbiauti<...>, nes vienas socialinis nepadarys (II inform.)
Socialinio darbuotojo kompetencija	„<...>nu ir aišku, konsultavimas, bendravimas su tuo žmogum, informacijos teikimas, palydėjimas jeigu reikia į kažkokią tai įstaigą ir visa kita, kad visi tie dalykai duoda, turėtų duoti efektyvumą“ (II inform.) „Kad į socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą įeina, mano nuomone, daugelis veiksnių, tai aišku pirmiausia pats socialinis darbuotojas jisai yra kaip įrankis kažkokiems rezultatams pasiekti <...>, tai jo žinios, išsilavinimas, asmeninės savybės“(III inform.). „Aš socialinio darbuotojo efektyvumą suprantu kaip savo žinių, gebėjimų, kompetencijos panaudojimą dirbant su šeima, ir, žinoma, vieno kažkokio konkretaus tikslo siekimą <...>“(IV inform.)
Savalaikė pagalba	„Efektyvi veikla buvo tada, kai buvo reaguota žaibiškai, tą dieną, ir sudarytas su šeima planas <...>, pasirašyti įsipareigojimai“ (III inform.)
Šeimos motyvacija	„<...>efektyvumas priklauso nuo to, kiek žmogus pats supranta savo problemas<...>“(I inform.) „<...>Šeima buvo motyvuota susigrąžinti vaiką į šeimą, todėl vykdė visus įsipareigojimus“ ( III inform.)
Išteklių panaudojimas	„<...> buvo išnaudoti praktiškai visi ištekliai, kuriais tik galima buvo pasinaudoti“ (IV inform.) „<...>tikslas nepasiektas, tačiau visos galimybės ir ištekliai išnaudoti“( IV inform.) „...tiriant socialinio darbuotojo efektyvumą, taip, aš visų pirma vertinčiau panaudotus išteklius, ne patį rezultatą, bet panaudotus išteklius“ ( IV inform.)

### Neefektyvios socialinio darbuotojo veiklos priežastys (atvejų analizė)

Subkategorija	Irodantys teiginiai –citasos
Išteklių panaudojimas	„...buvo siūlyti ir psichologai <...>tačiau šeima tiesiog nieko nenorėjo, jie tiesiog atsiribojo“ (I inform.) „... buvo bandyta bendradarbiauti su bendruomene“(I inform.) „...tai buvo bandyta pajungti į visą šitą vaiko grąžinimo procesą, ir, sakykim, ir šita šeima, ir giminė, ir, sakykim, nuolatinis bendravimas su vaiko globėjais““(I inform.) „... registracija darbo biržje, ir to psichologo lankymas, ir net gi, sakykim, kreipimasis dėl alkoholio““(I inform.) „... buvo ir prevencinės tos programos darytos, važiuota su policijos pareigūnais,<...>važiavo ir socialinio darbo organizatorė, ir Vaiko teisių apsaugos skyriaus specialistas padėjo“(II inform.) „...suburti šeimą niekaip nepavyko<...> šeimą suburti nebuvo galimybių, nes visi turėjo tą pačią problemą,<...> buvo tikslai vat brolis<...>, katras vyko irgi į šeimą, bandė kalbėti, bet ryšiai nutrūkę ir atstatyti neįmanoma buvo“(II inform.) „...ištekliai buvo panaudoti tai pirmiausia socialinio darbuotojo žinios, kompetencija, laikas, asmeninės savybės“(III inform.) „<...> buvo pajungtos ir įvairios institucijos, kaip vaikų teisės, socialinės

	<p>paramos skyrius, taip pat specialistai, kaip <b>psichologai, psichiatrai</b> &lt;...&gt;, bendrauta su <b>vaikų globos namais</b>&lt;...&gt; su gydytojais” (III inform.)</p> <p>„...Taip pat buvo šiek tiek dirbama su <b>kaimynais, šeimos draugais, pažįstamais</b>” (III inform.)</p> <p>„...buvo klientė užregistruota į psichikos sveikatos centrą <b>psichiatro konsultacijai</b>, kad pakonsultuotum kaip ar gydytis nuo alkoholizmo, galbūt jai reikėjo tenais lankyti <b>psichologines konsultacijas</b>, bet nors klientė buvo pasirašiusi susitarimą, kad nuvyks, nenuvyko” (III inform.)</p> <p>„...socialinio paslaugų centro psichologė, kuri konsultavo, kaip būtų efektyviau padėti šeimai, taip pat pati klientė kelis kartus lankėsi <b>konsultacijai pas psichologę</b>” (III inform.)</p> <p>„...jeigu minėt <b>socialinės paramos skyrių</b>, tai nelabai padėjo &lt;...&gt;, nes socialinės pašalpos šiai klientei netvarkė, kadangi ji turi skolų už atliekų tvarkymą” (III inform.)</p> <p>„...šiuo atveju ištekčiai buvo panaudoti tokie &lt;...&gt;, tai buvo mano <b>žinios, gabumai, ta prasme, mano kompetencija</b>” (IV inform.)</p> <p>„...buvo kreiptasi <b>seniūnijos, bendruomenės</b> pagalbos, buvo bendradarbiaujama su <b>psichikos sveikatos centru</b>” (IV inform.)</p> <p>„...teko kalbėti su <b>bendruomenės primininke</b>, sakykim ir su <b>bibliotekos darbuotojais</b>” (IV inform.)</p> <p>„...vartojo <b>gydytojo</b> paskirtus vaistus” (IV inform.)</p> <p>„...buvo vežiojama ir į <b>psichikos sveikatos centrą</b>, ir į <b>seniūniją</b> reikalui esant, ir į <b>Darbo biržą</b>” (IV inform.)</p>
<p><b>Efektyvumą veiksniai</b>      <b>riboje</b></p>	<p>„...<b>neišejo šeimos sumotyvuoti</b>. Nors tikrai buvo pakankamai daug visko siūloma &lt;...&gt;, gal čia tiesiog čia tas <b>nusistatymas</b> vat toks, kad ne mano vaikas ir man jo nereikia ir jis mano šeimoj neaugs” ( I inform.)</p> <p>„mama geriau <b>rinkosi</b> geriau sugyventinį, negu, sakykim, kad gyventi su vaikais ir be sugyventinio” ( I inform.)</p> <p>„...trukdė&lt;...&gt; <b>bendruomenės nuolatinis kišimasis</b>, tai, kad bendruomenė, sakykim, nuolat socialinė darbuotoja, sakykim, kontroliavo“ ( I inform.)</p> <p>„...<b>darbo krūvis</b>, nes šeimų yra tikrai daug ir esi susikoncentravęs daugiau dėmesį į tas šeimas, kuriose vaikai yra ( I inform.)</p> <p>„...<b>atstumas</b>, nes šeima gyveno, sakykim, tolėliau nei visos, tai kad pas psichologą teikia važinėti toli, pas medikus jems reikia važinėti toli, ir &lt;...&gt; išteklių jų, <b>finansinių išteklių neturėjimas</b> ( I inform.)</p> <p>„...<b>trūko</b> gal sakykim to <b>laiko</b> gaugiau šeimai, kada šeimai galima būtų buvę gal daugiau laiko, dėmesio skirti, gal &lt;...&gt; būtų pavykę sumotyvuoti“ ( I inform.)</p> <p>„...netgi <b>bendradarbiavimo trūko, komandinio darbo</b>“ ( I inform.)</p> <p>„...žmogus gyveno <b>visiškai be finansų</b>” ( II inform.)</p> <p>„...pagrindas – <b>įsisenėjusi alkoholio problema</b>” ( II inform.)</p> <p>„...<b>sistemos gal trūkumai</b>, bet ir <b>pačio nenoras</b>” ( II inform.)</p> <p>„...daugiausia gal <b>trūko</b> tai <b>pačio žmogaus motyvacijos</b>, jisai nenorėjo keistis” ( II inform.)</p> <p>„...pagrindas pats žmogus ir jo <b>problema įsisenėjusi</b>, katros jis nepripažino visiškai” ( II inform.)</p> <p>„<b>atstumai dideli, mažas bendradarbiavimas</b> &lt;...&gt;, <b>pavėluotai informaciją gauni</b>” ( II inform.)</p> <p>„...<b>maža</b> klientės <b>motyvacija keistis</b> &lt;...&gt;, jinai nebuvo motyvuota, nors ir žadėdavo, nevykdavo įsipareigojimų” ( III inform.)</p> <p>„...klientės <b>motyvacijos spręsti savo problemas trūko</b>” ( III inform.)</p> <p>„...Trukdė <b>aplinka, kaimynai, draugai</b>. Galbūt, jei būtų išvykusi kitur, kur nėra tokios aplinkos, gal būtų kažką ir efektyviau būtų galima ir kažkokių rezultatų pasiekti” ( III inform.)</p> <p>„...<b>apinka</b> visa girtaujanti, blogi draugai” ( III inform.)</p> <p>„...jeigu ne jos <b>neigiama aplinka, draugai, kaimynai</b>, su kuriais ji vartojo alkoholį, kurie ją tempė į dar didesnę liūną” ( III inform.)</p> <p>„...<b>Trūko laiko</b>, galbūt šiek tiek ir <b>žinių, ir intensyvesnio darbo</b>, taip pat <b>pagalbos trūko iš kitų institucijų, bendros veiklos, komandinio darbo</b>, ir ypatingai galbūt reikėjo <b>psichologo</b>&lt;...&gt;, <b>globėjai</b> galbūt <b>per mažai įsijungė</b>” ( III inform.)</p> <p>„...<b>didelis darbo krūvis</b> ir <b>mažai laiko</b> galėdavai skirti tai šeimai, nes kad būtų pasiektas rezultatas, reikėjo daugiau laiko, bet iš tikrųjų laikas yra ribotas” ( III inform.)</p> <p>„...<b>bendruomenė daugiau ištrauktų</b>, iš tikrųjų nėra tos <b>bendruomenės, kuri</b></p>

	<p><b>pagelbėtu, kad galbūt kažkokia veikla užsiimtų”(III inform.)</b>          „...<b>darbo biržoj</b> jai jokio <b>nesiūlė</b> taip pat, jinai uždardaudavo prižiūrėdama kokius ten senokus ar šiaip pagelbėdavo kokiems žmonėm, tai va, ne darbo neturėjo, nei šiaip kokios veiklos” (III inform.)          „...<b>aplinka</b> visa girtaujanti, blogi draugai...” (III inform.)          „...<b>neturėjo pastovios gyvenamosios vietos</b> ir tai viskas susidėjo, kad nebuvo efektyvu, socialinės paslaugos nebuvo efektyvios“ (III inform.)          „... kai pats <b>klientas nepasiruošęs tą pagalbą efektyviai priimti, stokoja motyvacijos</b> spręsti savo problemas, tai va čia yra problema” (III inform.)          „...<b>kliento motyvacijos stoka ir problemos nepripažinimas</b>, būtent alkoholizmo problemos nepripažinimas” (IV inform.)          „...<b>trūko aplinkinių pagalbos</b>, ta prasme, <b>bendradarbiavimo su institucijomis trūko</b>” (IV inform.)          „...<b>pagalbos teikimas šeimai</b> &lt;..&gt; alkoholikui <b>nepasiekiamumas</b>, sakykim, <b>medicinės pagalbos, kai praranda bedarbio statusą</b>” (IV inform.)          „...nebuvo dar išnaudota lankymas anoniminių alkoholikų klubo&lt;...&gt;, užsiėmimai vyksta vakare, tai va, <b>transporto problema</b> irgi sutrukdė šio veiksnio įgyvendinimui ir, ta prasme, pasinaudojimui tuo pagalbos būdu, nes vakare iš kaimo į miestą atvažiuoti nėra kuo” (IV inform.)          „...nepavyko įveikti, sakykim, <b>bendruomenės nusistatymo</b> prieš šią moterį, šią klientę, nes tai buvo tarsi kaip ir nurašytas žmogus, alkoholikė, jau ten pasitikėjimo jėgomis, kad jinai gali atsitiesti, nemdruomenėje visiškai nebuvo” (IV inform.)          „...ir toks <b>padėtas kryžius, kad šita moteris niekada nepasikeis</b>” (IV inform.),          „...buvo dar toks ir <b>aplinkos veiksnys</b>, buvę sugėrovai&lt;...&gt;, kurie tiesiog šaipėsi, juokėsi, ir žmogus vat tiesiog atkrito, neatlaikė vienu momentu, tai vat, tai ir <b>labai svarbus veiksnys ta aplinka</b>” (IV inform.)          „... šeimoj opiausia <b>alkoholizmo problema</b>, jai reikia pagalbos, jinai iki galo tos <b>problemos nepripažino</b>( IV inform.),          „...<b>labai reikia komandinio darbo, reikia aplinkų supratimo, reikia visuomenės supratimo</b>” (IV inform.)</p>
--	---

**Socialinių darbuotojų nuomonė apie veiklos efektyvumą ribojančius veiksnius ir šių veiksnių priežastinį pagrindą**

Kategorija	Subkategorija	Įrodantys teiginiai – citatos
Individualūs veiklos efektyvumą ribojantys veiskniai	Šeimos motyvacijos stoka	<p>„... <b>tai priklauso nuo klientų tos motyvacijos</b>”( I inform.)          „...<b>neišejo šeimos sumotyvuoti</b>” (Iinform.)          „...<b>nepavyko sumotyvuoti</b>, sakykim, nei psichologui, nepavyko klientės sumotyvuoti gydytis, nes didelis buvo neigimas alkoholio vartojimo priklausomybės” (I inform.)          „...<b>daugiausia gal trūko tai pačio žmogaus motyvacijos</b>, jisai nenorėjo keistis” ( II inform.)          „...nebuvo efektyvu, nes <b>maža klientės motyvacija</b> keistis pačiai, nevertoti alkoholio &lt;...&gt;, nesutiko vykti koduoti, neišlaukdavo to laiko dvidešimt dienų, kad būtų galima užkoduoti nuo alkoholizmo, galima sakyti, pati nenorėjo spręsti alkoholio vartojimo problemas“ (III inform.)          „...<b>maža klientės motyvacija keistis</b>&lt;...&gt;, tas būtų jinai norėtų susigrąžinti dukrą pati, kreiptųsi pagalbos pati, klausytų, ką man daryti ir darytų tai, be abejo, čia gal būtų mėnesio laikotarpyje viskas sutvarkyta, bet jinai <b>nebuvo motyvuota</b>, nors ir žadėdavo, nevykdavo įsipareigojimų” (III inform.)          „Labai sunku panaudoti visus išteklius ir laukti iš jų efektyvumo, sakykim jie panaudojami &lt;...&gt;, tačiau kai pats <b>klientas nepasiruošęs tą pagalbą efektyviai priimti, stokoja motyvacijos</b> spręsti savo problemas, tai va čia yra problema“ (IV inform.)          „...<b>kliento motyvacijos stoka ir problemos nepripažinimas</b>” ( IV inform.)</p>
	Socialinio	<p>„...dar viena problema, kad ši sritis mažai finansuojama ir <b>mažas atlyginimas</b>, ir dėl to gal <b>motyvacija krenta</b> žmogui,</p>

	<b>darbuotojo motyvacijos stoka</b>	<i>darbuotojui, socialiniam darbuotojui“ (III inform.)</i>
	<b>Socialinio darbuotojo kompetencija</b>	<p>„...pradėjus dirbti buvo labai sunku užmegzti kontaktą su šita šeima&lt;...&gt;man atrodo, kad <b>mėnesį laiko tai aš taip tiesiog žiūrėjau, kur ką galiu sakyti, nes netgi buvo toks sakykim, vat susipažinimas su šeima tiesiog pradėjom šnekėti apie problemas, jie buvo labai kategoriški“ (I inform.)</b></p> <p>„... <b>buvo labai sunku dirbti, nes mama mėtėsi&lt;...&gt; tas buvo keista šitas toks mėtymasis&lt;...&gt; sunkiausia buvo vat tas mėtymasis ir tas visko neigimas” (I inform.)</b></p> <p>„...<b>jie rašė man ir paaiškinimus, ir įsipareigojimus” (I inform.)</b></p> <p>„...tas toks <b>mamos tie tokie išsigalvojimai, sakykim, tie sugalvojimai, aš nežinau, čia šiaip psichologiniai dalykai“ (I inform.)</b></p> <p>„...priežastis buvo sugyventinis, kada <b>mama geriau rinkosi geriau sugyventinį, negu, sakykim, kad gyventi su visais vaikais ir be sugyventinio“ (I inform.)</b></p> <p>„...dėl laiko stokos aš nemanyčiau, nes aš sakykim, kodėl aš taip galvoju, nemanau, kad to laiko daugiau reikėjo, nes šeima buvo, jie apsisprendę buvo, apsisprendę eiti iki galo, ir tikrai mes turėjom karštas peržiūras netgi, karštas, pavadinkim, ten su visom emocijom iš sugyventinio pusės, tikrai buvo karšta. <b>Aš nemanau, aš nežinau, aš kaip specialistas netgi manau, gal taip negalima sakyti, bet ar vaikas būtų laimingas šitoj šeimoj, jeigu jis būtų grąžintas? (I inform.)</b></p> <p>„...mama buvo toks migruojantis žmogus, iš rajono į rajoną&lt;...&gt; jeigu randama, labai retai būdavo blaiviame stovyje&lt;...&gt; tie <b>planai jos visi tokie buvo, sakykim, nerealūs, ir to&lt;...&gt; nebuvo, aš sakyčiau, to motiniško instinkto, jinai su tuo, sakykim, vaiku, jeigu žvelgiant taip, tai tiesiog vat kaip nu elgdavosi kaip giminaičų vaikas kad būtų, ne jos pačios, bet tai yra kažkoks tai vaikas” (I inform.)</b></p> <p>„...dėl alkoholio vartojimo jeigu, sakykim yra šita problema, tai ta motyvacija, sakykim, klientui kreiptis gydytis &lt;...&gt; <b>praktika parodė, kad daugelis klientų tą padaro tik dėl vaiko grąžinimo, ir kaip jie patys sako, tai jeigu reikia pažymą pristatyt, aš ją pristatysiu, bet realiai tai nieko neduoda, ir labai sunku, sakykim, peržiūros metu tada perteikti viską taip, kad &lt;...&gt;tai yra padaryta tik dėl vaiko susigrąžinimo, bet realiai tu žinai, kad turėsi vargo, jeigu šitą vaiką grąžins” (I inform.)</b></p> <p>„Ištekliai tai tokie, kad buvo ir prevencinės programos darytos, <b>važiuota ir su policijos pareigūnais, katrie irgi vykdė tą programą, kalbėjo apie alkoholio žalą” (II inform.)</b></p> <p>„...<b>socialinis darbuotojas jisai yra kaip įrankis kažkokiems rezultatams pasiekti, bet tai ne tik yra socialinio darbuotojo&lt;...&gt; kaip savęs pateikimas duoda teigiamą rezultatą, tai ir jo žinios, išsilavinimas, asmeninės savybės“ (III inform.)</b></p> <p>„Ištekliai buvo panaudoti tai pirmiausia <b>socialinio darbuotojo žinios, kompetencija, laikas, asmeninės savybės &lt;...&gt;, taip pat buvo pajungtos ir įvairios institucijos, kaip vaikų teisės, socialinės paramos syrius, taip pat specialistai, kaip psichologai, psichiatrai &lt;...&gt;, taip pat buvo šiek tiek dirbama su kaimynais, šeimos draugais, pažįstamais, buvo <b>rinkta informacija apie šeimą” (III inform.)</b></b></p> <p>„...ištekliai buvo panaudoti tokie&lt;...&gt; tai buvo <b>mano žinios, gabumai, ta prasme, mano kompetencija“ (IV inform.)</b></p>
	<b>Veiklos planavimo problemos</b>	„... <b>planą reiktų tokį realų pasidaryti, su tokiais vat realiais, įgyvendinamais dalykais, kad neužsibrėžti ten, sakykim,</b>

		<p>kažkokių kosminių ten tų dalykų kurių tau nepavyks įgyvendinti” (I inform.)</p> <p>„Šiaip pas mus <b>planą sudaro pats socialinis darbuotojas</b>, pabendrauęs kiek su klientu ir matantis tą problemą šeimoje, bet aišku, taip pat ir konsultuojasi su pačiu klientu”( II inform.)</p> <p>„...stoka gal gaunasi, mes <b>gauname tuščias bylas</b>. Kažkada buvo taip, kad gaudavome iš Vaiko teisių su įrašymo į riziką priežastimi, visas tas, nu, aprašas, dabar Vaiko teisės leidžia ateiti pasikaityti, ir visa kita, bet vėl gi laikas, jeigu iš kaimo vat turi atvažiuoti, žiūrėti, vat as va irgi biški kartais sutrukdo&lt;...&gt;<b>socialinis darbuotojas pats planą pasidaro</b>, bet aišku pasikonsultuojant su pačiu klientu” (II inform.)</p> <p>„Peržiūros metu ne tai kad tiktai informaciją suteikiu ir viskas. Ne, ten yra sprendžiamas klausimas iš tikrųjų gal va tą padaryk, tą, kažkokius gal tas klientas išipareigojimus irgi pasižada kad įvykdys, <b>socialinis darbutojas, vėl gi, palei tuos išipareigojimus vėl gi pakoreguoja gal ir savo planus</b>” (II inform.)</p> <p>„<b>Sudarant pagalbos planą peržiūros metu</b>, galbūt buvo tokie išipareigojimai įvardinti kaip gydytis nuo alkoholizmo, susirasti gyvenamąjį būstą, tai iš <b>dalies nebuvo įmanoma įgyvendinti</b>“ (III inform.)</p> <p>„taip pat daug sunkumų yra ir dirbant, bendradarbiaujant su psichikos sveikatos centrais, įvairiais psichiatrais, psichologais, nes jie <b>neteikia jokios informacijos apie klientų psichinę sveikatą, kur taip pat yra problemų tada sudarant pagalbos planą, nes yra klientai, kurie turi specifinių poreikių</b>“ (III inform.).</p> <p>„...daug yra popierizmo, pavyzdžiui, kai aš dirbau su dvidešimt aštuoniom šeimom, tai penkiasdešimt procentų savo laiko praleisdavau tvarkydama dokumentus ir rašydama raštus, planus sudarinėdama, tai <b>nelikdavo laiko tiesiogiai dirbti su šeima, bendrauti ir spręsti problemas</b>” (III inform.)</p> <p>„...visada planuojame, teikiant pagalbą šeimai <b>pirmiausia su klientu aptariame, kuria kryptimi dirbsime</b>, ką būtų galima pasiekti, ir sudaromas, aišku, kai vaikas paimamas iš šeimos, dažniausiai būna planas sudaromas vienam, dviem mėnesiams, o jeigu toliau, kas pusę metų sudarinėjami planai, aišku pasitariant su klientu, ir ką jisai galėtų atlikti, kad vaikas grįžtų į šeimą, taip pat parašomi yra ir socialinio darbuotojo išipareigojimai ir veikla, ką jisai klientui” (III inform.)</p> <p>„...krizių įveikimo planas sudaromas tam, kad įveikti krizę šeimoj. Tai vat, <b>įgyvendinant šitą planą vėl gi problemos</b> tos pačios&lt;...&gt;, didelę įtaką plano įgyvendinimui turi kliento motyvacija, aplinkos veiksniai&lt;...&gt;, <b>vienas socialinis darbuotojas viso to pakeisti negali</b>”(IV inform.)</p>
<p><b>Veiklos efektyvumą ribojantys šeimos ir aplinkos veiksniai</b></p>	<p><b>Psichologinės pagalbos stoka</b></p>	<p>„...siūlyta ir <b>psichologinės konsultacijos</b>, buvo suderintos su mūsų psichologu, tačiau jinai neatvyko ir ji raštiškai atsisakė ir jai ne kartą buvo siūlyta“ ( I inform.)</p> <p>„...tai buvo <b>siūlyti ir psichologai</b> moteriai ir ne tik moteriai tiesiog ir visai šeimai, ir jam buvo siūloma” (I inform.)</p> <p>„tuo metu klientė <b>nebuvo užsiregistravusi Darbo biržoje, todėl kaip į tokius kaip psichikos sveikatos centrą ar pas gydytojus kreiptis negalėjo</b>, pati kelis kartus lankėsi pas psichologą, bet tai rezultatų nedavė” (III inform.)</p> <p>„...buvo <b>bendradarbiaujama su psichikos sveikatos centru</b>” ( IV inofrm.)</p> <p>„...buvo <b>vežiojama ir į psichikos sveikatos centrą</b>” (IV inform.)</p>
	<p><b>Medicininės pagalbos stoka</b></p>	<p>„...<b>buvo planuojama kreipimasis dėl alkoholio</b>&lt;...&gt;, nepavyko klientės sumotyvuoti gydytis, nes didelis buvo neigimas alkoholio vartojimo priklausomybei” ( I inform.)</p> <p>„...<b>labai ilgas laikas kai turi priklausomybę</b>, ir žmogus</p>

	<p>nepripažino ją turintis“ ( II inform.)</p> <p>„...buvo klientė užregistruota į psichikos sveikatos centrą psichiatro konsultacijai, kad pakosultuotų kaip gydytis ar gydytis nuo alkoholizmo, galbūt jai reikėjo ir tenais lankyti psichologines konsultacijas, bet nors klientė buvo pasirašiusi susitarimą, kad nuvyks, <b>nenuvyko</b>“ (III inform.)</p> <p>„...maža klientės motyvacija keistis pačiai, nevartoti alkoholio, taip pat <b>nesutiko vykti koduotis</b>, neišlaukdavo to laiko dvidešimt dienų, kad būtų galima užkoduoti nuo alkoholizmo, galima sakyti, kad pati nenorėjo spręsti alkoholio vartojimo problemas“ ( II inform.).</p> <p>„...klientė buvo motyvuojama keisti savo gyvenimo būdą, ta prasme, spręsti alkoholizmo problemą &lt;...&gt; ir <b>alkoholizmas buvo didžiausia kliūtis tiems vaikams grįžti į šeimą</b>“ (IV inform.)</p> <p>„...matėsi pačios klientės pastangos, ta prasme, <b>kurį laiką ji nevartojo alkoholio, vartojo gydytojo paskirtus vaistus</b>“ ( IV inform.)</p> <p>„...Vienu momentu buvo atsitiko taip, kad <b>klientė neteko bedarbio</b> &lt;...&gt; statuso ir tuo pačiu prarado socialines garantijas, <b>kas užkirto kelią jos tolesniam gydymui</b> &lt;...&gt; <b>psichikos sveikatos centre</b>, nes socialiai nedraustas žmogus ten kreiptis negali ar turi mokėti už palsaugas, ko jinai žinoma negali padaryti“ ( IV inform.)</p> <p>„...sistemos trūkumas, kad ta prasme, pagalbos teikimas šeimai&lt;...&gt; <b>alkoholikui nepasiekiamumas</b>, sakykim, <b>medicininės pagalbos, kai praranda bedarbio statusą</b>. Aš dar paminėčiau kad galėtų būti ir privestinis gydymas“ (IV inform.)</p>
<p><b>Bendruomenės pagalbos stoka</b></p>	<p>„...tikrai buvo sunku, nes buvo tas <b>susidūrimas su bendruomene, kada bendruomenė tiesiog sunkė tą socialinį darbuotoją</b>, visiškai tas va toks puolimas“ ( I inform.)</p> <p>„ buvo bendruomenės prašyta rasti, sakykim, kaime ar apylinkėse netgi gyvenamosios vietos, tačiau <b>šitokio žmogaus jie nenorėjo niekur</b>“ ( I inform.)</p> <p>„<b>labai nenori kištis bendruomenė</b> į tuos visus, aj, ne mūsų reikalas nu ir panašiai, tiktai kad vat kad informaciją suteikia ir daugiau mes atsiribojam, nes va tai tas atsitiks, tai gal pakenks mums paskiau“ ( II inform.)</p> <p>„...<b>nenori įsijungti bendruomenė labai į darbą, visi nuo savęs purtosi</b> to tokio, aj čia tokia šeima, ten tokia šeima, visi viską žino, bet nu kad kažką pakeisti, niekam tas nerūpi, aj, ten daug metų, daleiskim, tęsiasi, čia niekas nepasikeis, <b>iš kart požiūris į tą žmogų, nu vat jau nusistatymas į tą žmogų, kad vat jau čia viskas, žlugęs ir čia nieko nepakeisi</b> ( II inform.).</p> <p>„ <b>reikia, kad &lt;...&gt;ne vienas socialinis darbuotojas, nu, dirbtų daugiau ir &lt;...&gt; bendruomenės &lt;...&gt;norėtuši daugiau pagalbos</b>“ ( II inform.)</p> <p>„...<b>trūksta</b> kaip ir kompleksinės pagalbos, <b>bendruomenės išitraukimo</b>, ypatingai dirbant mieste, gal kaimuose yra kitokia situacija, bet <b>mieste nėra tų tokių aktyvių bendruomenių</b>, kurios padėtų socialiniam darbuotojui dirbti su šeima“ ( III inform.)</p> <p>„...taip pat kad iš tikrųjų mūsų mieste gal ir galėtų kažką dar žmogui pasiūlyti, bet kaip sakau <b>rankos, socialinio darbuotojo rankos yra užrištos</b> &lt;...&gt; bendruomenė daugiau išitrauktų, iš tikrųjų <b>nėra tos bendruomenės, kuri pagelbėtų</b>, kad galbūt ji kažkokia veikla užsiimtų“ ( III inform.)</p> <p>„...buvo kreiptasi seniūnijos, bendruomenės pagalbos&lt;...&gt;, tačiau <b>nepavyko įveikti, sakykim, bendruomenės nusistatymo prieš šitą moterį</b>, šitą klientę, nes tai buvo tarsi nurašytas žmogus, alkoholiškė, jau ten <b>pasitikėjimo jos jėgomis, kad jinai gali atsitiesti, bendruomenėje visiškai nebuvo</b>, ir teko kalbėti</p>

		<p>su bendruomenės pirmininke, sakykim, su bibliotekos darbuotojais, tai visų nuomonė tokia, kad tiems vaikams tikrai į tą šeimą tai tik kuo greičiau paimti, ta prasme, grąžinti jokiū būdu, ir toks padėtas kryžius, kad šita moteris niekada nepasikeis“ ( IV inform.)</p> <p>„...kiekvieną konkrečiu atveju, kai vaikui nustatoma laikinoji globa, vien socialinio darbuotojo pastangų nepakanka &lt;...&gt;, reikia aplinkinių supratimo, visuomenės supratimo tos problemos sprendimo svarbos ir nes dažnai susiduriame su tuo, kad tėvai turintys šitokių konkrečių problemų kaip ši šeima, vaikų auginti negali, tai yra visuomenės nusistatymas, aplinkinių nusiteikimas“ ( IV inform.)</p>
<p><b>Organizaciniai veiklos efektyvumą ribojantys veiksniai</b></p>	<p><b>Tarpinstitucinio bendradarbiavimo problemos</b></p>	<p>„...trūkumai tai pagrindiniai&lt;...&gt;bendradarbiavimo stoka&lt;...&gt; ir darbų mėtymas vienas kitiems &lt;...&gt; kad kitą kartą socialinis darbuotojas lieki vienas, nes visi nori, ne tai kad nori, bet visi reikalauja padaryti kažkokius darbus, kurie, sakykim, net nepriklauso socialiniam darbuotojui“ ( I inform.)</p> <p>„...gal mažai to tokio seniūnijos įsijungimo į darbą, nesakau, kad visiškai jo nėra, bet, mano manymu, turėtų būti daugiau, nes gaunas socialinis kaip ir vienas&lt;...&gt; ( II inform.)</p> <p>„...paminėčiau gal medikus tik tai, kad per vėlai teikia informaciją“ ( II inform.)</p> <p>„Reikia kažkaip kad sistema kitokia būtų, kad ne vienas socialinis &lt;...&gt;dirbtų daugiau &lt;...&gt; ir vaiko teisių atstovai, ir bendruomenės, medikai, policija &lt;...&gt; mažas bendradarbiavimas, kiekvienas žiūri tas savo išlaidas visas kiek gali“ ( II inform.)</p> <p>„...valstybinių institucijų darbą ir bendradarbiavimą, mano manymu, apsunkina pirmiausia biurokratija, kad dažnai yra susirašinėjama raštais, trūksta greito reagavimo. Taip pat bendradarbiavimą dažnai apsunkina kai kurių įstaigų &lt;...&gt;policijos, ar socialinės paramos skyriaus, taip pat gydytojų toks neigiamas stigmatizuojantis požiūris į klientą &lt;...&gt;. Taip pat sunkumų yra ir dirbant, ir bendradarbiaujant su psichikos sveikatos centrais, įvairiais psichiatras, psichologais, nes jie neteikia jokios informacijos apie klientų psichinę sveikatą.“ ( III inform.)</p> <p>„...Socialinis darbuotojas, dirbant su šeima &lt;...&gt; kurios vaikams nustatyta laikinoji globa, dirba vienas. Nėra susikalbėjimo tarp institucijų, nėra bendradarbiavimo, nėra komandinio darbo, ir šeimą ištikus krizei, faktiškai su ta krize lieka vienas klientas ir socialinis darbuotojas, daugiau pagalbininkų nėra. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo &lt;...&gt; nebūvimas, trukdo &lt;...&gt; darbui su šeima, ta prasme gal galima sakyti netrukdo, tačiau nepadeda darbe su šeima“ ( IV inform.).</p>
	<p><b>Komandinio darbo stoka</b></p>	<p>„...labai dažnai susiduriama su &lt;...&gt; problema&lt;...&gt;, jeigu tu – komanda, kurioje būtų atsisėsta, priimti sprendimai, sakykim, kiekvieno komandos nario ar netgi visos komandos plano sudarymas, kai ką mes galėtume padaryti dabar kiekvienas kaip specialistas, kaip mes jungiamės, aš manau, kad daug daugiau būtų galima padaryti negu vienas socialinis darbuotojas išmestas kapstytis“ ( I inform.).</p> <p>„...sunkumai didžiausi, kad socialinis darbuotojas kaimuose vienas“ ( II inform.)</p> <p>„...pagalbos trūko iš kitų institucijų, bendros veiklos, komandinio darbo“ ( III inform.)</p> <p>„...Reikėtų apsvaistyti pirmiausia kaip būtų galima suorganizuoti tokioms šeimoms kompleksinę pagalbą, kai iš karto būtų sureaguota žaibiškai ir iš karto įsijungtų įvairių sričių specialistai ir vyktų į šeimą ir dirbtų kartu su ta šeima, kad kuo skubiau&lt;...&gt;būtų išspręsta tada ta tikra problema&lt;...&gt; ir būtina tokių specialistų pagalba kaip&lt;...&gt;</p>

		<p>mokytojo, psichologo, socialinio darbuotojo, gydytojo, galbūt vaiko teisių specialisto, ar socialinių pašalpių specialisto komanda, kuri susiburtų bendram tikslui ir kuo skubiau išspręstų tą problemą“ (III inform.).</p> <p>„kai vaikui nustatoma laikinoji globa, vien socialinio darbuotojo pastangų nepakanka, labai reikia komandinio darbo” (IV inform.).</p>
	<p><b>Per didelis darbo krūvis</b></p>	<p>„...trukdė&lt;...&gt; darbo krūvis, nes šeimų yra tikrai daug ir esi susikoncentravęs <b>daugiau dėmesį daugiau į tas šeimas, kuriose vaikai yra, kad išlaikyti</b>“ (I inform.)</p> <p>„Trūko gal sakykim, to laiko daugiau šeimai, sakykim, kada šeimai galima būtų buvę gal daugiau laiko, dėmesio skirti, ta prasme, žiūrint į tai, kad yra ta globa, nesvarbu, kad jinai yra ir senesnė, gal būtų pavykę sumotyvuoti, kad <b>jeigu, sakykim, būčiau turėjusi mažiau šeimų, tas darbo krūvis būtų mažesnis, gal būtų buvę daugiau dėmesio šeimai</b>“ (I inform.)</p> <p>„...matyčiau tokius trūkumus sistemos&lt;...&gt; <b>krūvis socialinių darbuotojų</b>. Tą dieną, kai dirbau su ta šeima kai dirbau, pas mane buvo dvidešimt penkios, atrodo, šeimos“ (II inform.)</p> <p>„...gal daugiau reikėjo tą žmogų palydėti, bet tai vėl gi, <b>socialinis darbuotojas dirbdamas su tokiu kiekiu šeimų, katram taip pat ribojamas kuras&lt;...&gt;</b>“ (II inform.)</p> <p>„pirmiausia sunkumai tai yra <b>per didelis darbo krūvis</b>, bent jau anksčiau turėjau dvidešimt devynias šeimas, kur tikrai <b>neįmanoma suspėti efektyviai dirbti</b>, vos spėji nuvažiuoti jas aplankyti ir pakalbėti apie esminius dalykus ir nelieka darbo, nes iš tikrųjų jeigu rimta problema, reikia vos ne kiekvieną dieną laiko skirti tai šeimai, kad kažkoks būtų gaunamas rezultatas“ (III inform.)</p> <p>„...<b>didelis darbo krūvis ir mažai laiko</b> galėdavai skirti tai šeimai, nes kad būtų pasiektas rezultatas, reikėjo daugiau laiko, bet iš tikrųjų yra laikas ribotas“ (III inform.)</p> <p>„...kad socialinis darbuotojas, mano manymu, kad gerai galėtų padėti šeimai, bent jau turėtų turėti <b>ne daugiau negu penkias šeimas, kad jo veikla būtų efektyvi</b>“ (III inform.)</p> <p>„sunkumai &lt;...&gt;<b>didžiuliai socialinių darbuotojų krūviai</b>, nes dirbant su socialinės rizikos šeimomis ir turint daugybę šeimų, kuriose vaikai auga, žinoma, <b>prioritetas teikiamas tomis šeimoms, kur vaikai dar yra ir siekiama pagelbėti tiems vaikams, išsaugoti jų buvimą šeimoje, o šeimose, kur nustatyta laikinoji globa, jau tarsi tokio didelio pavojaus vaikučiams nėra, jie saugioj aplinkoj ir aišku neteikiamas prioritetas darbui su tomis šeimomis</b> (IV inform.).</p>
	<p><b>Paslaugų infrastruktūros trūkumai</b></p>	<p>„kad mama pakeistų gyvenamąją aplinką, tada, tiesiog taip praktikoje yra buvę, kad pakeitė žmogus gyvenamąją aplinką ir jį gali pradėti motyvuoti ir jis motyvuojasi, nes išeina iš šito rato, tačiau buvo kreiptasi į &lt;...&gt; turto skyrių, tačiau pas mus situacija yra tokia, kad <b>nėra socialinių būstų</b>. Kadangi pas klientę buvo <b>sunki materialinė padėtis</b>, tai jinai, sakykim, negalėjo pati to padaryti, kad kažkur nuomotis ir išėiti iš tos aplinkos“ (I inform.)</p> <p>„Trūkumai gal būtų tokie, kad &lt;...&gt; yra <b>dideli atstumai tarp kaimo ir rajono&lt;...&gt;, sunkus susisiekimas</b>. Taip pat net gi nuo to kaimo ir iki pačios seniūnijos &lt;...&gt; nėra transporto, nėra kaip pasiekti, autobusai iš kaimų ten važiuoja pagal nustatytus grafikus” (II inform.)</p> <p>„...transporto išlaidos, <b>neapmokamas kuras, nes toli važinėti reikia į tas šeimas</b>, ten nusimatai kiek kartu, bet būna, kad reikia dažniau nuvažiuoti palei situaciją, bet ant kuro socialiniam darbuotojui niekas neskiria, mašinos eksploatacija, nes <b>socialinis darbuotojas su savo transportu važiuoja</b>” (II inform.)</p> <p>„...<b>darbo birža gaunasi labai toli</b>, vat lyg tai sumotyvuotai,</p>



	<p>važiuo, prisiregistravo, o &lt;...&gt; į tą susirinkimą reikia važiuoti po aštuonių penkiolika, o iš to miestelio net nėra transporto, autobuso net nėra kad tam žmogui nuvykti. Ir vėl gi jis iškreta iš tos biržos” (II inform.)</p> <p>„...taip pat trūksta kaip ir kompleksinės pagalbos” (III inform.)</p> <p>„...laiko trūkumas dar pasireiškia kai į įvairias institucijas kai reikia pavyzdžiui su klientu laukti valandą ar dvi eilėse, kad pakliūtum pas specialistą, tai irgi užima nemažai laiko“ (III inform.)</p> <p>„...jeigu minėt socialinės paramos skyrių, tai nelabai padėjo, nes kadangi klientė yra užsiregistravusi &lt;...&gt; darbo biržoje ir jai reikėjo gauti pašalpą, turėti kažkokių pastovių pajamų, kad galėtų ieškotis išsinuomoti pastovų būstą, susitvarkyti buitį, bet šiuo atveju nieko, pagalbos nesulaukėm, nes socialinės pašalpos šiai klientei netvarkė, kadangi ji turi skolų už atliekų tvarkymą“ (III inform.)</p> <p>„...mūsų mieste gal ir galėtų kažką dar žmogui pasiūlyti &lt;...&gt;, galbūt trūktų tokių kaip tėvystės įgūdžių ugdymo, lankytojų kažkokius užsiėmimus klientė“ (III inform.)</p> <p>„...klientei buvo suteikta visa informacija &lt;...&gt;, kadangi aš dirbu su tarnybine mašina, tai buvo vežiojama ir į psichikos sveikatos centrą, ir į seniūniją reikalui esant, ir į Darbo biržą, ta prasme, bandant įveikti tuos transporto sunkumus” (IV inform.)</p> <p>„Tiesa, šiuo konkrečiu atveju nebuvo dar išnaudota lankymas anoniminių alkoholikų klubo, nes klientei buvo tarsi ir priimtina, jinai tarsi ir ketintų lankyti, tačiau užsiėmimai vyksta vakare, tai va, transporto problema irgi sutrukdė šio veiksnio įgyvendinimui ir, ta prasme, pasinaudojimui tuo pagalbos būdu, nes vakare iš kaimo į miestą atvažiuoti nėra kuo” (IV inform.)</p>
<p><b>Informacijos stoka</b></p>	<p>„... pavėluotai informaciją gauni“ ( 2 inform.)</p>
<p><b>Veiklos kontrolės fragmentiškumas</b></p>	<p>„...buvo kontroliuojama, buvo nuolat, ne tai kad nuolat, bet buvo tiesiog tikrinama, ar aš viską, sakykim, padariau, ar siūliau psichologo pagalbą,&lt;...&gt;, kaip aš tą siūliau, kiek aš lankiausi šeimoje kartu, taip, ta buvo kontrolė, sakykim, ir tai turėjo &lt;...&gt; atsispindėti ties visi atsakymai šeimos tai kas buvo siūloma, nes tikrai sakau, ir visis paaiškinimai, ir tiesiog buvo ta kontrolė ir buvo netgi sakykim per daug reikalaujama iš to socialinio darbuotojo, kad jisai šitoj situacijoje turi padaryti &lt;...&gt; tą rezultatą vadinamą, o tas rezultatas vieną kartą jis mums yra pasiekiamas, kitą kartą nepasiekiamas (I inform.)</p> <p>„...kontroliuojama ji buvo &lt;...&gt;, ir globos (rūpybos) peržiūros, kada tu turi pasakyti situaciją šeimoje, nes pateiki, ką su šeima dirbai, kas tau pavyko, nepavyko, o taip pat, sakykim, ir tos ataskaitos visos, ataskaitų tų pristatymai, tai yra savotiška, sakykim, kontrolė, ta kontrolė galima sakyti, kad netgi yra mūsų centro vidinė, kai tarkim, vyksta bylų tikrinimai, tu tiesiog sėdi ir pristatai, kas tau pavyko, nepavyko&lt;...&gt;, kodėl nepavyko, ir pagrįstumą, ko trūksta (I inform.)</p> <p>„Kontroliuojama, šiaip mes visada rašom apsilankymo pažymas, laiks nuo laiko tikrinamos tos pažymos, vyksta ir vyr socialinė darbuotoja kartu su socialiniu darbuotoju į šeimą ir stebi iš šalies, kaip yra bendraujama, kaip vykdoma ta veikla, tai tos kontrolės yra tokios, nėra taip, kad darau ką noriu. Yra kontroliuojama” (II inform.)</p> <p>„Teikiant pagalbą šeimai veikla buvo kontroliuojama, tai pirmiausia įstaigos, socialinių paslaugų centro direktorės, tai</p>

		<p><i>rašēm ataskaitas, taip pat vieną kartą į metus, kaip pasakyt, yra tikrinamos bylos, kartu su vadove lankomasi šeimoje, stebima, kaip sekasi dirbti, taip pat ir kitos institucijos kažkokią kontrolę&lt;...&gt; vykdydavo, pavyzdžiui, kaip socialinės paramos skyrius arba vaikų teisės, nes iš dalies igi <b>buvo kontroliuojamas darbas, nes rašydavom raštus, informacijas apie šeimą, taip pat būdavo globos peržiūros</b>, taip pat irgi rašydavo raštą ir svarstydavom, kaip sekasi dirbti su šeima, per naujo surašomi įsipareigojimai” (III inform.)</i></p> <p><i>„...kas trys mėnesiai vyko peržiūros vaikų teisių apsaugos skyriuje, tarnyboje, kur dalyvavo socialinis darbuotojas, vaiko globėjai, pati mama &lt;...&gt;, šeimos nariai&lt;...&gt; ir buvo vertinami, ta prasme &lt;...&gt; darbo su šeima efektyvumas ir pokyčiai šeimoje“ (IV inform.)</i></p>
--	--	--

**Daiva Dovidaitienė**

El. paštas kamexa@gmail.com

Mob. tel. +3706 2034268

Darbas baigtas 2015 04 28

Darbas pristatytas 2015 05 04