

KLAIPĖDOS UNIVERSITETAS

Sveikatos mokslų fakultetas

Socialinio darbo katedra

Jolanta Zaburienė

**SOCIALINIO DARBUOTOJO, IŠGYVENANČIO
VAIKO GLOBOS SISTEMOS PERTVARKĄ,
LŪKESČIAI PROFESINIAM PALAIKYMUI**

Socialinio darbo studijų programos magistro baigiamasis darbas

Klaipėda, 2020

MAGISTRO BAIGIAMOJO DARBO LYDRAŠTIS

JOLANTA ZABURIENĖ

(magistro baigiamojo darbo autoriaus vardas, pavardė)

SOCIALINIO DARBUOTOJO, IŠGYVENANČIO VAIKO GLOBOS SISTEMOS PERTVARKĄ, LŪKESČIAI PROFESINIAM PALAIKYMUI

(magistro baigiamojo darbo pavadinimas lietuvių kalba)

Patvirtinu, kad magistro baigiamasis darbas parašytas savarankiškai, nepažeidžiant kitiems asmenims priklausančių autorių teisių, visas magistro baigiamasis darbas ar jo dalis nebuvo panaudotas Klaipėdos universitete ir kitose aukštosiose mokyklose.

Jolanta Zaburienė

(magistro baigiamojo darbo autoriaus vardas, pavardė ir parašas)

Sutinku, kad magistro baigiamasis darbas būtų naudojamas neatlygintinai 5 m. Klaipėdos universiteto studijų procese.

Jolanta Zaburienė

(magistro darbo autoriaus vardas, pavardė ir parašas)

Magistro baigiamąjį darbą ginti

(įrašyti – leidžiu arba neleidžiu)

.....
(data)

.....
(magistro baigiamojo darbo vadovo vardas, pavardė ir parašas)

Baigiamasis darbas įregistruotas katedroje
(data)

.....
Simona Gražytė

(katedros sekretorės vardas, pavardė ir parašas)

Magistro baigiamąjį darbą ginti

(įrašyti – leidžiu arba neleidžiu)

.....
(data)

Prof. dr. E. Acienė
(katedros vedėjo vardas, pavardė ir parašas)

Recenzentu(-ais) skiriu

.....
(įrašyti recenzento(u) vardą, pavardę)

.....
(data)

.....
(katedros vedėjo vardas, pavardė ir parašas)

SANTRAUKA

Zaburienė J. Socialinio darbuotojo, išgyvenančio vaiko globos sistemos pertvarką, lūkesčiai profesiniam palaikymui. Socialinio darbo magistro studijų programos baigiamasis darbas. Darbo vadovas doc. dr. A. Kiaunytė, Klaipėdos universitetas: Klaipėda, 2020. - 83 p.

Įgyvendinant vaiko globos sistemos pertvarką, iškylantiems iššūkiams spręsti reikia esminių pokyčių ir laiko. Reikalingi tinkami sprendimai socialinėje, ekonominėje, kultūrinėje ir politinėje aplinkoje, svarbus valstybės bei savivaldybių institucijų įsitraukimas ir dėmesys šio proceso metu. Būtina pasitelkti įvairius resursus įvairiapusės paramos ir pagalbos telkimui bei vaiko globos sistemos pertvarkos procese dalyvaujančių socialinių darbuotojų lūkesčių profesiniam palaikymui užtikrinimui. Kai kurie Lietuvos mokslininkai tyrė pokyčių valdymą besimokančioje organizacijoje ir darbuotojų patirtis pokyčių aspektu (Bersėnaitė J. ir kt., 2006), socialinio darbuotojo sėkmingai profesinei veiklai būtinas objektyvias aplinkybes (Kavaliauskienė V. ir kt., 2017), refleksijos svarbą kaip socialinio darbuotojo profesinės veiklos raiškos aspektą (Kavaliauskienė V., 2010; Naujanienė R. ir kt., 2018), socialinių darbuotojų profesionalumo iššūkius, paramą jiems bei supervizijos ir intervizijos palaikymo poreikį vaiko globos sisteminės pertvarkos kontekste (Kiaunytė A., 2008; Kiaunytė A. ir kt., 2019). Socialinio darbuotojo, išgyvenančio vaiko globos pertvarką, lūkesčių profesiniam palaikymui problema socialinio darbo procese – mažai tyrinėta sritis, todėl svarbu rinkti informaciją, ją susisteminti ir interpretuoti duomenis, kad būtų galima perprasti, kaip vaiko globos sistemos pertvarką išgyvenančiam socialiniam darbuotojui pateisinti lūkesčius profesiniam palaikymui. Tam keliami *tyrimo klausimai*: 1. Kaip vaiko globos sistemos pertvarka veikia socialinio darbuotojo savijautą? 2. Kokio profesinio palaikymo ir iš kokių šaltinių tikisi socialinis darbuotojas, išgyvenantis vaiko globos sistemos pertvarką? *Tyrimo objektas* – socialinio darbuotojo lūkesčiai profesiniam palaikymui vaiko globos sistemos pertvarkos procese. *Tyrimo tikslas* – išanalizuoti socialinio darbuotojo lūkesčius profesiniam palaikymui sisteminės vaiko globos pertvarkos procese. *Tyrimo uždaviniai*: 1. Interpretuoti socialinio darbuotojo, išgyvenančio vaiko globos sistemos pertvarką, profesinės veiklos iššūkius; 2. Analizuoti socialinio darbuotojo, išgyvenančio vaiko globos sistemos pertvarką, profesinį palaikymą; 3. Tirti socialinio darbuotojo, išgyvenančio vaiko globos sistemos pertvarką, lūkesčius profesiniam palaikymui. *Tyrimo metodai*: Mokslinės literatūros šaltinių ir teisės aktų analizė, pusiau struktūruotas interviu, turinio (content) analizė. *Tyrimo metodologija*: remtasi *sistemų teorija* (Johnson L. C., 2001; Skaržauskienė A., 2008; Vaicekauskienė V., 2009; Payne M., 2014), siekiant žvelgti į socialinį darbuotoją vaiko globos sistemos pertvarkos kontekste, akcentuojant, kad žmogus kaip sistema yra sąmoningas, įgyvendinantis savo tikslus ir siekiantis prasmės, nėra visiškai nulemtas aplinkos pokyčių,

bet pats daro įtaką aplinkai; *konstruktyvizmo teorija* (Jakniūnaitė D. ir kt., 2010; Karvelienė R., 2019) – konstruojant tyrimo metu gautas žinias ir informaciją bei siekiant atskleisti socialinių darbuotojų, išgyvenančių vaiko globos sistemos pertvarką, lūkesčius profesiniam palaikymui.

Darbo turinį sudaro trys dalys: pirmoje dalyje analizuojami socialinio darbuotojo, išgyvenančio vaiko globos sistemos pertvarką, profesinės veiklos iššūkiai, pateikiamas profesinio palaikymo teorinis pagrindimas; antroji darbo dalis skirta vaiko globos sistemos pertvarkoje tyrimo organizavimui ir metodologijai pristatyti; trečioje, empirinėje darbo dalyje pateikiama socialinio darbuotojo, išgyvenančio pertvarką, lūkesčių profesiniam palaikymui tyrimo duomenų analizė ir jų interpretacija.

Pasirinktas kokybinis tyrimas, taikant pusiau struktūrizuotą interviu metodą. Interviu klausimynas apėmė šiuos prasminius blokus: demografiniai respondentų duomenys; vaiko globos sistemos pertvarkos procesas; socialinio darbuotojo lūkesčiai profesiniam palaikymui pertvarkos proceso metu. Tyrime dalyvavo tikslingai atrinkti 9 *respondentai*, dirbantys socialinėje srityje ir susiduriantys su vaiko globos sistemos pertvarkos procesu, siekiant sužinoti jų lūkesčius profesiniam palaikymui: 3 atvejo vadybininkai, 3 Tarnybos atestuoti asmenys, teikiantys socialines paslaugas būsimiems ir esamiems globėjams ir tėviams bei 3 socialiniai darbuotojai (globos koordinatoriai), t. y., specialistai, apimantys vaiko globos sistemą. Tyrimas atliktas 2020 m. kovo-balandžio mėnesiais.

Tyrimu atskleista, kad vaiko globos sistemos pertvarka daro įtaką socialinio darbuotojo savijautai: specialistai patiria sunkumų dėl teisinio reguliavimo pokyčių, informacijos trūkumo, pernelyg didelių darbo krūvių. Socialinio darbuotojo savijauta svyruoja nuo nerimo, įtampos ir priešinimosi pokyčiams iki pertvarkos proceso priėmimo. Socialiniai darbuotojai iš kolegų sulaukia emocinio, informacinio palaikymo ir įvertinimo. Iš valdžios atstovų trūksta emocinio, informacinio ir instrumentinio palaikymo, iš įstaigos vadovo – informacinio, instrumentinio palaikymo. Dalis socialinių darbuotojų neturi dalyvavimo intervizių ir supervizių grupėse patirties, nesuteikiama galimybė dalyvauti supervizijose. Išreiškiamas individualios supervizijos poreikis, nustatyta „perdegimo sindromo“ grėsmė. Intervizija akcentuojama kaip kolegialaus palaikymo forma, o socialinio darbuotojo asmeninis noras tobulėti, asmeninės savybės bei patirtis – savipagalbos šaltiniai pertvarkos procese.

Tyrimo rezultatai parodė, kad priimant sprendimus, būtina atsižvelgti į patirtį turinčių socialinių darbuotojų nuomonę, skatinti bendradarbiavimą tarp proceso dalyvių, visapusiškai stiprinti teikiamą profesinį palaikymą socialiniams darbuotojams, išgyvenantiems vaiko globos sistemos pertvarką.

SUMMARY

Zaburienė J. **Social worker's expectations for a professional support during the period of reform in foster care system.** The final thesis of Master's Degree Program in Social Work. Study supervisor Assoc. Prof. A Kiaunytė, Klaipėda University: Klaipėda, 2020. – 83 p.

While implementing the reform in foster care system, encountered challenges require major change and time. Various resources are needed to mobilize comprehensive support and assistance and to ensure the professional support of the expectations of social workers involved in the process of reform in foster care system. There is a need of appropriate political solutions in the social, economic, cultural and political environment, the involvement and attention of state and municipal institutions in this process is crucial. Some Lithuanian researchers have studied the change management in a learning organization and employees' experiences in terms of change (Bersėnaitė J. et al., 2006), objective circumstances necessary for the successful professional activity of a social worker (Kavaliauskienė V. et al., 2017), the importance of reflection as an aspect of the expression of a social worker's professional activity (Kavaliauskienė V., 2010; Naujanienė R. et al., 2018), the professional challenges of social workers, support for them and the need to support supervision and intervision in the context of reform in foster care system (Kiaunytė A. et al., 2019). The problem of social worker's expectations for a professional support during the period of reform in foster care system is an area of a little research, so it is important to collect information, systemize it and interpret data in order to understand how a social worker undergoing the reform in foster care system can justify expectations of professional support. This raises *study questions*: 1. How does the reform in foster care system affect a well-being of a social worker? 2. What kind of professional support and from what sources does social worker expect during the period of the reform in foster care system? *The object of a study* is social workers' expectations for professional support in a process of the reform in foster care system. *The aim of the study* is to analyze social workers' expectations for professional support in a process of the reform in foster care system. *The tasks of the study*: 1. To interpret social worker's professional challenges during the period of the reform in foster care system; 2. To analyze professional support of social worker experiencing the reform in foster care system; 3. To study social worker's expectations for professional support during the period of the reform in foster care system. *Methods of the study*: analysis of scientific literature sources and legal acts, semi-structured interview, content analysis. *Methodology of the study*: *Systems Theory* (Johnson L. C., 2001; Skaržauskienė A., 2008; Vaicekauskienė V., 2009; Augutienė R. et al., 2010; Payne M., 2014) was relied upon to look at the social worker in the context of reform in foster care system emphasizing that the person as a system is conscious, achieves one's goals and seeks for

the meaning that one is not determined by environmental changes but itself influences the environment; *Theory of Constructivism* (Jakniūnaitė D. ir kt., 2010; Karvelienė R., 2019) - constructing the knowledge and information gained during the study and in order to reveal social worker's expectations for professional support during the period of reform in foster care system.

The content of the study consists of three parts: the first part analyzes the challenges of a social worker experiencing the reform in foster care system, provides a theoretical justification for professional support; the second part is devoted to present the organization and methodology of the study on the reform in foster care system; the third, empirical part presents study data analysis and interpretation of social worker's expectations for professional support during the period of reform in foster care system.

A qualitative study was selected using a semi-structured interview method. The interview questionnaire covered the following significant blocks: demographic data of respondents; the process of the reform in foster care system; the expectations of the social worker for professional support during the period of reform in foster care system. The study involved nine target respondents who work in the social field and face the reform in foster care system in order to know their expectations for professional support: 3 case managers, 3 service-certified persons providing social services to future and current guardians and adoptive parents and 3 social workers (care coordinators), i. e. specialists covering the reform in foster care system. The study was conducted in March – April 2020.

The study revealed that the reform in foster care system affects the well-being of the social worker: specialists face difficulties due to changes in legal regulations, lack of information, excessive workloads. The well-being of a social worker ranges from anxiety, tension and resistance to change to acceptance of the reform process. Social workers receive emotional, informational support and evaluation from colleagues. There is a lack of emotional, informational and instrumental support from government representatives, informational and instrumental support is lacking from head of the institution. Some social workers do not have the experience of participating in intervision and supervision groups, they are not given the opportunity to participate in supervisions. The need for individual supervision is expressed, and the threat of „burnout syndrome“ is identified. Intervision is emphasized as a form of collegial support, social worker's personal desire to improve, personal qualities and experience are the sources of self-help in the process of reform.

The results of the study showed that it is necessary to take into account the opinion of social workers in making decisions, to promote cooperation between process participants, to fully strengthen the professional support provided to social workers during the period of reform in foster care system.

TURINYS

IVADAS	9
I. SOCIALINIO DARBUOTOJO, IŠGYVENANČIO VAIKO GLOBOS SISTEMOS PERTVARKĄ, LŪKESČIŲ PROFESIENIAM PALAIKYMUI TEORINĖ ANALIZĖ	12
1.1. Socialinio darbuotojo, išgyvenančio vaiko globos sistemos pertvarką, profesinės veiklos iššūkiai	12
1.1.1. Vaiko globos sistemos pertvarka kaip pokyčio procesas	12
1.1.2. Vaiko globos sistemos pertvarkos teisiniai, struktūriniai, praktiniai pokyčiai	15
1.1.3. Socialinio darbuotojo, išgyvenančio vaiko globos sistemos pertvarką, profesinės veiklos klausimai: nuo bejėgiškumo iki veiklumo	18
1.2. Socialinio darbuotojo, išgyvenančio vaiko globos sistemos pertvarką, profesinio palaikymo teorinis pagrindimas.....	21
1.2.1. Profesinio palaikymo teorinis konceptualizavimas.....	21
1.2.2. Sisteminis profesinis palaikymas vaiko globos pertvarkos procesuose	24
1.2.3. Organizacijos vadovo pokyčių valdymas kaip profesinis palaikymas darbuotojui ir organizacijai	27
1.2.4. Socialinių darbuotojų intervizijos kaip kolegialus profesinis palaikymas	29
1.2.5. Supervizija kaip išorinis konsultacinis profesinis palaikymas darbuotojui ir organizacijai ..	32
1.2.6. Socialinio darbuotojo kompetencijos tobulinimas ir profesinio veikimo savirefleksija, kaip profesinio palaikymo forma	35
II. SOCIALINIO DARBUOTOJO, IŠGYVENANČIO VAIKO GLOBOS SISTEMOS PERTVARKĄ, LŪKESČIŲ PROFESINIAM PALAIKYMUI TYRIMO METODOLOGIJA ...	39
2.1. Tyrimo metodologinės nuostatos.....	39
2.2. Tyrimo imties charakteristika	41
2.3. Tyrimo metodai.....	42
2.3.1. Duomenų rinkimo metodai	42
2.3.2. Duomenų apdorojimo metodai	43
2.4. Tyrimo organizavimas, eiga ir etika.....	44
III. SOCIALINIO DARBUOTOJO, IŠGYVENANČIO VAIKO GLOBOS SISTEMOS PERTVARKĄ, LŪKESČIŲ PROFESINIAM PALAIKYMUI TYRIMO ANALIZĖ	46
3.1. Socialinių darbuotojų požiūrio į išgyvenamą vaiko globos sistemos pertvarką ir jų patiriamos savijautos analizė	46

3.2. Socialinio darbuotojo profesinio palaikymo šaltiniai pertvarkos proceso metu.....	54
IŠVADOS	74
REKOMENDACIJOS	75
LITERATŪRA	76
PRIEDAI	83

IVADAS

Temos praktinis aktualumas. Pastaruosius metus Lietuvoje vyko ir tebevyksta dideli pokyčiai vaiko globos sistemos srityje. Į vaiko globos sistemą patenka tėvų globos netekę vaikai, kai jų tėvai dėl įvairių priežasčių ar aplinkybių negali patys auginti vaiko. Eilę metų Lietuvoje vykstantis vaiko globos sistemos pertvarkos procesas vis dar vyksta ne taip sparčiai, kaip tikėtasi. Negalima paneigti, kad pokyčiai vaiko globos sistemoje vyksta vis dar lėtai. Lyginant 2016-2018 m. duomenis matyti, kad 2018 m. globos institucijose buvo globojami (rūpinami) 2 419 vaikų (30 proc. visų Lietuvoje globojamų (rūpinamų) vaikų skaičiaus). Šis skaičius 2017 m. sumažėjo apie 2 proc., o 2016 m. – 5 proc. (Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2019 metų veiklos ataskaita).

Palaiapsniui pereinant nuo institucinės vaiko globos prie paslaugų šeimoje ir bendruomenėje, vis dar išlieka nemažų iššūkių, kurių sprendimui reikia esminių pokyčių. Tam, kad įvyktų pokyčiai, reikalingas laikas. Būtina pasitelkti įvairius resursus įvairiapusės paramos ir pagalbos telkimui bei vaiko globos sistemos pertvarkos procese dalyvaujančių socialinių darbuotojų lūkesčių profesiniam palaikymui užtikrinimui, reikalingi tinkami sprendimai socialinėje, ekonominėje, kultūrinėje ir politinėje aplinkoje, svarbus valstybės bei savivaldybių institucijų įsitraukimas ir dėmesys šio proceso metu. Šiame darbe didžiausias dėmesys yra skiriamas socialinių darbuotojų, išgyvenančių vaiko globos sistemos pertvarką, patirčiai ir jų subjektyviai išsakomiems lūkesčiams profesiniam palaikymui.

Temos mokslinis aktualumas. Vaiko globos sistemos pertvarkai Lietuvoje skiriama daug dėmesio, tačiau mokslinių tyrimų šia tema nėra daug.

Kai kurie Lietuvos mokslininkai analizavo socialinių darbuotojų profesinės veiklos ypatumus bei galimus prevencinius pagalbos būdus. Profesionalų patiriamus iššūkius ir paramą jiems tyrė A. Kiaunytė (2008). I. Dirgėlienė ir kt. (2009) atskleidė socialinio darbo streso riziką, kylančią sudėtingose daugiamatėse situacijose. A. Kiaunytė ir kt. (2010) atskleidė pokyčius patiriančių socialinių darbuotojų emocines reakcijas ir elgsenos modelius, sprendžiant konfliktus. Paramą teikiančių bendradarbiavimą ir supervizijų svarbą socialinio darbo procese analizavo (Večkienė N. P. ir kt., 2010). A. Kiaunytė ir kt. (2019) atskleidė socialinių darbuotojų profesionalumo iššūkius, parodančius supervizijos ir intervizijos poreikį vaiko globos sisteminės pertvarkos kontekste. Analizuojama profesinio palaikymo socialiniame darbe problema, numatoma profesinio palaikymo bei supervizijos taikymo perspektyva (Kiaunytė A., 2008; Dirgėlienė I. ir kt., 2009). Refleksijos kultūros svarbą, kaip socialinio darbuotojo profesinės veiklos raiškos aspektą bei refleksijos vaidmenį kuriant pagalbos santykius praktinėje veikloje pabrėžė V. Kavaliauskienė (2010).

Dalis Lietuvos autorių tyrė pokyčių įtaką socialiniam darbui ir jo praktikams vaiko globos sistemos pertvarkos proceso metu. J. Bersėnaitė ir kt. (2006) tyrė pokyčių valdymą besimokančioje organizacijoje ir atskleidė darbuotojų nuomonių raišką pokyčių aspektu. B. Švedaitė (2004) socialinio darbo sistemą apibrėžė kaip profesinę veiklą Lietuvos visuomenės kaitos kontekste.

Socialinio darbuotojo, išgyvenančio vaiko globos pertvarką, lūkesčių profesiniam palaikymui problema socialinio darbo procese – mažai tyrinėta sritis. Šiame darbe socialinių darbuotojų lūkesčiai profesiniam palaikymui vaiko globos sistemos pertvarkos procese bus tiriami sisteminiu požiūriu: sisteminis profesinis palaikymas, organizacijos vadovo profesinis palaikymas darbuotojui valdant pokyčius, intervizių ir supervizių konsultavimas kaip profesinis palaikymas bei socialinio darbuotojo kompetencijų tobulinimas ir profesinės veiklos savirefleksija.

Tyrimo problema. Moksliniais tyrimais įrodyta, kad vaikui geriausia augti šeimoje, o nesant tam sąlygų – globėjų šeimoje ar tam artimoje aplinkoje. Tačiau perėjimas prie vaiko globos šeimoje ar bendruomenėje vis dar vyksta pakankamai lėtai, pati vaiko globos sistemos pertvarka vykdoma ne visada taip, kaip tikėtasi ir nepakankamai sparčiai.

Socialinis darbuotojas, išgyvenantis vaiko globos sistemos pertvarką, neretai susiduria su neapibrėžtumu, neaiškumu savo darbo praktinėje veikloje dėl pernelyg dažnai keičiamų teisinių dokumentų, vis dar pasitaikančio trūkstamo palaikymo tiek valstybės, savivaldybės ar organizacijos vadovo lygmeniu. Būtina išanalizuoti socialinio darbuotojo lūkesčius profesiniam palaikymui vaiko globos sistemos pertvarkos proceso metu

Tyrimo klausimai:

1. Kaip vaiko globos sistemos pertvarka veikia socialinio darbuotojo savijautą?
2. Kokio profesinio palaikymo ir iš kokių šaltinių tikisi socialinis darbuotojas, išgyvenantis vaiko globos sistemos pertvarką?

Tyrimo objektas – socialinio darbuotojo lūkesčiai profesiniam palaikymui vaiko globos sistemos pertvarkos procese.

Tyrimo tikslas – išanalizuoti socialinio darbuotojo lūkesčius profesiniam palaikymui sisteminės vaiko globos pertvarkos procese.

Tyrimo uždaviniai:

1. Interpretuoti socialinio darbuotojo, išgyvenančio vaiko globos sistemos pertvarką, profesinės veiklos iššūkius;
2. Analizuoti socialinio darbuotojo, išgyvenančio vaiko globos sistemos pertvarką, profesinio palaikymą;
3. Tirti socialinio darbuotojo, išgyvenančio vaiko globos sistemos pertvarką, lūkesčius

profesiniam palaikymui.

Tyrimo metodai: Mokslinės literatūros šaltinių ir teisės aktų analizė, pusiau struktūruotas interviu, turinio (content) analizė.

Tyrimo metodologija:

- *sistemų teorija* (Johnson L. C., 2001; Skaržauskienė A., 2008; Vaicekauskienė V., 2009; Augutienė R. et al., 2010; Payne M., 2014) – siekiama žvelgti į socialinį darbuotoją vaiko globos sistemos pertvarkos kontekste, akcentuojant, kad žmogus kaip sistema yra sąmoningas, įgyvendinantis savo tikslus ir siekiantis prasmės, kad jis nėra visiškai nulemtas aplinkos pokyčių, bet pats įtakoja aplinką;

- *konstruktyvizmo teorija* (Jakniūnaitė D. ir kt., 2010; Karvelienė R., 2019) – tyrimo metu gautas žinias ir informaciją konstruojant bei siekiant atskleisti socialinių darbuotojų, išgyvenančių vaiko globos sistemos pertvarką, lūkesčius profesiniam palaikymui.

- **Darbo struktūra.** Darbą sudaro įvadas, trys pagrindinės dalys, išvados, rekomendacijos, santraukos: lietuvių ir anglų kalbomis, literatūros sąrašas, priedai. Darbe pateikta: 1 paveikslas, 82 literatūros šaltinių sąrašas, 9 priedai. Darbą sudaro 83 puslapiai.

I. SOCIALINIO DARBUOTOJO, IŠGYVENANČIO VAIKO GLOBOS SISTEMOS PERTVARKĄ, LŪKESČIŲ PROFESIENIAM PALAIKYMUI TEORINĖ ANALIZĖ

1.1. Socialinio darbuotojo, išgyvenančio vaiko globos sistemos pertvarką, profesinės veiklos iššūkiai

1.1.1. Vaiko globos sistemos pertvarka kaip pokyčio procesas

Pastaruosiu metu socialinėje srityje įvyko nemažai pokyčių: intensyviai vykdoma vaiko globos sistemos pertvarka, uždaromi vaikų globos namai, paslaugų teikimą perkeliama į šeimą ir bendruomenę. Tuo pat metu socialiniai darbuotojai, patekę į šią pertvarkos etapą, dažnai jaučiasi nesaugiai, tampa neaišku, ko iš jų tikimasi, o nuolat keičiantis įstatyminei bazei, atsiranda daug nežinomybės, pernelyg dideli ar neaiškūs vadovų ar valdžios atstovų reikalavimai kelia įtampą, taip sukuriama įvairios prielaidos profesinei įtampai bei stresui darbe.

Kaip pažymi M. Fullanas (1998), pokyčiai mus supa kasdien – įvairūs, negailestingi bei visur esantys. Pažaboti pokyčių jėgas, kaip įmanoma geriau pasinaudoti jų privalumais bei sumenkinti trūkumus yra tobulėjimo ir plėtros paslaptis. Nepakanka tik išanalizuoti veiksnius, kurie siejami su naujausios strategijos, naujausio atradimo sėkme ar nesėkme, kaip ir nebegalima taikstyti su planuotų pokyčių atskyrimu nuo tarsi spontaniškų ar natūralių pokyčių. Svarbu suprasti, kad „pokyčių problemas“ išspręsti neįmanoma, bet galima išmokti, kaip galima produktyviau bei veiksmingiau ją pritaikyti. Autorius akcentuoja, kad pokyčiai mūsų pasaulyje yra kaip kelionė nežinoma kryptimi, kai mūsų draugais tampa problemos, o stiprybės ženklu – pagalbos ieškojimas. Žmonėms, kurie aiškiausiai suvokia, kaip žvelgti į pokyčius, juos skatinti bei įveikti, paprastai sekasi žymiai geriau nei kitiems. Pasitikėti pokyčių veiksmu taip pat klaidinga, kaip ir manyti, kad kiti, o ypač – vadovai, visada žino, ką daro (ne todėl, kad lyderiai netikę ar apgaulingi), vien todėl, kad pokyčių procesai yra be galo permainingi, sudėtingi bei kupini daugybės nežinomų dalykų. Todėl pokyčių metu privalu imtis tyrinėti kylančias problemas bei ieškoti efektyvių būdų jas spręsti.

Šalyje vykstantys radikalūs ir ypač greiti pokyčiai sąlygoja visų socialinio gyvenimo sričių transformacijas. Kaip teigia J. Gričiūtė ir kt. (2018), institucinės globos pertvarka vykdyta ir šiuo metu vykdoma daugelyje Europos šalių (Belgijoje, Estijoje, Kroatijoje, Norvegijoje, Rumunijoje, Švedijoje ir kt.). Neretai susiduriama su darbuotojų pasipriešinimu pokyčiams dėl iškylančio nesaugumo jausmo. Motyvuoti ir pokyčiams pasirengę darbuotojai – vienas sėkmingų socialinių įstaigų pertvarkos proceso

veiksnių. S. P. Robbinsas (2003); cit. pagal A. Kiaunytę ir kt. (2010), teigia, kad dažniausiai pokyčiams yra priešinamasi, baiminantis nežinomybės, pokyčio bei jo proceso galutinio rezultato. Pastaruoju metu daugelis organizacijų, institucijų, įvairių sistemų susiduria su kintančia aplinka, prie kurios reikia prisitaikyti. Išskiriami šie pokyčius skatinantys veiksniai: naujos technologijos, socialinės tendencijos, darbo jėgos prigimties kaita, konkurencija, ekonominiai sukrėtimai, pasaulinė politika. Norint geriau suprasti visą sistemos veiklą ir jos veikimą, būtina peržvelgti pačią sistemos prigimtį. Sisteminis požiūris sujungia dirbtinį ir analitinį metodą bei apima tiek redukcionizmą, tiek holizmą. Ji yra tam tikru būdu bei tam tikrais ryšiais sutvarkytų komponentų (procesų, reiškinių, objektų, elementų ir pan.) visuma, turinti jai būdingų savybių. „Pats žmogus savaime yra sudėtinga sistema, kurioje vyksta įvairūs procesai: kognityviniai, fiziologiniai, reakcijos, veiksmai ir t. t.“ (Bartkienė L., 2009, p. 96). Visa tai nulemia socialinio darbuotojo emocinę būseną bei gebėjimą prisitaikyti prie pokyčių.

Pasak W. Bridges'o (2009); cit. pagal A. Kiaunytę ir kt. (2010), pokytis – tai išorinis situacijos pasikeitimas, nauja struktūra, nauja komanda, nauja padėtis bei naujos procedūros. Perėjimas – tai vidinis psichologinis bei emocinis procesas, susidedantis iš *trijų etapų: pabaigos, neutralios zonos ir naujos pradžios*. Jo metu yra internalizuojamos naujos situacijos detalės, kai asmuo susiduria su naujo elgesio, mąstymo, tapatumo priėmimo problema. Pabaigos etape nauji veikimo būdai vis dar neaiškūs bei keliantys abejonių, tačiau jau atsisakoma įprasto veikimo. Anot autoriaus, šį etapą dažnai lydi baimės, nerimo, pykčio, šoko, liūdesio, pasimetimo reakcijos. Kitame, neutralios zonos etape vyksta persilaužimas tarp to, kas jau įvyko, ir to, kas dar bus ateityje, kas laukia, o veikimas tuo metu sustingsta. Šiam etapui būdinga: tarpasmeniniai nesutarimai, emocinė įtampa, vengimo elgsena. Naujos pradžios etapui būdingas priėmimas, energingumas, kūrybiškumas, entuziazmas. Šis etapas reiškia vidinį žmogaus persiorientavimą, kuris yra susijęs su naujomis vertybėmis, naujų požiūrių suvokimu. Socialiniam darbuotojui, išgyvenančiam vaiko globos sistemos pertvarką, svarbu suvokti, kuriame perėjimo etape jis yra, ko reikia, kad būtų galima lengviau pereiti į kitą etapą ir toliau sėkmingai veikti.

Kaip ir kitos visuomenės sistemos, socialinio darbo sistema neišvengiamai susiduria su kintančia, dinamiška aplinka, su pokyčių skatinančiomis politinėmis, socialinėmis, ekonominėmis, konkurencinėmis, technologinėmis jėgomis. Pokyčiai tampa šiuolaikinės organizacinės sistemos norma. Pasak A. Kiaunytės (2008), darbuotojams pokyčių patyrimas dažnai tampa profesiniu išbandymu, kuris reikalauja keisti mąstymą, išlaikyti emocinę pusiausvyrą bei įgyti naujų profesinių gebėjimų. Remiantis K. Lewinu (1952); cit. pagal A. Kiaunytę (2008), pokyčio įgyvendinimas suskirstytas į tris etapus: „atšildymo status quo“ – ankstesnio veikimo pabaiga, susitaikymas ir įprastinės elgsenos atsisakymas, savo ir kitų organizacijos narių pareigų bei lūkesčių suvokimas bei pasiruošimas pokyčiams; „perorientavimo“ – elgsenos keitimas, naujo veikimo tyrinėjimas,

mokymasis, kompetencijų kėlimas, problemų sprendimo, mokymasis, kompetencijų kėlimas, problemų sprendimo paieška ir sprendimo įgyvendinimo organizavimas; „naujų pokyčių užšaldymas“ – įsipareigojimo naujai veikti pradžia. Asmens reakcija pokyčio procese gali kisti nuo neigimo ir nerimo iki naujų vilčių bei priėmimo. Šiame etape naujovės galutinai priimamos kaip organiška veiklos dalis. Siekiant kaip galima sėkmingiau įveikti pokyčio etapus, būtina prisitaikyti prie pokyčio procesų, todėl kuriama ir plėtojama pagalbos šeimai, globėjams (rūpintojams) sistema. Ekonominiai bei politiniai pokyčiai daro įtaką socialinių struktūrų kaitai, kuria naujus socialinio darbo kontekstus. Anot N. Večkienės (2010), prioritetu tampa ne individuali, bet komandinė veikla, kai socialinis darbuotojas suprantamas kaip komandoje arba organizacijų tinkle dirbantis profesionalas. Norint efektyviai veikti savo profesinėje plotmėje, reikalingi tinkami komandiniai sprendimai ir geranoriškas socialinių darbuotojų bendradarbiavimas tiek savo organizacijoje, tiek ir su kitomis institucijomis. Socialinių darbuotojų profesinėje veikloje pokyčio išgyvenimas yra stresorius, sukeliantis emocinę darbuotojo reakciją, kuri gali būti svyruojanti nuo pykčio ir neigimo iki entuziazmo ir kūrybingumo. Siekiant padėti socialiniam darbuotojui sėkmingai įveikti pokyčių keliamus iššūkius, svarbu kaip galima labiau sumažinti streso lygį bei gebėti tinkamai reaguoti į nuolatinius pokyčius.

P. Pascale (1990); R. Stacey (1992); cit. pagal M. Fullaną (1998), pabrėžia, kad produktyvūs pokyčiai prasideda iš to, kas slypi tarp perdėto chaoso ir kontrolės. Pažymima, kad svarbiausia, jog pokyčių procesas sudėtingas, nevaldomas, daugeliu atveju – ir „nepažįstamas“. Tobulinant mąstymą apie praktiškai nepažįstamus procesus, o taip pat ir galimybes juos kontroliuoti, galima atrasti sprendimą. Pokyčių sudėtingumas pasireiškia tuo, kad jiems vykstant, keičiasi vyriausybės politika, nurodomos naujos kai kurios jos kryptys, vyksta pagrindinių vadovų kaita, reikšmingi bendradarbiai perkeliama į kitas darbo vietas, kuriamos ir tobulinamos naujos technologijos, didėja migracija ir pan. Autorius pabrėžia, kad pokyčiai nėra linijiniai – jie kupini netikrumo, kartais nepaisydami jokių taisyklių, yra nuolat vykstantys ir darantys įtaką įvairioms sistemoms. L. C. Johnson (2001) nurodo, kad vyksta nuolatinis sistemų keitimasis, taigi pokyčiai kurioje nors sistemos dalyje sukelia pačios sistemos pokyčius. Įgyvendinant vaiko globos sistemos pertvarką, nuo 2018 m. liepos 1 d. įvyko daug pokyčių, pasikeitimų įvyko ir Lietuvos teisinėje bazėje – priimta nemažai naujų įstatymų, nemažai galiojančių teisės aktų buvo redaguota, taip siekiant perėjimą nuo paslaugų institucijoje prie paslaugų šeimoje ir bendruomenėje paversti kaip įmanoma sklandesniu. Įvyko daug struktūrinių bei praktinių pokyčių, kito ir vis dar tebesikeičia visa vaiko teisių apsaugos sistema.

Apibendrinant galima teigti, kad pokyčio procesas – sunkus išbandymas tiek tai išgyvenantiems įstaigos, organizacijos vadovams, tiek socialiniams darbuotojams šiuo jiems nelengvu vaiko globos sistemos pertvarkos etapu. Padėti šio proceso metu galima ir būtina, sukuriant socialiniams

darbuotojams palaikančią aplinką, kad jie jaustųsi saugūs. Svarbu suvokti, kuriame perėjimo etape yra socialinis darbuotojas, kad būtų galima efektyviai veikti ne tik individualiai, bet ir komandoje. Taip pat svarbu suprasti, kad pokyčiai yra nuolatinis šiandieninio pasaulio sudėtinė dalis, todėl būtina ieškoti galimybių juos kontroliuoti. Vaiko globos sistemos pertvarkos metu pereinama nuo institucinių paslaugų prie paslaugų šeimoje ir bendruomenėje, todėl svarbu suteikti visas įmanomas galimybes stiprinti ir auginti socialinio darbo srities profesionalus, pirmenybę teikti komandiniam darbui, sudarant palankias sąlygas socialiniams darbuotojams, dirbantiems vaiko globos sistemos pokyčio procese.

1.1.2. Vaiko globos sistemos pertvarkos teisiniai, struktūriniai, praktiniai pokyčiai

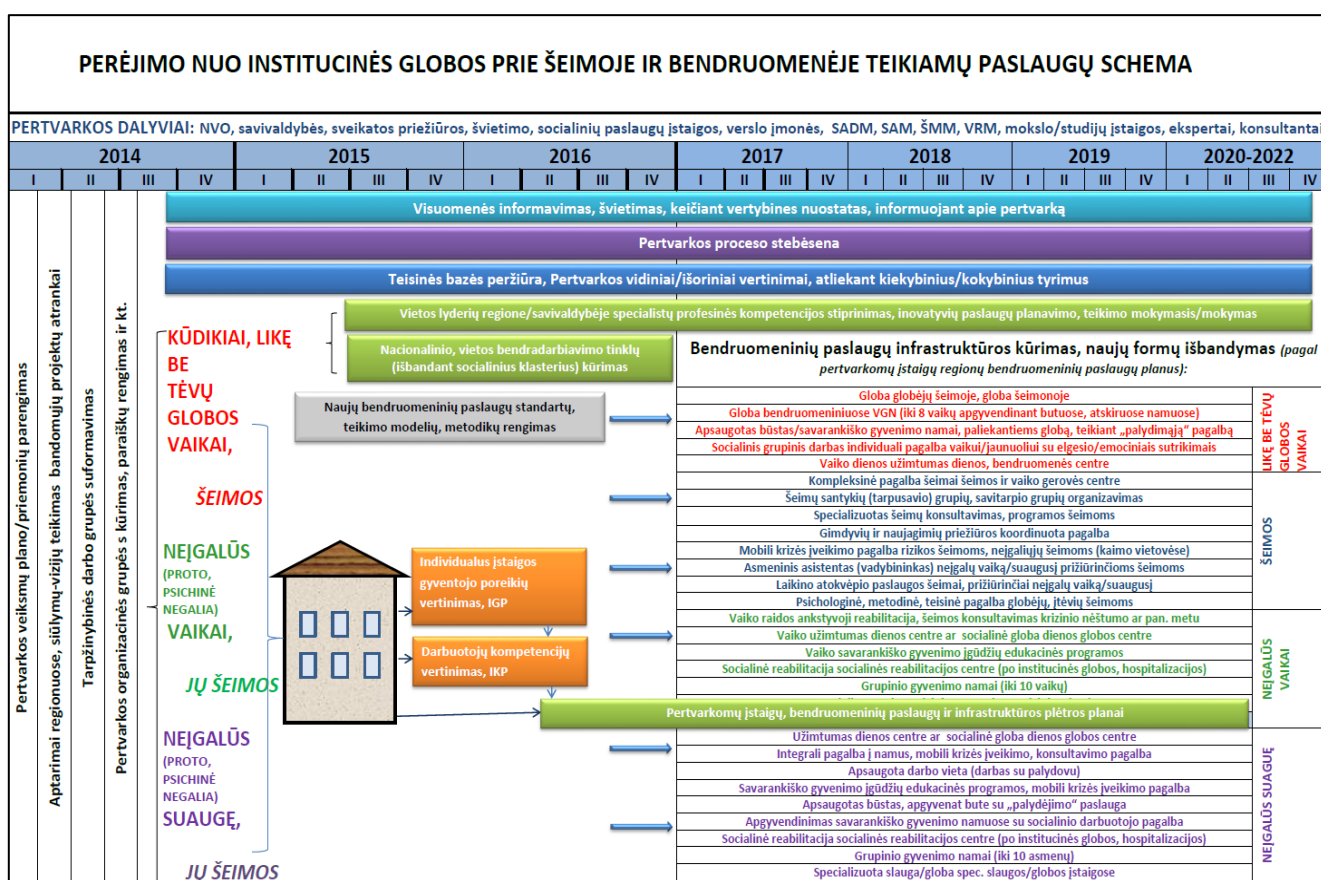
Vaiko globos sistemos pertvarka yra procesas, kurio metu siekiama kurti veiksmingą vaiko bei šeimos gerovės sistemą, kai gebama lanksčiai, efektyviai ir laiku reaguoti į šeimoje atsiradusius pagalbos, paslaugų ar paramos poreikius bei suteikti poreikius atitinkančią pagalbą, paslaugas ar paramą šeimai ir ten augantiems vaikams, taip užtikrinant galimybę vaikui augti savo šeimoje. Taip užtikrinamas Jungtinių Tautų vaiko teisių konvencijos tinkamas įgyvendinimas. Šis tarptautinis instrumentas nurodo, jog „valstybės dalyvės imasi visų reikiamų teisių, administracinių ir kitų priemonių šioje Konvencijoje pripažintoms teisėms įgyvendinti“ (Jungtinių Tautų Vaiko teisių konvencija, 4 str., 1992). Vadinasi, valstybė skiria visus turimus išteklius šalyje augančių vaikų gerovės, jų laimingos ir sveikos vaikystės vaikams palankioje aplinkoje užtikrinimui. Pabrėžiama, kad „<...> valstybės dalyvės teikia tėvams ir teisėtiems globėjams paramą, reikalingą tinkamam vaikų auklėjimui <...>“ (Jungtinių Tautų Vaiko teisių konvencija, 18 str., 2 d., 1992). Svarbu, kad valstybė padėtų tėvams ar vaiko globėjams (rūpintojams) tinkamai rūpintis vaiku bei jo poreikiais, siekiant geriausių vaiko interesų. Tai ypač aktualu vaiko globos sistemos pertvarkos proceso metu.

Vaiko globos sistemos pertvarkos vykdymas numatytas dviem etapais:

- I etapo tikslas – pertvarkai reikalingų sąlygų kūrimas, paslaugų teikimas, esamų paslaugų prieinamumo didinimas. Jo trukmė – iki 2018 metų.
- II etapo metu bus plečiama regioninių paslaugų infrastruktūra ir naujų formų paslaugų tikslinėms grupėms teikimo pradžia. Etapo trukmė iki 2020 metų (www.pertvarka.lt).

Galima pastebėti plėtojamą paslaugų teikimą ir jų prieinamumo didinimą vaiko šeimai, globėjams (rūpintojams) ir kitiems vaiko globos sistemos pertvarkoje dalyvaujantiems asmenims (tame tarpe ir vaiko biologinei šeimai), siekiant sėkmingai įveikti 2 pertvarkos etapą. Nuo 2018 m. plečiama paslaugų infrastruktūra šalies regionuose, plečiamas jų kiekis esamiems paslaugų gavėjams. Socialinės

apsaugos ir darbo ministerija (www.socmin.lt) koordinuoja institucinės globos pertvarkos įgyvendinimą, dedamos pastangos sukurti tam reikalingas sąlygas. 2014 m. prasidėję aktyvūs veiksmai vaiko globos pertvarkos sistemoje (visuomenės informavimas, švietimas, keičiant vertybines nuostatas), plėtojami, peržiūrint ir keičiant teisės aktus, įsteigiant Globos centrus, vykdoma pertvarkos proceso stebėseną, vidiniai bei išoriniai pertvarkos vertinimai. Siekiama kiekvienam be tėvų globos likusiam vaikui sudaryti sąlygas augti saugioje biologinėje aplinkoje, o jos nesant – globėjų (rūpintojų) ar įtėvių šeimoje. Kuriama bendruomeninių paslaugų infrastruktūra, pereinama prie tėvų globos netekusio vaiko globos globėjų šeimoje ar šeimynoje, bendruomeniniuose vaikų globos namuose, juos apgyvendinant butuose ar atskiruose namuose (žiūr. 1 pav.).



1 pav. Perėjimo nuo institucinės globos prie šeimoje ir bendruomenėje teikiamų paslaugų schema (Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2019).

Pertvarkant vaiko globos sritį bei siekiant, kad kuo mažiau vaikų gyventų institucijose, vaiko globos sistemos pertvarkos gairės patvirtintos Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2012 m. lapkričio 16 d. įsakymu Nr. A1-517 (Žin., 2012, Nr. 135-6912). Apibrėžiamas siekis

sukurti tvarias aukštos kokybės paslaugas, leidžiančias užkirsti kelią vaikų patekimui į institucijas atitinka sisteminės vaiko globos pertvarkos tikslus. Vaiko globos sistemos pertvarkos tikslų įgyvendinimas – tai nuoseklus procesas, kurio metu būtina keisti nusistovėjusį visuomenės požiūrį į institucijoje teikiamas paslaugas ir jose bei visuomenėje esančius tėvų globos netekusius vaikus.

Po keturmečio Mato mirties, prieš keletą metų inicijuotos vaiko teisių apsaugos įstatymo pataisos, vadinamoji Mato reforma. Vykdam šią reformą, nuo 2018 m. liepos 1 d. įsigaliojo pakeistas Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas (2018). Siekiant geriausių vaiko interesų užtikrinimo, nuo 2020 m. sausio 1 d. įsigaliojo šio įstatymo suvestinė redakcija, kai po smurto šeimoje ar kitos kritinės situacijos, vaikai kuriam laikui (mėnesiui ar dviem) apgyvendinami pas giminaičius, laikinus globėjus. Per numatytą laiką tėvai gali įrodyti, kad pasitaisys, o institucijos sprendžia, ar galima grąžinti vaikus tėvams. Jei per šį laikotarpį nusprendžiama, kad tėvai negali saugiai auginti vaiko, tik tada kreipiamasi į teismą, kad būtų apribojamos tėvų teisės. Taip pat neliko nuo 2018 m. liepos 1 d. buvusių grėsmės lygių, pagal kuriuos iki šiol buvo sprendžiama, ar vaikus paimiti iš šeimos. Nustačius, kad šeimai reikia kokios nors pagalbos, ją teikia savivaldybėse dirbantys specialistai.

2018 m. kovo 29 d. įsakymu Nr. A1-141 Socialinės apsaugos ir darbo ministro patvirtintas Atvejo vadybos tvarkos aprašas (2018) nustato vaiko besilaukiančių ar jį auginančių asmenų atvejo vadybos taikymo, inicijavimo bei atvejo nagrinėjimo, taip pat pagalbos šeimai poreikių vertinimo ir pagalbos plano sudarymo bei įgyvendinimo, šeimos stebėsenos ir pagalbos plano peržiūros, atvejo vadybos proceso užbaigimo bei atvejo vadybos koordinavimo savivaldybėje tvarką. Svarbu pažymėti, kad glaudus globos centro, VVTAJT teritorinio skyriaus, atvejo vadybininko bei kitų pagalbos vaikui ir jo šeimai procese dalyvaujančių specialistų bendradarbiavimas ne visada padeda užtikrinti tinkamą pagalbos sprendimą. Tai apsunkina nuolat besikeičiantys teisiniai dokumentai, neretai specialistams kyla klausimas – kas turi vykdyti vieną ar kitą funkciją, nes teisės aktuose tai ne visada nurodyta.

Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenimis (www.vaikoteises.lt), šiuo metu Lietuvoje veikia 66 globos centrai. Nuo 2018 m. sausio 1 d. įkurtų Globos centrų veiklą reglamentuoja Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu patvirtintas Globos centro veiklos ir vaiko budinčio globotojo vykdomos priežiūros organizavimo ir kokybės priežiūros tvarkos aprašas (2018) bei jo pakeitimas (2019), taip pat Socialinių paslaugų įstatymo (2006) nuostatos bei kiti teisės aktai. Savivaldybių lygmeniu Globos centro veiklos ir vaiko budinčio globotojo vykdomos priežiūros organizavimo ir kokybės priežiūros tvarkos aprašas tvirtinamas Tarybos sprendimu. Vykdoma Globos centrų kontrolė, vadovaujantis Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus bei Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu patvirtintu Globos centro veiklos

kokybės vertinimo tvarkos aprašu (2018). Siekiant kokybiškos Globos centrų veiklos, svarbus glaudus bendradarbiavimas su patikrą atliekančiomis institucijomis, svarbu kiekvieną situaciją, problemą nagrinėti bei ją spręsti individualiai.

Nuo 2019 m. sausio 1 d., siekiant plėtoti paslaugų teikimą budintiems globotojams, globėjams (rūpintojams), tėvams, šeimynų dalyviams, Lietuvoje šalies mastu įgyvendinamas projektas „Vaikų gerovės ir saugumo didinimas, paslaugų šeimai, globėjams (rūpintojams) kokybės didinimas bei prieinamumo plėtra“ Nr. 08.4.1-ESFA-V-405-02-0001 (Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos 2018 m. veiklos ataskaita, 2019, p. 116). Šio projekto vykdytojas yra Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, projekto partneriai: miestų (rajonų) savivaldybių administracijos bei globos centrai (www.pertvarka.lt). Budintys globotojai, globėjai (rūpintojai) ir tėviai bei svarstantys jais tapti gali rasti visų globos centrų, veikiančių Lietuvoje, kontaktus bei kitą aktualią informaciją neseniai įkurtoje internetinėje svetainėje – www.globoscentrai.lt.

Apibendrinant galima teigti, kad pertvarkos procesai pastaruoju metu, ypač vaiko globos sistemoje yra nuolat kintantis darinys. Vaiko globos pertvarkos sistema priklauso nuo daugelio kitų sistemų – sveikatos, švietimo, teisėtvarkos ir kitų, o tai reiškia, kad vienos sistemos pokyčiai daro įtaką kitoms sistemoms. Teisės aktai, turintys sąsajų su vaiko teisių apsauga, nuo 2018 m. liepos 1 d. yra nuolat keičiami, papildomi, įvyko nemažai struktūrinių bei praktinių pokyčių. Socialinio darbo praktikams visa tai kelia dar didesnę nerimą ir sumaištį jausmą, išgyvenant pertvarkos procesą, nes vis sunkiau rasti reikalingą, o svarbiausia – teisingą sprendimą, norint apsaugoti vaiką bei siekiant geriausių jo interesų.

1.1.3. Socialinio darbuotojo, išgyvenančio vaiko globos sistemos pertvarką, profesinės veiklos klausimai: nuo bejėgiškumo iki veiklumo

Vaiko globos sistemos pertvarkos procese dalyvaujantiems socialiniams darbuotojams dažnai kyla dileminiai klausimai: kiek verta aukoti savęs kaip asmenybės, vardan įstaigos, kolektyvo, kliento gerovės, nesunaikinant savęs kaip profesionalo, specialisto, turinčio patirtį, tačiau patiriančio iššūkių ir sunkumų? Kaip rasti geriausią kliento situacijos sprendimo būdą, neprasilenkiant su galiojančia, bet nuolat kintančia teisine sistema, nepakenkiant nei klientui, nei sau? Kurį klausimą nagrinėti, kurią problemą spręsti pirmiausiai, kai darbų sparčiai kaupiasi, o visko reikia nedelsiant, čia ir dabar? Daugiau dirbti individualiai ar skirti laiką ir jėgas komandiniam darbui? Žvelgti į klientą ir jo situaciją mikro, makro ar mezo lygmeniu?

Kalbėdami apie pokyčius, A. Kiaunytė ir kt. (2010) akcentuoja, kad socialinio darbo profesija neatsiejama nuo įvairiausių – asmeninių, organizacijos bei visuomenės pokyčių, o socialiniams darbuotojams tenka dirbti nuolat kintančioje socialinėje, kultūrinėje ir politinėje aplinkoje. Dėl besikeičiančios darbo aplinkos, kurioje jis veikia pertvarkos metu, socialinis darbuotojas susiduria su profesionalumo iššūkiais – gebėti pagrįsti savo veikimą bei rasti profesionalaus veikimo būdus konkrečiai situacijai. Tam pritaria ir N. Večkienė (2010, p. 122), kuri nurodo, kad „socialinis darbas dažniausiai suprantamas kaip pokyčių procesas“. Socialinių darbuotojų atsakomybei tenka socialinių klausimų kėlimas bei viešinimas. Taigi, šiuo atžvilgiu socialinis darbuotojas tampa socialinės politikos pokyčių iniciatoriumi ir skatintoju. Skatinant paties socialinio darbuotojo produktyvią veiklą bei siekiant suteikti darbuotojui galimybę nuolat tobulėti, svarbu, kad pokyčių procese dalyvaujančiam profesionalui būtų prieinami visi tam reikalingi ištekliai.

Vaiko globos sistemos pertvarkos procese socialinis darbuotojas dažniausiai susiduria su palaikymo, žinojimo, paramos poreikiu, tačiau to neretai gauna nepakankamai arba ne iš visų galimų šaltinių. Susidūrusi su pokyčiais, organizacija neišvengiamai patiria sudėtingas situacijas, lemiančias kaip ir sociokultūrinė situacija (makro ir mikro lygmenyse), individo vaidmens raišką socialinėje sistemoje. Kaip pažymi P. L. Berger et al. (1999), socialinės tikrovės konstravimo požiūryje išryškėja esminė socialinio darbo praktikos prieštara: socialiniai darbuotojai subjektyviai konstruoja socialinio darbo sampratą bei savo profesinę kompetenciją, tačiau kaip profesinę veiklą, socialinį darbą objektyviai lemia besikeičiantis kontekstas. Ši prieštara kuria įtampą ir, žinoma, reikalauja profesionalų bendradarbiavimo, nuolatinio bendrosios socialinio darbo sampratos tikslinimo, tokiu būdu plėtojant sudėtingus profesinius santykius.

„Vykstanti vaiko globos sisteminė pertvarka paliečia ir socialinių darbuotojų profesionalumo klausimą, siekiant užtikrinti vaiko gerovę“ (Kiaunytė A. ir kt., 2019, p. 69). Autorės nurodo, kad vaiko globos sistemos pertvarkos procesas prasidėjo daugiau kaip prieš dešimtmetį, tačiau vyksta vis dar lėtai. Pabrėžiama, kad įsigaliojusios vaikų teisinės apsaugos Lietuvos Respublikos Civilinio Kodekso kai kurių straipsnių naujos pataisos stipriai įtakoja vaiko globos sistemos praktiką – socialinių darbuotojų ir kitų specialistų, atstovaujančių institucijų veiklą. Siekiant sklandžiai pereiti nuo institucinės vaiko globos prie šeimoje ir bendruomenėje teikiamų paslaugų, reikia valstybės ir savivaldybių valdžios institucijų, bei pačių socialinių darbuotojų, dirbančių vaiko globos sistemoje, pasiruošimo bei įsitraukimo, taip pat reikia laiko, išteklių ir politinio pagrindo. Įgyvendinant pertvarką, socialiniam darbuotojui sunku įveikti kylantį pasipriešinimą pokyčiams bei rasti motyvacijos ir gebėti tinkamai jiems pasirengti. Procesu metu išgyvenamas nerimas, įtampa, netikrumo jausmas dėl aiškių teisinio reglamentavimo ir veiklos instrukcijų trūkumo. Dėl sisteminio profesinio palaikymo stokos:

supratimo, informacijos, įvertinimo, finansų ir kitų palaikymo elementų trūkumo specialisto savijauta blogėja. Darosi sunku rasti motyvacijos tęsti darbą, neretai mąstoma apie darbo keitimą dėl per didelių darbo krūvių, neigiamos darbo aplinkos bei nemotyvuojančio atlyginimo. Socialiniams darbuotojams, patiriantiems pokyčius pertvarkos procese, svarbu sulaukti paskatinimo rizikuoti šiame etape bei pasitelkiant pagalbą ir palaikymą, veikti naujai. Profesinėje veikloje dažnai vienu metu vyksta keli pasikeitimai, tad darbuotojai yra nuolat susiję su pokyčių procesu.

Tam, kad į socialinio darbuotojo keliamus praktinius klausimus būtų rasti atsakymai, svarbu ieškoti būdų, kaip tai padaryti. Kaip teigia F. Trautmann (2010), intervizija gali padėti tais atvejais, kai komanda, ieškodama tinkamos problemos sprendimo taktikos, susiduria su sunkumais. Rasti atsakymus į profesinius klausimus gali padėti supervizija, arba profesinių santykių konsultavimas, kuri skatina darbuotoją, grupę ir komandą refleksyviai įvertinti savo profesinę veiklą, padeda numatyti jos tobulinimo kryptis, siekiant padidinti socialinio darbuotojo profesinę kompetenciją. Būna situacijų, kai norint suteikti pagalbą specialistams, šios pagalbos nepakanka – prireikia ir kitų profesionalų pagalbos tam, kad specialistas išliktų stabilus savo darbinėje srityje. „Socialiniai darbuotojai susiduria su kompleksiniu streso poveikiu, ateinančiu tiek iš profesinės, tiek iš asmeninės srities, o parama, kaip atsvara stresoriams, gali būti tiesioginė ir netiesioginė, veikianči organizacijos viduje ir išorėje, kurią gali teikti profesionalai (supervizoriai, psichologai, psichoterapeutai)“ (Dirgėlienė I. ir kt., 2005, p. 245). Laiku suteiktos pagalbos dėka galima toliau sėkmingai profesionaliai vykdyti savo veiklą, teikti paslaugas, pagalbą ir palaikymą. Kai pastaruoju metu tiek daug kalbama apie bendradarbiavimą ir kolegialumą, lengvai galima pamiršti apie būtinybę mąstyti savarankiškai. Gebėjimas būti vienam – tai didelio emocinio brandumo ženklas, tai „susiję su savęs atradimu ir savęs realizavimu; su svarbiausių savo poreikių, jausmų ir impulsų suvokimu“ (Fullan M., 1998, p. 185). Nepaisant sistemos, sudėtingose visuomenėse būtina išmokti įveikti sunkumus ir nuolat tobulėti. Tam vaiko globos sistemos pertvarką išgyvenančiam socialiniam darbuotojui gali padėti sisteminis palaikymas, intervizijos ir supervizijos, kaip profesinio konsultavimo ir palaikymo metodai, bei paties darbuotojo asmeninis noras tobulėti, ieškoti atsakymų, nuolat atnaujinti žinias, kelti kompetenciją bei refleksuojant rasti atsakymus praktinėje veikloje.

Svarbu pažymėti, kad nuo socialinio darbuotojo, išgyvenančio vaiko globos sistemos pertvarką, fizinės bei psichinės sveikatos ir jo padėties pokyčio etape, priklauso jam kylančių sunkumų bei klausimų pobūdis. Perėjimo proceso etape esančiam socialiniam darbuotojui sunku priimti naujus veikimo būdus, kyla daug neaiškumų, baimių, galimos šoko, pykčio bei pasimetimo reakcijos. Dažnai tokie darbuotojai priešinasi pokyčiams. Neutralios zonos etape esantis socialinis darbuotojas bando perimti naujus veikimo būdus, prisitaikyti prie esamos situacijos, tačiau jam neretai kyla emocinė

įtampa, noras atsitraukti (galimai – net noras keisti darbą), galimi tarpasmeniniai nesutarimai su kolegomis. Socialiniam darbuotojui, esančiam naujos pradžios etape, būdingas esamos situacijos priėmimas, entuziazmas, naujo požiūrio suvokimas. Šiame etape pokyčiai priimami kaip savaime suprantami veikimo procesai. Nuo to, kuriame perėjimo etape yra socialinis darbuotojas, priklauso konkrečioje situacijoje kylantys praktiniai klausimų bei atsakymų ir sprendimų radimo būdai.

Apibendrinant galima teigti, kad nors dedama pakankamai daug pastangų, neretai pastebima, kad sisteminis vaiko globos pertvarkos procesas sunkiai valdomas, dažnai pasitaiko sudėtingų, dviprasmiškų situacijų, kai nerandama tinkamų sprendimų, kurių reikia čia ir dabar. Ir nors teisinė bazė nuolat redaguojama ir atnaujinama, įstatymai gana dažnai prasilenkia su realybe, kai nėra aišku, kaip tinkamai pasielgti specialistui. Iš čia atsiranda bejėgiškumo jausmas, svyravimas, beviltiškumas, abejonės dėl tinkamai pasirinktos darbo srities ir savo veiklos prasmės. Sėkmingas teisės aktų įgyvendinimas vaiko globos sistemos pertvarkos procese tiesiogiai priklauso nuo šalies bei regionų vykdomosios valdžios, savivaldybių sprendimų, šiam procesui skiriamo finansavimo. Tuo pačiu didelę reikšmę šiame procese turi specialistai, nuo kurių profesionalumo, kvalifikacijos bei jų pačių požiūrio į vykstantį procesą priklauso paties proceso eiga bei jos kokybė, o didelė dalimi – ir rezultatas. Juk valdžios nurodymai vykdomi specialistų, vykdančių valdžios nurodymus, besiremiančių tuo metu veikiančiais teisės aktais.

1.2. Socialinio darbuotojo, išgyvenančio vaiko globos sistemos pertvarką, profesinio palaikymo teorinis pagrindimas

1.2.1. Profesinio palaikymo teorinis konceptualizavimas

Kalbant apie socialinį darbuotoją, išgyvenantį vaiko globos sistemos pertvarką, jo veiklą ir profesinį palaikymą joje, šiame darbe remiamasi įvairiais užsienio šalių ir Lietuvos autoriais. „Socialinis darbas – tai pagalbos žmogui profesija, kuria siekiama suprasti kitą, kad būtų galima padėti keistis kaip asmenybei. Pagalbos būdai gali būti įvairūs: nuo materialaus iki emocinio palaikymo, siekiant asmens įgalinimo ir jo darnaus santykio su aplinka“ (Kiaunytė A. ir kt., 2011, p. 129). Tai rodo, kad profesinėje veikloje socialiniams darbuotojams gaunamos pagalbos būdai gali būti labai įvairūs bei teikiami pagal poreikį konkrečioje situacijoje. I. Dirgėlienė ir kt. (2010) pastebi, kad socialiniai darbuotojai subjektyviai konstruoja socialinio darbo sampratą ir savo profesinę kompetenciją. Darbinė profesinė veikla žmogaus gyvenime užima pagrindinę vietą, jo dėka suteikiama galimybė reguliariai dalintis patirtimi.

Kaip nurodo M. O'Donnell (2014), *profesinis palaikymas* yra labai svarbus aspektas, darantis teigiamą įtaką organizacijai ir jos darbuotojams. Palaikymas suprantamas kaip visų žmonių norima, reikalinga ir trokštama savybė. Autorė pabrėžia, kad palaikymas gali būti teikiamas įvairiomis formomis, teikiamas veiksmais arba žodžiais. Darbo vietoje darbuotojai praleidžia daugiau savo laiko nei kur kitur, todėl natūralu, kad būtent čia daugelis kasdien ieško pagalbos. P. Brackett (2019) akcentuoja, kad socialiniai darbuotojai, kaip ir jų klientai yra viena iš pažeidžiamiausių darbuotojų grupių, todėl jiems tinkama, palaikanti aplinka yra būtina. Kaip pažymi J. Petrėytė (2006), profesinis palaikymas socialiniame darbe neatsiejamas nuo supratimo, išklauso, patarimų bei visapusiško palaikymo, kuris gaunamas ir nukreiptas socialinių darbuotojų artimųjų, kolegų, vadovų ir kitų socialiniam tinkui priklausančių narių. V. Rimkus ir kt. (2019) pastebi, kad socialinio palaikymo terminas apibūdina žmonių tarpusavio santykius, jų teikiamą palaikymą bei pagalbą ir subjektyvų šių dalykų vertinimą. Iš esmės socialinis darbas yra neatsiejamas nuo geranoriškumo tikėjimo kitu bei socialinio palaikymo, todėl jau lyg ir savaime turėtų koncentruotis į pozityvumu grįstą pagrindą.

Šiame darbe profesinio palaikymo samprata bus atskleidžiama, kalbant apie sisteminį socialinių darbuotojų palaikymą: organizacijos vadovo, kolegų, profesinio konsultavimo (intervizijų ir supervizijų) metodų taikymą, darbuotojo kompetencijos tobulinimą ir profesinio veikimo savirefleksiją, kaip profesinio palaikymo formas. Socialinis darbas stipriai susietas su *socialiniu* palaikymu, todėl šiame darbe *profesinis palaikymas* suprantamas per šią palaikymo formą.

Lietuvoje socialinio palaikymo, kaip reiškinio, esmė moksliskai pradėta tyrinėti palyginus neseniai. Vienas pirmųjų užsienio autorių socialinio palaikymo sąvoką aprašė S. Cobb (1976); cit. pagal J. Petrėytė (2006), socialinį palaikymą apibrėždamas kaip žmogaus suvokimą, kai jis yra kitų mylimas, prižiūrimas ir gali jais pasitikėti. Socialinės paramos ir socialinio palaikymo apibrėžimų sąvokos giminingos: tiek paramą, tiek palaikymą anglų kalboje reiškia tas pats žodis – support. Remiantis sąvokų giminingumu, aiškumo dėlei šiame darbe bus naudojama viena – socialinio palaikymo sąvoka. Įvairūs autoriai šią sąvoką pateikia skirtingai. J. Buzaitytės-Kašalynienės (2005) socialinis palaikymas pateikiamas kaip pasitikėjimą asmens jėgomis keliantys veiksmai, įveikiant nesėkmes ir sunkumus, pozityvus grupės požiūris į nario pastangas. R. Rimkus (2010) pabrėžia, kad socialinis palaikymas integruoja daugelio mokslo kryptių išvalgas ir yra įvairialypis. „Dažniausiai apibūdinamas kaip asmeniui potencialiai naudingi veiksmai, atliekami artimųjų, socialinio tinklo narių ar bendruomenės ir kurie teigiamai veikia asmens sveikatą, elgesį ar emocinę gerovę“ (Lemme B. H., 2003; Barker R. L., 2003; Cohen S. et al., 2000; Pierce G. R. et al., 1996; Gottlieb B. H., 1983; cit. pagal Rimkų V. ir kt., 2013, p. 171). Kaip pažymi V. Kavaliauskienė (2011), socialinis šeimos bei draugų palaikymas padeda įveikti sunkumus, „amortizuoja“ didelius stresus, sumažina galimybę

susirgti. Vienas labiausiai pastebimų pasitenkinimo darbu šaltinių – kontaktas su kitais žmonėmis. Vykdamas profesinę veiklą žmogus yra ryšys tarp dviejų svarbių socialinių sistemų – namų bei šeimos.

Dažniausi socialinio *palaikymo šaltiniai* yra asmenys ar asmenų grupės, suteikiantys socialinį palaikymą. Tokiais socialinio palaikymo šaltiniais gali būti artimieji, šeimos nariai, draugai, kolegos darbe, bendruomenė ar net nepažįstami asmenys. V. Rimkus (2010) nurodo, kad socialinis palaikymas – tai nebūtinai aktyvus veiksmas. Neretai pati didžiausia pagalba yra tiesiog artimo asmens buvimas šalia. Ši veikla paprastai būna kelių rūšių: patarimai, informacija, paguoda, pagalba. Palaikomieji veiksmai leidžia tikėti, kad kitas asmuo rūpinasi ir priima, o prireikus – padės ir parems. Savo atliktame tyrime J. Buzaitytė-Kašalynienė (2005) atskleidė, jog nepaisant socialinio palaikymo šaltinio, socialinis palaikymas yra svarbus apsauginis veiksnys. Tam gali būti steigiamos palaikymo grupės, kuriose dalijamasi įvairia patirtimi, nepažįstami žmonės vieni kitiems suteikia paramą. Tokių grupių palaikymas, kaip šeima, draugai bei kolegos dažniausiai padeda susitvarkyti su patiriamu stresu ir sunkiomis situacijomis gyvenime. Pasak L. Gustaitienės ir kt. (2014), analizuojant įvairių autorių pateikiamas nuomones aiškėja, kad pagrindinės palaikymo rūšys yra emocinis palaikymas, fizinis palaikymas bei materialusis palaikymas. Kiekviena palaikymo rūšis sąveikauja tarpusavyje, sudarydamos vieną bendrą reiškinį – pagalbą asmeniui. Emocinis palaikymas yra jautriausia sritis, nes tuo metu vyksta emocinis, dvasinis ryšys – suteikiamas palaikymas pašnekėsiais, guodžiama, išreiškiama pagarba, dėkingumas, prisirišimas. Tai ypač patiprina asmenį, suteikia vilties, tikėjimo ir suteikia pagalbą atitinkamoje situacijoje.

S. Cohen et al. (1985); cit. pagal L. Gustaitienę ir kt. (2014), išskyrė tris dažniausiai taikomas socialinio palaikymo rūšis: emocinis palaikymas – tai pagyrimai, paskatinimai, bendravimas žvilgsniu, raminimas ir kita; informacinis palaikymas – reikiamos informacijos gavimas iš artimųjų (šeimos rato, artimų žmonių ir pan.); instrumentinis palaikymas – tai materialinė parama, teikiama artimų žmonių, įvardinama kaip socialinis palaikymas, norint išskirti šeimos, draugų bei kolegų svarbą.

Panašiai savo darbe socialinio palaikymo rūšis nurodo ir C. A. Lietz et al. (2011), kurie išskyrė keturias socialinio palaikymo rūšis: emocinę, įvertinimo, instrumentinę bei informacinę, kai kiekviena socialinio palaikymo rūšis turi specifines funkcijas:

- Emocinis palaikymas – tai susietumo, empatijos ir meilės demonstravimas, kai asmuo žino, jog gali būti išklaustas, supastas, pasidalinęs savo emocijomis ir problemomis;
- Įvertinimas – gaunama svarbi informacija, kuri yra susijusi su subjektyviu savęs vertinimu;
- Informacinis palaikymas – informacijos ar patarimų suteikimas, pavyzdžiui, išsamiai paaiškinama, kaip nuvykti iki reikiamo objekto;
- Instrumentinis palaikymas – materiali ar kitokia reali pagalba esant probleminei situacijai

(pvz., suteikiami reikiami įrankiai, taisant automobilių).

Kitų autorių šios keturios socialinio palaikymo rūšys skirstomos į nematerialų (emocinio bei įvertinimo rūšys) ir materialų (instrumentinio bei informacinio palaikymo rūšys) palaikymą. Kita vertus, iškeliami mintis, kad socialinio palaikymo nereikėtų skirstyti į rūšis, nes iš draugų ar artimųjų gaunant instrumentinį palaikymą, jį gaunantiesiems jis gali turėti tiek emocinę, tiek materialinę reikšmę. Pavyzdžiui, asmuo, gaunantis realią pagalbą, ją gali suvokti kaip emocinę, atskleidžiančią rūpinimąsi juo, o ne tik kaip materialią paramą. Bet kokios rūšies palaikymas svarbus asmeniui, kuris jo tikisi. Svarbu pažymėti, kad bet kurios rūšies palaikymo negavimas lemia sunkumus socialiniame darbe.

Profesinis palaikymas socialiniame darbe yra labai svarbus, siekiant socialinio darbo praktikams užtikrinti jų veiklos produktyvumą, saugant socialinius darbuotojus nuo perdegimo sindromo, skatinant tobulėti, nebijoti iššūkių, veikti, keistis, kelti klausimus bei gauti tinkamus savalaikius atsakymus.

Apibendrinant gali daryti prielaidą, kad palaikymas – tai nevienareikšmiška sąvoka. Profesinis palaikymas suprantamas kaip kolegialus reiškinys ir gaunamas iš kolegų, įstaigos vadovų ar kitų specialistų, teikiančių palaikymą socialiniam darbuotojui jo veikloje. Socialinis palaikymas gali būti matuojamas atsižvelgiant tiek į asmenų, teikiančių palaikymą gausą, tiek ir į patį socialinio palaikymo pobūdį. Teikiama pagalba ją teikiančių ir ją gaunančių asmenų ne visada traktuojama vienodai. Asmuo, gaunantis materialinę pagalbą, ją gali priimti kaip rūpinimąsi juo, t. y., kaip emocinę pagalbą. Nemaža dalis autorių skirsto socialinį palaikymą į mažesnes dalis, remdamiesi įvairiomis socialinio palaikymo funkcijomis. Taigi nėra vieningo, visuotinai priimto palaikymo termino ir skirstymo.

1.2.2. Sisteminis profesinis palaikymas vaiko globos pertvarkos procesuose

Paprastai egzistuoja tam tikra pagalbos sistema aplinkoje, ji dažniausiai teikiama šeimos, draugų, kaimynų, bendruomenės ar valstybės. Tačiau M. Payne (1991); cit. pagal R. Augutienę ir kt. (2010) akcentuoja, jog turintys problemų žmonės gali neturėti galimybių pasinaudoti pagalbos sistema, nes jų aplinkoje gali nebūti pagalbos sistemos, jie gali nežinoti apie pagalbos sistemą arba nenorėti ja naudotis. Gali būti, kad pagalbos sistemos politika kelia naujų problemų (pvz., konfliktuojantys interesai, asmens priklausymo nuo pagalbos formavimas), o pagalbos sistemos dalys nesuderintos ar prieštaringos. Sistemų teorijos požiūriu, pusiausvyrą siekiama atkurti tarp aplinkos sąlygų ir individo poreikių, todėl sprendžiant konkrečias problemas, socialinis darbuotojas turi atkreipti dėmesį į sistemas, siekiant išnaudoti sistemų teikiamas pagalbos galimybes. Šios sistemos gali būti natūralios (neformalios) – šeima, draugai ir kt., bei suformuotos (formalios) – profesinė

sajunga, bendruomenė ir kt. arba visuomeninės – mokykla, ligoninė ir kt.

Kaip pažymi L. C. Johnson (2001, p. 26), visi žmonės priklauso keletui didesnių sistemų, kurios įtraukia šeimą, mažas grupes, bendruomenę bei institucijas (bažnyčia, mokykla ir kt.). Šios sistemos sudaro kiekvieno individo aplinkos dalį. Individai susieti su daugeliu sistemų, tad socialinis darbuotojas turi atsižvelgti į tris svarbiausias sferas: į individą, siekiant sustiprinti jį, leidžiant išspręsti problemas bei įveikti sunkumus; į individo ir sistemos ar aplinkos santykį, siekiant susieti individą su paslaugomis, reikiamais ištekliais ir plečiant galimybes; į sistemą, kuri kuo efektyviau tenkintų individo poreikius (Zastrow C. H., 2003; cit. pagal Augutienę R. ir kt., 2010, p. 47).

Didelės įtakos socialiniam darbuotojui turi jį supanti išorinė aplinka, kurią, anot S. Stašienės ir kt. (2003); cit. pagal L. Bartkienę (2009), galima skirstyti į sistemas:

- Mikrosistema – tai tiesiogiai prieinama aplinka, su kuria kasdien susiduria asmuo. Tai darbas, šeima, kiemas ir kita mus supanti aplinka. Darbo aplinką galima skirstyti į:

- ✓ fizinę – tai fizinių darbo sąlygų visuma: temperatūra, apšvietimas, triukšmas, švara, virpesiai, drėgmė, darbo sauga, dulkės, garai, oras, klimatas, cheminis užterštumas, radiacija. Fizinė darbo aplinka dažniausiai suvokiama bei apibūdinama kaip darbuotojui suteikiamos darbo sąlygos konkrečioje organizacijoje, darbo vietoje. Tikėtina, kad suteikus darbuotojui tinkamas sąlygas darbui, jis turės didesnę motyvaciją labiau įsitraukti į veiklą ir kokybiškai jas atlikti. Tinkama fizinė aplinka – svarbus faktorius, siekiant kokybiškos socialinio darbuotojo veiklos;

- ✓ psichologinę – susiformuoja, priklausomai nuo konkretaus žmogaus fizinės sandaros – psichinės struktūros, nervų sistemos, lemiančios žmogaus psichinę bei emocinę būseną. Rezultatas – žmogaus elgsena, priklausanti nuo psichofiziologinių (klausos, regėjimo, dėmesio, budrumo, reakcijos, judesių, biologinių ritmų, nuovargio) ir psichinių (charakterio, temperamento, gabumų bei gebėjimų) savybių. Manytina, kad tinkama, suteikianti saugumo jausmą aplinka padeda socialiniam darbuotojui kreipti visą dėmesį į jo atliekamą darbą, idealiu atveju specialisto darbo metu neblaško pašaliniai garsai, pro šalį vaikščiojantys kolegos, šalia dirbančių kolegų garsūs pokalbiai ir pan.;

- ✓ socialinę darbo – ne tik įmonėje, organizacijoje dirbančių žmonių sutelkimas ir nukreipimas bendrų tikslų siekimo link, bet ir įrangos, mašinų, technologijų funkcijų pritaikymas, darbo pasidalijimas, jo organizavimas, darbo vietų projektavimas, racionalus darbuotojų paskirstymas ir kooperavimasis. Kolegų patarimai ir pagalba, gavus sunkią vadovo užduotį nuteikia optimistiškai ir gauta užduotis nebe atrodo tokia neįveikiama, o vadovo gebėjimas tinkamai paskirstyti darbuotojus užduočių atlikimui ar jų apjungimas komandiniam darbui rodo vadovo kompetenciją.

- Mezosistemai priklauso aplinka, kuri asmenį veikia ne tiesiogiai, o per mikrosociumą: šeimos ar tėvų draugus, kaimynus, bendraamžių šeimas ir kt. Šiai aplinkai priskiriamos ir informacijos

priemonės – televizija bei radijas. Socialinis darbuotojas yra ne tik savo veiklos profesionalas, jį sieja socialiniai ryšiai ne tik darbe, bet ir už jo ribų. Individas veikiamas, jam įtakos turi bendravimas su artimaisiais, kitais giminaičiais draugais bei kaimynais. Televizija, radijas, galiausiai – internetas pateikiamos informacijos yra tiek, kad būtina ją riboti ar atsirinkti tai, kas svarbu bei reikalinga.

- Makrosistema apima asmens gyvenamą aplinką bei šios aplinkos narių vertybines nuostatas (vertybių, šeimos, ideologijos ir pan.). Čia galima kalbėti apie tai, su kuo socialinis darbuotojas palaiko socialinius, emocinius ir kitokius ryšius, kokios vertybės (šeima, draugai, finansai, kelionės, materialūs dalykai ar kt. jam svarbios) ir pan.

Taigi, socialinį darbuotoją, išgyvenantį vaiko globos sistemos pertvarką, taip pat supa įvairios sistemos, su kuriomis savo veikloje jis nuolat susiduria. Sprendžiant įvairias situacijas, tenka nuolat bendrauti ir bendradarbiauti su švietimo, sveikatos bei kitomis sistemomis, o tai neretai kelia iššūkių, nes tai ne visada vyksta sklandžiai. Neretai susiduriama su problemomis ir sunkumais, kai prireikia pagalbos, paramos ir socialiniam darbuotojui reikia surasti, kas gali tai suteikti, iš kur visa tai gauti.

„Analizuodami socialinį palaikymą, neišvengiamai susiduriame su socialinio tinklo sąvoka. Šie du reiškiniai yra labai glaudžiai susiję, o kartais net tapatinami“ (Rimkus V., 2010, p. 27). Pasak autoriaus, socialinių teorijų atžvilgiu socialinis tinklas tapatinamas su palaikančių asmenų grupe, socialinis palaikymas vertinamas ir kaip socialinio tinklo veikimo rodiklis. Socialinio palaikymo sulaukiama iš asmenų, su kuriais nuolat bendraujama, palaikomi vienokie ar kitokie ryšiai – iš savo socialinio tinklo narių. Tuo tarpu asmenį supantys tarpasmeniniai ryšiai arba sistema, kurią dažniausiai sudaro emociškai jam artimi žmonės bei kuri duoda tam tikros naudos, apibūdinama kaip socialinis tinklas. Pagal palaikymo teikėjus ir gavėjo tarpusavio ryšio ypatumus akcentuojamos socialinio tinklo palaikymo kategorijos: natūralaus socialinio tinklo arba neformalusis palaikymas ir specialistų (formalusis palaikymas). Neformalųjį socialinį tinklą sudaro artimiausios aplinkos nariai: šeima, artimieji, kaimynai, draugai ir kiti žmonės. Specialistų arba formalųjį, tinklą sudaro organizacijos ir vyriausybės bei nevyriausybės organizacijos – socialiniai darbuotojai bei kiti specialistai. Gali būti suburiamos palaikymo grupės arba dirbama individualiai. Neretai specialistai, teikdami pagalbą, patys tampa individo socialinio tinklo nariais, todėl gali būti sudėtinga ar ne visuomet būtina nubrėžti aiškią ribą tarp specialisto ir socialinio tinklo teikiamo palaikymo.

Bet kuris palaikymo aspektas socialiniame darbe yra svarbus, siekiant suteikti pagalbą laiku ir vietoje, vengiant negrįžtamų streso padarinių, padedant socialiniam darbuotojui, išgyvenančiam vaiko globos sistemos pertvarkos procesą, tobulėti ir efektyviai veikti. Remiantis socialinių sistemų teorija ir praktika, pabrėžiama, kad pokyčio tikslas nėra sistemų keitimas. Pasak V. Vaicekauskienės (2009), socialinio darbo intervencinės veiklos svarbiausia paskirtis – individo sistemų santykių pokyčiai,

lemiantys žmogaus funkcionavimo pagerinimą.

Apibendrinant galima teigti, kad vaiko globos sistemos pertvarkos procesų metu vyksta daug pokyčių, kuriuos išgyvenant būtinas profesinis palaikymas, siekiant kokybiškos socialinio darbo veiklos bei paties socialinio darbuotojo augimo bei tobulėjimo poreikis. Socialinio darbo praktikus supanti aplinka daro jiems didelį poveikį, sistemos ne visada veikia sustyguotai, tiksliai, todėl darbuotojui svarbu turėti reikiamų palaikymo šaltinių. Įvairios socialinį darbuotoją supančios sistemos, su kuriomis tenka bendradarbiauti, ne visada būna geranoriškos, o tai vėlgi kelia papildomą įtampą profesinėje veikloje.

1.2.3. Organizacijos vadovo pokyčių valdymas kaip profesinis palaikymas darbuotojui ir organizacijai

Profesiniame palaikyme vienas iš svarbiausių palaikymo šaltinių yra organizacijos vadovas. M. O'Donel (2014) mini, kad būtent jis gali teikti palaikymą savo organizacijos darbuotojams įvairiais būdais (rodant pasitikėjimą, skatinant ir motyvuojant, sukuriant tinkamą aplinką, įvertinant darbuotojus ir pan.), taip pat gali skatinti juos finansiškai, nes būtent darbdavys suteikia pragyvenimo šaltinį, kuris leidžia darbuotojui pasirūpinti savo gyvenimo poreikiais. Palaikymas gali būti formalus (mokymai, seminarai, studijos, supervizijos, tarpinstitucinis bendradarbiavimas) ir neformalus (santykio tarp vadovo ir darbuotojų kūrimas, tinkamas darbo organizavimas pasitelkus atitinkamus metodus, kolektyvo santykių kūrimas). „Praplėtes savo mąstymo ribas ir vadovaudamasis sisteminiu požiūriu į organizaciją lyderis prisiima sau naują vaidmenį – lyderio, kaip organizacijos konstruktoriaus ir režisieriaus vaidmenį, kuriam reikalingos naujos, laikmetį atitinkančios kompetencijos“ (Skaržauskienė A., 2008, p. 53). Gebėjimas vadovauti kai tai parodo šiuolaikinės vadybos išskirtinumą – taip įgyjamas konkurencinis pranašumas. Tačiau tokiam lyderiui būtina nuolat atnaujinti savo žinias, tobulėti bei skatinti tai daryti kitus organizacijoje dirbančius jos narius. Sisteminis mąstymas lyderio vaidmeniui organizacijoje sukuria naują pagrindą, susijusį su sisteminiu požiūriu į organizaciją, sąmoningu sistemų teorijos suvokimu ir lyderio darbe naudojamų praktiniu sisteminiu mastymo įrankių.

M. Fullanas (1998, p. 44) pokytį apibūdina kaip „planinę kelionę į žemėlapiuose nepavaizduotus vandenis kiauru laivu ir su maištaujančia komanda“. Pokytis organizacijoje yra įtakojamas vadovų priimamų sprendimų ir išorinių jėgų. Pasak A. Kiaunytės (2008), pokytis organizacijoje yra įtakojamas vadovų priimamų sprendimų ir išorinių jėgų. Pokyčio proceso perėjimas reiškia vidinį žmogaus persiorientavimą, kuris yra susijęs su naujų profesinių gebėjimų įvaldymu. Sėkmingame pokyčio perėjimo procese aktualūs komunikaciniai veiksmai, kurie suteikia

darbuotojams informacijos, čia taip pat svarbūs paramos, palaikymo bei atliekamų procedūrų aiškumo veiksmai, teikiantys pasitikėjimo ir saugumo jausmą, taip pat – įsitraukimo veiksmai. Darbuotojų gerovei labai svarbūs teisingi ir savalaikiai organizacijos vadovo sprendimai pokyčio procese, jo gebėjimas tinkamai valdyti pokytį, jo teikiamas palaikymas organizacijos darbuotojams, galiausiai – jo paties gaunamas palaikymas iš jam vadovaujančiųjų. M. Fullanas (1998) nurodo, jog strategijos „iš viršaus į apačią“ ir „iš apačios į viršų“ turi būti taikomos vienu metu, bendrai egzistuojamos bei stiprinamos viena kitą. Autoriaus teigimu, organizacijos, kurios dirbdamos vadovaujasi svarbiausiais reikalingais gebėjimais pokyčiams – profesionalumu, asmenine vizija, domėjimusi ir bendradarbiavimu – bet kurioje situacijoje pasirodys daug geriau.

L. Gvaldaitė ir kt. (2014) nustatė, kad profesionalumo siekiantiems vadovams būdingas reflektyvumas – vertybinė, vadovavimo laikysena. Savo ruožtu tai daryti skatina ir darbuotojus – reflektuoti savo santykius su klientais. Vadovas kaip reikalavimą kelia darbuotojams priimti klientą be išankstinių nuostatų. Taip jis kuria aiškią darbo su klientais koncepciją: vadovo laikysena darbuotojų atžvilgiu, santykis su jais kuria darbuotojų elgsenos su klientais modelį. Čia kalbama apie darbuotojų veikimą, kaip vadovo vadovavimo stiliaus padarinį. Profesionalumą auginantis organizacijos vadovas siekia, kad darbuotojai kuo geriau dirbtų socialinį darbą. Todėl juos įgalina imtis atsakomybės, kurti, spręsti, „įdarbinti jų laisvę“. Vadovas yra labai arti žmonių, nes supranta, kad būtina puoselėti su jais reflektyvius ir nuoširdžius santykius. Jis supranta, kad socialiniame darbe santykiai ypač svarbūs (esant neapibrėžtumui, įtampai, mokantis gyventi konfliktuojant), todėl daug dėmesio skiria tarpusavio santykiams organizacijoje, siekia užtikrinti tinkamas darbo sąlygas (žmogiškąsias bei materialias).

Žmonės, ypač vadovai, dažniausiai nori, kad kiti organizacijos nariai nuolatotobulėtų. Anot M. Fullano (1998), sėkmingai pokyčių svarbiausias, nors ir rečiausias elementas – tai valdininkai, užimantys aukščiausius postus, tačiau pasirengę nukentėti patys ir keistis. Svarbu paminėti, kad tokių valdininkų palaikymas būtų be galo svarbus to reikalingiems organizacijų vadovams, kurie tuo pat metu turi teikti palaikymą savo organizacijų darbuotojams. Tačiau įdiegti prievarta svarbiausių dalykų neįmanoma – vadovai ir darbuotojai vengia prievarta brukamų dalykų, ypač kalbant apie pokyčius. Kaip pažymima, „pačios organizacijos nesimoko, mokosi jų individualūs nariai, kurie veikia taip, kad organizacijoje vyksta mokymosi procesai“ (Jucevičienė P., 2007, p. 297). Tai reiškia, kad individualus mokymasis – būtina, bet nepakankama sąlyga organizaciniam mokymuisi.

Vadovo gebėjimai siekti kokybinių veiklos pokyčių, panaudoti išorinių jėgų įtaką, projektuoti, prireikus – reorganizuoti organizaciją, atlikti organizacijos strateginių perspektyvų analizę, išryškinti bei valdyti organizacijos vidines kompetencijas ir galias, pasidaro esminiai, kai siekiama į vartotoją

orientuotų pokyčių versle. „Pokyčių valdymas apima organizacijos parengimą priimti aplinkos iššūkius, kokybinių pokyčių valdymą visose srityse ir tinkamiausių veiklos variantų pasirinkimą organizacijos vizijai pasiekti“ (Bersėnaitė J. ir kt., 2006, p. 19). Palankiai priimami pokyčiai yra viena organizacijos sėkmingos veiklos priežasčių. Ir čia vadovo pozicija labai svarbi – kaip jis geba priimti ir pateikti žinias, kaip greitai prisitaikantis prie pokyčių yra jo mąstymas bei supratimas. Organizacijos vadovui būtina būti ne tik lanksčiam ir mokytis pačiam, jis privalo skatinti ir organizacijos darbuotojus drąsiai priimti iššūkius, nebijoti klysti, ištaisyti klaidas ir toliau tobulėti.

Tam, kad vaiko globos sistemos pertvarkos procese dalyvaujantys socialiniai darbuotojai drąsiai priimtų iššūkius, noriai mokytųsi ir ieškotų naujų žinių bei būtų atviri naujovėms – yra būtinos organizacijos vadovų investicijos į specialistus, nes tai jie yra žmogiškieji resursai, vieni svarbiausių efektyvių paslaugų teikimo komponentų. Tam, kad specialistai būtų įgalinti atlikti savo funkcijas, jie privalo turėti darbo priemones savalaikiai ir kokybiškai paslaugai suteikti, galimybes gauti konsultacijas dėl sudėtingų atvejų savo darbe. Dirbant padidintos rizikos aplinkose būtina turėti apsaugos mechanizmus, labai svarbu nuolat stiprinti kompetencijas ir atnaujinti savo žinias, turėti galimybę gauti nuolatinės intervizijas ir supervizijas bei galimybes saugiai išsakyti savo nuomonę bei poreikius visame paslaugų teikimo procese. Pažymima (Asociacija „NVO vaikams konfederacija“ ir kt., 2016), kad į šiuos poreikius būtina reaguoti ir atrasti galimybes juos tenkinti. Nesėkmes vadovui būtina vertinti kaip pamokas, iš kurių galima pasimokyti, keičiant neefektyvius vadovavimo būdus. Taip formuojama skatinanti keistis ir nuolat mokytis aplinka, padedanti ieškoti sprendimų, o ne slėpti problemas.

Apibendrinant galima teigti, kad pokyčiai organizacijos viduje ir išorėje yra neišvengiami, kartais net nepriklausomi nuo organizacijos pastangų juos valdyti, kas šiuo metu ir vyksta vaiko globos sistemoje. Tačiau vadovas gali sėkmingai valdyti nuo jo priklausomus pasikeitimus, juos planuojant, keičiant darbuotojų nuostatas bei plečiant jų profesines kompetencijas. Besimokančios organizacijos vadovas daro viską, kad darbuotojai dirbtų taip, kaip jis tiki, savo darbui pasitelkia refleksiją ir kuria santykius, tuo pat metu struktūruodamas, koordinuodamas, telkdamas komandą. Socialiniai darbuotojai, gaudami profesinį palaikymą iš vadovo, kaip pagrindinio palaikymo šaltinio, darbe jaučiasi saugiai, auga jų darbo kokybė ir profesionalumas.

1.2.4. Socialinių darbuotojų intervizijos kaip kolegialus profesinis palaikymas

Siekiant teikti profesinį palaikymą socialiniame darbe, mažai žinomas ir vis dar nepakankamai dažnai pasitelkiamas intervizijos metodas. L. G. van Weezel (2002) interviziją apibūdina kaip praktikų, kurie mokosi be mokytojo, tarpusavio pagalbos priemonę ar kaip kolegų grupę, kurioje mokomasi iš

vienas kito panašumų bei skirtumų ir pasitariant su kolegomis, sprendžiamos problemos. „Intervizija – metodas, kuris labiausiai tinkamas profesijoms, kur sąveika bei bendravimas yra esminiai darbo aspektai“ (Willems G. M. et al., 2000; cit. pagal A. Palaimaitę (2009, p. 20). Kalbant apie interviziją, pabrėžiamas dalyvių lygiateisiškumas ir procesas be lyderio, vadovo, mokytojo ir pan., tuo atspindi intervizijos skirtumas nuo supervizijos. Kiti autoriai kalba apie intervizijos metodą, minėdami procesą, kurio metu reguliariai susitinkanti profesionalų grupė, neturinti lyderio, pasidalija patirtimi, apžvelgia metodus bei atvejus ir prisiima atsakomybę už savo bei kolegų profesinį vystymąsi. Pastebima, kad intervizijos apibrėžimuose išryškėja dalyvių grupės aspektas. A. Palaimaitė (2009) akcentuoja, kad nedalyvauja formalus vadovas (supervizorius) ir tai, kad intervizijos dalyviai turi būti patyrę. Pagrindinis siekis – surasti visiems priimtina nuomonę ar požiūrį, kaip išspręsti bendrąsias problemas, kiti intervizijoje nagrinėjami klausimai yra komandos naudojamos darbo metodikos, geresnių rezultatų siekių aptarimas bei įvertinimas. Pasak F. Trautmann (2010), intervizijoje, skirtingai nuo supervizijos, suteikiama galimybė mokytis iš kolegų, kaip, keičiantis patirtimi, veiksmingiau išspręsti problemas.

Pagrindinis intervizijos privalumas – veiksmingas būdas padėti specialistų grupei arba komandai pasinaudoti patirtimi, įgūdžiais ir profesionalumu. Tai ekonomišką ir veiksmingą mokymosi metodą, kurio pagrindinė ypatybė – komandos narių tarpusavio konsultavimasis ir pagalba. Naudojama vienoje komandoje, intervizija prisideda ir prie komandos darbo gerinimo. Pažymima (Trautmann F., 2010), kad asmeniniame komandos darbe intervizija padeda išmokyti elgesio alternatyvų, gali suteikti įžvalgą asmeniniams „šablonams bei įpročiams“, įtakojantiems darbą bei išaiškinti komandos narių asmenines paskatas. Jos metu galima išaiškinti komandos narių stipriąsias ir silpnąsias puses, kad efektyviau būtų sprendžiamos problemiškos situacijos, taip siekiant užkirsti kelią perdegimo sindromo atsiradimui ir sulaukti atlikto darbo pripažinimo ir savitarpio pagalbos.

Socialinė transformacija, vykstanti vaiko globos sistemos pertvarkos proceso metu, daro įtaką socialinių darbuotojų profesinei veiklai – keičiasi darbo veiklos kontekstas, t. y., aplinka, kurioje jie veikia. A. Kiaunytė ir kt. (2019) pabrėžia, kad vaiko globos sistemos pertvarkos metu socialiniai darbuotojai atlieka svarbų vaidmenį vertindami vaiko ir šeimos padėtį, poreikius, interesus, kitas aplinkybes, planuodami ir įgyvendindami prevenciją, intervenciją, kitas priemones ir strategijas. Pertvarkos metu socialiniai darbuotojai neišvengiamai susiduria su iššūkiais profesionalumui savo veikloje, jiems būtina gebėti pagrįsti savo veikimą bei atrasti profesionalaus veikimo būdus konkrečiai situacijai. Atlikus tyrimą, autorės be kitų, išskiria kylančius socialinių darbuotojų profesionalumo iššūkius, kurie parodo intervizijos poreikį sisteminės vaiko globos pertvarkos kontekste bei socialinių darbuotojų intervizijos poreikį profesinėje aplinkoje. Autorės kelia klausimą: koks yra intervizijos poreikis refleksyvaus veikimo profesinėje aplinkoje? Socialiniams darbuotojams sisteminės vaiko

globos pertvarkos procese nuolat kyla sunkumai, atsirandantys jų mąstyme, bendravime, veikloje, tad kylanti vidinė įtampa skatina ieškoti, kaip išspręsti kylančius vidinius klausimus bei savirefleksiją. Profesionalaus veikimo paieškos galimos ir intervizijose, kuomet atvejai, profesiniai klausimai analizuojami kolegialiuose organizacijos susitikimuose. Pažymima, kad socialinių darbuotojų intervizijos poreikis profesinėje aplinkoje yra aktualus, todėl intervizijos socialiniame darbe yra būtina sąlyga sėkmingiems pokyčių procesams socialiniame darbe bei pačių socialinio darbo praktikų savijautai ir profesionaliai veiklai vaiko globos sistemos pertvarkos metu.

A. Palaimaitė (2009) pastebi, kad siekiant efektyvinti socialinio darbo veiklą, privalomas nuolatinis mokymasis, refleksija ir savo darbo įvertinimas (rezultatų apžvalga). Tam tinka pasaulyje pripažinti profesinio palaikymo, paramos ir konsultavimo būdai – intervizija ir supervizija. Šios dvi svarbios priemonės gali būti įvairiai ir plačiai taikomos tiek norint ugdyti įvairių problemų sprendimo gebėjimus, rengiant studentus profesinei veiklai, tiek pasidalinti patirtimi, išvengti „perdegimo“ sindromo, keliant kvalifikaciją, taip pat įgyjant naujų žinių ir įgūdžių. Autorė pažymi, kad Lietuvoje supervizija vis dar yra pakankamai naujas reiškinys, o intervizija – iš esmės mažai žinomas ir mažai nagrinėtas dalykas, nors šie metodai socialinio darbo praktikoje galėtų būti įvairiapusiškai naudingi. Kaip teigia B. Fiege et al. (2002); cit. pagal A. Palaimaitę (2009), intervizių grupėje siekiama, kad dalyviai nežiūrėtų į supervizorių kaip į žinovą, autoritetingą asmenį. Intervizijoje pasidalijama informacija apie profesinius susitikimus, seminarus bei metodinę literatūrą, siekiama aptarti darbo metodus ir užtikrinti objektyvumą aptariant ginčytinus klausimus. Intervizijoje gali būti įgyvendinamos paramos (grupės narių palaikymas), mokomoji (mokomasi iš pateiktų situacijų) ir administracinė funkcijos (grupės nariai vertina savo darbą), tačiau, nedalyvaujant pašaliniam asmeniui – supervizoriui, mažiau ryškus organizacijos tikslų įgyvendinimo ir kontrolės aspektas.

L. G. van Weezel (2002) akcentuoja organizacinius intervizijos bruožus. Tam, kad dalyviams būtų lengviau dalytis patirtimi, grupės nariai galėtų vienas kitą geriau pažinti, intervizijos procesas turėtų vykti tam tikrą laikotarpį, pabrėžiama reguliarumo svarba. Tik nuodugnai ruošiantis įmanomas racionalus ir sąmoningas mokymasis, todėl daug dėmesio būtina skirti pasirengimui sesijoms. Pasiruošimas suprantamas kaip intervizijos turinio numatymas, situacijų ar atvejų, norimų aptarti sunkumų apmąstymas bei atsakymas sau į padedančius reflektuoti klausimus, kurie padėtų tobulėti ir efektyviai veikti profesinėje srityje tiek supervizuojamajam, tiek supervizoriui. Šiuose klausimuose turi akivaizdžiai atsispindėti patyriminio mokymosi bei profesinės savirefleksijos aspektai, taip pat čia svarbu įvertinti bei įsivertinti atliekamas veiklas. Kai intervizijai gerai pasiruošta ir ji gerai organizuota, joje dalyvaujantys socialiniai darbuotojai gali gauti atsakymus į daugelį juos dominančių klausimų, galima čia pat sužinoti didesnę ar tiesiog konkrečioje srityje turinčių patirtį specialistų nuomonę vienu

ar kitu klausimu, tai padeda nuimti įtampą, greičiau išspręsti problemą, galiausiai – padeda suprasti, kad įtampą, stresą patiria ir kiti socialiniai darbuotojai bei kad didesnėje grupėje, kur daugiau skirtingą patirtį turinčių praktikų, įvairios problemos gali būti sprendžiamos efektyviau.

G. M. Willems et al (2000); cit pagal A. Palaimaitę (2009) nurodo, jog intervizijos grupėje pasidalijama patirtimi ir apmąstoma ją reflektuojant, padedant vieni kitiems atrasti naujų sudėtingų problemų sprendimo būdų bei tobulinti profesinius įgūdžius. Kalbant apie intervizijos reikšmę socialiniame darbe, galima teigti, kad nors turi ir savitumą, ji teikia kone identišką naudą, kaip ir supervizija (ypač grupinė). Tik čia reflektuoti skatina kolegos, ne supervizorius, o tai yra kiek kitoks mokymasis iš patirties – tai produktyvus, plačiai pripažintas suaugusiųjų mokymosi būdas, dalijimasis patirtimi bei kylančiais klausimais, kai mokomasi iš tokių pat asmenų.

Apibendrinant galima teigti, kad intervizija – tai priemonė, kuri gali pagerinti socialinio darbo profesionalų darbo kokybę, savijautą bei žinojimą, kad jie yra tame pačiame veikimo lauke, kaip ir jų kolegos. Intervizija turi ypatingą reikšmę, susijusią su socialinio darbo profesijos sudėtingumu, nagrinėjama įvairiais aspektais ir gali būti visapusiškai naudinga. Vienas iš būdų, kaip kolegialiai padėti įgyvendinti socialiniams darbuotojams, išgyvenantiems vaiko globos sistemos pertvarką, lūkesčius profesinei paramai gali būti intervizijos metodas.

1.2.5. Supervizija kaip išorinis konsultacinis profesinis palaikymas darbuotojui ir organizacijai

Supervizija kryptingai taikoma, kai atsiranda įtampa tarp kintančios aplinkos ar kliento sistemos ir organizacijos, šis procesas gali tęstis viso pokyčio metu, siekiant socialiniams darbuotojams, išgyvenantiems pokyčio procesą, padėti lengviau išgyventi patiriamus jausmus – įtampą, nerimą, nesaugumo jausmą ir pan. Socialinių darbuotojų profesines situacijas galima apibūdinti kaip dinamiškas, sudėtingas bei prieštaringas. Socialinio darbo profesiniuose, kolegialiuose bei pavaldžiuose santykiuose tarp sąlygiškai skirtingoms grupėms atstovaujančių individų neišvengiamai egzistuoja įtampų laukas bei kyla konfliktinės situacijos. Kaip pabrėžia A. Kiaunytė (2008 (1)), atsirandantys socialinių darbuotojų bendravimo, veiklos, mąstymo sunkumai, kylanti vidinė įtampa skatina refleksiją, norą ieškoti problemų sprendimo būdų. Tam puikiai tinka supervizija, kaip profesinių santykių konsultavimo metodas. „Supervizijos pradžia – nelengvas procesas, kai skiriama dėmesio jos eigai išgryninti, susibalansuoti tarp supervizijos išorinės struktūros ir supervizuojamųjų vidinės laikysenos, formuojasi grupės kultūra ir pasitikėjimas“ (Kiaunytė A., 2018, p. 70). Esminė supervizijos veikimo sąlyga yra pasitikėjimas. Supervizijos pradžioje pasitikėjimo dar nesama ir nejaučiama, tačiau kalbėti

apie jį būtina. Pamažu atsirandantis pasitikėjimas yra užauginamas grupėje ir gali būti dinamiškas: stiprėjantis, peržiūrimas, saugomas, griūvantis, atstatomas. Pasitikėjimas užgimsta išklausančią, atsiveriant, mezgant dialogą. N. Večkienė (2010) superviziją pristato kaip horizontalią ir vertikalią komunikaciją, bendradarbiavimą organizacijose ir tarp organizacijų, kaip esminę socialinio darbo efektyvumo sąlygą.

„Supervizija vadovui gali padėti išplėtoti bendradarbiavimo strategiją su kitomis klientų poreikiais besirūpinančiomis organizacijomis“ (Kiaunytė A, 2008, p. 122). Vaiko globos sistemos pertvarkos metu socialiniai darbuotojai, kaip ir bet kurio kito pokyčio proceso metu, šiuos pasikeitimus išgyvena skirtingai. Socialinių darbuotojų atsakymai apie tai, kokią emocinę reakciją jie išgyvena, kaip jaučiasi pokyčių proceso metu darbe, jų įvardinamos reakcijos atspindi jų buvimą tam tikrame pokyčio etape. Įvairiapusiškos informacijos gausos bei globalizacijos padariniai neišvengiamai turi įtakos profesinei veiklai, tad socialiniai darbuotojai taip pat susiduria su motyvaciniais, struktūriniais ir funkciniais pokyčiais, visa tai sukelia baimės, nerimo ir sutrikimo jausmą.

Tiesiogiai su pokyčiais organizacijoje susijusi pakitusi darbuotojų elgsena profesinėje aplinkoje bei psichologiniai požymiai. Akivaizdu, kad pokyčio metu darbuotojai patiria daugiau suvaržymų ir reikalavimų nei galimybių. K. E. Friendo (1982); cit. pagal A. Kiaunytę (2008) teigia, kad padidėjus stresui, darbo atlikimo efektyvumas taip pat didėja, nes iš pradžių sutelkiami vidiniai darbuotojo resursai, tačiau stresui dar labiau didėjant, darbo efektyvumas sumažėja arba jo nelieka visai. Tai rodo, kad socialiniai darbuotojai patiria stresinę būseną, tačiau svarbu tai, kad jie pasigenda palaikymo ir paramos veiksmų, o tai tampa ne tik nepagrįsta darbuotojų kaita organizacijoje ar darbuotojų sustojimo priežastimi pokyčio procese, bet taip pat gali būti ir visos organizacijos vystymosi stabdžiu. Tokiu atveju supervizijos procesas kreipiamas į organizacijos plėtrą, profesinio vaidmens ir asmens tarpusavio dinaminį suderinamumą. Individuali, grupės ar komandos supervizija, orientuota į individualaus atvejo ar organizacijos analizę, gali padėti darbuotojams spręsti jų tarpasmeninius ir vidinius konfliktus, perimti profesinius vaidmenis ir naujas funkcijas. Kaip pastebi R. Naujanienė ir kt. (2018), socialinio darbo praktikos supervizija ugdo profesinius įgūdžius, gerina paslaugų teikimą, taip pat gerina socialinio darbo etikos bei vertybių supratimą, užtikrina vertingą prevenciją nuo emocinio ir profesinio išsekimo bei didina socialinių darbuotojų pasitenkinimą darbu. Mūsų šalyje, siekiant kokybiško socialinio darbo vyksmo ir klientų bei pačių darbuotojų pasitenkinimo veikla ir jos kokybe, supervizijos būtinybė aiškėja vis akivaizdesnė.

„Supervizija gali padėti socialiniams darbuotojams spręsti socialinio darbo organizavimo sunkumus, bendradarbiavimo problemas, atstatyti išsekusius vidinius žmogiškuosius išteklius, teikti paramą vystant profesinį vaidmenį“ (Dirgėlienė I. ir kt., 2010, p. 177). Autorės pažymi, kad

supervizija, kaip profesinių santykių konsultavimo metodas, gali būti taikoma įvairiose srityse: pokyčių darbe, streso, profesinės patirties ir profesinių santykių bei paramos. Visose nurodytose srityse supervizija, kaip konsultavimo metodas, gali būti efektyviai taikomas, siekiant padėti įvertinti ir įvardinti lūkesčius, reflektuoti, įgalinti veikti, skatinti pasitikėjimą savimi, sumažinti pasipriešinimą pokyčiams, skatinti bendradarbiauti ir kt. Supervizija gali padėti kiekvienoje iš įvardintų sričių, o prireikus, pasiūloma ir kitų specialistų (psichologų, psichoterapeutų, įvairių atitinkamų palaikymo grupių) pagalba. Siekiant išlikti efektyviai dirbančiu savo srities specialistu, svarbu savalaikė palaikymo ir pagalbos paieška.

Kaip pabrėžia L. Gvaldaitė (2018), vakarų šalyse supervizija ir / ar intervizija jau yra tapusios įprastu bei savaime suprantamu elementu socialinių darbuotojų profesinėje veikloje. Socialinio darbo supervizijos standartai yra suformuoti daugelyje šalių, o darbuotojai bei įstaigų vadovai juos pripažįsta kaip būtina pagalbą darbuotojų gerovei užtikrinti ir veiklos kokybei gerinti. Lietuvoje pasiekta daug teigiamų pokyčių šia linkme, pamažu formuojasi supervizijų praktika, įtvirtinant superviziją socialinių darbuotojų bei socialinio darbo organizacijų veikloje. Apmaudu, tačiau nemažos dalies socialinių darbuotojų ši paslauga vis dar nepasiekia arba darbuotojai gauna ją ne nuolat, o ypač tais atvejais, kai įstaigos stokoja lėšų. Visas supervizijų procesas skirtas pagalbai socialiniams darbuotojams jų profesinėje veikloje, o organizacijų vadovams – siekiant atrasti naujas vadovavimo strategijas. Efektyviai organizacijos veiklai, gebėjimui tinkamai valdyti pokyčius mokymuisi naudingas supervizijų metodo taikymas vadovams, siekiant efektyviai teikti savalaikį pastiprinimą bei palaikymą socialiniams darbuotojams. Didelis ir gražus vadovų gestas būtų grupinių ar individualių supervizijų (pagal poreikį) organizavimas. Akcentuojama, kad supervizija dažniausiai reikalinga susidūrus su sudėtingomis, savaime neišsprendžiančiomis situacijomis darbe. „Galima teigti, kad refleksija supervizijoje yra esminė ir atveria galimybes geriau suvokti save, santykius su kitais, profesinio vaidmens (funkcijos) daugiabriauniškumą, padeda sąmoningai jį atlikti, be to, suteikia galimybę suvokti savo veiksmų priklausomybę nuo savosios istorijos, motyvų ir emocinių konfliktų“ (Jansen B., 2010; cit. pagal Gvaldaitę L. (2018, 111 psl.).

Socialiniams darbuotojams, kurie profesinėje veikloje susiduria su tam tikrais sunkumais, abejonėmis, pokyčiais, nežinojimu ar profesinės situacijos sudėtingumu, būtina turėti galimybę aptarti tai su kolegomis, specialistais ir vadovais. Socialiniams darbuotojams labai svarbūs visi žmogiškieji paramos išteklių: artimųjų palaikymas, kolegų, specialistų bei vadovo parama. A. Kiaunytė ir kt. (2011) akcentuoja, kad ryškėja bendrosios palaikymo paramos bei lūkesčių tendencijos socialinių paslaugų organizacijose. „Taigi siekiant socialinių darbuotojų žinių ir įgūdžių plėtotės, kompetencijų ugdymo, darbo turinio ir proceso reflektavimo būtų naudinga taikyti mokomąją superviziją“

(Šinkūnienė J. R. ir kt., 2010, p. 71). Organizacijos kultūra nesukuriama per vieną dieną, todėl darbuotojas nenorės naudotis supervizoriaus paslaugomis bei jausis turintis problemų, jeigu supervizija bus laikoma asmens „gydymo“ priemone. Tad labai svarbu, kad organizacija vertintų superviziją kaip galimybę mokytis ir tobulėti, o ne kaip priemonę kontrolei. Dalyvavimas supervizijoje, skatinančioje jų patirties refleksiją, gali padėti pokyčius patiriančioms socialiniams darbuotojams. P. Jarvio (2001); cit. pagal A. Kiaunytę (2008) teigimu, po refleksijos galimi pokyčiai, nes tai yra sąmoningas analizės procesas. Supervizija, kaip intervencinis instrumentas, nukreipia į profesinės situacijos analizę ir inicijuoja asmens individualią kaitą bei skatina pasikeitimo procesus organizacijoje. Pokytis – vidinis darbuotojų persiorientavimo procesas, kuris iš išorės gali būti palaikomas organizacijos vadovų ar supervizorių.

Apibendrinant galima teigti, kad socialiniame darbe praktikams nuolat kyla stresinių situacijų, įtampų, konfliktų su savimi – kaip geriau pasielgti atitinkamoje situacijoje, kaip ir koku būdu nukreipti klientą tinkama linkme, kaip kokybiškiau dirbti komandoje, kaip efektyviai vadovauti organizacijai ir pan. Siekiant užtikrinti darbo efektyvumą ir didinti socialinių darbuotojų veiklos motyvaciją bei kokybę, įstaigose būtina įteisinti, organizuoti ir praktiškai įgyvendinti socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo formą – supervizijas (J. R. Šinkūnienė ir kt., 2010). Koku tikslu vyks supervizija ir kam ji bus skiriama, esamas poreikis lemia supervizijos formos pasirinkimą, t. y., tiesioginį darbą su klientais dirbantiems socialiniams darbuotojams rekomenduojamos palaikomosios arba mokomosios supervizijos, vadovams – administracinė supervizija.

1.2.6. Socialinio darbuotojo kompetencijos tobulinimas ir profesinio veikimo savirefleksija, kaip profesinio palaikymo forma

Socialiniame darbe savo veiklos plotmėje socialinis darbuotojas neretai turi daryti sprendimus ir prisiimti atsakomybę už juos pats. Tam būtina turėti nuolat atnaujinamų žinių, įgūdžių bei praktinės patirties. Tam galimybę socialiniam darbuotojui dažnai suteikia organizacijos, kurioje jis dirba, vadovai. Kaip teigia V. Ivanauskienė ir kt. (2003), daugialypiškumas ir kompleksiskumas yra būdingas socialinio darbo profesijai, o tai rodo, kad socialiniams darbuotojams būtina dalyvauti nuolatinio mokymosi procese bei tobulinti savo kompetenciją. Socialinių darbuotojų kompetencija turi būti paremta žiniomis, pagrįsta atitinkamomis vertybėmis, kritine analize bei refleksija, o praktinė veikla vykdoma taikant turimus įgūdžius, tuo pat metu plėtojant naujus gebėjimus. V. Ivanauskienė ir kt. (2004) nurodo, kad socialiniai darbuotojai praktikai dažnai savo veikloje jaučiasi nepakankamai kompetentingi, suvokdami, kad darbe labiausiai trūksta svarbiausių žinių, kurios jiems yra reikalingos.

Kaip pažymi M. Fullanas (1998), svarbu sutelkti dėmesį į individą dėl dviejų priežasčių. Pirma, individus išorės įvykiai įtraukia visada, todėl postmodernios visuomenės nariui gebėjimas valdyti pokyčius yra tiesiog būtinas. Pokyčiai yra privalomi, o tobulėjimas yra tiesiogiai priklausantis nuo mūsų pačių pasirinkimo. Nuo mūsų nepriklauso – yra pokyčiai ar jų nėra, tačiau pasirenkame, kaip į juos reaguoti. Antra, domėjimasis individualiais – ne sistemų pokyčių pakaitalas, bet veiksmingiausia jų įgyvendinimo strategija. Neabejingumas bei profesionalumas pokyčių procese turi eiti išvien. Visiems svarbu mąstyti apie naujoves bei pokyčius taip, kaip apie natūraliai besivystantį savo gyvenimą.

Pasak A. Kiaunytės ir kt. (2019), vaiko globos sistemoje dirbančio socialinio darbuotojo refleksyvus veikimas socialinio darbo veikloje yra būtinas dėl nuolat vykstančių kaitos procesų, netikėtų ir nenumatytų įvykių visuomenės, šeimos, vaiko gyvenime, dėl besikeičiančių socialinių profesinės veiklos sąlygų, taip pat dėl įtakojamų politinių, teisinių, ekonominių bei kultūrinių veiksnių. Pertvarkos procese socialinio darbo praktikams būtina nuolat rasti profesionalius veikimo būdus. Sunkumai, kurie atsiranda socialinių darbuotojų veikloje ir mąstyme bei kylanti vidinė įtampa skatina ieškoti kylančių vidinių klausimų sprendimo galimybių ir savirefleksijos. Socialinis darbuotojas pats tampa įrankiu socialinio darbo pagalbos procese, todėl ypatingai svarbia profesine darbo dalimi tampa jo darbo proceso analizė bei savirefleksija. Refleksijos pagalba socialiniai darbuotojai turi galimybę išreikšti susikaupusias emocijas ir tęsti pradėtą darbą, ieškoti neįprastų darbo metodų susidūrę su nepažįstamais, naujais reiškiniais ir įvertinti teikiamos pagalbos veiksmingumą. Vykstantys vaiko globos sistemos pokyčiai dar labiau sustiprino specifiskus socialinių darbuotojų profesinės veiklos bruožus: skirtingų specialistų sudėtingą, socialinės tikrovės konstravimą bei skirtingų funkcijų derinimo klausimą, nelengvą socialinių darbuotojų paiešką pagrįsto ir tinkamo veikimo konkrečioje kliento situacijoje.

I. Dirgėlienė (2008) akcentuoja socialinio darbo profesijos sudėtingumą, kurį sudaro reflektyvusis socialinio darbuotojo kompetencijos modelis: žinios, vertybės ir įgūdžiai. Tai teorijos ir praktikos ryšio būtinumą išryškinantis modelis, socialinio darbuotojo profesinėje veikloje siekiant pozityvių gyvenimo kokybės pokyčių. Reflektyvusis modelis pabrėžia teorijos bei praktikos ryšį, profesinės ir asmeninės patirties sąveiką, labai svarbią nuolatiniame socialinio darbuotojo profesinio tobulėjimo procese. Būtina tobulinti gebėjimus reflektuoti, leidžiančius susieti teoriją ir praktiką, permąstyti ir įprasminti praktinėje veikloje aktualius vertybes ir įgūdžius, formuojamus įgytų ir nuolat atnaujinamų žinių pagrindu. „Socialinių darbuotojų profesinėje veikloje išryškėja profesinio išsisėmimo sindromas, kurio atsiradimą sąlygoja sudėtingos profesinės situacijos, bejėgiškumas, kai nėra iš kur tikėtis pagalbos ir daugelis kitų veiksnių, bet, svarbiausia – refleksijos stoka“ (Dirgėlienė I., 2008, p. 91). Pabrėžiama mokymosi iš socialinio darbo patirties būtinybė, kai svarbu nuolat

reflektuoti bei susieti asmeninio tobulėjimo, ugdymo ir profesinės veiklos procesus. Veikdami profesionaliai ir norėdami įgyvendinti savo siekius, socialiniai darbuotojai turi gebėti taikyti refleksiją bei apmąstomąjį socialinio darbo kompetencijos plėtotės modelį savo veikloje. Šis modelis pabrėžia teorijos bei praktikos ryšio svarbą, asmeninės ir profesinės patirties sąveiką. Būtent profesinės patirties sąveika socialinio darbuotojo profesinio tobulėjimo procese akcentuojama kaip labai svarbi.

Socialinis darbuotojas, kaip asmuo ir kaip profesionalas, neišvengiamai yra pagalbos proceso dalis – tai reikia tiesiog pripažinti. Šiame sąveikos procese būtina nustatyti ne tik kliento ypatybes, savybes, bendravimo bei gyvenimo patirtį ir poreikius. Labai svarbu pažinti save patį, kaip pagalbos teikimo instrumentą. Pagrindinis socialinio darbuotojo instrumentas, naudojamas jo veikloje – jis pats. „Socialinis darbas – tai dviejų asmenybių – darbuotojo ir kliento – sąveika, o sistemų teorijos požiūriu dviejų sistemų – socialinio darbuotojo, kaip keičiančio agento, ir kliento sistemos sąveika“ (Ivanauskienė V. ir kt., 2005, p. 118). Tam pritaria ir V. Kavaliauskienė (2010), kuri pažymi, kad socialiniame darbe refleksyvi praktika yra būtinybė. Refleksija, jos kultūros raiška profesinėje veikloje savitai nuspalvina socialinio darbuotojo veiklą. Refleksija tarsi dalyvauja socialinio darbuotojo asmenybės atsinaujinimo procese – emocinėje srityje (jaučiant pasitenkinimą ar nepasitenkinimą savo darbo rezultatais, veikla), kognityvinėje srityje (apmąstant, įsimenant, perdirbant bei vertinant informaciją, susijusią su profesine veikla), praktinėje srityje (realiai suvokiant savo įtaką ir jos galimybes veiklos objektams). Socialinis darbuotojas kaip pagrindinį įrankį turi pats save, tačiau prie šios sąvokos („pats“) reikia prieiti, ją nuolat kurti. Refleksija šiame kelyje skaidrina bei išryškina socialinio darbuotojo santykį su pačiu savimi, padeda atsakyti į klausimus – kodėl, ką bei kaip reikia daryti ar tinkamai veikti. Autorė pabrėžia, jog refleksijos vaidmens aktualizavimas socialinio darbo profesinėje veikloje reiškia alternatyvių veiklos būdų, kurie padėtų įveikti iškilusius problemas bei sunkumus paiešką. Šiame procese svarbu atsižvelgti į dabartiniame pasaulyje vykstančius kaitos procesus, netikėtus ir nenumatytus iššūkius, gyvenimo pateikiamus žmonėms.

R. Bubnys (2014) rašo, kad profesinės veiklos refleksija leidžia rasti alternatyvius atsakymus į kylančius klausimus ir galimus problemų sprendimus bei suprasti profesinės veiklos subtilybes. Būti reflektavimu socialiniu darbuotoju reiškia nuolat galvoti apie rūpimus dalykus bei juos analizuoti, praktiškai taikyti reflektavimo kompetenciją apimančius skirtingus gebėjimus, įprasminti savo patirtį bei ją interpretuoti. Autorius reflektavimą prilygina savirefleksijos procesui, jį nusako kaip grįžtamąjį savęs suvokimo bei įsisąmoninimo procesą. Kartu tai yra savianalizės, savistabos ir savęs įvertinimo bei dialogo su savimi procesas. Kuo giliau individas reflektuoja, tuo stipriau įsisąmoninamos savosios emocijos ir išgyvenimai. G. Heron (2006); C. Morley (2008); S. Jones (2009); cit. pagal R. Bubnį, (2014), reflektavimo procese išskiria kritinio mąstymo bei problemų sprendimo svarbą. Išskiriami

pagrindiniai įgūdžiai, kurie sudaro šių gebėjimų turinį: išankstinių nusistatymų identifikavimas, informacijos bei savo atliekamos veiklos turinio kritinis vertinimas, alternatyvių sprendimų kritinis vertinimas ir kiti profesinėje veikloje svarbūs įgūdžiai. Reflektavimo procesą galima būti traktuoti kaip daugybę kritinio mąstymo įgūdžių, kurie duoda veiklos rezultatų, kai yra sutvarkyti bei susieti.

Savirefleksija yra kaip savireguliacijos elementas, kurį sudaro savo elgesio, jausmų ir minčių apžvalga. A. M. Grant (2001); cit. pagal A. Kepalaitę (2010) teigimu, jų supratimas bei vertinimas vyksta dėl įžvalgos, išgryninančios individo elgesį, jausmus ir mintis, palyginant su numatomu veiklos tikslu. Taigi savirefleksija ir įžvalga – metakognityviniai faktoriai, sudarantys tikslingą individo keitimosi pagrindą. Remiantis savireguliacijos modeliu, socialinio darbo profesionalas savirefleksijos procesu įsisąmonina tikslo siekimo eigą, iš anksto numatytu planu ir daromomis įžvalgomis įvertina veiksmų sėkmę, atsisako netinkamos veiklos bei keičia ją į tinkamą tikslui siekti. Tokiu būdu socialinis darbuotojas įsisąmonina savo bei kitų veiklą, elgesį, daro įžvalgas ir sprendžia iškilusias profesinėje veikloje problemas, priimdamas tinkamus sprendimus, kaupdamas profesinę patirtį, plėtoja savo profesines kompetencijas. Tai ypač svarbu profesijoms, priklausančioms sistemai „žmogus-žmogus“, kuriai priklauso ir socialiniai darbuotojai.

Apibendrinant galima teigti, kad pokyčiai vyksta visame pasaulyje, su jais susiduriama ir socialiniame darbo veikloje. Negalime įtakoti pokyčių atsiradimo, tačiau galime rinktis, kaip į juos reaguoti – atlaikyti didelius pokyčius ir iš jų kažko pasimokyti, tačiau galima palūžti, susidūrus net su pakankamai nedideliais iššūkiiais. Refleksija socialiniam darbuotojui padeda atsiverti informacijai bei naujiems reiškiniams, atveria galimybes kūrybiškai pritaikyti žinias, vertybes ir įgūdžius, taikyti kitokius nei įprasta veikimo, intervencijos būdus (V. Kavaliauskienė, 2010). Socialiniame darbe labai svarbus individas, jo veiklos refleksija bei galimybė laiku gauti reikiamą palaikymą.

II. SOCIALINIO DARBUOTOJO, IŠGYVENANČIO VAIKO GLOBOS SISTEMOS PERTVARKĄ, LŪKESČIŲ PROFESINIAM PALAIKYMUI TYRIMO METODOLOGIJA

2.1. Tyrimo metodologinės nuostatos

Socialinio darbo veikla, žvelgiant į ją įvairiapusiškai, daro įtaką vienu teorijų pasirinkimą bei taikymą, atmetant kitas, tuo metu atrodančias mažiau naudingomis konkrečioje socialinio darbo praktiniame lygmenyje. Analizuojant socialinio darbuotojo, išgyvenančio vaiko globos sistemos pertvarką, lūkesčius profesiniam palaikymui, susiduriama su proceso daugiakompleksiškumu bei problematiškumu. Todėl šiame darbe remiamasi *sistemų teorijos* ir *socialinio konstruktyvizmo teorijos* nuostatomis.

Siekiant parodyti, kaip socialiniam darbuotojui, išgyvenančiam vaiko globos sistemos pertvarką, turi poveikį įvairios sistemos bei pati individą pertvarkos kontekste pažymint kaip sistemą, kuri vienaip ar kitaip sąveikauja su jį supančia aplinka, viena svarbiausių teorijų yra *sistemų teorija*. Remiantis socialinių sistemų teorija (Payne M., 2014) teigia, kad žmogus kaip sistema yra sąmoningas, siekiantis prasmės, įgyvendinantis savo tikslus, jis nėra visiškai nulemtas aplinkos pokyčių, tai reiškia, jis įtakoja aplinką. Anot autoriaus, individai yra susieti su aplinka, todėl turi nuolat prisitaikyti prie besikeičiančių sąlygų, tad jeigu jie geba sėkmingai vystytis besikeičiančioje aplinkoje bei sulaukia palaikymo iš aplinkos – vyksta abipusė adaptacija. Kai individo galimybės ir poreikiai neatitinka aplinkos sąlygų – kyla stresas, kurio šaltiniais gali būti: gyvenimo pokyčiai (statuso ir vaidmenų pokyčiai, gyvenimo raidos etapai, gyvenimo erdvės pasikeitimai), tarpasmeniniai procesai (išnaudojimas, prieštaringi lūkesčiai) ar aplinkos spaudimas (neatsakingos organizacijos, nelygios galimybės). Paprastai asmens aplinkoje egzistuoja tam tikra pagalbos sistema, kuri gali būti teikiama šeimos, draugų, kaimynų, bendruomenės ar valstybės. L. C. Johnson (2001) nurodo, kad pagrindinė sistema sudaryta iš dalių, kitaip sakant, posistemų ir pati yra kitų sistemų (supersistemų) sudedamoji dalis. L. C. Johnson (2001); A. Skaržauskienė (2008), pabrėžia, kad visos sistemos yra kažkas daugiau nei jų dalių suma. Šios dalys veikia viena kitą bei priklauso viena nuo kitos. Neretai į sistemų ryšį žiūrima kaip į tinklą. Sistemų teorija daugiausia dėmesio skiria bendravimo būdams, dalių tarpusavio sąveikai ir atskirų dalių santykiams. Sistemų teorija laikosi nesisumavimo principo, tai reiškia, kad sistemos dalių suma yra mažiau nei sistemos visuma.

Sistemų teorijos idėja – sistema gali sukurti naują kokybinį pokytį, veikdama kaip visuma.

Galima teigti, kad sisteminiai pokyčiai vaiko teisių apsaugos srityje turi įtakos ir vaiko globos sistemai, t. y., vienos kurios sistemos pokytis gali turėti didelę įtaką ir vaiko globos sistemai. Vaiko globos sistemos yra glaudžiai susijusi su kitomis socialinės paslaugų srities sistemomis (sveikatos, švietimo, socialinės paramos ir kt.). Kaip teigia V. Vaicekauskienė (2009), sisteminė analizė suteikia galimybę tirti, modeliuoti bei konstruoti kompleksines sistemas ir reiškinius, kurie yra socialinio darbo organizuojama socialinė pagalba žmogui. Socialinio darbo profesijai sisteminis požiūris į objektą suteikia fundamentalumo, o socialiniam darbuotojui – gebėjimo įvairiapusiškai ir profesionaliai vertinti socialinius reiškinius, išteklius, situacijas bei planuoti sprendinius. Sistemų teorijoje laikomasi požiūrio, kad žmogus yra didesnės sistemos dalis – šeimos ar mažos grupės, bendruomenės bei įvairių institucijų (socialinės įstaigos, mokyklos, ligoninės ar kt.), visuomenės, savo tautos, valstybės ir kitų. Šios sistemos veikia viena kitą ir yra kiekvieno individo aplinkos dalis. R. Augutienės ir kt. (2010) teigimu, žvelgiant sisteminiu požiūriu, sprendžiant individo problemas, būtina atsižvelgti į sistemos visumos ir jos dalių ryšį. Sisteminis mąstymas teigia, jog bet kokia žmogaus veikla – tai atviros sistemos, veikiančios aplinką ir veikiamos aplinkos. A. Skaržauskienė (2008) nurodo, kad klasikiniu požiūriu sistema yra dviejų arba daugiau elementų sąjunga, kai kitų elementų elgseną įtakoja kiekvienas sistemos elementas, o visumos elgesį įtakoja kiekvieno elemento elgsenys.

Siekiant sukonstruoti tyrimo metu gautą informaciją bei atskleisti socialinio darbuotojo, išgyvenančio vaiko globos sistemos pertvarką, lūkesčius profesiniam palaikymui, pasirinkta *socialinio konstruktyvizmo teorija*. Ši teorija pabrėžia, jog žmogaus suvokiama tikrovė ir realybė yra paremta žiniomis ir žinojimu. R. Karvelienės (2019) teigimu, socialinis konstruktyvistinis požiūris į pažinimą pagrįstas prielaida, kad pati realybė, bet kokios žinios ir pažinimas yra bendros žmonių socialinės veiklos konstruktas. Socialiniuose moksluose konstruktyvistai pabrėžia, kad žmonės konstruoja savąjį pasaulio sampratą, priskirdami žodžiams tam tikras prasmes. Individo požiūris į pasaulį konstruojamas, jam socialiai sąveikaujant su kitais individais, tokiu būdu tas požiūris įgyja intersubjektyvų pobūdį. „Socialinę tikrovę kuria ištisos žmonių kartos, ji nėra paprastai rekonstruojama ar dekonstruojama, kaip kartais linkę teigti į ją šiek tiek iš aukšto žvelgiantys radikalesni postmodernūs tyrėjai, nuolat kuriamu tekstu laikydami čia ir dabar kuriamą tikrovę“ (Jakniūnaitė D. ir kt., 2010, p. 37).

Vis tik konstruktyvistai siekia atskleisti to konstravimo mechanizmus, o ne tik atkreipti dėmesį į socialinės tikrovės bei jos faktų konstruojamumą. D. Jakniūnaitė ir kt. (2010) pažymi – viena vertus, taip norima padidinti socialinio pasaulio suvokimo refleksyvumą ir, kita vertus, spręsti su tikrovės socialiniu konstravimu susijusias, tačiau anksčiau nenagrinėtas, svarbias problemas. Turbūt pagrindinis socialinio konstruktyvizmo postulatą – kad reikšmės ar prasmės atsiranda socialinių sąveikų procese, tai yra „žmonės objektų, tarp jų ir veikėjų, atžvilgiu elgiasi remdamiesi prasmėmis,

kurias tie objektai jiems turi“ (D. Jakniūnaitė ir kt., 2010, p. 41).

2.2. Tyrimo imties charakteristika

Tyrime dalyvavę respondentai buvo atrinkti pagal tikslinę imtį. Kriterinėje atrankoje tyrėjas tyrimo dalyvius pasirenka pagal konkrečius kriterijus, atitinkančius darbo temos kontekstą bei tyrimo problemos turinį. Pasak V. Žydžiūnaitės (2011), skirtingai nei kriterinėje, tikslinėje atrankoje keliamas tik vienas kriterijus, pvz., vienos profesijos atstovai. *Tyrimo imtis* apėmė trijų socialinių paslaugų centrų specialistus, teikiančius socialines paslaugas globėjams (rūpintojams), tėvų globos netekusiems vaikams, biologinėms jų šeimoms bei socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Šis atrankos kriterijus pasirinktas todėl, kad šios socialines paslaugas teikiančios įstaigos savo samprata ir filosofija labiausiai siejasi su šiame darbe tiriama problema.

Tyrime dalyvavo tikslingai atrinkti 9 respondentai, dirbantys socialinėje srityje ir susiduriantys su vaiko globos sistemos pertvarkos procesu, siekiant sužinoti jų lūkesčius profesiniam palaikymui: 3 atvejo vadybininkai, 3 Tarnybos atestuoti asmenys, teikiantys socialines paslaugas būsimiems ir esamiems globėjams ir tėviams bei 3 socialiniai darbuotojai (globos koordinatoriai), t. y., specialistai, apimantys vaiko globos sistemą. Nuspręsta pasirinkti šiuos respondentes, nes jie labiausiai susiduria su vaiko globos sistemos pertvarka savo darbe, turi patirties bei gali pateikti išsamią informaciją tiriama tema, tyrimu norėta sužinoti šių darbuotojų lūkesčius paramai minėto proceso metu. Tyrimo imtimi neįmanoma aprėpti visų socialinių darbuotojų, išgyvenančių vaiko globos sistemos pertvarką, lūkesčių profesiniam palaikymui, tačiau galima atskleisti bendras tendencijas.

Vadovaujantis etikos ir konfidencialumo principu, visi respondentų vardai užkoduoti, kiekvienam suteikiant jam priskirtą kodą. *Respondentų duomenys* pagal pareigas socialinėje srityje, amžių, išsilavinimą ir darbo stažą pateikiami 1 lentelėje. Visos tyrime dalyvavusių respondentės – moterys, jų amžiaus riba – nuo 28 iki 53 metų.

1 Lentelė. Tyrimo dalyvių charakteristikos

Respondentų:					
Priskirtas kodas	Pareigos socialinėje srityje	Amžius metais	Išsilavinimas	Darbo stažas socialinėje srityje metais	Darbo stažas pertvarkos sistemoje metais
G1	Tarnybos atestuotas GIMK socialinis darbuotojas	29	Aukštasis universitetinis	4	2
G2	Atestuotas socialinis darbuotojas darbui su globa (rūpyba) ir įvaikinimu.	34	Aukštasis neuniversitetinis	6	2,5

G3	Atestuotas socialinis darbuotojas darbui su globa (rūpyba) ir įvaikinimu	53	Aukštasis-universitetinis	1,5	1
K1	Socialinis darbuotojas, vykdamasis globos koordinatoriaus funkcijas	34	Aukštasis neuniversitetinis	10	0,5
K2	Globos koordinatorius	48	Aukštasis universitetinis	3	2
K3	Socialinis darbuotojas, vykdamasis globos koordinatoriaus funkcijas	35	Aukštasis universitetinis	11	1
V1	Atvejo vadybininkas	28	Aukštasis universitetinis	2	2
V2	Atvejo vadybininkas	41	Aukštasis universitetinis	11	1,5
V3	Atvejo vadybininkas	50	Aukštasis universitetinis	8	2

2.3. Tyrimo metodai

2.3.1. Duomenų rinkimo metodai

Tyrimas atliktas taikant *kokybinį* tyrimo tipą, siekiant atskleisti socialinių darbuotojų, išgyvenančių vaiko globos sistemos pertvarką, lūkesčius profesinei paramai. Kokybinis tyrimas leidžia atskleisti respondentų patirtis, jų nuomones tiriamą temą, darbo vaiko globos srityje vaiko globos sistemos pertvarkos proceso metu. R. Tidikis (2003) nurodo, kad kokybiniuose tyrimuose svarbu individo unikalumas, jo savitas suvokimas apie socialinę tikrovę, jos atspindėjimas per jo žinias ir patirtį. Pažymima (Gaižauskaitė I. ir kt., 2016), kad kokybinis interviu – intensyvi ir glaudi tyrėjo bei respondento sąveika, kurios produktas yra empirinė interviu medžiaga ir tai, ką tyrėjas sužinojo apie respondentą ir jo egzistencines situacijas, ką respondentas naujai sužinojo apie save, bei ką jie nusprendė daryti ateityje, už konkretaus tyrimo ribų. K. Kardelis (2002) pabrėžia, kad kokybinių tyrimų metodologija grindžiama filosofine socialinių reiškinių aiškinimo paradigma, socialinę realybę aiškinant subjektyvistiniu požiūriu. Pasak autoriaus, kokybinis tyrimas apima ilgalaikį asmens, grupės ar organizacijos tyrimą, kurio tikslas – suprasti žmogų, jo jausmus, elgesį, fizinės, psichologinės ir socialinės aplinkos poveikį jam. Gaunama informacija suteikia galimybę giliau pažinti tyrime dalyvavusius respondentes.

Tyrėjams būtinas lankstumas ir gebėjimas reaguoti kintančiomis sąlygomis bei persidėlioti numatytus planus, siekiant surinkti reikiamą respondentų skaičių ir atlikti tyrimą. Šalyje dėl pasaulinės pandemijos paskelbus karantiną, tyrimo atlikimo būdas buvo pakoreguotas. Respondentai buvo apklausiami *nuotoliniu būdu*. Kaip teigia I. Gaižauskaitė ir kt. (2016), nuotolinio interviu terminas apima visas interviu formas, susijusias su bendravimu, pasitelkiant ryšio priemones – tiek interviu

internetu, tiek ir telefonu. Autorių teigimu, nuotoliniai interviu ir IKT taikymas kokybiniais interviu suteikia daug galimybių, tačiau būtina jas taikyti atsakingai bei laikytis visų tyrimo principų ir etikos standartų, svarbu tinkamai pasiruošti tokiems interviu.

Darbe užsibrėžtiems tikslui ir uždaviniams pasiekti buvo pasirinktas kokybinio tyrimo metodas – *pusiau struktūruotas interviu*. K. Kardelis (2002) nurodo, kad tiriamasis interviu – tai tyrėjo inicijuotas dviejų asmenų pokalbis, kurio tikslas yra gauti būtiną informaciją. Tiriant tai, ko nežinome, tačiau norime sužinoti, svarbu užduoti klausimus. Tyrime naudojant pusiau struktūruotą interviu, pagrindiniai klausimai apibrėžė interviu pradžią ir jo vystymąsi. Pusiau struktūruoto interviu procedūra bei klausimai standartizuojami tik iš dalies. Šios rūšies tyrimo metodu pasinaudota todėl, kad pašnekesys nėra griežtai formalizuojamas ir tarp tyrėjo su respondentu būna laisvesnė atmosfera.

Tyrimo instrumento konstravime buvo remiamasi sisteminiu požiūriu į socialinio darbuotojo praktinę patirtį vaiko globos sistemos pertvarkos procese.

Pusiau struktūruotas interviu apėmė šiuos prasminius blokus:

- demografiniai respondentų duomenys;
- vaiko globos sistemos pertvarkos procesas – žvelgiama per sistemų teoriją, kai vienos posistemės pokyčiai atsiliepią kitoms sistemos dalims;
- socialinio darbuotojo lūkesčiai profesiniam palaikymui – per sistemų ir socialinio konstruktyvizmo teorijas: siekiant atskleisti individų sąveiką su aplinka bei gaunamą palaikymą iš jos, taip pat – konstruojant gautas žinias ir siekiant atskleisti gyvenimo tikrovės konstravimo mechanizmus.

Interviu klausimyną sudarė 12 atviro tipo klausimų (žiūr. 1 priedą).

Papildomi klausimai respondentams buvo užduodami interviu praplėtimui, detalesniems atsakymams gauti, visi klausimai susieti su tiriamą darbo tema ir iškeltais uždaviniais. Papildomi klausimai iš anksto nebuvo formuluojami, užduodami pagal poreikį, tikslinantis informantų atsakymus. Interviu pradžioje ir pabaigoje respondentams buvo pateikta keletas klausimų, kurie pateikiant tyrimo duomenų analizę nėra aptariami.

2.3.2. Duomenų apdorojimo metodai

Gauti tyrimo duomenys buvo apdoroti taikant *turinio (content)* ir *pasakojamąjį* metodą. R. Tidikis (2003) pastebi, kad turinio (content) analizė atspindi tai, ką norėjo perteikti respondentas. Tyrimo metu gauti duomenys buvo apdoroti naudojant turinio (content) analizės elementus bei pasakojamąjį metodą. Bendriausia prasme turinio (content) analizė yra technika, leidžianti daryti patikimas išvadas, objektyviai ir sistemiškai išnagrinėjus teksto ypatybes. Todėl pasirinktas kokybinio

tyrimo metodas ir instrumentas yra tinkamas analizuoti socialinio darbuotojo lūkesčius profesiniam palaikymui, išgyvenant vaiko globos sistemos pertvarkos procesą.

Kokybinis tyrimas išskirtinis tuo, kad socialinė realybė nėra matuojama. Kokybinio tyrimo atveju svarbiu informacijos šaltiniu tampa tai, kas pasakoma interviu bei kokios reikšmės tam suteikiamos. Tyrimo tikslas yra suprasti bei paaiškinti gautą informaciją, kuri nėra matuojama. Respondentų atsakymai pateikti netaisyti, gauti duomenys analizuoti pasirenkant aprašomojo pobūdžio pateikimo būdą. Anot A. Bitino ir kt. (2008), kokybinės turinio analizė – tai metodas, kuris gilinasi ne tik į objektą ar kontekstą, bet ir domisi kategorijų panašumais bei skirtumais. Šio metodo pagrindą sudaro teksto pavidalu išreikštos pirminės interpretacijos formulavimas. Interviu analizuoti siekiant atskleisti pagrindines interviu temas. Analizuojant interviu metu gautus duomenis, buvo ieškoma prasminių vienetų, juos grupuojant į kategorijas ir subkategorijas bei iš jų išplaukusias temas. R. Tidikis (2003); A. Bitinas ir kt. (2008) akcentuoja, kad turinio analizė grindžiama duomenų interpretacija, siekiant atskleisti bei paaiškinti tekste esančias reikšmes, o kategorijų ir subkategorijų suformulavimas tampa kūrybinio aiškinimo procesu (žr. 3 priedą).

Pasirinkto tyrimo objektai bei tyrimo metodai nulėmė tyrimo duomenų analizės ir gautų rezultatų pateikimo formą. Tam buvo pasirinktas aprašomasis duomenų pateikimo būdas, respondentų kalba (visi interviu metu gauti duomenys) užrašyti netaisyti, aprašomi pateikti faktai, kalba autentiška, pateikiama su pastebėjimais, interpretacijomis bei iš to išplaukiančiomis išvadomis. Interviu, gauti šio tyrimo metu, aprašomi induktyviai, siekiant atskleisti pagrindines interviu temas, nesiremiant iš anksto pasirinktomis teorijomis. Pasirinktas analizės būdas leidžia atrasti unikalias teksto temas, ieškant iki šiol mokslinėje literatūroje mažiau nagrinėtų temų.

2.4. Tyrimo organizavimas, eiga ir etika

Kokybinio tyrimo duomenys buvo renkami sistemingai, iš anksto suplanavus bei gavus respondentų žodinius sutikimus dėl jų dalyvavimo tyrime. Planuoti raštiški sutikimai nebuvo gauti dėl techninių kliūčių – respondentai, dirbdami nuotoliniu būdu, neturėjo galimybės gautus internetu siųstus sutikimus pasirašytus nuskenuoti ir gražinti atgal tyrėjui. Visi interviu buvo atlikti 2020 metų kovo-balandžio mėnesiais. Renkant tyrimo duomenis, su respondentais buvo bendraujama įvairiais būdais – su kiekvienu susisiekti telefonu, bendrauta socialinių tinklų pagalba („Messenger“ programėle), interviu klausimai buvo nusiųsti iš anksto internetu. Stengiantis sudaryti kuo palankesnes sąlygas respondentui, su kiekvienu susisiekti jam parankiu laiku (ne darbo metu). Interviu vyko nuotoliniu būdu, savo namuose esant tik respondentams ir tyrėjui. Kiekvieno interviu trukmė – 28-46 minutės.

Respondentų sutikimu, interviu metu jų atsakymai fiksuoti, įrašant pokalbį bei raštu, ant paruoštų interviu klausimyno lapų.

Pasak I. Gaižauskaitės ir kt. (2016), dėl nenumatytų aplinkybių ne visada interviu įmanoma atlikti tiesiogiai. Būtina atkreipti dėmesį, kad nuotolinių interviu naudojimas kelia tam tikrų techninių, metodologinių, interpretavimo bei analizės iššūkių. Norint rengti nuotolinius interviu, būtina turėti gana geras technines sąlygas, kaip pvz., kokybiškas garsas telefonu, netrūkinėjantis interneto ryšys ir pan. Vieno interviu metu pokalbis su respondente dukart nutrūko dėl respondentės gendančio telefono aparato, skambinta dar kartą.

Atliekant tyrimą, buvo laikomasi *etinių principų*: anonimiškumo, konfidencialumo bei privatumo. I. Gaižauskaitė ir kt. (2016) nurodo – įsipareigojimas saugoti respondento *anonimiškumą* reiškia, kad tyrėjas neatskleidžia asmenį identifikuojančios informacijos. Dažniausiai tai atliekama koduojant šią informaciją, respondentams priskiriant skaičių ir (ar) raidžių kombinaciją. Siekiant išsaugoti respondentų anonimiškumą, visiems respondentams buvo suteikti kodai, laikantis etikos principų, pateikta ne visa informacija apie respondentus. Tyrime dalyvavę respondentai užkoduoti, suteikiant jiems skaičių ir raidžių kombinacijas. *Konfidencialumas* reiškia gautos interviu metu informacijos neviešinimą. Tai gali būti sunkiai pasiekama, nes dalis informacijos atskleidžiama, pateikiant interviu ištraukas. Siekiant išlaikyti konfidencialumą, pritraukimo į tyrimą etape ir jo metu respondentams paaiškinta, kaip bus naudojami interviu duomenys, suteikta visa juos dominanti informacija apie tyrimą. Autorės nurodo, kad interviu dalyvis, sutikdamas dalyvauti interviu, kartu sutinka, kaip interviu metu gauti duomenys bus analizuojami bei pristatomi. *Asmens privatumas* pažeidžiamas, jeigu interviu metu gauta informacija bus naudojama ne tyrimo tikslais ir tai turės tiesioginį ar netiesioginį poveikį respondentui.

Vadovaujantis etikos teisingumo principu, tyrime dalyvavę respondentai buvo parenkami pagal tyrimo temą atitinkančius kriterijus. Taikant geranoriškumo principą, buvo siekiama respondentams sudaryti sąlygas interviu metu jaustis ramiai ir saugiai. Laikantis pagarbos asmens orumui principo, visi respondentai geranoriškai sutiko dalyvauti tyrime, interviu metu kalbėjo laisvai ir atvirai, pateikdami tyrėjai savo žinias bei patirtį tyrimo tema.

III. SOCIALINIO DARBUOTOJO, IŠGYVENANČIO VAIKO GLOBOS SISTEMOS PERTVARKĄ, LŪKESČIŲ PROFESINIAM PALAIKYMUI TYRIMO ANALIZĖ

Šiame skyriuje pateikiama empirinio tyrimo duomenų analizė. Tyrimo rezultatai pristatomi 2 poskyriuose. Tyrimo metu gauti duomenys suskirstyti į kategorijas, šios išskaidytos į subkategorijas. Gauti rezultatai grindžiami tiriamo teksto turiniu bei iš jo išskirtais duomenimis. Kategorijos bei citatos tekste išskirtos pasvirusiu šriftu, subkategorijos rašant pabrauktos. Pateikiami cituojami tyrimo dalyvių pasisakymai, skliausteliuose žymimas kodas, sudarytas iš raidės ir skaičiaus. Šiame skyriuje analizuojama, kokio profesinio palaikymo ir iš kokių šaltinių tikisi socialinis darbuotojas, išgyvenantis vaiko globos sistemos pertvarką, pateikiama duomenų interpretacija.

3.1. Socialinių darbuotojų požiūrio į išgyvenamą vaiko globos sistemos pertvarką ir jų patiriamos savijautos analizė

„Idėja gera ir graži, tačiau dar reikia laiko, kol tinkamai veiks“. Socialinių darbuotojų išgyvenančių vaiko globos sistemos pertvarką nuomonė apie ją. Remiantis sistemų teorijos požiūriu, sisteminiai pokyčiai vaiko teisių apsaugos srityje daro įtaką ir vaiko globos sistemai, t. y., vienos kurios sistemos pokytis turi įtakos kitai. Vaiko globos sistemos pertvarkos metu vyksta pokyčiai socialinių paslaugų srityje, siekiant užtikrinti tėvų globos netekusio vaiko geriausius interesus. Daug pokyčių vaiko teisių apsaugos srityje įvyko įsigaliojus Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymui (2018).

Globa (rūpyba) šeimoje ar įvaikinimas – didžiausias gėris vaikams, netekusiems tėvų globos. Tyrimo dalyviai – socialinių paslaugų centrų darbuotojai akcentuoja, kad pertvarka įnešė teigiamų pokyčių vaiko globos srityje. Tyrimo dalyviai nurodo įvairius požymius, rodančius, kad pertvarkos proceso metu užtikrinami geriausi tėvų globos netekusio vaiko interesai – augti ir vystytis šeimoje (jei tai neįmanoma – jai panašioje aplinkoje):

„Siekama, kad vaikai gyventų globėjų šeimose <...>“ [G1]. „Globa (rūpyba) šeimoje ar įvaikinimas – didžiausias gėris vaikams, netekusiems biologinių tėvų globos“ [G3]. „<...> sudaromos sąlygos vaikams likti šeimoje, netekusiems tėvų globos vaikams randami globėjai ar apgyvendinami bendruomeniniuose šeimos namuose, kur aplinka yra artimesnė šeimos aplinkai“ [K1]. „Įgyvendinama konstitucinė teisė – vaiko teisė augti šeimoje (jei tas neįmanoma, globėjo šeimoje ar šeimai artimoje aplinkoje)“ [K2]. „<...> kiekvienas vaikas turi gyventi šeimoje“ [K3]. „Tai siekiamybė <...> kad vaikas galėtų augti savo biologinėje šeimoje“ [V3].

Remiantis sistemų teorijos požiūriu galima teigti, kad pastaruoju metu stipriai kintanti teisinė bazė įtakoja ir vaiko globos sistemos pokyčius išgyvenančių socialinių darbuotojų profesinę veiklą bei

jų požiūrį į pertvarkos procesus. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu (2014) bei kitais teisės aktais įgyvendinama vaiko globos sistemos pertvarka. Įgyvendinant pertvarką, įvyko įvairių struktūrinių pokyčių: įsteigti globos centrai, centralizuoti Vaiko teisių apsaugos skyriai, atsirado naujų darbo vietų bei funkcijų, plečiamos paslaugos šeimoms ir jose augantiems vaikams, budintiems globotojams, globėjams (rūpintojams), tėvams, šeimynoms, bendruomeninių vaikų globos namų darbuotojams bei ten augantiems vaikams.

Vienas svarbiausių bei reikalingiausių žingsnių šalies vidaus politikoje. Tyrime dalyvavęs Tarnybos atestuotas asmuo pažymi, kad pertvarkos procesai įnešė daug permainų jo darbo srityje, todėl pokyčiai jam yra labai reikšmingi:

„*Vaiko globos sistemos pertvarka man reiškia labai daug <...>*“ [G2].

Kitas tyrimo dalyvis, Tarnybos atestuotas asmuo pabrėžia, kad šiuo metu šalyje vykdoma pertvarka – svarbus politinis sprendimas:

„*<...> vienas iš svarbiausių bei reikalingiausių žingsnių šalies vidaus politikoje.*“ [G3].

Nuo 2018 m. šalyje stipriai plečiamas paslaugų teikimas, siekiant užtikrinti konsultacinę, psichosocialinę, teisinę ir kitą pagalbą tikslinėms grupėms. Atvejo vadybininkas pažymi pertvarkos svarbą pagrindinio vaiko globos sistemos pertvarkos dalyvio – vaiko atžvilgiu:

„*<...> sistemos pertvarka yra naudinga ne tik darbuotojams <...>*“ [V1].

Dažniausiai įvairiems pokyčiams priešinamasi baiminantis nežinomybės, paties pokyčio ir galutinio to proceso rezultato. A. Kiaunytė ir kt. (2010) nurodo, kad viename iš perėjimo etapų – naujos pradžios – būdingas priėmimas, entuziazmas bei energingumas. Šiam etapui būdingas vidinis žmogaus persiorientavimas, susijęs su naujomis vertybėmis bei naujų požiūrių suvokimu, pokyčių priėmimu.

Gera idėja. Tyrimo dalyviai akcentuoja, kad pati pertvarkos idėja yra sveikintinas dalykas:

„*Pati idėja – labai gera*“ [G1]. „*Pertvarka vyksta sistemingai, įstatymais, poįstatyminiais aktais reglamentuota <...>*“ [K2]. „*<...> pertvarka vyksta gana sėkmingai*“ [K3]. „*<...> situacija yra kur kas geresnė, negu buvo anksčiau*“ [V1].

Pasak A. Kiaunytės ir kt. (2010), pokytis yra išorinis situacijos pasikeitimas, nauja komanda, nauja struktūra ir naujos procedūros, o perėjimas – vidinis emocinis ir psichologinis procesas, susidedantis iš *trijų etapų*: pabaigos, neutralios zonos ir naujos pradžios. Priklausomai nuo to, kuriame perėjimo etape yra socialinis darbuotojas, išgyvenantis vaiko globos sistemos pertvarką, atitinkamai skirtingai jis reaguoja į pokyčius, tame tarpe ir į jo darbui turinčią įtakos pertvarką.

Pertvarka labai reikalinga, tačiau ne viskas vyksta taip, kaip turėtų būti. Tarnybos atestuoti asmenys, dalyvavę tyrime teigia, kad nors pertvarkos idėja yra gera, jų darbo specifikoje ne viskas vyksta sklandžiai, o klausimų – daugiau nei atsakymų:

„*<...> ne viskas vyksta taip, kaip turėtų būti*“ [G1]. „*Pertvarka tik „įsibėgėja“, yra daug klausimų bei*

mažiau atsakymų, kaip dirbti vienoje ar kitoje šios didelės pertvarkos srityje, todėl kartais susiduriama su kuriozinėmis situacijomis“ [G3].

Kitas Tarnybos atestuotas asmuo pabrėžia pernelyg didelį skubėjimą. Tyrimo dalyvis pažymi, kad pertvarkos užsibrėžtų tikslų siekimas būtinas, tačiau pernelyg skubotas:

„<...> pertvarka labai reikalinga, tačiau ne šitaip viskas turėtų vykti <...> norima per daug greito rezultato [G2].

Tyrime dalyvavusio atvejo vadybininko manymu, vaiko globos sistemos pertvarkai tinkamai nepasiruošta, ji vyksta nepakankamai sklandžiai.

„<...> nėra pilnai pasiruošta pertvarkai <...> Vaiko globos sistemos pertvarką vertinčiau kaip ne visai sklandžiai vyksiančią“ [V1].

Atvejo vadybininkas pastebi, jog pertvarkos proceso metu trūksta žmogiškųjų išteklių ir bendros sistemos, nuvertinami specialistai:

„Trūksta globėjų <...> savivaldybės dirba skirtingai <...> Per menkai vertinamas socialinis darbuotojas“ [V3].

Vaiko globos sistemos pertvarkos privalumai ir trūkumai. Vaiko globos sistemos pertvarka įgyvendinama, siekiant užsibrėžtų tikslų, proceso metu pereinant prie vaiko globos šeimoje ar jai artimoje aplinkoje. Šiuo metu Lietuvoje baigiamas antras vaiko globos sistemos pertvarkos etapas, jo metu buvo plečiama regioninių paslaugų infrastruktūra, pradėtos teikti naujų formų paslaugos tikslinėms grupėms. Šio etapo trukmė buvo numatyta iki 2020 metų (www.pertvarka.lt).

Pertvarkos privalumai. Teigiama, kad 2014 m. pradėti vaiko globos pertvarkos sistemoje aktyvūs veiksmai, tokie kaip visuomenės informavimas ir švietimas, keičiant vertybines nuostatas bei informuojant apie pertvarką. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (www.socmin.lt) koordinuoja institucinės globos pertvarkos įgyvendinimą. Tam pakeisti teisės aktai, įsteigti Globos centrai, vykdomas vietos lyderių regionuose ir savivaldybėse profesinių kompetencijų stiprinimas.

Globos centrų darbuotojai, Tarnybos atestuoti asmenys mini globos centrų įkūrimą, kaip pertvarkos proceso dalį. Tyrimo dalyviai, kalbėdami apie pertvarkos privalumus, pažymi tėvų globos netekusių vaikų galimybę gyventi šeimoje arba jai artimoje aplinkoje, kaip svarbų pertvarkos aspektą. Globos centrų darbuotojai pastebi padidėjusį darbuotojų, dirbančių su globa (rūpyba) ir įvaikinimu, skaičių, siekiant teikti kokybiškas paslaugas tikslinėms grupėms bei didinti paslaugų prieinamumą:

„<...> kad vaikai gyventų šeimose arba šeimai artimoje aplinkoje (BVGN butuose) <...> Vienas iš pagrindinių pasikeitimų – įkurtas Globos centras <...>“ [G1]. „<...> įsikūrė Lietuvoje Globos centrai <...> daugiau darbuotojų, kurie dirba su globėjais ir globotojais, teikia jiems įvairias paslaugas <...>“ [G2]. „Pati pertvarkos idėja – vaikas turi augti šeimoje“ [G3].

Apie pertvarkos siekį užtikrinti geriausius vaikų interesus – gyventi šeimoje – kalba ir kiti

tyrime dalyvavę globos koordinatoriai bei atvejo vadybininkai:

„Pertvarka siekiama, kad vaikai nebepatektų į globos namus, o gyventų šeimose ar šeimynose, gautų reikiamą pagalbą“ [K1]. „<...> vaiko interesų paisymas“ [K2]. „<...> vaikai gyvena šeimai artimoje aplinkoje, mažesniame būryje, daugėja globėjų (rūpintojų), budinčių globotojų, jiems teikiama įvairių specialistų visokeriopa pagalba, konsultacijos“ [K3].

Nuo to, kaip pertvarkos pokyčius išgyvenantys socialiniai darbuotojai reaguoja į procesą, atspindi požiūrį į pokyčius. Pasak V. Obrazcovo ir kt. (2005), permainų tempas vis didėja, tačiau ne kiekvienas sistemos pokytis atneša tokių rezultatų, kokių tikimasi, ne visi pokyčiai pasiteisina.

Pastebimi trūkumai. Tyrimo dalyviai teigia, kad pertvarka jų profesinėje veikloje įnešė ne tik teigiamų pokyčių. Specialistai pažymi ir neigiamus pertvarkos bruožus – skubotumą, vieningos sistemos trūkumą, informacijos ir aiškumo trūkumą:

„Globėjų šeimos nėra skatinamos dirbti šį darbą“ [G1]. „<...> norima greito pertvarkos rezultato <...>. Kai prasidėjo pertvarka, nebuvo niekas daroma metų metus, o dabar reikia pulti į pertvarką stačia galva“ [G2]. „Žmonėms reikia daugiau aiškumo, informacijos. Reikėtų daugiau straipsnių laikraščiuose, internetiniuose puslapiuose. <...> galėtų iškabinti reklaminių stendų prekybos centruose ar autobusų stotelėse“ [K1]. „Trūksta aiškumo <...> įstatyminės bazės nuolatinė kaita, savivaldybės tarnautojų nelankstumas ir situacijos neįvertinimas“ [K2].

Atvejo vadybininkas išreiškia nuogastavimą, kad pernelyg didelė specialistų pagalba, ištikus krizei šeimoje, ne visada į naudą – specialistų daug, tačiau kiekybė ne visada virsta į kokybę:

„Tikrai dar nėra viskas aišku, nėra iki galo sustyguota <...> Per daug „tarpinių grandžių“ [V1].

Tyrimo dalyvių atvejo vadybininkas mano, kad pertvarkai nebuvo tinkamai pasiruošta: iki galo neapgalvoti tam reikalingi resursai, stokojama materialinės bazės, tinkamai neparuošti specialistai:

„<...> pertvarkai pasiruošta skubotai, stokojant finansų, paslaugų, žmogiškųjų išteklių. Dubliuojasi funkcijos. <...> Per daug biurokratijos ir „popierizmo <...> Trūkumų daug“ [V3].

Galimas galutinis vaiko globos sistemos pertvarkos rezultatas. Viena prioritetinių Lietuvos socialinės politikos sričių pastaruoju metu yra vaiko globos sistemos pertvarka. Pasak L. Griciūtės ir kt. (2018), daugiau nei prieš dešimtmetį prasidėjusio proceso eiga lėta bei nepakankamai veiksminga.

Trūks budinčių globotojų, nuolatinių globėjų. Didžiausias iššūkis globos centrums – rasti, kur apgyvendinti tėvų globos netekusį vaiką. Kaip nurodoma LR civilinio kodekso 3.261 str. 2 p., vaikų globos institucijoje vaiko iki trejų metų globa gali būti nustatyta tik išimtiniais atvejais, tam turi pritarti valstybinė vaiko teisių apsaugos institucija. Tyrimo dalyviai teigia, kad visoje šalyje nuolat jaučiamas budinčių globotojų, globėjų (rūpintojų) stygius. Tarnybos atestuotas asmuo bei atvejo vadybininkas neteikia optimistinių prognozių šiuo klausimu ir ateityje:

„<...> trūks budinčių globotojų, nuolatinių globėjų <...> ateityje, jei ir netrūks budinčių globotojų <...> globėjų trūks tikrai“ [G1]. „<...> reikia dar nemažai ta kryptimi dirbti, kad atsirastų nebijančių, pasiryžusių globoti vaikus globėjų, budinčių globotojų. <...> poreikis <...> išliks, jų trūks“ [V2].

Bijomasi neigiamų pasekmių. Globos centrų darbuotojams ir kitiems pertvarkos procese dalyvaujantiems specialistams tenka atsakomybė už pertvarkos proceso įgyvendinimą. Kalbant apie galimą galutinį vaiko globos sistemos pertvarkos rezultatą, Tarnybos atestuoti asmenys pažymi, kad didžiausią nerimą jiems kelia galima pertvarkos baigtis, jei nebus pasiekti numatyti rezultatai:

„Blogiausia, kas gali nutikti, tai kad vis dėl to pasimatys, kad pertvarka nepasitvirtino, ji neveikia ir mes tarsi liekam visi prie suskilusios geldos, grįžtam į tą pačią sistemą, kuri buvo prieš pertvarką“ [G2]. „Jei nebus paisoma nuoseklumo, pertvarkoje gali daugėti „perdegusių“ specialistų, taip pat jų kaitos, kitų neigiamų reiškinių“ [G3].

Pertvarka yra procesas, kurio negalima skubinti. Tyrimo dalyviai teigia, kad visiems pokyčiams įvykti reikia laiko, o rezultatai bus pastebimi ne taip greitai:

„Pertvarka yra procesas, kurio negalima skubinti. Pereinant nuo vaiko institucinės globos prie globos šeimoje reikia ne vienu metų“ [G3]. „Rezultatas, šiuo atveju, nepasimatys taip greitai – turės praeiti ne vienas dešimtmetis, kai vaikai augs šeimose“ [K2]. „Aš tikiu, kad pertvarka baigsis sėkmingai, o labiausiai tuo džiaugsis vaikai. Jau dabar yra nemažai BVGN, šeimynų, daugėja globėjų, budinčių globotojų, vaikai auga šeimai artimoje aplinkoje <...>“ [K3].

„<...> pradžioje jaučiau itin daug chaoso, neapibrėžtumo. Rimtai planavau mesti šį darbą“.
Socialinio darbuotojo savijautos pokytis pertvarkos proceso metu. Pertvarkos numatyti tikslai įgyvendinami, tačiau šiame procese svarbu atkreipti dėmesį į socialinius darbuotojus, išgyvenančius vaiko globos sistemos pokyčius. Pasak M. Fullano (1998), sistemos nesikeičia, jei žmonės patys nesiima veiksmų, o tik laukia, kol jų problemas išspręs kas nors kitas. Socialiniai darbuotojai negali kontroliuoti pokyčių atsiradimo ar jų vyksmo, tačiau gali pasirinkti reagavimo į juos būdus. Nuo to priklauso socialinių darbuotojų motyvacija darbui, noras rizikuoti ir priimti iššūkius, galiausiai – gebėjimas valdyti įtampą ir stresą turi įtakos jo fizinei bei psichinei sveikatos būklei.

Pradžioje – daug neaiškumo, nežinomybės, baimės. Visi tyrimo dalyviai išsako savo mintis apie savijautą pertvarkos proceso metu, ypač šio proceso pradžioje. Šiuo atveju turima omenyje 2018 metai, kai pakeista dalis teisės aktų, įvyko daug pokyčių vaiko teisės apsaugos srityje: įkurti Globos centrai, plėtojamos paslaugos tikslinėms grupėms ir pan. Kalbant apie pertvarkos proceso pradžią svarbu paminėti, kad kai kurie tyrimo dalyviai socialinių paslaugų centruose pradėjo dirbti palyginus neseniai. Todėl Globos centrų darbuotojai, Tarnybos atestuotas asmuo ir globos koordinatorius kalba apie savo darbo pradžią ir savijautą bei patiriamus jausmus pradžioje:

„Pradėjus dirbti savo darbą, labai daug ko nežinojau, todėl jaučiausi nesmagiai <...> bijojau suklysti“ [G3]. „Informacijos apie vykstančius pertvarkos procesus trūkumas, o pateiktos informacijos aiškumo stoka neigiamai paveikė“ [K1].

Tyrime dalyvavęs globos koordinatorius mini ne tik tai, ką patyrė pradėjus dirbti, bet ir tai, kaip jautėsi dėl to, kad dirbant trūko darbo priemonių ir konkretumo. Kai darbo pradžioje kyla pernelyg

daug neaiškumų, darbuotojui sunku kokybiškai vykdyti savo veiklą, o nežinomybė ir nerimas neigiamai paveikia tyrimo dalyvio savijautą darbe:

„Pradžioje buvo labai daug neaiškumų, nežinomybės, baimės <...> Buvo aiškus tik siekiamas pertvarkos rezultatas. Iš pertvarkos ekspertų girdėjau daug naujai atsirasiančių pareigybių, bet nežinojau jų reikšmės ir kokias funkcijas vykdys minimi specialistai <...> nebuvo nei tvarkų, kuriomis remiantis reikia dirbti, nei tikslų nurodymų. Tai jausmas buvo toks... nemalonus, sakyčiau“ [K3].

Socialinių paslaugų centrų darbuotojai kalba apie pertvarkos proceso pradžioje patirtus neigiamus išgyvenimus, paveikusius juos darbinėje veikloje. Tyrimo dalyviai pabrėžia, kad pertvarka, o ypač jos pradžia jiems buvo sunki, nes dėl nežinomybės, įtampos, aiškumo bei darbo priemonių trūkumo buvo labai sunku dirbti:

„<...> pradžioje <...> buvo daugiau nežinomybės, to neaiškumo, daug nerimo buvo...“ [G1]. „<...> buvo labai neramu, kas čia bus, kaip viskas toliau vyks“ [G2]. „Darbo pradžioje buvo labai sunku – viską pradėti nuo nulio reikėjo. <...> Tai turbūt, ta pati įtampa nuolatine<...> Buvo tikrai labai sunku, jaučiau didžiulę atsakomybę, įtampą“ [K2]. „Pradėjus dirbti, ko nežinojau, klausiau kolegų. <...> Pradėjau dirbti, buvo tokio neaiškumo daug <...>“ [V2].

Tyrimo dalyvavęs atvejo vadybininkas akcentuoja darbo pradžioje išgyvenamas neigiamas emocijas ir sumaištį, kai aiškumo ir patirties trūksta, o veikti reikia greitai:

„Buvo viskas neaišku – nei kaip dirbti, nei su kuo <...> Jaučiausi pasimetusi, nes buvo daug nežinomybės, kaip, kas, kodėl, už ką. <...> kartais kojas pakirsdavo iš baimės, kai atsiduri tokioje situacijoje, kai veikti reikia greitai, o neturi supratimo, kaip“ [V1].

Kitas atvejo vadybininkas pastebi, kad jo savijauta buvo tokia bloga, kad dėl pernelyg stiprių išgyvenamų neigiamų emocijų bei aiškumo trūkumo planavo keisti darbą:

„<...> darbo pradžioje jaučiau itin daug chaoso, neapibrėžtumo. Rimtai planavau mesti šį darbą“ [V3].

Kaip pažymi A. Kiaunytė (2008), pokyčiai jau tapo šiuolaikinės organizacinės sistemos norma. Socialiniams darbuotojams įvairių pokyčių profesinėje veikloje patyrimas tampa rimtu išbandymu, reikalaujančiu keisti mąstymą, įgyti naujų profesinių gebėjimų bei išlaikyti emocinę pusiausvyrą. Pertvarkos procesams besitęsiant, pradžioje buvusius neigiamus emocinius išgyvenimus pamažu keičia šiek tiek pozityvesnės emocijos, pradeda aiškėti vykstantys procesai, darbo uždaviniai, funkcijos ir pertvarkos siekiai tampa labiau suprantami tai išgyvenantiems socialiniams darbuotojams.

Pamažu viskas ima aiškėti, bet nežinomybės dar išlieka. Tyrimo dalyvavę socialinių paslaugų centrų socialiniai darbuotojai pažymi, kad vykdant savo profesinę veiklą ir įgyjant vis daugiau patirties, pertvarkos, o tuo pat metu ir darbo, procesai tampa vis aiškesni. Dirbti pamažu tampa lengviau, tad galima manyti, kad ir darbuotojų savijauta tampa stabiliai geresnė:

„<...> per tuos metus tikrai daug ko išmokau <...> jaučiuosi daug tvirčiau“ [G3]. „Susiduriant su naujomis situacijomis, viskas tampa aiškiau. <...> Dabar jau kai kas kartojasi, na ir šiaip, pamažu viskas tampa aiškiau“ [K1]. „Su laiku darosi aiškiau, kaip ir kas turėtų vykti. Mažiau gal nežinomybės,

sąmyšio“ [K3]. „Kuo toliau, tuo aiškesnis susidaro vaizdas. <...> dabar jau geriau. Tikriausiai kai įgyji patirties, nebe taip viskas baisu“ [V2].

Tiesiogiai su klientais savo profesinėje veikloje dirbantys socialiniai darbuotojai pertvarkos proceso metu patiria nemažai iššūkių. Tarnybos atestuotas asmuo pabrėžia šiuo metu pasitaikančias neaiškias situacijas, tačiau tuo pat metu pažymi, jog lengviau, kai galima sulaukti pagalbos darbe:

„<...> ir dabar neaiškumų (yra – tyrėjos past.) <...> lengviau tuo, kad yra su kuom pasitarti“ [G1].

Kitas Tarnybos atestuotas asmuo, dalyvavęs tyrime, atkreipia dėmesį ne tik į patiriamas įvairias emocijas, bet ir į jas sukeliančius veiksniai:

„<...> dažnos permainos, nurodymai veikia neigiamai, vis laikas nuo laiko įneša vėl sumaištis, neaišku tada ir vėl, kaip dirbti“ [G2].

Nuo 2018 m. liepos 1 d. atsiradusi atvejo vadybininko veikla reglamentuojama 2018 m. kovo 29 d. įsakymu Nr. A1-141 Socialinės apsaugos ir darbo ministro patvirtintu Atvejo vadybos tvarkos aprašu (2018). Atvejo vadybininkai pertvarkos metu savo profesinėje veikloje susiduria su nemenkais iššūkiais dėl savo pakankamai naujos ir vis dar neretai sunkiai pripažįstamos veiklos. Iš čia kyla įtampa, nežinomybė, o kartais netgi klausimas, kaip tai išverti:

„<...> paaiškėjo, kokias paslaugas, pareigas teikia skirtingi specialistai. <...> Dabar kartais pati pagalvoju – kaip aš tai atlaikiau?..“ [V1].

Atvejo vadybininko veikla siekiama teikti pagalbą šeimai, ieškoti problemos sprendimo būdų ten bei galimybių vaikui saugiai gyventi savo biologinėje šeimoje, užtikrinant jo interesus. Savo profesinėje veikloje vaiko globos sistemos pertvarką išgyvenantys darbuotojai susiduria su kasdieniais iššūkiais, ieškodami problemų sprendimo būdų. Atvejo vadybininkas, pastebi, kad sunku dirbti, kai teisės aktai, kuriais tenka vadovautis darbinėje veikloje, tiksliai neapibrėžia jo veiklos ar funkcijų ribų:

„Nėra rekomendacijų <...> nėra vieningos sistemos, kartais nelabai žinai, kaip dirbti, ir niekas negali atsakyti. Atvejo vadybos aprašas atsako ne į visus klausimus, yra situacijų, kai nežinai kaip elgtis“ [V3].

Įtampą keliančios situacijos pertvarkos procese. Nuo 2018 m. liepos 1 d. įsigaliojus LR civilinio kodekso 3.252 str. 2 d. pataisai, viena iš vaiko globos (rūpybos) formų numatoma vaiko globa globos centre. Iš tėvų paėmus vaiką ir jį laikinai apgyvendinus budinčio globotojo šeimoje, vaiko atstovu pagal įstatymą tampa globos centras – socialinių paslaugų įstaiga. Pasak A. Kiaunytės ir kt. (2019), šiais pokyčiais akcentuojami nestacionarios vaiko globos prioritetai – vaiko globa (rūpyba) šeimoje ir priežiūra budinčio globotojo šeimoje, suteikiant galimybę jam tinkamai augti bei vystytis.

Neįvykdomi reikalavimai kelia įtampą. Globos centrų darbuotojai teikia paslaugas su globos centrais sutartis sudariusiems budintiems globotojams. Globos centro veiklos ir vaiko budinčio globotojo vykdomos priežiūros organizavimo ir kokybės priežiūros tvarkos apraše (2019) nurodoma,

kad budintis globotojas savo gyvenamojoje vietoje bei natūralioje šeimos aplinkoje laikinai (iki 12 mėnesių) prižiūri giminystės ryšiais nesusijusį vaiką. Tačiau visoje šalyje budinčių globotojų, kaip ir globėjų (rūpintojų) trūksta, tad neretai globos centrų specialistams didžiausią įtampą bei nerimą kelia situacijos, kai iš tėvų paėmus vaiką, nerandama, kur saugiai laikinai apgyvendinti. Tyrime dalyvavęs Tarnybos atestuotas asmuo išreiškia susirūpinimą dėl neįvykdomų reikalavimų:

„<...> kur dėti vaikus, kai jiems kyla grėsmė biologinėje šeimoje? Į instituciją jų apgyvendinti negalima nuo š. m. sausio 1 d. (2020-01-01 – tyrėjos past.), o budinčių globotojų nėra, kurie galėtų pasirūpinti jais savo šeimoje. <...> taip ir jaučiuosi, aiškumų daugiau, tačiau (reikalavimų – tyrėjos past.) įvykdyti neįmanoma“ [G2].

Kitas tyrime dalyvavęs Tarnybos atestuotas asmuo patiria įtampą bei neaiškumo jausmą dėl pastaruoju metu Nacionalinės GIMK specialistų asociacijos teikiamų pasiūlymų Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai bei Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai atskirti GIMK specialistus (Tarnybos atestuotus asmenis) nuo savivaldybių pavaldumo, kaip tai nuo 2018 m. liepos 1 d. buvo padaryta su teritoriniais Vaiko teisių apsaugos skyriais:

„<...> nežinia, kaip dirbs GIMK specialistai (Tarnybos atestuoti asmenys – tyrėjos past.) artimiausiu metu, kam jie bus pavaldūs, kokios konkrečiai bus jų funkcijos <...> tai kelia tam tikrą neaiškumą bei įtampą“ [G3].

Įtampą kelia darbuotojų kaita. Kolektyvo darbuotojus, darbinėje aplinkoje praleidžiančius didesnę laiko dalį, sieja komandinis darbas, bendri profesiniai interesai ir tikslo siekimas. Globos centro darbuotojai kaip papildomą stresorių įvardija kolegų kaitą pertvarkos proceso metu:

„<...> iki mano atėjimo į šį darbą ir jau man dirbant ne kartą keitėsi darbuotojai, o tai irgi kelia sunkumų ir iššūkių“ [G3]. „<...> suformuoti kolektyvą, išgyventi nuolatinę jo kaitą – vėl ir vėl apmokyti naujus žmones... Jau rodos, pradeda dirbti naujas specialistas, bet ir vėl jis dėl vienu ar kitu priežastimi išeina iš darbo...“ [K2].

Padeda bendradarbiavimas ir konsultacijos. Pastaraisiais metais vykstantys spartūs pokyčiai šalyje tiek galiojančių teisės aktų, tiek politinių ir struktūrinių sprendimų vaiko teisių apsaugos srityje daro įtaką ir kitoms sistemos dalims. Socialinių paslaugų centruose dirbantys socialiniai darbuotojai yra ir visos vaiko globos sistemos dalis. Vaiko globos sistemoje dirbantis socialinis darbuotojas yra tarsi pagrindinė ašis, kartu su socialinių paslaugų centru ar kitais specialistais teikianti reikalingą pagalbą ir paslaugas šeimoms ir jose augantiems vaikams.

Tyrime dalyvavę Globos centrų darbuotojai atkreipia dėmesį, kad pertvarkos proceso metu jų profesinėje veikloje neretai vis dar kyla įvairių neaiškumų, tačiau viskas yra sprendžiama bendradarbiavimo principu bei konsultuojantis. Visa tai vyksta tiek savame kolektyve, tiek ir tarpinstituciniu lygmeniu:

„<...> juos (neaiškumus – tyrėjos past.) visus įveikiame, konsultuodamiesi su Įvaikinimo tarnyba ir kitais kolegomis“ [G1]. „<...> visos draugiškos kolegės, labai padeda, jei reikia ką pataria, pagelbėja <...>

pakonsultuoja, tai ir pačiai iškart drąsiau“ [K1].

Tyrimė dalyvavęs atvejo vadybininkas džiaugiasi, kad vyksta pozityvus bendradarbiavimas su tos pačios įstaigos Globos centro specialistais:

„Šiuo metu bendradarbiavimas su globos centru yra glaudus, turime galimybę bendradarbiauti ir sulaukti pagalbos vieni iš kitų“ [V1].

Išanalizavus tyrimo dalyvių išsakytas mintis galima teigti, kad vaiko globos sistemos pertvarką išgyvenantys socialiniai darbuotojai patiria nemažai iššūkių, specialistai apie pertvarką ir jos procesus išsako skirtingas nuomones bei patyrimus. Dalis tyrimo dalyvių pozityviai vertina pertvarkos procesus: atsižvelgiama į vaiko interesus augti šeimoje, daugėja socialines paslaugas tikslinei klientų grupei teikiančių specialistų skaičius, plečiamas paslaugų spektras. Socialiniai darbuotojai pažymi, kad vykdoma pertvarka turi ir trūkumų: vaiko globa šeimoje vis dar per mažai skatinama valstybės mastu, norima pernelyg greito pertvarkos rezultato, nėra vieningos visoje šalyje veikiančios sistemos, rengiantis pertvarkai galimai tinkamai neapskaičiuoti tam reikalingi žmogiškieji bei finansiniai ištekliai ir pan. Pertvarka yra procesas, kurio negalima pernelyg skubinti, o atliekant apgalvotus ir suderintus veiksmus, galimas visus tenkinantis vaiko globos sistemos pertvarkos rezultatas.

Remiantis tyrimo dalyvių pasisakymais galima teigti, kad vaiko globos sistemos pertvarka atnešė daug nerimo, nežinojimo, baimės suklysti, įtampos. Neretai pasitaiko įvairių situacijų, kurios sukelia įtampą, nerimo jausmą, dėl to blogėja socialinių darbuotojų savijauta. Įgyvendinant pertvarką, tyrimo dalyviai įgyja patirties bei daug ko išmoksta, aiškėja veiklos kryptys ir turinys, o susiduriant su naujomis situacijomis, jos jau nekelia tiek įtampos. Nors pertvarkos procesai tampa vis labiau suprantami, profesinėje veikloje vis dar išlieka sunkumų – nėra vieningos sistemos, trūksta veiklos vykdymo reglamentavimo, finansavimo ar kompetentingo asmens, galinčio pateikti atsakymus, atsidūrus neaiškioje situacijoje. Pertvarkos procesų metu darbuotojai kartais neatlaiko sunkumų: pernelyg didelių krūvių, nežinomybės, jiems keliamų iššūkių, išeina iš darbo arba pereina į kitas pareigas toje įstaigoje. Tyrimo duomenys leidžia teigti, kad vaiko globos sistemos pertvarką išgyvenantys socialiniai darbuotojai patiria sunkumų dėl pernelyg didelių darbo krūvių.

3.2. Socialinio darbuotojo profesinio palaikymo šaltiniai pertvarkos proceso metu

„Be to gal net nepajėgčiau dirbti, be to palaikymo“. Emocinis palaikymas. Socialiniai darbuotojai, išgyvenantys vaiko globos sistemos pertvarką, turi įvairių lūkesčių, susijusių su profesiniu palaikymu. Anot M. O'Donnell (2014), svarbus veiksnys, kuris daro įtaką teigiamam organizacijos kultūros pobūdžiui – darbuotojui teikiamas profesinis palaikymas darbo vietoje. Palaikymas gali būti

teikiamas įvairiais būdais ir iš įvairių šaltinių.

Palaikymas kaip parama. Pertvarkos pokyčių procese socialiniams darbuotojams, siekiantiems dirbti efektyviai, tenka veikti kūrybiškai ir nebijant laukiančių iššūkių. A. Kiaunytė (2008) pastebi, kad socialiniai darbuotojai, palaikydami susikurtą savęs suvokimo struktūrą, sustoja pokyčio perėjimo procese, jeigu nepasitiki savimi, neturi laiko, gebėjimų organizuoti savo profesinės veiklos.

Savo darbinėje aplinkoje socialiniai darbuotojai patiria reikšmingą sisteminių emocinį palaikymą sunkiose situacijose, gaunamą iš įvairių palaikymo šaltinių: klientų, kolegų, komandos, vadovų, taip pat gaunamas palaikymas iš savivaldybės, ministerijos atstovų. Tyrimo dalyviai išsako tokio palaikymo svarbą mikro, mezo ir makro lygmenimis:

„Palaikymas, manau svarbus kiekvienam žmogui, visuose gyvenimo atvejuose, socialiniam darbuotojui – ne išimtis“ [G2]. „Iš savo Globos centro kolegų <...> jaučiu labai didelį <...> asmeninį palaikymą“ [G3]. „Palaikymas labai svarbus. Pirmiausia savo komandos narių, globėjų, vadovų, savivaldybės ir aišku įvaikinimo tarnybos, ministerijos“ [K2]. „Emocinis palaikymas itin svarbus, kai nežinai sprendimo sudėtingose, netradicinėje situacijoje“ [V3].

Tyrime dalyvavęs globos koordinatorius pažymi, kad sunkesnėse darbinėse situacijose labiausiai padeda būtent kolegialus palaikymas, kai žodinis ir nežodinis palaikymas neleidžia pasiduoti, o gaunamos teigiamos emocijos gerina savijautą ir padeda toliau tęsti savo veiklą:

„<...> sunkiais momentais, jei ne kolegų geri žodžiai ar net patylėjimas, sėdint šalia yra didžiausias palaikymas. <...> Be to gal net nepajėgčiau dirbti, be to palaikymo“ [K3].

Nerimą ir įtampą keliančios situacijos. Pertvarkoje dalyvaujančių socialinių paslaugų įstaigų darbuotojų pasirengimas pokyčiams yra bene svarbiausias šio proceso veiksnys. J. Griciūtė ir kt. (2018) teigia, kad Lietuvoje vykstanti ir daug iššūkių kelianti institucinės globos paslaugų pertvarka susijusi ne tik su šių institucijų restruktūrizavimu, paslaugų bendruomenėje plėtra, žmogiškųjų bei finansinių išteklių persikirstymu, visuomenės informavimu ir įtraukimu, bet ir su darbuotojų pasirengimu pokyčiams. Vienas svarbiausių šio pertvarkos proceso veiksnių yra įstaigų darbuotojų motyvacija, o trūkstant palaikymo ir bendradarbiavimo, dirbti sunku.

Tarnybos atestuotas asmuo nurodo, kad socialinio darbo veikloje susiduria su neigiamu vietinės valdžios atstovų požiūriu, profesinėje veikloje patiria spaudimą ar net mobingą:

„<...> užtenka aukštas pareigas užimančios specialistės iš savivaldybės skambučio, po kurio verkti norisi. <...> jauti nuolatinį spaudimą ir kaltinimus iš savivaldybės dėl to, kad mes nieko nedirbam, nes nėra globėjų“ [G2].

Tam pritaria globos koordinatorius, pabrėždamas patiriamą nuolatinį spaudimą darbe. Anot J. Vveinhardt (2012), mobingas darbuotojų santykiuose nei valstybės, nei organizacijų lygmenyje kol kas nėra suvokiamas kaip nacionalinio masto nelaimė. Tad ir kova su mobingu dažniausiai tampa individualių aukų mūsų dėl išgyvenimo aktu. Globos koordinatorius pažymi, kad jo profesinę veiklą

apsunkina ir savijautą blogina nesutarimai su savivaldybės atstovais:

„<...> nuolatinis valdžios vietinės nurodinėjimas – padarykit tą, sukurkit aną, atsiųskite, turėkite, privalote. <...> Ir taip įtampa, beveik nieks neaišku, kas, kaip, kur <...> iš savivaldybės jaučiamas nuolatinis mobingas“ [K2].

Patiriamą įtampą darbe bei ją keliančias situacijas akcentuoja ir kiti tyrimo dalyviai. Socialiniame darbe, kaip ir kitose profesinėse veiklose, labai svarbus yra bendradarbiavimo ir palaikymo aspektas. Trūkstant emocinio palaikymo ar jaučiant bendradarbiavimo trūkumą vykdyti profesinę veiklą tampa sunku, motyvacija darbui menksta, o savijauta stipriai blogėja:

„<...> nesusikalbėjimas, nesklendus bendravimas ir bendradarbiavimas <...>“ [K3]. „<...> labai sunkiai priima pagalbą. Šeimos nebendradarbiauja, nekeičia savo elgesio <...>“ [V1]. „<...> ko kiti nepadaro – atvejo vadybininkui „numetama“. <...> nepasiekiamas norimas rezultatas – irgi kaltinamas vadybininkas, nors tai yra komandinis darbas“ [V3].

Žmogus jaučia poreikį veikti, kai pajunta fiziologinį ar psichologinį ko nors trūkumą. L. Marcinkevičiūtė ir kt. (2009) pažymi, kad socialinis darbuotojas negali dirbti tarsi prie konvejerio, atlikdamas savo funkcijas darbe. Visapusiškas interesas aplinkai, smalsumas bei klausimas „kodėl?“ vienija mokslininką, menininką ir socialinį darbuotoją. Jeigu socialinis darbuotojas profesinėje veikloje gali save realizuoti, jis jaučia vidinę ir išorinę paskatą, sudarančią prielaidas rezultatyvesniam jo darbui. Atvejo vadybininkas išsako savo patirtį apie darbe bendradarbiavimo trūkumą, o tai kelia papildomą nerimą bei įtampą jo profesinėje veikloje:

„<...> pasigendu atsakomybės už pagalbą šeimai pasidalinimo tarp specialistų, ypač iš vaiko teisių specialistų“ [V2].

Reikalingas valdžios atstovų palaikymas. Socialinis darbuotojas vaiko globos pertvarkos procese dažniau ar rečiau susiduria su žinių, įgūdžių, palaikymo ar paramos poreikiu, tačiau to gaunama ne iš visų galimų šaltinių. Kaip pažymi V. Kavaliauskienė (2011), vykdant profesinę veiklą, kontaktas su kitais žmonėmis yra vienas iš labiausiai pastebimų pasitenkinimo darbu šaltinių.

Globos centrų darbuotojai atkreipia dėmesį į vykdomą teikiamų paslaugų plėtrą būsimiems ir esamiems budintiems globotojams, globėjams (rūpintojams). Teikiant socialines paslaugas tikslinėms grupėms, būtinas bendravimas tarp specialistų, tarpinstitucinis bendradarbiavimas. Tyrimo dalyviai pabrėžia apsunkintą bendravimą su kai kuriais savivaldybės atstovais kaip emocinį sunkumą:

„<...> palaikymo ir pagalbos labiausiai trūksta iš savivaldybės darbuotojų“ [G1]. „<...> mūsų savivaldybėje, požiūriai į tuos pačius dalykus tarp įvaikinimo tarnybos, globos centro ir savivaldybės yra labai skirtingi“ [K2].

Tarnybos atestuotas asmuo akcentuoja, jog emociškai sunku bendrauti, kreiptis į kai kuriuos savivaldybės atstovus profesiniais klausimais, kai nuolat jaučiamas priešiškas, palaikymo stoka. Taip pat akcentuoja, kad tai kelia papildomą įtampą ir be to iššūkių kupiname jos darbe:

„Aš ir mano kolegos nesulaukia pagalbos ar patarimo iš socialinės paramos skyriaus vedėjos, kaip ji pati yra pasakiusi – jos darbas spausti globos centrą <...> šiuo pertvarkos laikotarpiu to palaikymo <...> labai trūksta“ [G2].

Tyrimo dalyviai pabrėžia bendradarbiavimo trūkumą bei palaikymo su Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos teritorinių skyrių specialistais stoką. Atvejo vadybininkai išreiškia susirūpinimą dėl glaudesnio bendradarbiavimo ir tarpusavio emocinio palaikymo trūkumo:

„Tikiuosi daugiau pagalbos iš VVTAIT skyriaus“ [V1]. „Labiausiai (trūksta palaikymo iš – tyrėjos past.) socialinės paramos skyriaus“ [V2].

Tyrimo dalyvavęs atvejo vadybininkas pabrėžia, kad socialiniame darbe emocinio palaikymo trūkumas ar jo nebuvimas neigiamai veikia savijautą, kyla tarsi nusivylimo jausmas ir neaiškumas:

„Trūksta (palaikymo iš – tyrėjos past.) iš „išorės“ – vadovybės <...> kitų instancijų. <...> Kodėl trūksta – nežinau.“ [V3].

Ivertinimas. Socialinio darbo profesija įvairialypė, nuolat besikeičianti, socialiniam darbuotojui būtina veikti profesionaliai ir tuo pat metu būti empatiškam, atliepiančiam. Pasak I. Dirgėlienės ir kt. (2009), socialinio darbuotojo veikla yra kompleksinė ir sudėtinga, o rezultatas sunkiai prognozuojamas, todėl profesinė veikla turėtų būti suprantamas ne kaip trumpalaikė vienkartinė reakcija ar reaktyviai. Išskylant būtinybei nuolat taikytis prie besikeičiančių aplinkos sąlygų, išryškėja socialinio darbo, kaip profesijos, paradoksai. Viena vertus, socialiniai darbuotojai turi būti universalūs, dalyvauti pokyčiuose ar netgi juos inicijuoti, kita vertus, gebėti atlikti labai savitą darbą bei atsakyti už stabilumo išsaugojimą. Tam pritaria V. Kavaliauskienė (2005), kurios teigimu, socialiniai darbuotojai prisideda, palengvinant kaitą, stiprina, atkuria ar skatina geresnius žmonių bei juos supančios aplinkos santykius.

Galimybė pasitarti ir suprasti, kad tave išgirdo. Socialinio darbuotojo profesinė aplinka turi įtakos jo veiklai. Socialinių darbuotojų elgseną skatina įvairios (vidinės ir išorinės) tarpusavyje susijusios jėgos. Pasak D. G. Myers (2008); cit. pagal V. Kavaliauskienę ir kt. (2017), per tam tikrą laiką įgyjant žinių, įgūdžių, įpročių bei patirties, formuojamos socialinio darbuotojo nuostatos – jausmai, kurie pagrįsti įsitikinimais, yra reikšmingi profesinei veiklai.

Tyrimo dalyviai įvertinimo palaikymo formą įvardija kaip galimybę pasitarti ir pajauti, jog pasakyta darbuotojo nuomonė kolektyve yra girdima ir laikoma svarbia:

„Kai turi su kuo pasitarti, padiskutuoti rūpimais klausimais, jauti, kad tave išgirdo, supranti, kad tavo nuomonė taip pat yra labai svarbi“ [G1]. „<...> jei nepavyksta išspręsti, klausimą gvildenu bendruose tarpinstituciniuose susirinkimuose“ [V2].

Gaunamas palaikymas iš kolegų. Socialinio darbuotojo veikla neatsiejama nuo praktinės veiklos, kurioje jis veikia. A. Kiaunytė ir kt. (2019) pažymi, kad socialinio darbuotojo praktika

siejama su „bandymų ir klaidų“ metodu, todėl siekiant tinkamai įgyvendinti įstatymo nuostatas bei išvengti skaudžių klaidų tiek šeimos, tiek vaiko atžvilgiu, specialistams reikalingos rekomendacijos, detalizuojančios, kas ir kaip turėtų elgtis.

Socialinių paslaugų centrų socialiniai darbuotojai pažymi, kad išgyvenant vaiko globos sistemos pertvarką, daugiausia įvertinimo tikisi ir jo sulaukia iš savo kolegų – šie žmonės geriausiai supranta, ką išgyvena šalia dirbantis kolega, geba teikti tinkamą ir laukiamą palaikymą:

„<...>, man labiausiai gali padėti tik kolegos. Tai tie žmonės, kurie tikrai supranta, ką reikia dirbti šį darbą“ [G1]. „<...> smagu, kai pastebi tavo pastangas, padėkoja už pagalbą“ [G2]. „Padeda daugiau patirties turinčių kolegų palaikymas“ [G3]. „Tai teikia pasitenkinimą savo atliekamam darbu, teigiamo mikroklimato palaikymas savo kolektyve, kyla noras dirbti dar daugiau ir geriau“ [K2].

Informacinis palaikymas. Bendradarbiavimas kaip palaikymo galimybė specialistams. Susiduriant su pokyčiais, patiriamos sudėtingos situacijos, lemiančios individo vaidmens raišką makro, mezo ir mikro lygmenyse socialinėje sistemoje. P. Berger ir kt. (1999) pateikia socialinės tikrovės konstravimo požiūrį, kuris išryškina socialinio darbo praktikos prieštarą, sukelia įtampą bei reikalauja nuolatinio profesionalų bendradarbiavimo, plėtojant sudėtingus profesinius santykius. Ši įtampa atsiranda dėl socialinių darbuotojų subjektyviai konstruojamos savo profesinės kompetencijos bei socialinio darbo sampratos, o pastarąjį kaip profesinę veiklą objektyviai lemia besikeičiantis kontekstas. Pasak V. Vaicekauskienės (2009), sistemų teorijos požiūriu komunikacija yra pagrindinė socialinių sistemų raidos galimybė. Vaiko globos sistemos pertvarkos metu bendradarbiavimas – vienas iš sėkmingų pertvarkos įgyvendinimo garantų, nes glaudus specialistų bendradarbiavimas reiškia sėkmingą pokyčių įgyvendinimą įstaigos, savivaldybės, galiausiai – šalies mastu.

Tyrimo dalyvių pastebėjimu, bendradarbiavimas jų įstaigoje ir tarp kitų institucijų, informacijos perdavimas tarp skirtingų įstaigų ir jose dirbančių specialistų ne visada vyksta sklandžiai:

„Nėra komandinio darbo, bendradarbiavimo (su savivaldybe – tyrėjos past.)“ [G1]. „<...> labai padėtu supratingas valdžios (savivaldybės – tyrėjos past.) požiūris, sėkmingas bendradarbiavimas ir nežiūrėjimas iš aukšto“ [G2]. „Trūksta glaudaus bendradarbiavimo tarp įvairių įstaigų: ugdymo įstaigų, policijos, gydymo įstaigų ir kt. <...> į posėdžius nepavyksta prisikviesti <...>“ [V2]. „Kiekvienas dirba savo darbą, ir nenori gilintis į svetimą, nors ir bendram labui. Medikai nenori bendradarbiauti – tai yra nedalyvauja posėdžiuose, nors apraše tokia būtinybė įrašyta“ [V3].

Tyrimo dalyvavęs Tarnybos atestuotas asmuo akcentuoja gaunamą savalaikį ir pakankamą informacinį palaikymą iš vieno galimo jį teikiančio šaltinio šalies mastu:

„Įvaikinimo tarnybos (Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos – tyrėjos past.) atstovai teikia daug reikalingos informacijos <...>“ [G3].

Globos koordinatorius pabrėžia gaunamą kitų įstaigų specialistų informacinį jam teikiamą palaikymą:

„Pagalbos gaunu iš <...> kitų įstaigų specialistų <...> informavimo, konsultavimo, informacijos

sklaidos, metodinės medžiagos“ [K3].

Nežinomybės baimė. Pertvarkos metu socialiniai darbuotojai neišvengiamai patiria įvairius išgyvenimus ir reakcijas į sisteminius pokyčius. Pasak A. Kiaunytės (2008), patiriant pokyčius socialinio darbuotojo profesinėje veikloje, svarbu įgyti naujų profesinių gebėjimų, keičiant mąstymą. Vykstant pokyčiams socialinio darbuotojo reakcija į juos gali kisti nuo nežinomybės baimės, streso bei įtampos iki tikėjimo teigiamu pokyčių rezultatu ir jų priėmimo.

Kai kurie tyrimo dalyviai pažymi išgyvenantys informacijos trūkumą pertvarkos metu, kai neaišku, kaip tinkamai pasielgti ar priimti tinkamiausią sprendimą konkrečioje situacijoje:

„<...> šiame pertvarkos procese, tai didžiausia įtampa tada, kai nežinai, kaip elgtis, kai... atrodo, nėra problemos sprendimo būdo <...>“ [G2]. „Daugiausiai įtampos kelia nežinojimas“ [K1]. „Nežinomybė <...> informacijos stoka“ [K3].

Pernelyg dideli darbo bei dokumentų tvarkymo krūviai. Išgyvenant vaiko globos sistemos pertvarką, socialiniai darbuotojai dažnai susiduria su palaikymo, žinojimo, ir informacijos poreikiu. Vaiko globos sistemos pertvarkos procesas apima ne tik socialinių paslaugų srities institucijas, yra aprėpiamos ir kitos institucijos, esančios vaiko ir šeimos aplinkoje: sveikatos, švietimo, teisingumo ir kt. Pasak A. Kiaunytės ir kt. (2011), socialinis darbas apibūdinamas kaip nebaigtinis, vykstantis intensyviai kintančios aplinkos sąlygomis sąveikos procesas.

Tarnybos atestuotas asmuo pažymi, kad jo profesinėje veikloje įtampą kelia perteklinis dokumentų siuntimas kitoms įstaigoms, kai aiškiai žinomas ar nujaučiamas galutinis rezultatas. Vis tik tai daryti socialiniai darbuotojai yra verčiami:

„Graudu, kai siunčiam raštus, vien tam, kad turim tai daryti, nors visiems aišku, kad jokių rezultatų ir jokių atsakymų negausim <...> siunti raštą vien tam, kad turi tai daryti, tai nematau perspektyvų“ [G2].

Kitas Tarnybos atestuotas asmuo pastebi, kad pertvarkos metu dideli darbo krūviai su dokumentų ruošimu, tvarkų kūrimu tenka globos centrų vadovams:

„Labai dideli krūviai globos centrų vadovams parengti įvairius teisės aktus laiko atžvilgiu“ [G3].

Globos koordinatorius, dalyvavęs tyrime, išsako darbe kylančias problemas dėl neatitinkančio normų darbo krūvio, pervargimo bei šiuo metu Lietuvoje susiklosčiusios įtemptos padėties dėl šalyje paskelbto karantino. Visa tai atsiliepia socialinio darbuotojo savijautai, o ilgalaikis stresas ir nuovargis gali pereiti į „perdegimo“ sindromo grėsmę:

„Darbuotojai pavargę nuo pareigų dubliavimo, darbo, viršijančio normalų darbo krūvį. <...> Dirbame tik dviese, o atvejų 130, tai net nepajuntu kaip darbo diena baigiasi. <...> Ypač šiuo sunkiu šaliai laikotarpiu. Šiuo metu apie darbą iš namų nėra net mažiausios prašvaistės <...>“ [K2].

Atvejo vadybininkas mini, kad didžiuliai darbo krūviai buvo jo darbo pradžioje:

„<...> iš pradžių dirbome tik trise, darbo krūviai buvo milžiniški“ [V1].

Kitas atvejo vadybininkas nurodo, kad šie dideli darbo krūviai, neatitinkantys teisės aktų reglamentavimo, išlieka ir šiuo metu. Specialisto manymu, darbe daug nereikalingos perteklinės veiklos, kuria apkraunami darbuotojai:

„Apraše nurodyta, kad atvejo vadybininkas turi dirbti su 25-30 šeimų, realiai dirbame su 37. <...> Pernelyg daug popierizmo – visiškai nereikalingo ir betikslio. <...> Tai ir laiko sąnaudos, ir apkraunamas bereikalingi darbu atvejo vadybininkas <...>“ [V3].

Instrumentinis palaikymas. Vaiko globos sistemos pertvarka įnešė daug pokyčių kiekvienoje su ja susijusioje organizacijoje. Pasak A. Kiaunytės (2008), pokytis gali teikti organizacijai dvigubą perspektyvą: suteikti naujas galimybes arba vesti į riziką, padarant žalą organizacijai. Pokyčių dėka galima ne tik sukurti naujus elementus, bet taip pat išardyti, sugriauti sistemą.

Lėšų trūkumas. Socialinį darbuotoją pertvarkos metu supa įvairios sistemos, su kuriomis savo veikloje jis nuolat susiduria. Sprendžiant įvairias situacijas, tenka bendrauti ir bendradarbiauti su kitomis sistemomis. Neretai tai kelia iššūkių, ypač susidūrus su problemomis ir sunkumais, kai socialiniam darbuotojui reikia pagalbos ir paramos, tame tarpe ir finansinės.

Tarnybos atestuoti asmenys išskiria trūkstamo finansavimo būdinčio globotojo veiklos vykdymui svarbą bei vietos valdžios požiūrį į tos veiklos finansavimą:

„<...> savivaldybės nuomone, mūsų savivaldybėje yra mažai globojamų vaikų, tad ir būdinių globotojų gali neprireikti, jų nuomone, ir apmokėjimo sąlygų keisti nereikia <...>“ [G1]. „<...> savivalda ne iki galo supranta pertvarkos svarbą ir neskiria tam pakankamai lėšų“ [G3].

Atvejo vadybininkas pabrėžia, kad jo veiklos vykdymui, lankymuisi šeimose reikalinga transporto priemonė, kurios įstaiga šiems darbuotojams neskiria:

„Labiausiai trūksta materialinės bazės – transporto“ [V2].

Kitas atvejo vadybininkas akcentuoja materialinį paskatinimą kaip palaikymą žmonėms, galvojantiems apie vaiko globą šeimoje:

„Globėjų padaugėtų, jei būtų didesnis materialinis paskatinimas“ [V3].

Trūksta paslaugų. Pereinant nuo institucinės globos prie šeimoje ir bendruomenėje teikiamų paslaugų likusiems be tėvų globos vaikams, nuo 2018 m. plečiama paslaugų infrastruktūra šalyje, didinamas paslaugų prieinamumas būsimiems ir esamiems paslaugų gavėjams. Nors Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (www.socmin.lt) koordinuodama institucinės globos pertvarkos įgyvendinimą, deda pastangas sukurti tam reikalingas sąlygas, šalies regionuose pasigendama paslaugų prieinamumo.

Atvejo vadybininkai pabrėžia psichologo paslaugų trūkumą, kai šeimai ar vaikui jos paskiriamos, yra reikalingos, tačiau neretai paslaugų gavėjams šios paslaugos nepasiekiamos:

„<...> yra didelis poreikis psichologų tiek vaikams, tiek suaugusiems. <...> specialistai (psichologai) nepajėgūs suteikti visiems norintiems paslaugas, ypač iš rajono atvykstantiems“ [V2]. „<...> ypač trūksta paslaugų seniūnijose (arba jų visai nėra). Pvz., paskiri psichologo konsultacijas – o jo seniūnijoje nėra, į miestą nuvažiuoti galimybės irgi nėra, tai taip ir lieka šeima be paslaugos“ [V3].

Tinkamos mikro aplinkos sudarymas. Kokybiškam darbui atlikti be visų kitų, mikro sistemos lygmenyje būtina tinkama darbo aplinka. Anot S. Stašienės ir kt. (2003), socialiniam darbuotojui išorinė jį supanti aplinka daro didelę įtaką. Nuo to, kaip darbuotojui sukuriama fizinė (pvz., švara, temperatūra, apšvietimas), psichologinė (pvz., saugumas, galimybė susikaupti dirbant) bei socialinė (pvz., darbo organizavimas ir jo pasidalijimas) darbo aplinkos sąlygos, priklauso socialinio darbuotojo savijauta ir jaučiamas jam teikiamas palaikymas.

Atvejo vadybininkas pastebi, kad pradėjus dirbti, darbo aplinka buvo nepalanki – mažai vietos, neužtikrinamas konfidencialumas, tarpusavio nesutarimai su kolegomis dėl higienos:

„<...> darbo vieta buvo – gal 5 kv. m. kabinete dirbome trise. Vasara, karšta, atidarai langą, kolegė skundžiasi, kad jai kenkia skersvėjis“ [V].

Kitas tyrime dalyvavęs atvejo vadybininkas akcentuoja dabar turimas darbo sąlygas ir aplinką, kuri kardinaliai skiriasi nuo prieš tai paminėtų:

„Man patinka, kad galiu dirbti atskirame kabinete, turiu visas darbui reikalingas priemones“ [V2].

Pasak A. Kiaunytės ir kt. (2019), socialinio darbo praktikai vaiko globos sistemos pertvarkos procese privalo nuolat rasti profesionalius veikimo būdus. Sunkumai, kurie atsiranda socialinių darbuotojų mąstyme, veikloje, bendravime bei dėl to kylanti vidinė įtampa skatina savirefleksiją, vidinių kylančių klausimų sprendimo būdų paieškos.

„<...> svarbiausia, kad vadovas suprastų ir palaikytų savo darbuotojus“. *Emocinis palaikymas.* Socialinis darbas šiuolaikinėje visuomenėje vyksta veikiant vienoms sistemoms kitas. Pasak M. Fullano (1998), veikiant sudėtingoje visuomenėje, privalu išmokti tobulinti savo gebėjimus bei įveikti sunkumus, nepaisant sistemos. Sėkmingai veikiančios sistemos pasižymi bendrais bruožais: dėmesiu, įvairove, diskusijų bendruomenėmis bei vadovavimo galimybėmis.

Gaunamas emocinis palaikymas iš tiesioginio vadovo. Vadovas yra vienas socialinių darbuotojų palaikymo šaltinių organizacijoje. N. P. Večkienė ir kt. (2010) pažymi, kad susidūrusi su pokyčiais bei sprendžiant įvairias situacijas organizaciniu lygmeniu, organizacija neišvengiamai patiria sunkumų, lemiančių individo vaidmens raišką socialinėje sistemoje. Tęsiant prieš tai išsakytas mintis, A. Kiaunytė ir kt. (2010) pabrėžia, kad pokyčiai ir profesiniai konfliktai gali tapti teigiamų emocijų reakcijų šaltiniu bei organizacijos vystymosi motyvu. Tačiau tam, kad įveikti patiriamus sunkumus ir iššūkius pokyčių procese, organizacijos darbuotojams svarbu gauti vadovo palaikymą. Socialinis

darbuotojas, išgyvenantis vaiko globos sistemos pertvarką, atlikdamas savo vaidmenį organizacijoje, neišvengiamai turi emocinio palaikymo lūkesčių organizacijos vadovo atžvilgiu.

Tyrimo dalyviai pažymi, kad tikisi įstaigos ar tiesioginio vadovo palaikymo, kuris profesinėje veikloje jiems yra svarbus. Laiku ir tinkamai suteiktas vadovo palaikymas darbuotojams leidžia aptarti kylančias problemas, tikėtis, kad visi sunkumai gali būti išspręsti, sustiprina juos:

„Dažniausiai sulaukiu palaikymo iš įstaigos vadovo <...> Apie problemas susijusias su darbu diskutuoju tik su vadovu <...>“ [G1]. „<...> daug padeda vadovė (padalinio – tyrėjos past.), visada žinau, kad galiu ja pasikliauti, jaučiu stiprų palaikymą iš jos <...> (svarbu – tyrėjos past.) turėti į ką atsiremti“ [G2]. „Visi sunkumai yra išsprendžiami, kai <...> (gaunamas – tyrėjos past.) vadovo palaikymas <...>“ [K1]. „Pagalbos gaunu iš tiesioginio vadovo <...>“ [K3].

Laukiamas palaikymas iš vadovo. Atvejo vadybininkai savo profesinėje veikloje vadovaujasi 2018 m. kovo 29 d. įsakymu Nr. A1-141 Socialinės apsaugos ir darbo ministro patvirtintu Atvejo vadybos tvarkos aprašu (2018), koordinuojant teikiamas paslaugas, pagalbą šeimai bei joje gyvenantiems vaikams, organizuojant atvejo vadybos posėdžius ir kt. Įgyvendinant vaiko globos pertvarką, įstatymų pakeitimai yra svarbūs ir reikšmingi, reglamentuojant vaiko globą ir vaiko teisių apsaugą, proceso metu besikeičiant teisiniams dokumentams, atvejo vadybininkų veiklą, apunkina kylantys funkcijų vykdymo ir kiti teisiniuose dokumentuose nenumatyti klausimai.

Atvejo vadybininkas nurodo, kad jo darbe svarbu problemas spręsti bendrai, ypač, kai būtina priimti atitinkamus sprendimus. Jis išreiškia emocinio palaikymo lūkestį iš vadovo bei pažymi šio palaikymo šaltinio darbuotojams svarbą:

„<...> svarbiausia, kad vadovas suprastų ir palaikytų savo darbuotojus“ [V1].

Kitas atvejo vadybininkas pritaria prieš tai pasisakiusio kolegės išsakytomis mintims, tačiau tikina, kad vadovas dažniausiai tik formaliai domisi problemomis bei galimais jų sprendimais. Tyrimo dalyvis akcentuoja įstaigos vadovų palaikymo trūkumą:

„<...> įstaigos vadovas pasidomi su kokiomis problemomis daugiausia darbe susiduriame ir kas padėtų jas išspręsti. <...> Labiausiai palaikymo trūksta iš įstaigos vadovų <...>“ [V2].

Informacinis palaikymas. Globos koordinatorių funkcija atsirado įgyvendinant vaiko globos sistemos pertvarką nuo 2018 m. sausio 1 d., plečiant šalyje kuriamų Globos centrų paslaugas. Ši globos centro darbuotojo funkcija reglamentuojama Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu patvirtintame Globos centro veiklos ir vaiko budinčio globotojo vykdomos priežiūros organizavimo ir kokybės priežiūros tvarkos aprašu (2018). Šiame teisės akte pažymima, kad globos koordinatorius yra globos centro darbuotojas, koordinuojantis pagalbą budinčiam globotojui, globėjui (rūpintojui), šeimynos dalyviams, įtėviams.

Informacija ir pagalba kaip palaikymo būdas. Globos koordinatoriai išsako savo nuomones bei

patirtis apie gaunamą informacinį palaikymą iš vadovų, kaip pastiprinimo šaltinio:

„Darbe dėl vienokios ar kitokios informacijos nežinojimo, dėl naujos situacijos visada pagalbos, patarimų ir padaršinimo sulaukiu iš vadovės <...> [K1]. „Daug informacijos ir pagalbos gaunu iš tiesioginio vadovo. <...>“ [K3].

Tikimasi vadovo palaikymo ir patarimų. Pertvarkos, pokyčių proceso metu įstaigos vadovas turi taip pat būti kaip asmenybė, kuri veda savo organizaciją, nepaisant visų iššūkių, skatina savo darbuotojus nebijoti iššūkių ir atsakomybės bei nuolat tobulėti. Pasak L. Gvaldaitės ir kt. (2014) toks vadovas augina darbuotojų profesionalumą ir siekia, kad jie kuo geriau dirbtų socialinį darbą. Jis yra labai arti savo darbuotojų, nes supranta, kad būtina su jais puoselėti nuoširdžius santykius.

Darbe didžiąją dalį savo laiko praleidžiantys tyrimo dalyviai iš įstaigos tikisi emocinio palaikymo apraiškų, galimybės prirėkęs kreiptis į vadovą patarimo, jaučiant palaikymą:

„Dėl bet kokių iškilusių sunkumų, informacijos nežinojimo <...> galiu kreiptis į savo <...> darbo, padalinio vadovę“ [K1]. „<...> norėčiau kompetentingos konsultacijos. Pagalbos ir palaikymo iš vadovybės“ [V3].

Tarnybos atestuotas asmuo pažymi, kad nors darbinėje veikloje iš vadovų tikisi ne tik tiesioginio palaikymo ir supratimo, tačiau, kaip pabrėžia tyrimo dalyvis, palaikymo iš vadovo sulaukia ne dažnai:

„<...> iš vadovų – kad išklaustyti <...> palaikytų <...> retai sulaukiu iš vadovo“ [G2].

Instrumentinis palaikymas. Budinčio globotojo veikla atsirado nuo 2018 m. sausio 1 d. Ši veikla apibrėžta Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu patvirtintame Globos centro veiklos ir vaiko budinčio globotojo vykdomos priežiūros organizavimo ir kokybės priežiūros tvarkos apraše (2018), nurodant, kad budintis globotojas gali prižiūrėti vaiką kriziniais atvejais, siekiant suteikti laikiną atokvėpį kitiems budintiems globotojams, globėjams (rūpintojams) ar šeimynos dalyviams arba tol, kol baigsis vaiko laikinoji globa (rūpyba) ir vaikas bus grąžintas į savo biologinę šeimą, nesant tam galimybių – globojamas nuolatinėje globoje (rūpyboje) arba įvaikintas.

Finansiniai sunkumai neigiamai atsiliepia darbui. Tarnybos atestuoti asmenys pastebi, kad viena iš globos centro ir Tarnybos atestuotų asmenų funkcijų yra budinčių globotojų, globėjų (rūpintojų) bei tėvių paieškos organizavimas, kurią jie vykdo įvairiomis priemonėmis: dalyvaudami įvairiuose renginiuose bei kviesdami savo miesto ir rajono gyventojus pagalvoti apie tėvų globos netekusių vaikų globą šeimoje. Tyrimo dalyviai mini, kad veda mokymus, remiantis VVTIIT prie SADM direktoriaus įsakymu patvirtintomis Globėjų (rūpintojų) ir tėvių paieškos, rengimo, atrankos, konsultavimo ir pagalbos jiems paslaugų teikimo rekomendacijomis (2019). Tarnybos atestuoti asmenys išreiškia nusivylimą, kai susidūrus su instrumentinio palaikymo trūkumu, tenka spręsti budinčio globotojo tarpusavio bendradarbiavimo ir paslaugų teikimo sutarties su globos centru

nutraukimo klausimą, trūkstant lėšų įstaigoje jo veiklos finansavimui:

„Galiausiai nėra skiriamas pakankamas finansavimas ir direktorė Globos centro vadovei pareiškia, kad reikia nutraukti sutartį su budinčia globotoja, kuriai mes per mokymus kalbėjome, kad ji mums labai reikalinga, kad tokių žmonių labai trūksta ir kad mes jų laukiame“ [G2]. „<...> neteikia lėšų budinčių globotojų atlyginimams <...> nes... nėra pinigų biudžetui“ [G3].

Vadovo teikiama pagalba. Įgyvendinant vaiko globos sistemos pertvarką, jos metu vykdomi procesai priklauso nuo šalies valdžios, savivaldybių ir pertvarkoje dalyvaujančių įstaigų vadovų sprendimų. Šios institucijos atsakingos už teisės aktų nuostatų vykdymą bei skiriamą finansavimą. Įstaigų vadovai yra tie žmonės, kurių sprendimai lemia jų valdomų institucijų veiklos efektyvumą.

Socialinių paslaugų centrų darbuotojai vykdo bei įgyvendina vaiko globos pertvarkos procesus, remdamiesi įstaigos vadovo nurodymais. Tyrimo dalyviai, socialinių paslaugų centrų darbuotojai, pabrėžia teikiamo instrumentinio vadovo palaikymo svarbą jų darbe:

„<...> finansinio palaikymo – iš įstaigos vadovo (sulaukia – tyrėjos past.)“ [G3]. „Iš įstaigos vadovo <...> Žinoma, dar geriau sulaukti ir materialinio paskatinimo, nes kai atlyginimai mūsų nelepina, tai gauti priedą – taip pat labai smagu, jautiesi įvertintas“ [K2]. „<...> materialinis paskatinimas“ [V3].

„Tokį pastiprinimą pajutau iš kitų kolegų, kad esame ne vieni <...>“. Emocinis palaikymas. Intervizija – tai kolegialus profesinis palaikymas, teikiamas socialinio darbuotojo atliekamos veiklos efektyvinimui bei kompetencijos kėlimui. J. R. Šinkūnienė ir kt. (2010) mini, kad intervizija taikoma kai kuriose užsienio šalyse ir yra vadinama supervizija be supervizoriaus. Intervizijoje visi nariai dalyvauja kaip lygūs, be formalaus lyderio.

Intervizijų metu gaunamas emocinis pastiprinimas. Kaip vienas iš pastiprinimo ir palaikymo šaltinių socialiniame darbe minima intervizijos kaip profesinio konsultavimo galimybė. Tai ypač svarbu socialiniams darbuotojams, pertvarkos proceso metu patiriantiems profesinio palaikymo lūkesčius.

Tarnybos atestuotas asmuo pažymi, kad intervizijos gali būti naudingos, kaip ir bet kuri kita priemonė, padedanti išlieti emocijas ir, tikėtina, gauti reikiamą palaikymą:

„Manau, kad blogiausia, ką mes galim padaryti, tai užsidaryti savyje su problemom ir niekam apie jas nekalbėti, o išsišnekėjus bet kur – intervizijose <...> tai atneš kažkokį rezultatą, gal didesnį, gal mažesnį, bet atneš“ [G2].

Kitas Tarnybos atestuotas asmuo mini, kad teko dalyvauti intervizijose, kur sulaukė reikiamo emocinio palaikymo iš kolegų, tai suteikė stiprybės ir vienybės jausmą:

”Tokį pastiprinimą pajutau iš kitų kolegų, kad esame ne vieni <...>“ [G3].

Daugiausia patirties intervizijų susitikimuose turintis globos koordinatorius akcentuoja intervizijų svarbą ir šio metodo, kaip profesinio palaikymo formos, reikalingumą. Tyrimo dalyvis

pabrėžia, kad intervizių metu visada sulaukia kolegų palaikymo, gauna daug gerų emocijų, o tai suteikia jėgų ir energijos tolimesnei profesinei veiklai:

„<...> taip, teko dalyvauti nekart. Visada smagu susitikti kolegas <...> jauti kolegų palaikymą, norą tau pagelbėti, patarti, tokių gerų emocijų ten gaunu. Kaskart praktiškai grįžtu pasikrovusi, kaip batareika, tolesniam darbui“ [K2].

Jausmas, kad problemų ir sunkumų turi ir kiti. Gerai suorganizavus ir pasirengus intervizijai, joje dalyvaujantys socialiniai darbuotojai gali gauti atsakymus į juos dominančius klausimus, išgirsti kolegų patirtį. Tai padeda greičiau išspręsti problemą, suprasti, kad ir kiti socialiniai darbuotojai patiria įtampą ir stresinių situacijų profesinėje veikloje. L. G. van Weezel (2002), apibūdindama interviziją teigia, kad tai yra tam tikras profesinės pagalbos būdas, kuris gali padėti efektyvinti socialinio darbuotojo atliekamą darbą bei jo kokybę ir didinti profesinę kompetenciją, sistemingai ir išsamiai aptariant praktinius atvejus ar situacijas.

Tyrimo dalyvis – Tarnybos atestuotas asmuo – pastebi, kad intervizių pagalba svarbi, sprendžiant profesines situacijas su kolegų pagalba ir palaikymu rasti atsakymus daug paprasčiau:

„Intervizijos gali padėti, ypač kai diskutuojami svarbūs klausimai <...>“ [G1].

Kitas Tarnybos atestuotas asmuo antrina kolegai, nurodydamas, kad kolegialus palaikymas darbe labai svarbus, padedantis suprasti, kad sunkumų ir įvairių problemų patiria ne jis vienas. Išgirstama, kad sunkumų ir iššūkių socialiniame darbe patiria ir kiti kolegos bei kad didesnėje grupėje, kur daugiau skirtingą patirtį turinčių praktikų, įvairios problemos gali būti sprendžiamos efektyviau:

„Pirmiausia, leido suprasti, kad problemų ir sunkumų darbe turiu ne aš viena, o ir spręsti jas su kitų kolegų pagalba daug paprasčiau“ [G2].

Dar vienas Tarnybos atestuotas asmuo, dalyvavęs tyrime, nurodo intervizių procese dalyvavęs tik kartą. Iki tol jautęs didelę vidinę įtampą ir nerimą dėl pertvarkos proceso ir kylančių sunkumų, išgirdęs kolegų patirtį, tyrimo dalyvis gavo didelį pastiprinimą ir vienybės jausmą:

„Į intervizių susitikimą vieną kartą teko nuvykti į kitą savivaldybę, tai man kaip naujokei, viskas buvo labai įdomu ir naudinga“ [G3].

Informacinis palaikymas. Socialiniame darbe nuolat vyksta pokyčiai, kuriuose dalyvauja profesinę veiklą vykdantys ir juos išgyvenantys socialiniai darbuotojai. Pasak A. Kiaunytės ir kt. (2019), socialinio darbo veikla, įgyvendinant vaiko globos sistemos pertvarką, negalima be socialinio darbuotojo refleksyvaus veikimo dėl nenumatytų ir netikėtų įvykių vaiko, šeimos bei visuomenės gyvenime, nuolatinių kaitos procesų ir besikeičiančių socialinių profesinės veiklos sąlygų, kurioms daro įtaką teisiniai, politiniai, ekonominiai ir kultūriniai veiksniai.

Intervizių grupėse dalyvauti neteko. Dalis tyrimo dalyvių pažymi, kad sunku kalbėti apie

teikiamą intervizių, kaip kolegialaus palaikymo formos ir profesinio konsultavimo metodo naudą, kadangi neturi dalyvavimo jose patirties:

„Neturiu patirties <...> intervizių grupėse neteko dalyvauti“ [K1]. „Intervizijose nedalyvavau“ [K3]. „<...> intervizių?.. Ne, neteko dalyvauti. Dalyvaučiau, jeigu jos tikrai būtų naudingos“ [V1]. „Intervizijose dalyvauti neteko, tai negaliu atsakyti, ką tai duoda“ [V2]. „Kuo gali padėti intervizijos – nežinau, nes jų neturėjau <...>“ [V3].

Intervizijos metu išgirstama kolegų patirtis ir patarimai. Socialinių darbuotojų, veikiančių savo profesiniame lauke išgyvenant vaiko globos sistemos pertvarkos procesą, lūkesčiai profesiniam palaikymui gali būti pateisinti intervizių metu. Kaip pažymi A. Kiaunytė ir kt. (2019), intervizijose galimos profesionalaus veikimo paieškos, jų metu kolegialiuose organizacijos susitikimuose iškelti ir analizuojami profesiniai klausimai bei atvejai.

Tarnybos atestuoti asmenys nurodo, kad intervizių pagalba gali būti itin svarbi, kaip informacinio palaikymo forma. Jie pažymi, kad intervizių metu dalijantis profesine patirtimi tarp kolegų, gaunama vertingų patarimų bei informacijos, kaip veiksmingai spręsti darbo problemas:

„<...> ypač klausantis kolegų patirties, naudojamų problemos sprendimo būdų“ [G1]. „Intervizijose keletą kartų (teko dalyvauti – tyrėjos past.) <...> Neretai kolegų patarimai padeda turimas problemas išspręsti daug paprasčiau, nei galima buvo pagalvoti. <...>“ [G2]. „<...> labai daug patirties iš kitų kolegų išgirdau, to pasidalinimo, kaip kas dirba, su kuo yra susidūrę, kaip sprendė, <...> kad yra tarp mūsų kolegų, kurie turi daug patirties, gali patarti <...> Pasidalinome, kas kokias tvarkas turim susikūrę, siūlėme pasidalinti. Tai va, kiek pamenu. Labai norėčiau jose sudalyvauti, nes jaučiu, kad reikalinga“ [G3].

Tyrimo dalyviams antrino Globos koordinatorius, persakydamas esmines intervizijos eigos procedūras ir akcentuodamas gaunamo informacinio palaikymo svarbą sprendžiant kilusias problemas:

„<...> susirenkame visi socialiniai darbuotojai iš Globos centrų ir dalijamės savo patirtimi. Visi išsako po situaciją, kuri tuo metu jiems opi, to susitikimo, intervizijos metu siūlome įvairius problemos sprendimo variantus, o kam reikia pagalbos, išsako pabaigoje, ar gavo atsakymą problemos sprendimui. Man ne kartą yra tekę išspręsti kilusią problemą ar padėti kolegoms ją išspręsti toje intervizių grupėje“ [K2].

„Deja, neteko dalyvaut, nors ne kartą prašiau to įstaigos vadovo“. Emocinis palaikymas. Kaip profesinių santykių konsultavimo metodas, supervizija gali būti ir jau neretai taikoma įvairiose srityse: streso bei pokyčių darbe, paramos, profesinės patirties ir profesinių santykių. I. Dirgėlienė ir kt. (2009) nurodo, jog patirtinį mokymąsi skatinanti supervizija (individuali, grupės ar komandos), leidžia reflektuoti veikiant ir tuo būdu jos dėka plėtoti profesines kompetencijas. Tam pritaria A. Kiaunytė (2008 (1)), kuri mini, kad supervizija nukreipia į profesinės situacijos analizę, inicijuoja pasikeitimo procesus organizacijoje bei skatina asmens individualią kaitą, pati būdama intervenciniu instrumentu. Pokytis yra iš išorės organizacijos vadovų ar supervizorių palaikomas vidinis darbuotojų persiorientavimo procesas, kurį pastiprina supervizija.

Supervizijos kaip pastiprinimo būdas. Socialiniai darbuotojai savo profesinėje veikloje susiduria su įvairiais iššūkiais, kuriems išspręsti būtina pasitelkti pagalbą. Anot A. Giddenso (2005); cit. pagal A. Kiaunytę ir kt. (2010), socialinis darbuotojas, kuris patiria organizacinius kompleksinius pokyčių, emocinių reakcijų ir konfliktų iššūkius, veikia kompleksinių socialinių problemų sprendimo aplinkybėmis, todėl šiems iššūkiams spręsti plėtojamas socialinio darbuotojo reflektyvumą palaikantis bei skatinantis organizacinis klimatas bei profesionalios pagalbos metodas – supervizija.

Tarnybos atestuotas asmuo pažymi, kad jo darbo srityje tenka spręsti nelengvus klausimus, priimti sprendimus, nuo kurių priklauso paslaugos gavėjų gerovė. Tyrimo dalyvis pastebi, kad situacijos, kai tenka priimti sunkius sprendimus, kyla abejonių, ar viskas tinkamai padaryta, kelia įtampą, todėl būtina ieškoti atsakymų, turėti galimybę pasidalinti problemomis bei būti išklaustyti:

„Manau, kad blogiausia, ką mes galim padaryti, tai užsidaryti savyje su problemom ir niekam apie jas nekalbėti, o išsišnekėjus bet kur – <...> supervizijose <...> tai atneš kažkokį rezultatą, gal didesnį, gal mažesnį, bet atneš“ [G2].

Socialinis darbas, koordinuojant pagalbą budintiems globotojams, globėjams (rūpintojams), įtėviams, bendradarbiaujant su kitais specialistais įstaigoje ar tarp įstaigų, ieškant bendrų sprendimų su savivaldybės atstovais sukelia daug neigiamų emocijų, ilgalaikis stresas išsekina darbuotoją, tarsi degindamas jį iš vidaus. Tokiais atvejais supervizijos globos koordinatoriui suteikia galimybę išlieti susikaupusias emocijas, gauti pastiprinimą ir palaikymą:

„<...> pernai turėjome supervizijų sesiją, atvykdavo nuostabi lektorė iš Vilniaus, vedavo grupines supervizijas <...> mums, specialistams. Tuo metu tai buvo geras toks pastiprinimas, labai buvo gerai „praventiliuoti“ smegenis, išsikalbėti“ [K2].

Informacinis palaikymas. Socialinis darbuotojas, teikdamas socialines paslaugas ir tikslinę pagalbą darbe, atlieka įvairius vaidmenis: jis turi būti ir draugo, ir vertintojo bei tikrintojo vaidmenyje, tuo pat metu teikti pagalbą ir stebėti, kaip ji priimama. N. Večkienė (2010) pastebi, kad atliekant šiuos įvairius vaidmenis, socialinio darbuotojo veikla tampa sudėtinga, didėja „perdegimo“ sindromo pavojus. Taigi supervizijos, kuri įgalina pamatyti realią situaciją ir teikia pagalbą, svarba akivaizdi.

Reikalingas profesinis tobulėjimas. Tarnybos atestuotas asmuo pabrėžia, kad yra linkęs ieškoti pagalbos, kai to reikia. Sunkiausia, kai įstaigos vadovo prašant supervizijų, kaip profesinio palaikymo ir konsultavimo metodo pagalbos, dėl įvairių nurodomų priežasčių jos nėra suteikiamas. Įstaigoje trečius metus dirbantis tyrimo dalyvis iki šiol neturi supervizijų patirties, nors jaučia tam poreikį:

„Supervizijos <...> tikrai padėtų <...> Deja, ne (neteko dalyvauti supervizijose – tyrėjos past.), nors ne kartą prašiau to įstaigos vadovo“ [G2].

Kitas Tarnybos atestuotas asmuo antrina prieš tai pasisakiusiam tyrimo dalyviui ir pasisako taip pat neturintis dalyvavimo supervizijose patirties, nors kiti darbuotojai įstaigoje tai gauna:

„Supervizijų, deja, ne. Gal kada turėsime galimybę“ [G3].

Globos koordinatorius akcentuoja profesinio konsultavimo ir palaikymo šaltinio poreikį socialiniame darbe, taip pat pažymi nuolatinio kompetencijos kėlimo ir profesinio tobulėjimo svarbą. Tyrimo dalyvis nurodo, jog jo veikloje svarbu nuolat atnaujinti savo žinias, tobulinti esamus ir įgyti naujų įgūdžių, tačiau iki šiol jis dalyvauti supervizijose neturėjo galimybių:

„<...> reikalingas profesinis tobulėjimas – įvairūs mokymai, supervizijos <...> Neturiu patirties, <...> supervizijų, <...> grupėse neteko dalyvauti“ [K1].

Supervizijų konsultavimo metodas kaip palaikymo šaltinis. Vaiko globos pertvarkos proceso metu ją išgyvenantiems socialiniams darbuotojams, laiku negaunantiems jiems reikalingo palaikymo, gresia pervargimas, išsekimas, tampa sunku kokybiškai atlikti savo darbą. Pasak A. Kiaunytės ir kt. (2010), socialiniai darbuotojai, kurie pokyčio išgyvenimo metu patiria neigiamus jausmus, turi netinkamų savireguliacijos įgūdžių, nepasitiki savimi, sunkius darbo aplinkos įvykius priima kaip keliančius grėsmę. Supervizijose skatinama ieškoti atsakymų į iškylančius klausimus, proceso metu įsitraukiant į profesinės situacijos analizę, po kurios galimi socialinio darbuotojo veiklos pokyčiai. I. Dirgėlienė ir kt. (2010) pažymi, kad supervizija suteikia galimybę, sujungiant darbą, ugdymą bei asmeninį augimą, dalyvauti patirtinio mokymosi procese.

Tyrimo dalyviai išsakė skirtingas mintis ir patirtis apie dalyvavimą supervizijose.

Tarnybos atestuotas asmuo teigia nejaučiantis „perdegimo“ sindromo grėsmės, todėl, jo manymu, supervizijos, kaip profesinio konsultavimo palaikymo formos jam nereikia, nors tyrimo metu teigė, kad nėra teigiamo savivaldybės atstovų požiūrio į jo veiklą, nesulaukia palaikymo. Vis tik tyrimo dalyvio manymu, šiuo metu nejaučia supervizijų poreikio:

„Supervizijos..., nežinau, nejaučiu, kad man dabar jų reiktų“ [G1].

Globos koordinatoriaus veikla yra labai plati, tačiau neretai savivaldybių atstovai šiems darbuotojams priskiria papildomų funkcijų, teigdami, kad jie neturi pakankamai veiklos. Tyrimo dalyvis išreiškia apmaudą dėl nesusikalbėjimo ir palaikymo trūkumo, turi dalyvavimo supervizijų grupėse patirties, tačiau šiuo metu mano, kad jam galimai padėtų individualios supervizijos:

„Šiuo metu <...> gal ir padėtų... Bet gal šiuo metu jau reiktų individualių“ [K2].

Kitas tyrimo dalyvis – globos koordinatorius – taip pat turi dalyvavimo supervizijų profesinio konsultavimo grupėse patirties, džiaugiasi, kad turėjo galimybę jose dalyvauti, praplėsti akiratį, pakelti savo kompetenciją:

„<...> labai naudingos supervizijos <...> Teko dalyvauti, tikrai suteikė daug žinių, supratimo“ [K3].

Priešingą nuomonę pateikia atvejo vadybininkai, dalyvavę supervizijose, tačiau neturintys labai

teigiamos nuomonės apie jų teikiamą naudą profesinėje veikloje. Jų manymu, yra kitų, geresnių ir labiau jiems padedančių būdų, kaip gauti profesinį palaikymą darbe:

„Labiausiai padeda <...> atviras kalbėjimas, supervizijos. <...> Supervizijos nėra efektyviausia pagalbos priemonė, nes jos vyksta grupinės, o ne individualios. Kadangi kolektyvo atmosfera ne visada yra teigiama, nėra galimybės išsikalbėti, nes gali būti smerkiamas už nežinojimą“ [V1]. „Iš supervizijų aš asmeniškai didelės naudos nejutau“ [V3].

„Labiausiai jėgų neperdegti randu savianalizėje, teisingų knygų skaityme“. Emocinis palaikymas. Socialinis darbuotojas savo profesinėje aplinkoje naudojami įvairių žinių, įgūdžių bei vertybių „bagazu“, tačiau socialinis darbas taip pat reglamentuojamas teisiniais dokumentais. Pasak L. Marcinkevičiūtės ir kt. (2009), nors socialinio darbuotojo veikla organizuojama pagal pareigines instrukcijas bei reglamentuota įstatymais, vis dėlto pačios socialinės srities ir jos vykdomos veiklos neįmanoma griežtai apibrėžti. Tai yra nuolat besivystantis kūrybinis procesas ir jo eigos ne visuomet galima numatyti ar įvertinti. Socialinis darbuotojas dirba atsakingą bei kupiną netikėtumų darbą, todėl specialistas turi savo paties poreikių analizę.

Meilė darbui. Visiems būtina mąstyti apie naujoves bei pokyčius taip, kaip apie bet kuriuos įvykius gyvenime. Anot M. Fullano (1998), gyvenime atsitinka įvairių dalykų, pokyčiai ne visada sėkmingai eina pirmyn, juos ne visada pavyksta suvaldyti, tad vieni palūžta, o kiti sugeba prisitaikyti ir sėkmingai veikti. Svarbu pabrėžti, kad viskas priklauso nuo paties specialisto gebėjimo priimti pokyčius, tad pirmiausia pokyčių reikia imtis savo pačių viduje. Vaiko globos pertvarką išgyvenantiems socialiniams darbuotojams gebėjimas priimti pokyčius, pačiam keistis yra labai svarbus. Tam socialinis darbuotojas turi ne tik ieškoti, kaip gauti palaikymą iš išorinių profesinių palaikymo šaltinių, tačiau nuolat reflektuoti savo veiklą, atrasti vidinių resursų, juos puoselėti bei jausti pasitenkinimą tuo, ką daro.

Tyrimo dalyviai – Tarnybos atestuoti asmenys – pastebi, kad labiausiai jų profesinėje veikloje padeda komunikabilumas, gebėjimas dirbti su žmonėmis bei meilė darbui:

„<...> bendravimas su būsima globėjais ar tėvais mokymų metu ir individualiai – mano mėgstamiausia darbo dalis. Dėl šio darbo principo ir stengiuosi neperdegti, nepamesti sunkiose situacijose“ [G1]. „<...> labai stipriai man pasitarnauja meilė mano darbui“ [G2].

Pasitenkinimas darbu socialinio darbuotojo, išgyvenančio vaiko globos pertvarką darbe suteikia darbuotojui motyvaciją tolimesnei profesinei veiklai ir lūkesčius, kad viską pavyks sutvarkyti savo paties pastangų dėka. Pasak R. Pilkauskaitės Valickienės ir kt. (2007), pasitenkinimas darbu mūsų šalyje siejamas su pasitenkinimu atskirais darbo aspektais. Darbuotojai savo profesinėje veikloje pasitenkinimą darbu labiausiai sieja su atlyginimu, saviraiškos ir karjeros galimybėmis, darbo krūviu, įvairove bei vadovavimu. Tam pritaria ir globos koordinatorius, kuris teigia, kad savo profesinėje

veikloje jis jaučia pasitenkinimą darbu.

„Džiaugiuosi savo darbu <...>“ [K1].

Savęs pastiprinimas. Socialiniame darbe darbuotojams tenka apmąstyti ne tik savo veiklą, tačiau ir santykius su kitais bei savimi ir gebėti priimti pokyčius. Kaip pabrėžia A. Kiaunytė ir kt. (2011), pokyčių patyrimas socialiniams darbuotojams tampa profesionalumo išbandymu, kuris reikalauja išlaikyti emocinę pusiausvyrą, keisti mintis, įgyti naujų profesinių gebėjimų, pakitus socialinėms struktūroms ir vertybėms. Pokyčių priėmimas – tai procesas, susijęs su apmąstymu, išgyvenimais, naujų, kontekstualių sprendimų priėmimu. Šiam procesui ypatingai aktualus socialinio darbuotojo refleksyvumas profesinėje veikloje.

Tyrimo dalyviai akcentuoja įvairius savęs pastiprinimo būdus profesinėje veikloje. Tarnybos atestuotas asmuo savęs pastiprinimui semiasi jėgų iš vidinių savo resursų:

„Kai yra blogiau <...> pasisemiu jėgų ir važiuoju toliau“ [G2].

Globos koordinatorius nurodo, kad jo paties gebėjimai ir emocinis atsparumas padeda rasti jėgų sėkmingai dirbti net ir išgyvenant pokyčius:

„<...> nebijojimas prašyti pagalbos <...> Mokėjimas dirbti komandoje, kritiškas mąstymas, emocijų valdymas <...> pagalbos priėmimas, palaikymas <...>“ [K3].

Įvertinimas. Socialiniame darbe nuolat vyksta įvairūs procesai, kurių metu svarbu „nepamesti“ darbuotojo asmenybės. V. Kavaliauskienė (2008) teigia, kad dėmesys žmogaus asmenybei pakelia žmogų į kitą jo profesijos subjekto lygmenį, išryškina jo savimonės, tobulėjimo, poreikio ugdytis žmoniškumą ir kitas savybes profesinėje veikloje.

Asmeninės savybės. Vaiko globos sistemos pertvarkos procese socialiniam darbuotojui būtina atsigręžti į save, kaip svarbiausią profesinės veiklos veiksnį. Pasak R. Leitner ir kt. (1996); cit. pagal V. Kavaliauskienę (2010), pagrindinis įrankis socialinio darbuotojo profesinėje veikloje dirbant su kitais – jis pats. Kelyje prie „pats“ žmogus jaučia įvairius vidinius bei išorinius pavojus ir baimes, kurias būtina įveikti arba integruoti.

Tyrimo dalyviai vieningai akcentuoja asmeninių savybių, padedančių jiems „padėti sau“, įveikti baimes bei profesinius iššūkius, išgyvenant pertvarką:

„<...> kantrybė, užsispyrimas ir galvojimas, kad nėra nieko neįveikiamo, ypač darbe“ [G1]. „Stiprybė iš vidaus, gyvenime teko daug ko patirti, kas mane sustiprino, yra laikotarpis, kai yra sunkiau, yra laikotarpis, kai lengviau, svarbu žinoti kaip sau padėti <...> kažkokią stiprybę viduje turiu, kuri neleidžia pasiduoti <...> kažkokią stiprybę viduje turiu, kuri neleidžia pasiduoti“ [G2]. „<...> noras padėti vaikams ir globėjams, užsispyrimas, noras mokytis, kurti“ [G3]. „<...> empatija, sąžiningumas, atsakingumas, pareigingumas, humaniškumas“ [K1]. „Mane gelbsti (tačiau kartais ir koją pakiša <...> atsakingas požiūris į darbą <...> santykių su žmonėmis kūrimas <...> svarbiausia – žmogiškumas ir empatija“ [K2]. „Sąžiningumas, atsakingumas, empatiškumas, darbštumas, jautrumas, pagarba, supratingumas <...> pasitikėjimas <...>“ [K3]. „<...> atkaklumas ir sugebėjimas nenuleisti rankų, kad ir kaip būna kartais sunku. Einu, klausiu, beldžiu ir man

būna atidaryta“ [V1]. „Empatiškumas, komunikabilumas, bendradarbiavimas ir gebėjimas dirbti komandoje“ [V2]. „Kantrybė“ [V3].

Optimizmas ir patirtis. I. Dirgėlienė (2008) pastebi, kad profesinės paramos išteklių, kurie skatina reflekyvų mąstymą, paieška bei motyvacija jais naudotis tampa svarbiu uždaviniu socialinio darbuotojo profesinėje veikloje. Pasak V. Kavaliauskienės ir kt. (2017), socialinių darbuotojų profesinė veikla padeda pažinti visas profesijos aplinkybes – tiek subjektyvias, tiek ir objektyvias. Ši veikla skatina tobulėti profesine prasme, bet tuo pat metu kritiškai pažvelgti į profesinės veiklos interpretavimą ir siekti suprasti savo profesinės veiklos sėkmės ar problemų šaltinius.

Tyrimo dalyviai – atvejo vadybininkai – išskiria savo pačių savybes, leidžiančias jų profesinėje veikloje tobulėti, semiantis patirties, tuo pat metu gebant refleksyviai ir reflekyviai žvelgti į savo pačių atliekamą veiklą:

„Mano pozityvus nusiteikimas, neleidžia jaustis beviltiškai. Kartais situacijos atrodo labai sudėtingos, ir pridarau klaidų, bet vadovaujuosi tuo, kad kas nedirba, tas neklysta.“ [V1]. „Patirtis <...> taip pat padeda“ [V2]. „Viskas ateina per asmeninę patirtį. <...> pačios savęs asmeninis įdirbis <...> viską darai greičiau, ramiau, akcentuojiesi ties svarbiais dalykais, ir negaišti laiko ties nesvarbiais <...>“ [V3].

Informacinis palaikymas. Vienu iš socialinio darbuotojo profesinio palaikymo šaltinių pertvarkos proceso metu yra įvardijamas paties socialinio darbuotojo kompetencijos tobulinimas. Kompetencijos tobulinimas gali vykti tiek formaliai, tiek savaiminio mokymosi būdu. Pasak R. Bagdonaitės-Stelmokienės (2020), savaiminio mokymosi metu atsakomybė už mokymosi vietą, procesą, mokymosi būdus bei turinį ir šaltinius tenka pačiam besimokančiajam. Kartu savaiminis mokymasis gali būti net paties besimokančiojo nepripažįstamas ar neatpažįstamas. Dažnai dalyvaudamas įvairiose paties inicijuotose veiklose specialistas kaupia savo žinias bei ugdo gebėjimus, net nesuvokdamas, jog to mokosi. Savaiminis mokymasis kasdieniame gyvenime vyksta atsitiktinai ir spontaniškai – netgi atliekant formalias užduotis galima išmokti tai, kas nebuvo suplanuota.

Savišvieta, savižina kaip pagalbos būdas. Būdamas pagrindiniu įrankiu socialinio darbo veikloje, socialinis darbuotojas pertvarkos procese turi skirti ypatingą reikšmę savišvietai, saviugdai bei savižinai. R. Bagdonaitė-Stelmokienė (2020) mini, kad savaiminio mokymosi kontrolė lieka besimokančiojo rankose, o poreikis mokytis kyla iš paties besimokančiojo, taigi, savaiminis mokymasis neturi prievartinio elemento. Dalis savaiminio mokymosi yra visiškai nekontroliuojama, t. y., mokomasi spontaniškai, atsitiktinai. Tyrimo dalyviai pažymi, kad savišvieta bei savižina jiems padeda tęsti savo profesinę veiklą išgyvenamos pertvarkos metu:

„<...> bet jei randu kokį straipsnį, susijusį su darbu, būtinai perskaitau, per televiziją kai rodo kažką darbo temom <...> pasižiūriu“ [G2]. „<...> domėjimasis naujovėmis, įstatymine baze“ [K3]. „Domiuosi pakeitimais ne tik atvejo vadybos, bet ir kitų specialistų darbo specifiška, kad suprasti kaip ir

ką turime dirbti. <...> Labiausiai jėgų neperdegti randu savianalizėje, teisingų knygų skaityme“ [V1]. „<...> iškilusius sunkumus sprendžiu skaitant įstatymus, tvarkos aprašą <...> sukauptos žinios, įgūdžiai (padeda – tyrėjos past.)“ [V2].

Socialinis darbuotojas – pats sau pagalba. Pertvarkos procesas – iššūkių profesionalumui keliantis veiksnys pokyčius išgyvenantiems socialiniams darbuotojams. W. Bridges’as (2009); cit. pagal A. Kiaunytę ir kt. (2010) teigia, kad emocinės individo reakcijos susijusios su jo gebėjimu vykstant pokyčiams pereiti iš prieštaravimų ir konfliktų etapo į profesinio tapatumo formavimosi etapą naujoje organizacinės struktūroje, tuo pat metu priimant, pripažįstant bei sprendžiant profesinius iššūkius.

Tyrimo dalyviai išsako pagalbos sau pačiam būdus, padedančius pertvarkos proceso metu palankiau priimti pokyčius, lengviau pereiti jų etapus. Tai pagalbos sau paieška, gebėjimas priimti sprendimus, santykių su žmonėmis kūrimas bei savirefleksija:

„Manau, kad man labiausiai padeda mano kantrybė <...> galvojimas, kad nėra nieko neįveikiamo, ypač darbe <...> galutinį sprendimą savo veikloje priimu pati“ [G1]. „<...> nebijau ieškoti pagalbos ir tai darau. Nors, tiesą sakant, iš aplinkinių prašyti pagalbos man labai sunku...“ [G2]. „Vaiko globos sistemos pertvarkos metu man padeda ir asmeninės savybės (noras padėti vaikams ir globėjams, užsispyrimas, noras mokytis, kurti <...>“ [G3]. „Mane gelbsti <...> santykių su žmonėmis kūrimas“ [K2]. „<...> reikalinga savirefleksija <...>“ [K3]. „Stengiuosi tinkamai atlikti savo pareigas, to tikiuosi ir iš kitų specialistų. Žinau, kur galiu kreiptis patarimo, konsultacijos tam tikrais klausimais. Nesitikiu ir neturiu tokių minčių, kad dabar mane kažkas palaikys ar padės. Tai gaunasi natūraliai“ [V2].

„Perdegimo“ sindromo prevencija. Profesinėje veikloje socialiniai darbuotojai patiria įtampą bei stresą, jaučiamas vidinių resursų stygius. I. Dirgėlienė ir kt. (2009) teigia, kad socialinio darbuotojo veikla yra kompleksinė, sudėtinga, o jos rezultatas sunkiai prognozuojamas. Šioje sudėtingoje daugiamatėje situacijoje išskylanti streso rizika, jos neįveikus, pasireiškia „perdegimo sindromo“ grėsme.

Dalis tyrimo dalyvių teigia dėl vaiko globos sistemos pertvarkos procesų nepatiriantys labai didelės įtampos ir streso, tad nejaučia „perdegimo sindromo“ grėsmės:

„Šiuo metu nesijaučiu esanti arti perdegimo“ [G1]. „Kadangi dirbu neseniai, nejaučiu perdegimo sindromo“ [K1]. „Perdegimo sindromo nejaučiu <...>“ [K3]. „Dėl perdegimo darbe nesijaučiu arti to esanti“ [V1]. „Perdegimo simptomų šiuo metu nejaučiu“ [V2]. „Perdegimo nejaučiu, arba jį jaučiu epizodais“ [V3].

Tarnybos atestuotas asmuo pažymi, kad dėl įvairių asmeninių priežasčių ir stiprių išgyvenimų, darančių įtaką profesinei veiklai, galimai jaučia „perdegimo“ sindromo grėsmę, tačiau turi galimybę ir būdų, kaip sau padėti:

„Mano savijauta labai banguojanti <...> tačiau dažniausiai žinau kaip sau padėti“ [G2].

Kitas Tarnybos atestuotas asmuo pabrėžia, kad „perdegimo“ sindromo grėsmės nejaučia, tačiau

esant poreikiui, kreiptųsi ieškodamas sau pagalbos ir palaikymo į atitinkamus galimus jo šaltinius. Tyrimo dalyvis neatmeta galimybės ieškoti sau pagalbos ir palaikymo ne tik kolegialiai, tačiau ir kreipiantis į kitus specialistus bei keliant kompetencijas:

„Nesijaučiu esanti arti perdegimo, tačiau jei tai įvyktų, man galėtų padėti ne tik artimiausi kolegos, bet ir <...> galbūt – psichologo konsultacijos. <...> įvairūs, ypač psichologiniai, mokymai <...>“ [G3].

Globos koordinatorius pabrėžia esantis „perdegimo“ sindromo grėsmės lauke dėl tvyrančios situacijos šalyje, didelių darbo krūvių, organizacijos vadovo nelankstumo pandemijos akivaizdoje paskelbto šalyje karantino metu ir išreiškia dėl to nerimą:

„Šiuo metu, atrodo, kad perdegimas tikrai čia pat. Ypač šiuo sunkiu šaliai laikotarpiu“ [K2].

Apibendrinant tyrimo dalyvių atsakymus, galima teigti, kad palaikymas vaiko globos sistemos pertvarką išgyvenantiems socialiniam darbuotojui – svarbus pastiprinantis veiksnys profesinėje veikloje. Palaikymas dažnai suprantamas kaip parama, teikiama kolegų. Trūkstant sisteminio palaikymo, socialiniai darbuotojai ima stokoti motyvacijos darbui. Pertvarkos procese socialiniai darbuotojai akcentuoja sisteminio emocinio palaikymo trūkumą.

Pertvarkos procesą išgyvenantys socialiniai darbuotojai ne visada gauna palaikymo iš pagrindinio įstaigoje jų galinčio teikti šaltinio – vadovo. Iš vadovo labiausiai laukiama emocinio ir instrumentinio palaikymo, mažiau – informacinio. Apie įvertinimą, kaip palaikymo galimybę, tyrimo duomenų negauta.

Intervizijos socialinių darbuotojų akcentuojamos kaip kolegialaus palaikymo forma, kaip emocinio ir informacinio palaikymo galimybė. Apie intervizijų, kaip įvertinimo ir instrumentinio palaikymo galimybę, tyrimo duomenų negauta.

Kai kuriems socialiniams darbuotojams nesuteikiama galimybė dalyvauti supervizijose. Galima daryti prielaidą, kad įstaigos vadovas neskiria tam pakankamai dėmesio ir lėšų, suteikiant darbuotojams galimybę gauti profesinį palaikymą iš vieno galimų jo šaltinių. Remiantis dalies tyrimo dalyvių pasisakymais, dalyvavimas grupinių supervizijų procese jiems nebuvo naudingas. Šiems socialiniams darbuotojams galimai labiau tinkamos ne grupės, o individualios ar organizacijos, tarpinstitucinės komandos supervizijos.

Remiantis tyrimo dalyvių atsakymais, palaikymo sau labiausiai akcentuojama kaip informacinis palaikymas – savišvieta bei saviugda bei įvertinimas – asmeninės savybės, optimizmas ir patirtis. Tai pagrindiniai savipagalbos šaltiniai pertvarkos procese.

IŠVADOS

1. Pastaruoju metu vykstantys vaiko globos sistemos pertvarkos procesai yra nuolat kintantis darinys, nuolatinė šiandieninio pasaulio sudėtinė dalis. Teisinė bazė nuolat redaguojama ir atnaujinama, įvyko nemažai struktūrinių bei praktinių pokyčių. Pertvarka yra procesas, kurio negalima pernelyg skubinti: galimas visus tenkinantis vaiko globos sistemos pertvarkos rezultatas įmanomas atliekant savalaikius, apgalvotus ir suderintus veiksmus. Pertvarkos procesas – sunkus išbandymas tai išgyvenančiam socialiniam darbuotojui, tad svarbu suvokti, kuriame perėjimo etape jis yra, kokia jo fizinės bei psichinės sveikatos būklė – nuo to priklauso kylančių sunkumų ir klausimų pobūdis. Socialiniam darbuotojui kylantys dileminiai klausimai: kiek aukoti savęs vardan kitų gerovės, patiriant sunkumų ir iššūkių, kaip geriausiai spręsti situaciją, neprasilenkiant su teisine sistema, informacijos, finansų ir palaikymo trūkumas blogina savijautą. Būtina sutelkti visas galimybes stiprinti socialinio darbo srities profesionalus, pirmenybę teikti komandiniam darbui, sudaryti palankią darbo aplinką socialiniam darbuotojui.

2. Socialinis palaikymas matuojamas atsižvelgiant tiek į asmenų, teikiančių palaikymą, gausą, tiek ir į patį socialinio palaikymo pobūdį. Pagalba ją teikiančių ir ją gaunančių asmenų ne visada traktuojama vienodai. Vaiko globos sistemos pertvarkos procesų metu vyksta daug pokyčių, kuriuos išgyvenant būtinas palaikymas, siekiant kokybiškos socialinio darbo veiklos bei paties socialinio darbuotojo augimo bei tobulėjimo. Dažniausi socialinio palaikymo šaltiniai suteikiantys socialinį palaikymą yra asmenys ar asmenų grupės. Palaikymas gaunamas sisteminio, vadovo, intervizių, supervizių palaikymo ar socialinio darbuotojo savipagalbos dėka. Įtakoti pokyčių atsiradimo negalima, tačiau galima rinktis, kaip į juos reaguoti – atlaikyti pokyčius ir iš jų pasimokyti arba palūžti.

3. Vaiko globos sistemos pertvarkos procesas sunkiai valdomas, pertvarka atnešė daug įtampos, nežinojimo, baimės suklysti. Socialinio darbuotojo veikloje sunkumai kyla dėl informacijos trūkumo, nepakankamo finansavimo, teisinio reguliavimo pokyčių, pernelyg didelių darbo krūvių. Socialinis darbuotojas sulaukia kolegialaus palaikymo, tačiau trūksta palaikymo iš valdžios atstovų bei įstaigų vadovų. Įstaigų vadovai teiktų daugiau dėmesio ir lėšų darbuotojų supervizijoms, dalyvaudami vadovų supervizijose. Supervizijos – individualios, grupinės, komandos ar organizacijos arba tarpinstitucinės – kai kuriems tyrimo dalyviams tinkamas pagalbos šaltinis, ieškant sprendimų. Intervizija akcentuojama kaip kolegialaus palaikymo forma, o savipagalbos šaltiniai pertvarkos procese – darbuotojo noras tobulėti, asmeninės savybės bei patirtis. Tyrimo metu nustatyta „perdegimo sindromo“ grėsmė. Sėkmingam pertvarkos įgyvendinimui būtini tinkami sprendimai, pakankamas finansavimas, pertvarką įgyvendinančių specialistų kompetencijos tobulinimas bei pakankamas gaunamas palaikymas.

REKOMENDACIJOS

Įstatymų leidėjams:

- suvienodinti tvarkas bei kitus teisės aktus, reglamentuojančius socialinių darbo praktikų veiklą;
- kuriant teisės aktus bei kitus socialinio darbo praktikų veiklą reglamentuojančius dokumentus, atsižvelgti į rekomendacijas;
- skirti pakankamai lėšų teigiamo visuomenės požiūrio į vaiko globą ir įvaikinimą šeimoje formavimui (informacijos sklaidai, viešinimui ir kt.);
- kiek galima daugiau visuomenės narių įtraukti į pokyčių vaiko globos sistemoje procesą;
- skirti lėšų socialinių darbuotojų profesinių lūkesčių – emocijų, įvertinimo, informavimo bei instrumentinių – užtikrinimui.

Savivaldybių administracijoms:

- stiprinti bendradarbiavimą su vaiko globos sistemos pertvarką išgyvenančiais specialistais, užtikrinti glaudų tarpinstitucinį bendradarbiavimą tarp įvairių institucijų;
- skirti lėšų socialinių darbuotojų profesinių lūkesčių – emocijų, įvertinimo, informavimo bei instrumentinių – užtikrinimui.

Vaiko globos sistemos pertvarką išgyvenantiems specialistams:

- aktyvinti institucinio ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo komunikaciją;
- dalyvauti tarpinstitucinėse bei individualiose supervizijose pagal poreikį;
- inicijuoti ir dalyvauti intervizių grupėse.

Socialinių paslaugų įstaigų vadovams:

- sudaryti sąlygas darbuotojų kvalifikacijos kėlimui bei visų supervizių (tiek individualių, tiek ir grupinių ar tarpinstitucinių), kaip išorinio konsultacinio profesinio palaikymo darbuotojui ir organizacijai metodo užtikrinimui;
- reguliariai dalyvauti vadovų supervizijose;
- užtikrinti instrumentinio palaikymo darbuotojams suteikimą.

LITERATŪRA

1. Augutienė R., Bartkevičienė A., Čaplinskas S. ir kt. 2010. Socialinis darbas. Profesinė veikla, metodai ir klientai. Mykolo Romerio universitetas, Vilnius.
2. Asociacija „NVO vaikams konfederacija“, „Žiburio“ labdaros ir paramos fondas, VĮ „Visuomenės raidos ir vystymosi institutas. 2016. Deinstitutionalizacija – tvarus perėjimas nuo institucijų iki paslaugų šeimoje ir bendruomenėje. [Žiūrėta: 2020-03-17]. Prieiga per internetą: <http://ziburio-fondas.lt/wp-content/uploads/sites/5/2015/11/FINAL_De-I-mokymu-programa.pdf>.
3. Bagdonaitė-Stelmokienė R. 2020. Grindžiamoji savaiminio mokymosi „švytuoklės“ teorija: ne giminaitį vaiką globojančių šeimų patirtis: daktaro disertacija. Kaunas, Vytauto Didžiojo universitetas.
4. Bartkienė L. 2009. Organizacijos veiklos efektyvumo didinimas taikant balso analizę: sisteminis požiūris. Mokslas – Lietuvos ateitis. 1 t. Nr. 5, p 94-97.
5. Berger P., Luckmann T. 1999. Socialinės tikrovės konstravimas. Vilnius: Pradai.
6. Bersėnaitė J., Šaparnis G., Šaparanienė D. 2006. Pokyčių valdymas besimokančioje organizacijoje: darbuotojų nuomonių raiška. Socialiniai tyrimai. Nr. 1 (7), p. 19-28. Šiaulių universitetas.
7. Bubnys R. 2014. Reflektavimo kompetencijos struktūra socialinio darbo studentams atliekant praktikas. Šiauliai: Šiaulių valstybinės kolegija. [Žiūrėta: 2020-04-26]. Prieiga per internetą: <<https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2014~1494254807231/>>.
8. Bitinas A., Rupšienė V., Žydžiūnaitė V. 2008. Kokybinių tyrimų metodologija. Klaipėda: S. Jokužio leidykla-spaustuvė.
9. Brackett P. 2019. The New Role of Social Workers in Strengthening Employee Engagement. Randstad risesmart. [Žiūrėta: 2020-04-26]. Prieiga per internetą: <<https://www.randstadrisemart.com/blog/new-role-social-workers-strengthening-employee-engagement>>.
10. Buzaitytė-Kašalynienė J. 2005. Socialinis palaikymas ir sėkmė mokykloje. Acta Paedagogica Vilnensia. 14, p. 145-156. Vilniaus universiteto Socialinio darbo katedra Universiteto g., Vilnius.
11. Dirgėlienė I. 2008. Teorijos ir praktikos ryšio plėtotė socialinio darbuotojo profesinėje veikloje. Acta Paedagogica Vilnensia. 20, p. 90-101.
12. Dirgėlienė I., Kiaunytė A., Puidokienė D. 2010. Supervizija socialiniame darbe: supervizuojamųjų, teikiančių socialinę pagalbą prekybos žmonėmis aukoms, patirties analizė.

Socialinis darbas. patirtis ir metodai. 6 (2), p. 167-188.

13. Dirgėlienė J., Večkienė N. P. 2009. Streso rizika ir paramos lūkesčiai: socialinių darbuotojų profesinės patirties analizė. Tiltai. Mokslo darbai. 1 (46), p. 143–159.

14. Fullan M. 1998. Pokyčių jėgos. Vilnius: Tyto alba.

15. Gaižauskaitė I., Valavičienė N. 2016. Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu. Registrų centras. Vilnius. [Žiūrėta: 2020-04-07]. Prieiga per internetą: <https://wdn.ipublishcentral.com/association_lithuania_serials/viewinsidehtml/185690150708325>.

16. Griciūtė J., Senkevičiūtė-Doviltė L. 2018. Lietuvos socialinės globos įstaigų, dalyvaujančių pertvarkos procese, darbuotojų motyvacijos vertinimas. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai. 21 (1), p.35-56.

17. Gustaitienė L., Banevičienė V. 2014. Vyresnio amžiaus žmonių psichologinių bei socialinių veiksnių, psichosocialinio prisitaikymo ypatumai socialinių ir demografinių duomenų atžvilgiu. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas p. 248-262.

18. Gvaldaitė L. 2018. Klinikinis socialinis darbas: metodologija, praktika ir supervizija. Socialinis darbas. patirtis ir metodai. 22 (2), p. 95-121. [Žiūrėta: 2020-03-27]. Prieiga per internetą: <https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/99602/1/ISSN2029-5820_2018_N_22_2.PG_95-121.pdf>.

19. Gvaldaitė L., Švedaitė-Sakalausė B., Buzaitytė-Kašalynienė J. 2014. Vadovavimas socialiniam darbui: pasekmės darbuotojams ir profesinei veiklai. Tiltai, 2014, 2, p. 109-125. ISSN 1392-3137. Vilniaus universitetas.

20. Ivanauskienė V., Liobikienė N. 2005. Socialinio darbo studentų savirefleksijos gebėjimų ugdymas teoriniuose kursuose. Socialinis darbas, 2005 m. Nr. 4 (1), p. 118-121. [Žiūrėta: 2020-05-05]. Prieiga per internetą: <<https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2005~1367152713363/>>.

21. Ivanauskienė V., Varžinskienė L. 2004. Socialinio darbo žinios - socialinių darbuotojų kompetencijos sudėtinė dalis. Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos. Vytauto Didžiojo universitetas: Kaunas. Nr. 8, p. 64-71. [Žiūrėta: 2020-05-05]. Prieiga per internetą: <<https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2004~1367187345440/>>.

22. Ivanauskienė V., Varžinskienė L. 2003. Socialinių darbuotojų kompetencija ir nuolatinis mokymasis. Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos. Vytauto Didžiojo universitetas: Kaunas. [Žiūrėta: 2020-05-05]. Prieiga per internetą: <<https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2003~1377847751852/J.04~2003~1377847751852.pdf>>.

23. Jakniūnaitė D., Nekrašas E. 2010. Kaip tirti tarptautinius santykius konstruktyvistiškai:

filosofinių prielaidų ir teorinių nuostatų analizė. Politologija, Nr. 3, p. 29-58.

24. Johnson, L. C. 2001. Socialinio darbo praktika. Vilnius: Vilniaus universiteto Specialiosios psichologijos laboratorija.

25. Jucevičienė P. 2007. Besimokantis miestas. Kaunas: Technologija.

26. Jungtinių Tautų Vaiko teisių konvencija. (1992). [Žiūrėta: 2020-01-14]. Prieiga per internetą <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.19848>>.

27. Kardelis K. 2002. Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. 2-asis pataisytas ir papildytas leidimas. Kaunas.

28. Karvelienė R. 2019. Studentų, patekusių į negalios situaciją, įgalinimas dalyvauti aukštojo mokslo tarptautinėse veiklose: daktaro disertacija. Šiauliai: Šiaulių universitetas.

29. Kavaliauskienė V. 2011. Pažintis su profesija. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.

30. Kavaliauskienė V. 2010. Refleksijos kultūra – socialinio darbuotojo profesinės veiklos raiškos aspektas. Acta Paedagogica Vilnensia. 25, p. 159-171.

31. Kavaliauskienė V. 2008. Socialinio darbuotojo asmenybės savybės – santykio su profesija išraiška. SOTER 26(54). P. 87–102. [Žiūrėta: 2020-03-16]. Prieiga per internetą <<https://www.cceol.com/search/article-detail?id=260235>>.

32. Kavaliauskienė V. 2005. Socialinio darbo, kaip pagalbos žmogui profesijos, raidos aspektai. Acta Paedagogica Vilnensia. 15, p. 230-239.

33. Kavaliauskienė V., Nikolajenko E., 2017. Nuostatos kaip socialinio darbuotojo profesinės veiklos motyvaciją skatinantis veiksnys. Tiltai, 2, p. 41–52.

34. Kepalaitė A. 2010. Socialinių pedagogų savirefleksijos ir įžvalgos ypatumai. Specialusis ugdymas. Nr. 1 (22), p. 25-32.

35. Kiaunytė A., Dirgėlienė I., Ruškus J., Večkienė N. 2010. Socialinių darbuotojų poreikis taikyti superviziją: empirinis pagrindimas ir modeliavimas. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai. 6 (2), p. 39-58.

36. Kiaunytė A. 2008. Pokyčius patiriantys socialiniai darbuotojai: supervizijos taikymo galimybės. Socialinis darbas. Nr. 7(2), p. 119-130.

37. Kiaunytė A. 2008. Socialinių darbuotojų konfliktų sprendimo strategijos ir supervizija. Specialusis ugdymas. Nr. 1 (18), p. 101-112. Klaipėdos universitetas, Klaipėda.

38. Kiaunytė A. 2018. Supervizija socialinio darbo studijose kaip profesinė repeticija. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai. 22 (2), p. 63-81.

39. Kiaunytė A., Lygnugarienė V. 2019. Vaiko globos sisteminė pertvarka kaip iššūkis socialinių darbuotojų profesionalumui: kas parodo supervizijos ir intervizijos poreikį? Socialinis

darbas. Patirtis ir metodai. 23 (1), p. 69-94.

40. Kiaunytė A., Puidokienė D. 2011. Dialogas kaip ugdomasis susitikimas socialinio darbo kontekste. *Acta Paedagogica Vilnensia*, 27, p. 124-138.

41. Kiaunytė A., Ruškus J. 2010. Pokyčius patiriančių socialinių darbuotojų emocinės reakcijos ir elgsenos modeliai sprendžiant konfliktus. *Filosofija. Sociologija*. T. 21. Nr. 3. P. 268–276, Lietuvos mokslų akademija, 2010. Lietuvos mokslų akademijos leidykla, p. 268-276.

42. Kiaunytė A., Večkienė N. P. 2011. Socialinių darbuotojų, patiriančių pokyčius profesinėje veikloje, poreikis paramai: supervizijos perspektyva. *Sveikatos mokslai*. 21 (7), p. 207-215. [Žiūrėta: 2020-03-18]. Prieiga per internetą: <<https://sm-hs.eu/wp-content/uploads/2019/02/239-789-1-PB.pdf>>.

43. Lietuvos Respublikos Civilinis kodeksas. Trečioji knyga. Šeimos teisė. Teisės akto redakcija įsigalioja nuo: 2019-05-01. [Žiūrėta: 2020-05-10]. Prieiga per internetą: <<http://www.infolex.lt/ta/60696:str3.264>>.

44. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija. [Žiūrėta: 2020-04-07]. Prieiga per internetą: <<https://socmin.lrv.lt>>.

45. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas “Dėl atvejo vadybos tvarkos aprašo patvirtinimo“. 2018 m. kovo 29 d. Nr. A1-141, Vilnius. [Žiūrėta: 2020-02-12]. Prieiga per internetą: <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/11e612d5345711e884a38848fe3ec9e2?jfwid=11dyhem7q2>>.

46. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl globos centro veiklos ir vaiko budinčio globotojo vykdomos priežiūros organizavimo ir kokybės priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“. 2018 m. sausio 19 d. Nr. A1-28, Vilnius. [Žiūrėta: 2020-02-16]. Prieiga per internetą: <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/b2b626f4fd5c11e796a2c6c63add27e9?jfwid=j9ohh56eu>>.

47. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas ”Dėl Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. sausio 19 d. įsakymo NR. A1-28 „Dėl globos centro veiklos ir vaiko budinčio globotojo vykdomos priežiūros organizavimo ir kokybės priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo. 2019 m. gegužės 20 d. Nr. A1-285, Vilnius. [Žiūrėta: 2020-02-16]. Prieiga per internetą: <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/e58a33607bfe11e98a8298567570d639>>.

48. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl neįgalių vaikų, likusių be tėvų globos vaikų, suaugusių neįgalių asmenų socialinės globos namų deinstitutionalizacijos strateginių gairių patvirtinimo“. 2012 m. lapkričio 16 d. Nr. A1-517, Vilnius. [Žiūrėta: 2020-01-30]. Prieiga per internetą: <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.437781?jfwid=q8i88l711>>.

49. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl perėjimo nuo institucinės globos prie šeimoje ir bendruomenėje teikiamų paslaugų neįgaliesiems ir likusiems be tėvų globos vaikams 2014–2020 metų veiksmų plano patvirtinimo“. 2014 m. vasario 14 d. Nr. A1-83, Vilnius. Suvestinė redakcija nuo 2018-04-24. [Žiūrėta: 2019-01-01]. Prieiga per internetą: <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/e4169490984411e3aad2c022318814db/asr>>.

50. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas 2006 m. sausio 19 d. Nr. X-493, Vilnius. [Žiūrėta: 2019-08-23]. Prieiga per internetą: <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.270342/asr>>.

51. Lietuvos Respublikos vaiko teisių pagrindų įstatymas. 1996. Lietuvos Respublikos Seimas 1996 m. liepos 14 d. įstatymas Nr. I-1234. Suvestinė redakcija nuo 2020-01-01 [Žiūrėta: 2020-04-20] Prieiga per internetą: <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.26397/asr>>.

52. Lietz C. A., Lacasse J. R., Cacciatore J. 2011. Social Support in Family Reunification: A Qualitative Study Journal of Family Social Work, 14:3–20.

53. Marcinkevičiūtė L., Petrauskienė R. 2009. Savivaldybės socialinių darbuotojų praktiniai motyvavimo aspektai. Viešoji politika ir administravimas. Nr. 27. P. 63-68. [Žiūrėta: 2020-04-17]. Prieiga per internetą: <<https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/12491/1249-2378-1-SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>.

54. Naujanienė R., Eidukevičiūtė J., Ruškus J. 2018. Socialinių darbuotojų lūkesčiai supervizijai kaip atsakas į praktikos lauko kompleksiskumą ir neapibrėžtumą. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai. 22 (2), p. 35-62. [Žiūrėta: 2020-02-17]. Prieiga per internetą: <<https://doi.org/10.7220/2029-5820.22.2.3>>.

55. Obrazcovas V., Vozbutienė A. 2005. Kaitos administravimas viešojo ir privataus tipo organizacijose. Viešoji politika ir administravimas. Nr. 14, p. 40-52. [Žiūrėta: 2020-05-10]. Prieiga per internet: <https://www.mruni.eu/upload/iblock/404/4_v.obrazcovas%20ir%20kt..pdf>.

56. O'Donnell M. 2014. 5 Different Ways To Truly Support Your Workplace. Talentculture. [Žiūrėta: 2020-04-27]. Prieiga per internetą: <<https://talentculture.com/5-different-ways-to-truly-support-your-workplace/>>.

57. Payne M. 2014. Modern Social Work Theory (4th edition). Basingstoke: Macmillan Palgrave.

58. Palaimaitė A. 2009. Socialinių darbuotojų požiūris į superviziją ir interviziją. Magistro baigiamasis darbas. Vilnius. [Žiūrėta: 2020-03-30]. Prieiga per internetą: <<https://vb.mruni.eu/object/elaba:1780470/>>.

59. Paslaugų šeimai, globėjams plėtra. Projekto Nr. 08.4.1-ESFA-V-405-01-0001 „Tvaraus

perėjimo nuo institucinės globos prie šeimoje ir bendruomenėje teikiamų paslaugų sistemos sąlygų sukūrimas Lietuvoje“. [Žiūrėta: 2020-02-23]. Prieiga per internetą: <<https://globoscentrai.lt>>.

60. Petrėytė J. 2006. I IR III gimnazijos klasių mokinių socialinės paramos, mokymosi motyvacijos ir adaptacijos mokykloje sąsajos. Magistro baigiamasis darbas. Kaunas.

61. Pilkauskaitė Valickienė R., Valickas A., Sinkievič B. 2007. Darbuotojų ketinimo keisti darbą ir pasitenkinimo darbu sąsajos Lietuvoje. Socialinis darbas. Nr. 6(2), p. 115-123. [Žiūrėta: 2020-04-14]. Prieiga per internetą: <<https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2007~1367179209036/>>.

62. Rimkus V., Kreiviniene B. 2019. Pozityvumas socialiniame darbe. Klaipėdos universiteto leidykla, Klaipėda.

63. Rimkus V. 2010. Socialinis palaikymas socialiniame darbe. Klaipėdos universiteto leidykla, Klaipėda.

64. Rimkus V., Žemgulienė S. 2013. Socialinės rizikos šeimų socialinio tinklo ir jo teikiamo socialinio palaikymo aspektai. Tiltai, 1, p. 169-184.

65. Skaržauskienė A. 2008. Sisteminiis mąstymas kaip kompetencija lyderystės paradigmoje: daktaro disertacija. Kaunas: ISM Vadybos ir ekonomikos universitetas.

66. Stašienė S., Petkevičiūtė N. 2003. Žmogus ir aplinka. Kaunas: Technologija.

67. Šinkūnienė J. R., Katkonienė A. 2010. Socialinių darbuotojų profesinės veiklos motyvacijos veiksniai. Socialinis darbas. 9 (1), p. 64-73.

68. Švedaitė B. 2004. Socialinio darbo sistema Lietuvos visuomenės kaitos kontekstu. Acta Paedagogica Vilnensia, Nr. 12., p. 39-49. [Žiūrėta: 2020-02-21]. Prieiga per internetą: <<https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=682525>>.

69. Tidikis R. 2003. Socialinių mokslų tyrimų metodologija: vadovėlis. Vilnius: LTU leidybos centras.

70. Trautmann F. 2010. Intervizijos rekomendacijos. [Žiūrėta: 2020-03-27]. Prieiga per internetą: <<https://www.unodc.org/documents/balticstates/Library/PharmacologicalTreatment/IntervisionGuidelines/IntervizijosRekomendacijos.pdf>>.

71. Tvaraus perėjimo nuo institucinės globos prie šeimoje ir bendruomenėje teikiamų paslaugų sistemos sąlygų sukūrimas Lietuvoje. [Žiūrėta: 2020-03-07]. Prieiga per internetą: <<http://www.pertvarka.lt>>.

72. Vaicekauskienė V. 2009. Sistemų teorijos integravimas į socialinio darbo veiklą. Logos Nr. 58, Vilniaus pedagoginis universitetas, p. 181-188.

73. Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus įsakymas „Dėl globėjų (rūpintojų) ir itėvių paieškos, rengimo, atrankos, konsultavimo ir pagalbos jiems paslaugų teikimo rekomendacijų pakeitimo“ 2019 m. spalio 4 d. Nr. BV-289, Vilnius. [Žiūrėta: 2020-04-13]. Prieiga per internetą: <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/6b786210e93911e99f05bdf72918ad4e>>.

74. Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2018 m. veiklos ataskaita. [Žiūrėta: 2020-02-23]. Prieiga per internetą: <<https://vaikoteises.lt/media/file/ataskaitos/2018%20m.%20veiklos%20ataskaita.pdf>>.

75. Valstybės vaiko teisių ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2019 metų veiklos ataskaita. [Žiūrėta: 2020-05-01]. Prieiga per internetą: <<https://vaikoteises.lt/media/file/2019/2019%20m.%20veiklos%20ataskaita%203.pdf>>.

76. Valstybės vaiko teisių ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus, Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus įsakymas „Dėl Globos centro veiklos kokybės vertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“. 2018 m. rugpjūčio 23 d. Nr. BV-134/V1-426. Vilnius. [Žiūrėta: 2020-02-19]. Prieiga per internetą: <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/61785b61a6b111e8aa33fe8f0fea665f?jfwid=-2y4hh9aw3>>.

77. Van Weezel L. G. 2002. Vadovavimas ir socialinis darbas kaitos sąlygomis. Kaunas: Kitos spalvos.

78. Večkienė N. P., Brunevičiūtė R., Eidukevičiūtė J. 2018. Tarpdisciplininis bendradarbiavimas kuriant vienijančią aplinką. Tiltai, 1, p. 95–114.

79. Večkienė N. P., Dirgėlienė I. 2010. Paramą teikiantis bendradarbiavimas socialinio darbo procese: nuo idėjos link praktikos. Socialinis ugdymas / Įvairių visuomenės grupių socialinė integracija. Nr. 11 (22), p. 35-43.

80. Večkienė N. 2010. Supervizija socialiniame darbe: paramą teikiantis bendradarbiavimas. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai. 6 (2), p. 119-135.

81. VVeinhardt J. 2012. Mobingas darbuotojų santykiuose: supervizijos, kaip intervencinio metodo, praktinio taikymo modelis. Studijos šiuolaikinėje visuomenėje. Mokslo darbai. Nr. 3 (1), p. 298-305. [Žiūrėta 2020-04-09]. Prieiga per internetą: <<https://www.vdu.lt/cris/handle/20.500.12259/43367>>.

82. Žydzžiūnaitė V. 2011. Baigiamojo darbo rengimo metodologija. Klaipėda: Klaipėdos valstybinė kolegija.

PRIEDAI

PUSIAU STRUKTŪRUOTO INTERVIU TYRIMO KRYPTYS

Interviu klausimai socialiniams darbuotojams, dirbantiems vaiko globos sistemos pertvarkos proceso metu

Duomenys (demografiniai) apie respondentus:

- Jūsų amžius, lytis, išsilavinimas?
- Jūsų darbo stažas socialinio darbo srityje?
- Jūsų užimamos pareigos ar funkcijos įstaigoje?
- Jūsų darbo stažas pastarosiose pareigose?

Apie pertvarkos procesą:

- Kaip jūs apibūdintumėte – ką jums reiškia vaiko globos sistemos pertvarka?
- Kokia Jūsų nuomonė apie šiandieninę vaiko globos sistemos pertvarkos situaciją?
- Kaip jūs jautėtės pertvarkos proceso pradžioje ir kaip dabar?
- Jūsų nuomone, didžiausi vaiko globos sistemos pertvarkos privalumai ir trūkumai?
- Kaip manote, ką labiausiai reiktų keisti / daryti kitaip / ko trūksta šiuo pertvarkos laikotarpiu?
- Kaip manote, koks galimas galutinis šios pertvarkos rezultatas ir ar jis bus tenkinantis visus?

Apie socialinio darbuotojo lūkestį profesiniam palaikymui:

- Ką jums, kaip socialiniam darbuotojui, reiškia profesinis palaikymas?
- Kas kelia (jei kelia) daugiausia įtampos, nerimo jūsų darbe
- Kaip ir su kieno pagalba pavyksta išspręsti kylančius sunkumus darbe?
- Kokios ir iš kur labiausiai tikėtės / tikėjotės pagalbos ir palaikymo?
- Kieno ir kokios pagalbos ir palaikymo sulaukiate / sulaukėte daugiausia/dažniausiai? Kieno ir kokios pagalbos ir palaikymo trūksta labiausiai?
- Kas (asmeninės savybės, būdo bruožai, žinios, įgūdžiai, vertybės, mokymai, seminarai ar kt.) padeda Jums vaiko globos sistemos pertvarkos metu produktyviai dirbti?

Dėkoju Jums už nuoširdžius atsakymus ir pasidalijimą savo patirtimi.

Interviu protokolas Nr. 2

Respondentas – G2

Atestuotas socialinis darbuotojas darbui su globa (rūpyba) ir įvaikinimu.

Interviu trukmė: 36 min.

Interviu data: 2020-03-17

Apie pertvarkos procesą:

1. Kaip jūs apibūdintumėte – ką jums reiškia vaiko globos sistemos pertvarka?

Vaiko globos sistemos pertvarka man reiškia labai daug, nes mano darbas su juo susijęs tiesiogiai. Labai daug sumaišties, kai niekas nieko nežino ir darbus numetinėja viens kitam. *(Kaip tai paaiškintumėte?)* Mmm..., kai neaišku, kas turi tai atlikti arba bando išvengti darbų, geriau numeta kitiems. (Atsidūsta).

2. Kokia Jūsų nuomonė apie šiandieninę vaiko globos sistemos pertvarkos situaciją?

Manau, kad tokia pertvarka labai reikalinga, tačiau ne šitaip viskas turėtų vykti. Pertvarka jau vyksta ne vienerius metus, tačiau jokio judėjimo anksčiau nesimatė, na, o dabar per tokį trumpą laiką, „Šast!“ ir turi nebelikti vaikų globos namų, žmonės turi staiga tapti sąmoningi ir norėti globoti vaikus. Taip nebus! Viskas turi vykti palaipsniui iš lėto, o šiuo atveju yra norima greito rezultato, kur jo būti negali. *(Manote, kad viskas vyksta pernelyg greitai?)* Taip, žinoma, norima per daug greito rezultato, bet kaip taip greitai gali pasikeisti viskas žmonių galvose, jie juk turi savo nuostatas. Manau, kad visam tam reikia laiko, kad ir specialistus kamuoja sumaištis, nepasikeis taip viskas greitai. *(Kas gali nutikti, jei bus nespėjama?)* Blogiausia, kas gali nutikti, tai kad vis dėl to pasimatys, kad pertvarka nepasitvirtino, ji neveikia ir mes tarsi liekam visi prie suskilusios geldos, grįžtam į tą pačią sistemą, kuri buvo prieš pertvarką. O tai jau būtų blogiausia...

3. Kaip jūs jautėtės pertvarkos proceso metu savo darbo pradžioje ir dabar? Koks yra skirtumas?

Iš pradžių buvo išvis neaišku, ką ir kaip turime daryti, nuo ko pradėti, viską teko susikurti praktiškai patiems. Iš pradžių buvom tik dviese su kolege, nu, mes GIMK'ininkės, paskui, kai jau įkūrė Globos centrą, pamažu ėmė kurtis komanda. Bet buvo labai neramu, kas čia bus, kaip viskas toliau vyks. *(O dabar kaip jaučiatės?)* Dabar jau daug aiškiau, jau ir patirties yra, ir pati jaučiuos tvirčiau. Žinau, kad visad sulauksiu palaikymo iš kolegijų darbe, jei prireiks – galim ir pasikalbėti, pasijuokti, taip tarsi nuimam sunkią naštą nuo pečių, sumažėja įtampa. Kai dirbam su globėjais, rodos, viskas aišku, tik tos dažnos permainos, nurodymai veikia neigiamai, vis laikas nuo laiko įneša vėl sumaištį, neaišku tada ir vėl, kaip dirbti. O apie pertvarką... Pertvarkos pradžioje buvo labai daug kas neaišku – kas ir kaip turi būti, dabar tai paaiškėjo, bet tapo neaišku, kaip tai padaryti teisingai. Pavyzdžiui: kur dėti vaikus, kai jiems kyla grėsmė biologinėje šeimoje? Į instituciją jų apgyvendinti negalima nuo š. m. sausio 1 d. (2020-01-01 – tyrėjos past.), o budinčių globotojų nėra, kurie galėtų pasirūpinti jais savo šeimoje. Galų gale, kas toliau, jei biologiniai tėvai negali pasiimti savo vaikų, juk pas

budinčius globotojus vaikai gali būti ne ilgiau metų, kol jiems yra nustatyta laikinoji globa. Globėjų (rūpintojų) yra labai mažai, o jei ir atsiranda, tai jie nori globoti kuo mažesnę vaiką, vieną ar geriausiu atveju, du. Tuomet kyla klausimas – ką daryti su vyresniais arba, kai brolių ir seserų yra daugiau? (*O kokia, Jūsų manymu, išeitis?*) Šiuo atveju, būtų idealus sprendimas šeimyna, tačiau mūsų rajone tokios nėra nė vienos. Tai va, taip ir jaučiuosi, aiškumą daugiau, tačiau (reikalavimų – tyrėjos past.) įvykdyti neįmanoma.

4. Jūsų nuomone, didžiausi vaiko globos sistemos pertvarkos privalumai ir trūkumai?

Privalumas, manau, yra pirmiausia tai, kad ta pertvarka labai reikalinga be tėvų globos likusiems vaikams. Jiems nepalyginamai geriau augti šeimoje nei institucijoje, o trūkumas tai, kad norima greito pertvarkos rezultato, ko mano nuomone, tikėtis neįmanoma. Per daug yra puolama į kraštutinumus: arba yra vaikų namai arba ne, gal tai daryti reikėtų truputėlį kitaip, labiau palaipsniui, skiriant daugiau dėmesio kitiems dalykams. Kai prasidėjo pertvarka, nebuvo niekas daroma metų metus, o dabar reikia pulti į pertvarką stačia galva. (*Kokie pasikeitimai nuo 2018 m. liepos 1 d.?*) Pasikeitimų daug, pirmiausia įsikūrė Lietuvoje Globos centrai, prieš tai savivaldybė dirbdavo tik dvi GIMK'ininkės (Tarnybos atestuoti asmenys – tyrėjos past.), kurios dirbdavo su asmenimis norinčiais tapti globėjais ar įtėviais ir toliau, jiems jau tapus globėjais. Nuo 2018 m. liepos 1 d. atsirado daugiau darbuotojų, kurie dirba su globėjais ir globotojais, teikia jiems įvairias paslaugas ir nepalieka jų vienu su iškilusiomis problemomis. Visi kiti pasikeitimai – tai skubos tvarka tėvų globos netekusių vaikų perkėlimas iš institucinės globos į globą, priežiūrą šeimoje. Specialistai įstumiami į kampa – vaikų vežti į instituciją negali, o šeimų nėra, norinčių globoti. Galiausiai ima po truputį atsirasti šeimos, o savivaldybė gaili pinigų budinčių globotojų apmokėjimui. (Patyli) Užburtas ratas.

5. Kaip manote, ką labiausiai reiktų keisti / daryti kitaip / ko trūksta šiuo pertvarkos laikotarpiu?

Ko labiausiai trūksta, tai to „vedlio“, kuris vestų visą tą pertvarką be didelio streso, kuris žinotų ką daro. O dabar tai chaosas. Graudu, kai turi daryti tokius dalykus, kurie, visiems aišku, kad neduos jokių teigiamų rezultatų, pavyzdžiui: siuntinėti po visos Lietuvos globos centrus raštus dėl rūpintojų paieškos septyniolikmečiui vaikinui. Arba pasiimti giminaičių atsisakymus globoti vaiko, kuris gyvena socializacijos centre ir kuris išvis jokio ryšio neturi su giminėmis. (*Manote, tai neveikia?*) (Atsidūsta) Graudu, kai siunčiam raštus, vien tam, kad turim tai daryti, nors visiems aišku, kad jokių rezultatų ir jokių atsakymų negausim. (**O kaip jūsų nuomone turėtų visa tai vykti?**) Visa tai turėtų vykti lanksčiau, be tų bereikalingų raštų siuntinėjimų. Kai reikia, kai yra nors mažytė viltis, tai taip, suprantu, bet, kai siunti raštą vien tam, kad turi tai daryti, tai nematau perspektyvų. Taip pat sistema turėtų veikti viena visur, o dabar neretai atrodo, kad net įvaikinimo tarnyboje nežino kaip reikia, nėra ko paklausti, tenka improvizuoti.

6. Kaip manote, koks galimas galutinis šios pertvarkos rezultatas ir ar jis bus tenkinantis visus?

Neįsivaizduoju, koks bus galutinis rezultatas, tik labai norėtūsi, kad negrįžtumėm į pradinę padėtį, į tai, kas buvo prieš prasidedant pertvarkai. (Patylėjo) Kartais tikiuosi, kad tie, kurie kuria ir reguliuoja tą pertvarką, eigoje supras, kad tokiais būdais, ko iš mūsų reikalauja, nieko nepasieks, ir imsis kitų priemonių ir reikalavimų. (*Kaip manote, ateityje gal netrūks globėjų ir budinčių globotojų ir visi vaikai gyvens šeimose?*) Taip, labiausiai to norėtūsi, bet sunku įsivaizduoti, kad tai būtų realybėje. Manau, kad sunkiausiai įveikiama tai, kad šeimose

atsidurtų vyresni vaikai, iki šiol, jų mažiausiai kas nori. Todėl manau, kad ir ateityje, jei ir netrūks budinčių globotojų, kurie laikinai pasirūpintų vyresneliais, tai globėjų trūks tikrai.

Apie socialinio darbuotojo lūkestį profesiniam palaikymui:

1. Ką jums, kaip socialiniam darbuotojui, reiškia palaikymas savo profesijoje?

Hm... (susimąstė) Palaikymas..., manau svarbus kiekvienam žmogui, visuose gyvenimo atvejuose, socialiniam darbuotojui – ne išimtis. Man, kaip socialiniam darbuotojui, palaikymas mano profesijoje reiškia labai daug, jis skatina eiti pirmyn, stengtis dar labiau, tobulėti. Toks palaikymas mane dar labiau sustiprina. Mūsų darbe to labai reikia. Kitaip sunku dirbti, nelieka motyvacijos, na ir to kaip ir džiaugsmo, kad kažką padarei, įveikei...

2. Kas kelia (jei kelia) daugiausia įtampos, nerimo jūsų darbe?

Darbe pasitaiko įvairiausių situacijų, kurios sukelia įtampos ar nerimo, kartais užtenka aukštas pareigas užimančios specialistės iš savivaldybės skambučio, po kurio verkti norisi. Tai šiame pertvarkos procese, tai didžiausia įtampa tada, kai nežinai, kaip elgtis, kai... atrodo, nėra problemos sprendimo būdo arba, kai susiduri su valdžios neteisingu požiūriu. (*Gal galite pateikti pavyzdį?*) Mmm... Pavyzdžiui, kai jauti nuolatinį spaudimą ir kaltinimus iš savivaldybės dėl to, kad mes nieko nedirbam, nes nėra globėjų. O tu eini, neriesi iš kailio per išeigines, kalbi, viešini žmonėms. Galiausiai nėra skiriamas pakankamas finansavimas ir direktorė Globos centro vadovei pareiškia, kad reikia nutraukti sutartį su budinčia globotoja, kuriai mes per mokymus kalbėjom, kad ji mums labai reikalinga, kad tokių žmonių labai trūksta ir kad mes jų laukiam. Tada galvoje netelpa – kaip tai įmanoma, kas čia išvis vyksta?.. Na, ir aišku, ką reikės daryti su vaikais, kurių nebus kur dėti, juk įstaigoje jie gyventi nebegali, mes ieškom jų (budinčių globotojų – tyrėjos past.), o čia taip paprastai – nutraukiam! (Nutyta, girdisi ilgas atodūsis) Tuomet nebekyla rankos niekam, eini, mokymus vadi besiruošiantiems globėjams ir budintiems globotojams, o visa tai atrodo beprasmiška. (*Kaip tai įmanoma išspręsti? Kas gali padėti?*) Tai išspręsti gali sėkmingas bendradarbiavimas, juk rezultatas mums visiems reikalingas vienas – kad pagaliau atsirastų kuo daugiau žmonių, norinčių ir galinčių priimti į savo šeimas be tėvų globos likusius vaikelius. Todėl ir pastangų jei įdėtumėm visi daugiau, manau rezultatas būtų smagesnis. (Balse girdimas entuziazmas)

3. Kaip ir su kieno pagalba pavyksta išspręsti kylančius sunkumus darbe?

Pavyko, žinoma, daug padeda vadovė, visada žinau, kad galiu ja pasikliauti, jaučiu stiprų palaikymą iš jos, puikus kolektyvas, pasikalbam ir geriau pasidaro. (*Kaip tai padeda sprendžiant kylančius sunkumus? Kas dar galėtų padėti?*) Tai labai pastiprina, supranti, kad esi ne vienas, o ir iškilusius sunkumus būryje spręsti daug geriau. Dar labai padėtų supratingas valdžios požiūris, sėkmingas bendradarbiavimas ir nežiūrėjimas iš aukšto. Bet deja, to sulaukiame ne visada...

4. Kokios ir iš kur labiausiai tikitės / tikėjotės pagalbos ir palaikymo?

Na... Kadangi pertvarka naujas dalykas mums visiems, todėl pasitaiko neaiškumų, dalyvaujant mokymuose ir seminaruose, kur išgirstam ir pasimokom iš įvairiausių situacijų, ko pasekoje galim padėti vieni kitiems. Ko vienas nežino, kitas gali žinoti. (*Kas – žmonės, institucijos gali jums padėti ir jus palaikyti*

labiausiai?) Kaip jau minėjau, labai čia gali padėti sėkmingas bendradarbiavimas ir visų žiūrėjimas viena kryptimi. Bet kokių atveju, darbe labiausiai tikiesi palaikymo, išklausymo ir pastiprinimo iš kolegų. Paskui iš vadovų – kad išklausytų, patartų, palaikytų (*Kaip?*) Na, kad suteiktų jausmą, kad esi svarbus, ne sraigtelis tarp daugelio kitų, kuris kaip ir nieko nereiškia. Bet to palaikymo kažkaip retai sulaukiu iš vadovo. Gal kad didelė įstaiga esam, nėra laiko kiekvienam...

5. Kieno ir kokios pagalbos ir palaikymo sulaukiate / sulaukėte daugiausia/dažniausiai? Kieno ir kokios pagalbos ir palaikymo trūksta labiausiai?

Daugiausiai pagalbos sulaukiu iš padalinio vadovės, taip pat iš kitų kolegų, dirbančių Globos centre. Aš ir mano kolegos nesulaukia pagalbos ar patarimo iš socialinės paramos skyriaus vedėjos, kaip ji pati yra pasakiusi – jos darbas spausti Globos centrą, tai tik tai ji ir tedaro... (Giliai įkvepia) Gaila, o šiuo pertvarkos laikotarpiu to palaikymo ir neretai – pagalbos, labai trūksta. Su kolegomis galiu visada pasitarti vienu ar kitu klausimu. Palaikymo, aišku, sulaukiu daugiau – mažiau iš... beveik visų Jūsų (aukščiau – tyrėjos past.) išvardintų.

6. Kas (asmeninės savybės, būdo bruožai, žinios, įgūdžiai, vertybės, mokymai, seminarai ar kt.) padeda Jums vaiko globos sistemos pertvarkos metu produktyviai dirbti?

(Trumpai patyli) Manau, kad labai stipriai man pasitarnauja meilė mano darbui. Mėgstu tai ką darau, o tai, manau yra svarbiausia. (*Kas dar pasitarnauja?*) Knygų kažkaip nemėgstu skaityti (Nusijuokia), bet jei randu kokį straipsnį, susijusį su darbu, būtinai perskaitau, per televiziją kai rodo kažką darbo temom, tai pasižiūriu. Ir daug padeda mano pačios vidinės savybės. Stiprybė iš vidaus, gyvenime teko daug ko patirti, kas mane sustiprino, yra laikotarpis, kai yra sunkiau, yra laikotarpis, kai lengviau, svarbu žinoti kaip sau padėti ir turėti į ką atsiremti. Darbe tas žmogus visada buvo dabartinė padalinio vadovė, galima sakyti, ji mane vedė pirmyn ir jai turiu dėkoti, ko aš šiandien pasiekiau, ačiū jai už viską. (*Kaip arti perdegimo jaučiatės esanti?*) Mano savijauta labai banguojanti, manau, dėl paskutiniu laiku įvykusių netekčių, tačiau dažniausiai žinau kaip sau padėti, nebijau ieškoti pagalbos ir tai darau. Nors, tiesą sakant, iš aplinkinių prašyti pagalbos man labai sunku... (*Gal padėtų intervizijos ar supervizijos konsultavimo metodai?*) Supervizijos ir intervizijos tikrai padėtų, šiuo metu tai pakeičia išsivertinavimas savo kolektyve. (*Gal teko jose dalyvauti?*) Intervizijose keletą kartų taip. (*Ką jums jos davė, kaip specialistui?*) Pirmiausia, leido suprasti, kad problemų ir sunkumų darbe turiu ne aš viena, o ir spęsti jas su kitų kolegų pagalba daug paprasčiau. Neretai kolegų patarimai padeda turimas problemas išspręsti daug paprasčiau, nei galima buvo pagalvoti. (*Gal turite ir dalyvavimo supervizijose patirties?*) Deja, neteko dalyvaut, nors ne kartą prašiau to įstaigos vadovo. (*Ką galima dar padaryti, padedant pačiam sau?*) Manau, kad blogiausia, ką mes galim padaryti, tai užsidaryti savyje su problemom ir niekam apie jas nekalbėti, o išsišnekėjus bet kur – intervizijose, supervizijose ar tiesiog Globos centro susirinkime, tai atneš kažkokį rezultatą, gal didesnį, gal mažesnį, bet atneš. (*Kokios asmeninės savybės jums padeda labiausiai?*) Na..., kalbant apie mane..., tai kažkokią stiprybę viduje turiu, kuri neleidžia pasiduoti. Kai yra blogiau – išsikaltu, papykstu ir praeina, pasisemiu jėgų ir važiuoju toliau.

Socialinių darbuotojų, išgyvenančių vaiko globos sistemos pertvarką, savijautos analizė
 „Pati idėja – labai gera“

Kategorija	Subkategorija	Pagrindžiantys teiginiai
Socialinių darbuotojų, išgyvenančių vaiko globos sistemos pertvarką, nuomonė apie ją	Globa (rūpyba) šeimoje ar įvaikinimas – didžiausias gėris vaikams, netekusiems tėvų globos	<p>„Siekama, kad vaikai gyventų globėjų šeimose <...>“ [G1].</p> <p>„Globa (rūpyba) šeimoje ar įvaikinimas – didžiausias gėris vaikams, netekusiems biologinių tėvų globos [G3].</p> <p>„<...> sudaromos sąlygos vaikams likti šeimoje, netekusiems tėvų globos vaikams randami globėjai ar apgyvendinami bendruomeniniuose šeimos namuose, kur aplinka yra artimesnė šeimos aplinkai“ [K1].</p> <p>„Igyvendinama konstitucinė teisė – vaiko teisė augti šeimoje (jei tas neįmanoma, globėjo šeimoje ar šeimai artimoje aplinkoje)“ [K2].</p> <p>„<...> kiekvienas vaikas turi gyventi šeimoje.“ [K3].</p> <p>„Tai siekiamybė <...> kad vaikas galėtų augti savo biologinėje šeimoje“ [V3].</p>
	Vienas svarbiausių bei reikalingiausių žingsnių šalies vidaus politikoje	<p>„Vaiko globos sistemos pertvarka man reiškia labai daug <...>“ [G2].</p> <p>„<...> vienas iš svarbiausių bei reikalingiausių žingsnių šalies vidaus politikoje.“ [G3].</p> <p>„<...> sistemos pertvarka yra naudinga ne tik darbuotojams, <...>“ [V1].</p>
	Gera idėja	<p>„Pati idėja – labai gera“ [G1].</p> <p>„Pertvarka vyksta sistemingai, įstatymais, poįstatyminiais aktais reglamentuota <...>“ [K2].</p> <p>„<...> pertvarka vyksta gana sėkmingai“ [K3].</p> <p>„<...> situacija yra kur kas geresnė, negu buvo anksčiau“ [V1].</p>
	Pertvarka labai reikalinga, tačiau ne viskas vyksta taip, kaip turėtų būti	<p>„<...> ne viskas vyksta taip, kaip turėtų būti“ [G1].</p> <p>„<...> pertvarka labai reikalinga, tačiau ne šitaip viskas turėtų vykti <...> norima per daug greito rezultato [G2].</p> <p>„Pertvarka tik „įsibėgėja“, yra daug klausimų bei mažiau atsakymų, kaip dirbti vienoje ar kitoje šios didelės pertvarkos srityje, todėl kartais susiduriama su kuriozinėmis situacijomis“ [G3].</p> <p>„<...> nėra pilnai pasiruošta pertvarkai <...> Vaiko globos sistemos pertvarką vertinčiau kaip ne visai sklandžiai vyksiančią“ [V1].</p>

		„Trūksta globėjų <...> savivaldybės dirba skirtingai <...> Per menkai vertinamas socialinis darbuotojas“ [V3].
Vaiko globos sistemos pertvarkos privalumai ir trūkumai	Pertvarkos privalumai	<p>„<...> kad vaikai gyventų šeimose arba šeimai artimoje aplinkoje (BVGN butuose) <...> Vienas iš pagrindinių pasikeitimų – įkurtas Globos centras <...>“ [G1].</p> <p>„<...> įsikūrė Lietuvoje Globos centrai <...> daugiau darbuotojų, kurie dirba su globėjais ir globotojais, teikia jiems įvairias paslaugas <...>“ [G2].</p> <p>„Pati pertvarkos idėja – vaikas turi augti šeimoje“ [G3].</p> <p>„Pertvarka siekiama, kad vaikai nebepatektų į globos namus, o gyventų šeimose ar šeimynose, gautų reikiamą pagalbą“ [K1].</p> <p>„<...> vaiko interesų paisymas“ [K2].</p> <p>„<...> vaikai gyvena šeimai artimoje aplinkoje, mažesniame būryje, daugėja globėjų (rūpintojų), budinčių globotojų, jiems teikiama įvairių specialistų visokeriopa pagalba, konsultacijos“ [K3].</p>
	Pastebimi trūkumai	<p>„Globėjų šeimos nėra skatinamos dirbti šį darbą“ [G1].</p> <p>„<...> norima greito pertvarkos rezultato <...>. Kai prasidėjo pertvarka, nebuvo niekas daroma metų metus, o dabar reikia pulti į pertvarką stačia galva“ [G2].</p> <p>„Žmonėms reikia daugiau aiškumo, informacijos. Reikėtų daugiau straipsnių laikraščiuose, internetiniuose puslapiuose. <...> galėtų iškabinti reklaminių stendų prekybos centruose ar autobusų stotelėse“ [K1].</p> <p>„Trūksta aiškumo <...> įstatyminės bazės nuolatinė kaita, savivaldybės tarnautojų nelankstumas ir situacijos neįvertinimas“ [K2].</p> <p>„Tikrai dar nėra viskas aišku, nėra iki galo sustyguota <...> Per daug „tarpinių grandžių“ [V1].</p> <p>„<...> pertvarkai pasiruošta skubotai, stokojant finansų, paslaugų, žmogiškųjų išteklių. Dubliuojasi funkcijos. <...> Per daug biurokratijos ir „popierizmo <...> Trūkumų daug“ [V3].</p>
Galimas galutinis vaiko globos sistemos pertvarkos rezultatas	Trūks budinčių globotojų, nuolatinių globėjų	<p>„<...> trūks budinčių globotojų, nuolatinių globėjų <...> ateityje, jei ir netrūks budinčių globotojų <...> globėjų trūks tikrai“ [G1].</p> <p>„<...> reikia dar nemažai ta kryptimi dirbti, kad atsirastų nebijančių, pasiryžusių globoti vaikus globėjų, budinčių globotojų. <...> poreikis <...> išliks, jų trūks“ [V2].</p>
	Bijomasi neigiamų pasekmių	„Blogiausia, kas gali nutikti, tai kad vis dėl to pasimatys, kad pertvarka nepasitvirtino, ji neveikia ir mes tarsi liekam visi prie suskilusios

		<p><i>geldos, grįžtam į tą pačią sistemą, kuri buvo prieš pertvarką“ [G2].</i></p> <p><i>„Jei nebus paisoma nuoseklumo, pertvarkoje gali daugėti „perdegusių“ specialistų, taip pat jų kaitos, kitų neigiamų reiškinių“ [G3].</i></p>
	<p>Pertvarka yra procesas, kurio negalima skubinti</p>	<p><i>„Pertvarka yra procesas, kurio negalima skubinti. Pereinant nuo vaiko institucinės globos prie globos šeimoje reikia ne vienu metų“ [G3].</i></p> <p><i>„Rezultatas, šiuo atveju, nepasimatys taip greitai – turės praeiti ne vienas dešimtmetis, kai vaikai augs šeimose“ [K2].</i></p> <p><i>„Aš tikiu, kad pertvarka baigsis sėkmingai, o labiausiai tuo džiaugsis vaikai. Jau dabar yra nemažai BVGN, šeimynų, daugėja globėjų, budinčių globotojų, vaikai auga šeimai artimoje aplinkoje <...>“ [K3].</i></p>

Socialinių darbuotojų, išgyvenančių vaiko globos sistemos pertvarką, savijautos analizė
„<...> pradžioje jaučiau itin daug chaoso, neapibrėžtumo. Rimtai planavau mesti šį darbą“

Kategorija	Subkategorija	Pagrindžiantys teiginiai
Socialinio darbuotojo savijautos pokytis pertvarkos proceso metu	Pradžioje – daug neaiškumo, nežinomybės, baimės	<p>„<...> pradžioje <...> buvo daugiau nežinomybės, to neaiškumo, daug nerimo buvo...“ [G1].</p> <p>„<...> buvo labai neramu, kas čia bus, kaip viskas toliau vyks“ [G2].</p> <p>„Pradėjus dirbti savo darbą, labai daug ko nežinojau, todėl jaučiausi nesmagiai <...> bijojau suklysti“ [G3].</p> <p>„Informacijos apie vykstančius pertvarkos procesus trūkumas, o pateiktos informacijos aiškumo stoka neigiamai paveikė“ [K1].</p> <p>„Darbo pradžioje buvo labai sunku – viską pradėti nuo nulio reikėjo. <...> Tai turbūt, ta pati įtampa nuolatinė<...> Buvo tikrai labai sunku, jaučiau didžiulę atsakomybę, įtampą“ [K2].</p> <p>„Pradžioje buvo labai daug neaiškumų, nežinomybės, baimės <...> Buvo aiškus tik siekiamas pertvarkos rezultatas. Iš pertvarkos ekspertų girdėjau daug naujai atsirasiančių pareigybių, bet nežinojau jų reikšmės ir kokias funkcijas vykdys minimi specialistai <...> nebuvo nei tvarkų, kuriomis remiantis reikia dirbti, nei tikslių nurodymų. Tai jausmas buvo toks... nemalonus, sakyčiau“ [K3].</p> <p>„Buvo viskas neaišku – nei kaip dirbti, nei su kuo <...> Jaučiausi pasimetusi, nes buvo daug nežinomybės, kaip, kas, kodėl, už ką. <...> kartais kojas pakirsdavo iš baimės, kai atsiduri tokioje situacijoje, kai veikti reikia greitai, o neturi supratimo, kaip“ [V1].</p> <p>„Pradėjus dirbti, ko nežinojau, klausiau kolegų. <...> Pradėjau dirbti, buvo tokio neaiškumo daug <...>“ [V2].</p> <p>„<...> darbo pradžioje jaučiau itin daug chaoso, neapibrėžtumo. Rimtai planavau mesti šį darbą“ [V3].</p>
	Pamažu viskas ima aiškėti, bet nežinomybės dar išlieka	<p>„<...> ir dabar neaiškumų (yra – tyrėjos past.) <...> lengviau tuo, kad yra su kuom pasitarti“ [G1].</p> <p>„<...> dažnos permainos, nurodymai veikia neigiamai, vis laikas nuo laiko įneša vėl sumaištis, neaišku tada ir vėl, kaip dirbti“ [G2].</p> <p>„<...> per tuos metus tikrai daug ko išmokau, <...> jaučiuosi daug tvirčiau“ [G3].</p> <p>„Susiduriant su naujomis situacijomis, viskas tampa aiškiau. <...> Dabar jau kai kas kartojasi, na ir šiaip, pamažu viskas tampa aiškiau“ [K1].</p> <p>„Su laiku darosi aiškiau, kaip ir kas turėtų vykti. Mažiau gal</p>

		<p>nežinomybės, sąmyšio“ [K3].</p> <p>„<...> paaiškėjo, kokias paslaugas, pareigas teikia skirtingi specialistai. <...> Dabar kartais pati pagalvoju – kaip aš tai atlaikiau?..“ [V1].</p> <p>„Kuo toliau, tuo aiškesnis susidaro vaizdas. <...> dabar jau geriau. Tikriausiai kai įgyji patirties, nebe taip viskas baisu“ [V2].</p> <p>„Nėra rekomendacijų <...> nėra vieningos sistemos, kartais nelabai žinai, kaip dirbti, ir niekas negali atsakyti. Atvejo vadybos aprašas atsako ne į visus klausimus, yra situacijų, kai nežinai kaip elgtis“ [V3].</p>
Įtampą keliančios situacijos pertvarkos procese	Neįvykdomi reikalavimai kelia įtampą	<p>„<...> kur dėti vaikus, kai jiems kyla grėsmė biologinėje šeimoje? Į instituciją jų apgyvendinti negalima nuo š. m. sausio 1 d. (2020-01-01 – tyrėjos past.), o budinčių globotojų nėra, kurie galėtų pasirūpinti jais savo šeimoje. <...> taip ir jaučiuosi, aiškumų daugiau, tačiau (reikalavimų – tyrėjos past.) įvykdyti neįmanoma“ [G2].</p> <p>„<...> nežinia, kaip dirbs GIMK specialistai artimiausiu metu, kam jie bus pavaldūs, kokios konkrečiai bus jų funkcijos <...> tai kelia tam tikrą neaiškumą bei įtampą“ [G3].</p>
	Įtampą kelia darbuotojų kaita	<p>„<...> iki mano atėjimo į šį darbą ir jau man dirbant ne kartą keitėsi darbuotojai, o tai irgi kelia sunkumų ir iššūkių“ [G3].</p> <p>„<...> suformuoti kolektyvą, išgyventi nuolatinę jo kaitą – vėl ir vėl apmokyti naujus žmones... Jau rodos, pradeda dirbti naujas specialistas, bet ir vėl jis dėl vienu ar kitu priežasčių išeina iš darbo...“ [K2].</p>
	Padedą bendradarbiavimas ir konsultacijos	<p>„<...> juos (neaiškumus – tyrėjos past.) visus įveikiame, konsultuodamiesi su Įvaikinimo tarnyba ir kitais kolegomis“ [G1].</p> <p>„<...> visos draugiškos kolegės, labai padeda, jei reikia ką pataria, pagelbėja <...> pakonsultuoja, tai ir pačiai iškart drąsiau“ [K1].</p> <p>„Dabar jaučiuosi gerai, neaiškumų kyla, bet yra su kuo pasitarti ir pasikonsultuoti“ [K3].</p> <p>„Šiuo metu bendradarbiavimas su globos centru yra glaudus, turime galimybę bendradarbiauti ir sulaukti pagalbos vieni iš kitų“ [V1].</p>

Socialinio darbuotojo profesinio palaikymo šaltiniai pertvarkos proceso metu
“Be to gal net nepajėgčiau dirbti, be to palaikymo“

Kategorija	Subkategorija	Pagrindžiantys teiginiai
Emocinis palaikymas	Palaikymas kaip parama	<p>„Palaikymas, manau svarbus kiekvienam žmogui, visuose gyvenimo atvejuose, socialiniam darbuotojui – ne išimtis“ [G2].</p> <p>„Iš savo Globos centro kolegų <...> jaučiu labai didelį <...> asmeninį palaikymą“ [G3].</p> <p>„Palaikymas labai svarbus. Pirmiausia savo komandos narių, globėjų, vadovų, savivaldybės ir aišku įvaikinimo tarnybos, ministerijos“ [K2].</p> <p>„<...> sunkiais momentais, jei ne kolegų geri žodžiai ar net patylėjimas, sėdint šalia yra didžiausias palaikymas. <...> Be to gal net nepajėgčiau dirbti, be to palaikymo“ [K3].</p> <p>„Emocinis palaikymas itin svarbus, kai nežinai sprendimo sudėtingose, netradicinėje situacijoje“ [V3].</p>
	Nerimą ir įtampą keliančios situacijos	<p>„<...> užtenka aukštas pareigas užimančios specialistės iš savivaldybės skambučio, po kurio verkti norisi. <...> jauti nuolatinį spaudimą ir kaltinimus iš savivaldybės dėl to, kad mes nieko nedirbam, nes nėra globėjų“ [G2].</p> <p>„<...> nuolatinis valdžios vietinės nurodinėjimas – padarykit tą, sukurkit aną, atsiųskite, turėkite, privalote. <...> Ir taip įtampa, beveik nieks neaišku, kas, kaip, kur <...> iš savivaldybės jaučiamas nuolatinis mobingas“ [K2].</p> <p><...> nesusikalbėjimas, nesklandus bendravimas ir bendradarbiavimas <...>“ [K3].</p> <p>„<...> labai sunkiai priima pagalbą. Šeimos nebendradarbiauja, nekeičia savo elgesio <...>“ [V1].</p> <p>„<...> pasigendu atsakomybės už pagalbą šeimai pasidalinimo tarp specialistų, ypač iš vaiko teisių specialistų“ [V2].</p> <p><...> ko kiti nepadaro – atvejo vadybininkui „numetama“. <...> nepasiekiamas norimas rezultatas – irgi kaltinamas vadybininkas, nors tai yra komandinis darbas“ [V3].</p>
	Reikalingas valdžios atstovų palaikymas	<p>„<...> palaikymo ir pagalbos labiausiai trūksta iš savivaldybės darbuotojų“ [G1].</p> <p>„Aš ir mano kolegos nesulaukia pagalbos ar patarimo iš socialinės paramos skyriaus vedėjos, kaip ji pati yra pasakiusi – jos darbas spausti globos centrą <...> šiuo pertvarkos laikotarpiu to palaikymo <...> labai trūksta“ [G2].</p>

		<p>„<...> mūsų savivaldybėje, požiūriai į tuos pačius dalykus tarp įvaikinimo tarnybos, globos centro ir savivaldybės yra labai skirtingi“ [K2].</p> <p>„Tikiuosi daugiau pagalbos iš VVTAIT skyriaus“ [V1].</p> <p>„Labiausiai (trūksta palaikymo iš – tyrėjos past.) socialinės paramos skyriaus“ [V2].</p> <p>„Trūksta palaikymo iš „išorės“ – vadovybės <...> kitų instancijų. <...> Kodėl trūksta – nežinau“ [V3].</p>
Įvertinimas	Galimybė pasitarti ir suprasti, kad tave išgirdo	<p>„Kai turi su kuo pasitarti, padiskutuoti rūpimais klausimais, jauti, kad tave išgirdo, supranti, kad tavo nuomonė taip pat yra labai svarbi“ [G1].</p> <p>„<...> jei nepavyksta išspręsti, klausimą gvildenu bendruose tarpinstituciniuose susirinkimuose“ [V2].</p>
	Gaunamas palaikymas iš kolegų	<p>„<...> man labiausiai gali padėti tik kolegos. Tai tie žmonės, kurie tikrai supranta, ką reiškia dirbti šį darbą“ [G1].</p> <p>„<...> smagu, kai pastebi tavo pastangas, padėkoja už pagalbą“ [G2].</p> <p>„Padeda daugiau patirties turinčių kolegų palaikymas“ [G3].</p> <p>„Tai teikia pasitenkinimą savo atliekamam darbu, teigiamo mikroklimato palaikymas savo kolektyve, kyla noras dirbti dar daugiau ir geriau“ [K2].</p>
Informacinis palaikymas	Bendradarbiavimas kaip palaikymo galimybė specialistams	<p>„Nėra komandinio darbo, bendradarbiavimo (su savivaldybe – tyrėjos past.)“ [G1].</p> <p>„<...> labai padėtų supratingas valdžios (savivaldybės – tyrėjos past.) požiūris, sėkmingas bendradarbiavimas ir nežiūrėjimas iš aukšto“ [G2].</p> <p>„Įvaikinimo tarnybos (Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos – tyrėjos past.) atstovai teikia daug reikalingos informacijos <...>“ [G3].</p> <p>„Pagalbos gaunu iš <...> kitų įstaigų specialistų: <...> informavimo, konsultavimo, informacijos sklaidos, metodinės medžiagos“ [K3].</p> <p>„Trūksta glaudaus bendradarbiavimo tarp įvairių įstaigų: ugdymo įstaigų, policijos, gydymo įstaigų ir kt. <...> į posėdžius nepavyksta prisikviesti <...>“ [V2].</p> <p>„Kiekvienas dirba savo darbą, ir nenori gilintis į svetimą, nors ir bendram labui. Medikai nenori bendradarbiauti – tai yra nedalyvauja posėdžiuose, nors apraše tokia būtinybė įrašyta“ [V3].</p>
	Nežinomybės baimė	<p>„<...> šiame pertvarkos procese, tai didžiausia įtampa tada, kai nežinai, kaip elgtis, kai... atrodo, nėra problemos sprendimo būdo <...>“ [G2].</p>

		<p>„Daugiausiai įtampos kelia nežinojimas“ [K1].</p> <p>„Nežinomybė <...>, informacijos stoka“ [K3].</p>
	<p>Pernelyg dideli darbo bei dokumentų tvarkymo krūviai</p>	<p>„Graudu, kai siunčiam raštus, vien tam, kad turim tai daryti, nors visiems aišku, kad jokių rezultatų ir jokių atsakymų negausim <...> kai siunti raštą vien tam, kad turi tai daryti, tai nematau perspektyvų“ [G2].</p> <p>„Labai dideli krūviai globos centrų vadovams parengti įvairius teisės aktus laiko atžvilgiu“ [G3].</p> <p>„Darbuotojai pavargę nuo pareigų dubliavimo, darbo, viršijančio normalų darbo krūvį. <...> Dirbame tik dviese, o atvejų 130, tai net nepajuntu kaip darbo diena baigiasi. <...> Ypač šiuo sunkiu šaliai laikotarpiu. Šiuo metu apie darbą iš namų nėra net mažiausios prošvaistės <...>“ [K2].</p> <p>„<...> iš pradžių dirbome tik trise, darbo krūviai buvo milžiniški“ [V1].</p> <p>„Apraše nurodyta, kad atvejo vadybininkas turi dirbti su 25-30 šeimų, realiai dirbame su 37. <...> Pernelyg daug popierizmo – visiškai nereikalingo ir betikslio. <...> Tai ir laiko sąnaudos, ir apkraunamas bereikalingai darbu atvejo vadybininkas <...>“ [V3].</p>
Instrumentinis palaikymas	Lėšų trūkumas	<p>„<...> savivaldybės nuomone, mūsų savivaldybėje yra mažai globojamų vaikų, tad ir budinčių globotojų gali neprireikti, jų nuomone, ir apmokėjimo sąlygų keisti nereikia <...>“ [G1].</p> <p>„<...> savivalda ne iki galo supranta pertvarkos svarbą ir neskiria tam pakankamai lėšų“ [G3].</p> <p>„Labiausiai trūksta materialinės bazės – transporto“ [V2].</p> <p>„Globėjų padaugėtų, jei būtų didesnis materialinis paskatinimas <...> [V3].</p>
	Trūksta paslaugų	<p>„<...> yra didelis poreikis psichologų tiek vaikams, tiek suaugusiems. <...> specialistai (psichologai) nepajėgūs suteikti visiems norintiems paslaugas, ypač iš rajono atvykstantiems“ [V2].</p> <p>„<...> ypač trūksta paslaugų seniūnijose (arba jų visai nėra). Pvz., paskiri psichologo konsultacijas – o jo seniūnijoje nėra, į miestą nuvažiuoti galimybės irgi nėra, tai taip ir lieka šeima be paslaugos“ [V3].</p>
	Tinkamos mikro aplinkos sudarymas	<p>„<...> darbo vieta buvo – gal 5 kv. m. kabinete dirbome trise. Vasara, karšta, atidarai langą, kolegė skundžiasi, kad jai kenkia skersvėjis“ [V].</p> <p>„Man patinka, kad galiu dirbti atskirame kabinete, turiu visas darbu reikalingas priemones“ [V2].</p>

Socialinio darbuotojo profesinio palaikymo šaltiniai pertvarkos proceso metu
 „<...> svarbiausia, kad vadovas suprastų ir palaikytų savo darbuotojus“

Kategorija	Subkategorija	Pagrindžiantys teiginiai
Emocinis palaikymas	Gaunamas emocinis palaikymas iš tiesioginio vadovo	<p>„Dažniausiai sulaukiu palaikymo iš įstaigos vadovo <...> Apie problemas susijusias su darbu diskutuoju tik su vadovu <...>“ [G1].</p> <p>„<...> daug padeda vadovė (<u>padalinio – tyrėjos past.</u>), visada žinau, kad galiu ja pasikliauti, jaučiu stiprų palaikymą iš jos <...> (svarbu – tyrėjos past.) turėti į ką atsiremti“ [G2].</p> <p>„Visi sunkumai yra išsprendžiami, kai <...> (<u>gaunamas – tyrėjos past.</u>) vadovo palaikymas <...>“ [K1].</p> <p>„Pagalbos gaunu iš tiesioginio vadovo <...>“ [K3].</p>
	Laukiamas palaikymas iš vadovo	<p>„<...> svarbiausia, kad vadovas suprastų ir palaikytų savo darbuotojus“ [V1].</p> <p>„<...> įstaigos vadovas pasidomi su kokiomis problemomis daugiausia darbe susiduriame ir kas padėtų jas išspręsti. <...> Labiausiai palaikymo trūksta iš įstaigos vadovų <...>“ [V2].</p>
Informacinis palaikymas	Informacija ir pagalba kaip palaikymo būdas	<p>„Darbe dėl vienokios ar kitokios informacijos nežinojimo, dėl naujos situacijos visada pagalbos, patarimų ir padrąsinimo sulaukiu iš vadovės <...> [K1].</p> <p>„Daug informacijos ir pagalbos gaunu iš tiesioginio vadovo. <...>“ [K3].</p>
	Tikimasi vadovo palaikymo ir patarimų	<p>„<...> iš vadovų – kad išklaustyti, patartų, palaikytų <...> retai sulaukiu iš vadovo“ [G2].</p> <p>„Dėl bet kokių iškilusių sunkumų, informacijos nežinojimo <...> galiu kreiptis į savo <...> darbo, padalinio vadovę“ [K1].</p> <p>„<...> norėčiau kompetentingos konsultacijos. Pagalbos ir palaikymo iš vadovybės“ [V3].</p>
Instrumentinis palaikymas	Finansiniai sunkumai neigiamai atsiliepia darbui	<p>„Galiausiai nėra skiriamas pakankamas finansavimas ir direktorė Globos centro vadovei pareiškia, kad reikia nutraukti sutartį su budinčia globotoja, kuriai mes per mokymus kalbėjome, kad ji mums labai reikalinga, kad tokių žmonių labai trūksta ir kad mes jų laukiame. [G2].</p> <p>„<...> neteikia lėšų budinčių globotojų atlyginimams, <...> nes... nėra pinigų biudžete“ [G3].</p>
	Vadovo teikiama pagalba	<p>„<...> finansinio palaikymo – iš įstaigos vadovo (<u>sulaukia – tyrėjos past.</u>)“ [G3].</p> <p>„<...> dar geriau sulaukti ir materialinio paskatinimo, nes kai</p>

		<p><i>atlyginimai mūsų nelepina, tai gauti priedą – taip pat labai smagu“ [K2].</i></p> <p><i>„<...> materialinis paskatinimas“ [V3].</i></p>
--	--	---

Socialinio darbuotojo profesinio palaikymo šaltiniai pertvarkos proceso metu
”Tokį pastiprinimą pajutau iš kitų kolegų, kad esame ne vieni <...>“

Kategorija	Subkategorija	Pagrindžiantys teiginiai
Emocinis palaikymas	Intervizijų metu gaunamas emocinis pastiprinimas	<p>„Manau, kad blogiausia, ką mes galim padaryti, tai užsidaryti savyje su problemom ir niekam apie jas nekalbėti, o išsišnekėjus bet kur – intervizijose <...> tai atneš kažkokį rezultatą, gal didesnę, gal mažesnę, bet atneš“ [G2].</p> <p>”Tokį pastiprinimą pajutau iš kitų kolegų, kad esame ne vieni <...>“ [G3].</p> <p>„<...> taip, teko dalyvauti nekart. Visada smagu susitikti kolegas <...> jauti kolegų palaikymą, norą tau pagelbėti, patarti, tokių gerų emocijų ten gaunu. Kaskart praktiškai grįžtu pasikrovusi, kaip batareika, tolesniam darbui“ [K2].</p>
	Jausmas, kad problemų ir sunkumų turi ir kiti	<p>„Intervizijos gali padėti, ypač kai diskutuojai apie svarbius klausimus <...>“ [G1].</p> <p>„Pirmiausia, leido suprasti, kad problemų ir sunkumų darbe turiu ne aš viena, o ir spręsti jas su kitų kolegų pagalba daug paprasčiau“ [G2].</p> <p>„I intervizijų susitikimą vieną kartą teko nuvykti į kitą savivaldybę, tai man kaip naujokei, viskas buvo labai įdomu ir naudinga“ [G3].</p>
Informacinis palaikymas	Intervizijų grupėse dalyvauti neteko	<p>„Neturiu patirties <...> intervizijų grupėse neteko dalyvauti“ [K1].</p> <p>„Intervizijose nedalyvavau“ [K3].</p> <p>„<...> intervizijų?.. Ne, neteko dalyvauti. Dalyvaučiau, jeigu jos tikrai būtų naudingos“ [V1].</p> <p>„Intervizijose dalyvauti neteko, tai negaliu atsakyti, ką tai duoda“ [V2].</p> <p>„Kuo gali padėti intervizijos – nežinau, nes jų neturėjau <...>“ [V3].</p>
	Intervizijos metu išgirstama kolegų patirtis ir patarimai	<p>„<...> ypač klausantis kolegų patirties, naudojamų problemos sprendimo būdų“ [G1].</p> <p>„Intervizijose keletą kartų (teko dalyvauti – tyrėjos past.) <...> Neretai kolegų patarimai padeda turimas problemas išspręsti daug paprasčiau, nei galima buvo pagalvoti. <...>“ [G2].</p> <p>„<...> labai daug patirties iš kitų kolegų išgirdau, to pasidalinimo, kaip kas dirba, su kuo yra susidūrę, kaip sprendė, <...> kad yra tarp mūsų kolegų, kurie turi daug patirties, gali patarti <...> Pasidalinome, kas kokias tvarkas turim susikūrę, siūlėme pasidalinti. Tai va, kiek pamenu. Labai norėčiau jose sudalyvauti, nes jaučiu, kad reikalinga“ [G3].</p> <p>„<...> susirenkame visi socialiniai darbuotojai iš Globos centrų ir dalijamės savo patirtimi. Visi išsako po situaciją, kuri tuo metu jiems opi,</p>

		<p><i>to susitikimo, intervizijos metu siūlome įvairius problemos sprendimo variantus, o kam reikia pagalbos, išsako pabaigoje, ar gavo atsakymą problemos sprendimui. Man ne kartą yra tekę išspręsti kilusią problemą ar padėti kolegoms ją išspręsti toje intervizijų grupėje“ [K2].</i></p>
--	--	---

Socialinio darbuotojo profesinio palaikymo šaltiniai pertvarkos proceso metu
„Deja, neteko dalyvaut, nors ne kartą prašiau to įstaigos vadovo“

Kategorija	Subkategorija	Pagrindžiantys teiginiai
Emocinis palaikymas	<i>Supervizijos kaip pastiprinimo būdas</i>	<p>„Manau, kad blogiausia, ką mes galim padaryti, tai užsidaryti savyje su problemom ir niekam apie jas nekalbėti, o išsišnekėjus bet kur – <...> supervizijose <...> tai atneš kažkokį rezultatą, gal didesnį, gal mažesnį, bet atneš“ [G2].</p> <p>„<...> pernai turėjome supervizijų sesiją, atvykdavo nuostabi lektorė iš Vilniaus, vesdavo grupines supervizijas <...> mums, specialistams. Tuo metu tai buvo geras toks pastiprinimas, labai buvo gerai „praventiliuoti“ smegenis, išsikalbėti“ [K2].</p>
Informacinis palaikymas	<i>Reikalingas profesinis tobulėjimas</i>	<p>„Supervizijos <...> tikrai padėtų <...> Deja, ne (neteko dalyvauti supervizijose – tyrėjos past.), nors ne kartą prašiau to įstaigos vadovo“ [G2].</p> <p>„Supervizijų, deja, ne. Gal kada turėsime galimybę“ [G3].</p> <p>„<...> reikalingas profesinis tobulėjimas – įvairūs mokymai, supervizijos <...> Neturiu patirties, <...> supervizijų, <...> grupėse neteko dalyvauti“ [K1].</p>
	<i>Supervizijų konsultavimo metodas kaip palaikymo šaltinis</i>	<p>„Supervizijos.., nežinau, nejaučiu, kad man dabar jų reiktų“ [G1].</p> <p>„Šiuo metu <...> gal ir padėtų... Bet gal šiuo metu jau reiktų individualių“ [K2].</p> <p>„<...> labai naudingos supervizijos <...> Teko dalyvauti, tikrai suteikė daug žinių, supratimo“ [K3].</p> <p>„Labiausiai padeda <...> atviras kalbėjimas, supervizijos. <...> Supervizijos nėra efektyviausia pagalbos priemonė, nes jos vyksta grupinės, o ne individualios. Kadangi kolektyvo atmosfera ne visada yra teigiama, nėra galimybės išsikalbėti, nes gali būti smerkiamas už nežinojimą“ [V1].</p> <p>„Iš supervizijų aš asmeniškai didelės naudos nejutau“ [V3].</p>

Socialinio darbuotojo profesinio palaikymo šaltiniai pertvarkos proceso metu
„Labiausiai jėgų neperdegti randu savianalizėje, teisingų knygų skaityme“

Kategorija	Subkategorija	Pagrindžiantys teiginiai
Emocinis palaikymas	Meilė darbui	<p>„<...> bendravimas su būsimais globėjais ar tėviais mokymų metu ir individualiai – mano mėgstamiausia darbo dalis. Dėl šio darbo principo ir stengiuosi neperdegti, nepasimesti sunkiose situacijose“ [G1].</p> <p>„<...> labai stipriai man pasitarnauja meilė mano darbui“ [G2].</p> <p>„Džiaugiuosi savo darbu <...>“ [K1].</p>
	Savęs pastiprinimas	<p>„Kai yra blogiau <...> pasisemiu jėgų ir važiuoju toliau“ [G2].</p> <p>„<...> nebijojimas prašyti pagalbos <...> Mokėjimas dirbti komandoje, kritiškas mąstymas, emocijų valdymas <...> pagalbos priėmimas, palaikymas <...>“ [K3].</p>
Įvertinimas	Asmeninės savybės	<p>„<...> kantrybė, užsispyrimas ir galvojimas, kad nėra nieko neįveikiamo, ypač darbe“ [G1].</p> <p>„Stiprybė iš vidaus, gyvenime teko daug ko patirti, kas mane sustiprino, yra laikotarpis, kai yra sunkiau, yra laikotarpis, kai lengviau, svarbu žinoti kaip sau padėti <...> kažkokią stiprybę viduje turiu, kuri neleidžia pasiduoti <...> kažkokią stiprybę viduje turiu, kuri neleidžia pasiduoti“ [G2].</p> <p>„<...> noras padėti vaikams ir globėjams, užsispyrimas, noras mokytis, kurti“ [G3].</p> <p>„<...> empatija, sąžiningumas, atsakingumas, pareižingumas, humaniškumas“ [K1].</p> <p>„Mane gelbsti (tačiau kartais ir koją pakiša <...> atsakingas požiūris į darbą <...> santykių su žmonėmis kūrimas <...> svarbiausia – žmogiškumas ir empatija“ [K2].</p> <p>„Sąžiningumas, atsakingumas, empatiškumas, darbštumas, jautrumas, pagarba, supratingumas <...> pasitikėjimas <...>“ [K3].</p> <p>„<...> atkaklumas ir sugebėjimas nenuleisti rankų, kad ir kaip būna kartais sunku. Einu, klausiu, beldžiu ir man būna atidaryta“ [V1].</p> <p>„Empatiškumas, komunikabilumas, bendradarbiavimas ir gebėjimas dirbti komandoje“ [V2].</p> <p>„Kantrybė“ [V3].</p>
	Optimizmas ir patirtis	<p>„Mano pozityvus nusiteikimas, neleidžia jaustis beviltiškai. Kartais situacijos atrodo labai sudėtingos, ir pridarau klaidų, bet vadovaujuosi tuo, kad kas nedirba, tas neklysta.“ [V1].</p>

		<p>„Patirtis <...> taip pat padeda“ [V2].</p> <p>„Viskas ateina per asmeninę patirtį. <...> pačios savęs asmeninis įdirbis <...> viską darai greičiau, ramiau, akcentuojiesi ties svarbiais dalykais, ir negaišti laiko ties nesvarbiais <...>“ [V3].</p>
Informacinis palaikymas	Savišvieta, savižina kaip pagalbos būdas	<p>„<...> jei randu kokį straipsnį, susijusį su darbu, būtinai perskaitau, per televiziją kai rodo kažką darbo temom <...> pasižiūriu“ [G2].</p> <p>„<...> domėjimasis naujovėmis, įstatymine baze“ [K3].</p> <p>„Domiuosi pakeitimais ne tik atvejo vadybos, bet ir kitų specialistų darbo specifika, kad suprasti kaip ir ką turime dirbti. <...> Labiausiai jėgų neperdegti randu savianalizėje, teisingų knygų skaityme“ [V1].</p> <p>„<...> iškilusius sunkumus sprendžiu skaitant įstatymus, tvarkos aprašą <...> sukauptos žinios, įgūdžiai (padeda – tyrėjos past.)“ [V2].</p>
	Socialinis darbuotojas – pats sau pagalba	<p>„Manau, kad man labiausiai padeda mano kantrybė <...> galvojimas, kad nėra nieko neįveikiamo, ypač darbe <...> galutinį sprendimą savo veikloje priimu pati“ [G1].</p> <p>„<...> nebijau ieškoti pagalbos ir tai darau. Nors, tiesą sakant, iš aplinkinių prašyti pagalbos man labai sunku...“ [G2].</p> <p>„Mane gelbsti <...> santykių su žmonėmis kūrimas“ [K2].</p> <p>„<...> reikalinga savirefleksija <...>“ [K3].</p> <p>„Stengiuosi tinkamai atlikti savo pareigas, to tikiuosi ir iš kitų specialistų. <...> Nesitikiu ir neturiu tokių minčių, kad dabar mane kažkas palaikys ar padės. Tai gaunasi natūraliai“ [V2].</p>
	„Perdegimo“ sindromo prevencija	<p>„Šiuo metu nesijaučiu esanti arti perdegimo“ [G1].</p> <p>„<...> dažniausiai žinau kaip sau padėti, nebijau ieškoti pagalbos ir tai darau. Nors, tiesą sakant, iš aplinkinių prašyti pagalbos man labai sunku, daug lengviau jos prašyti iš nepažystamų psichologų, konsultuojančių individualiai ar organizuojančių grupinius užsiėmimus“ [G2].</p> <p>„Nesijaučiu esanti arti perdegimo, tačiau jei tai įvyktų, man galėtų padėti ne tik artimiausi kolegos, bet ir <...> galbūt – psichologo konsultacijos. <...> įvairūs, ypač psichologiniai, mokymai <...>“ [G3].</p> <p>„Kadangi dirbu neseniai, nejaučiu perdegimo sindromo“ [K1].</p> <p>„Šiuo metu, atrodo, kad perdegimas tikrai čia pat. Ypač šiuo sunkiu šaliai laikotarpiu“ [K2].</p> <p>„Perdegimo sindromo nejaučiu <...>“ [K3].</p> <p>„Dėl perdegimo darbe nesijaučiu arti to esanti“ [V1].</p>

		<p><i>„Perdegimo simptomų šiuo metu nejaučiu“ [V2].</i></p> <p><i>„Perdegimo nejaučiu, arba jį jaučiu epizodais“ [V3].</i></p>
--	--	--