MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS

SOCIALINĖS POLITIKOS FAKULTETAS

SOCIALINIO DARBO KATEDRA

DONATA ČIURLEVIČIŪTĖ

SOCIALINIO DARBUOTOJO PROFESINĖS VEIKLOS VERTINIMAS IR ĮSIVERTINIMAS

Magistro baigiamasis darbas

Vadovė

Doc. dr. O. Merfeldaitė

VILNIUS, 2013

TURINYS

ĮVADAS 2
I.SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PROFESINĖS VEIKLOS SAMPRATA 6
1.1. Socialinis darbas kaip profesija 6
1.2. Socialinio darbuotojo kompetencijos 12
1.3. Teisinis profesinės socialinio darbuotojo veiklos reglamentavimas ……..……...16
II. .SOCIALINIO DARBUOTOJO PROFESINĖS VEIKLOS VERTINIMO IR ĮSIVERTINIMO YPATUMAI 19
2.1. Socialinio darbuotojo profesinės veiklos vertinimo ir įsivertinimo samprata 19
2.2. Socialinio darbo, kaip socialinės paslaugos, kokybės vertinimas 22
2.3. Refleksija ir supervizija 25
III. PROFESINĖS VEIKLOS VERTINIMAS IR ĮSIVERTINIMAS SOCIALINIAME DARBE 28
3.1. Tyrimo metodika 28
3.2. Kokybinio tyrimo duomenų analizė 30
3.3. Kokybinio tyrimo rezultatų aptarimas 58
IŠVADOS 63
REKOMENDACIJOS 65
LITERATŪROS SĄRAŠAS 66
SANTRAUKA 72
SUMMARY 73
PRIEDAI 74

ĮVADAS

Nors socialinis darbas, kaip profesinė veikla, Lietuvoje pripažinta jau po Nepriklausomybės, tačiau šios profesijos ypatumai dar nepakankamai atskleisti ir išplėtoti. Anot Katkonienės, Šinkūnienės (2010), nėra aiškios socialinio darbuotojo kompetencijos ribos - socialinio darbuotojo profesinė veikla dar tik įgyja savo identitetą. Situaciniame Lietuvos kontekste socialinio darbuotojo profesinės veiklos atstovai priskiriami rizikos profesijų grupei – jie savo darbe susiduria su kompleksinėmis klientų problemomis, daugiamačiu įgalinimo procesu, profesijos statuso veiksniais, visuomenės kultūros ypatumais (Dirgėlienė, 2013). Žemas socialinio darbo profesijos prestižas visuomenėje, nuolatinė neigiamų reiškinių patirtis, dideli darbo krūviai, viršvalandžiai, žemas darbo užmokestis, nekonkrečiai reglamentuotos pareigybės, nepriklausančių funkcijų atlikimas, neapibrėžti darbo rezultatų vertinimo kriterijai ir panašūs veiksniai mažina socialinio darbuotojo motyvaciją darbui, didina streso ar perdegimo sindromo atsiradimo riziką (Kiaunytė, 2008).

Socialinio darbo ir socialinių paslaugų poreikis visuomenėje didėja (Valstybinio audito ataskaita, 2009), tuo pačiu metu didėja ir socialinio darbo kokybės poreikis, profesionalumo reikalavimas. Tačiau pažymėtina, kad įvairūs visuomenės kaitos procesai tiesiogiai veikia ir socialinio darbo profesijos raidą. Tokie veiksniai, kaip intensyvus darbo jėgos judėjimas, studentų ir specialistų mobilumas, valstybės socialinės pagalbos finansavimo mažinimas, numatomas besimokančiųjų socialinį darbą sumažėjimas gali stabdyti socialinio darbo praktikos profesionalumo plėtrą (Večkienė, 2010).

Siekiant gerinti socialinio darbo profesijos statusą, suteikti daugiau aiškumo, skaidrumo, efektyvinti darbo organizavimo procesą, identifikuoti profesinės veiklos poveikį ir pan., būtina gebėti tinkamai vertinti socialinio darbuotojo profesinę veiklą. Nors socialinio darbo profesija yra perspektyvi, įsitvirtinusi kitų profesijų tarpe, tačiau sudėtinga įvertinti socialinio darbo profesionalumą, nes tai priklauso nuo daugelio aplinkybių ir veiksnių, o ne vien nuo socialinio darbuotojo profesinės kvalifikacijos. Įvairiais aspektais vertinant socialinio darbuotojo veiklą, svarbus ir paties specialisto įsivertinimas. Anot Bubnio, Krušaitės (2010), reflektavimas yra vienas svarbiausių profesinio tobulėjimo būdų - savo veiklos įsivertinimo rezultatas gali būti nauji įgūdžiai, naujos žinios, prasmė bei suvokimas. Taigi, socialinio darbuotojo profesinės veiklos vertinimo ir įsivertinimo procesai yra lygiaverčiai svarbūs ir neatsiejami vienas nuo kito.

Socialinio darbo raišką tyrinėjo Morkevičius (2005), Ivanauskienė, Varžinskienė (2007), Mačiulskytė (2011), Bubnys (2011). Socialinio darbo, kaip profesijos aspektus analizavo

Pivorienė (2004), Kavaliauskienė (2005). Socialinio darbo profesijos rizikos veiksnius tyrinėjo Vareikytė ir kt. (2008), Bičkutė, Liobikienė (2011). Socialinio darbo metodus tyrinėjo ir aprašė Navaitis (2002), Gvaldaitė, Švedaitė (2005), Pivorienė, Abeciūnaitė (2010), Korbelgytė, Indrašienė (2011), Gaižauskienė (2012). Socialinių darbuotojų veiklą tyrinėjo Vaicekauskaitė, Jankūnienė (2008), vaidmenis analizavo Varžinskienė, Rudzevičiūtė (2009). Socialinių kompetencijų sampratas analizavo Laužackas (2005), Žindžiuvienė (2006), Vyšniauskienė (2008), Gudiškienė, Norvaišiatė (2010) ir kt. Tačiau šių mokslininkų veiklos kryptys labiau orientuotos į socialinio darbo modelius, metodus, socialinių darbuotojų vaidmenis ir kt. Naujausias socialinio darbo tendencijas ir aktualijas pateikia Mykolo Romerio universiteto, Vilniaus universiteto, Šiaulių universiteto, Vytauto Didžiojo universiteto periodiniai socialinio darbo žurnalai. Taip pat į lietuvių kalbą leidžiami užsienio autorių darbai. Sutton (1999), Johnson (2003) aptarė socialinio darbo sampratą, metodus, klientus. Spierts (2003) atskleidė sociokultūrinio darbo organizavimo ypatumus. Daugiausiai literatūros socialinio darbo profesinės veiklos tema pateikia užsienio autoriai: aktyviai socialinį darbą ir socialinę politiką nagrinėja Dickens (2010), socialinę politiką Europoje – Ewijk (2010), Lawler (2011) analizavo socialinio darbo sudėtingumą ir kūrybiškumą, veiksmingumą aiškinosi Krysik (2010), Pierson (2011) atskleidė socialinio darbo istoriją ir kontekstą, konsultavimo įgūdžius socialiniame darbe atskleidė Miller (2012), socialinio darbo praktiką su vaikais ir šeimomis aptarė Spray (2012) bei Winter (2011) ir kt. Taigi, šiandien socialinis darbas ir socialinių darbuotojų veikla yra gana aktyviai tyrinėjami, tačiau kiek kitokia situacija susiklostė socialinių darbuotojų veiklos vertinimo ir įsivertinimo teorijos, metodinės medžiagos, kriterijų kūrimo atžvilgiu. Profesinio tobulinimosi vertinimą tyrinėjo gana nedidelis skaičius Lietuvos ir užsienio mokslininkų: savivaldybių darbuotojų veiklos vertinimą nagrinėjo Vanagas, Tumėnas (2008); vertinimą, kaip nuolatinį socialinio darbo procesą tyrinėjo Johnson (2003); socialinių darbuotojų kompetencijų vertinimą atestacijos metu - Indrašienė, Garjonienė (2007). Kaip vieną iš veiklos įsivertinimo būdų - supervizіją analizavo Dirgėlaitė, Kiaunytė (2005), refleksijos kultūrą, kaip socialinio darbuotojo profesinės raiškos aspektą tyrinėjo Kavaliauskienė (2010), Večkienė, Dirgėlienė (2010), gebėjimų įsivertinimą aptarė Gudiškienė (2010). Praktikoje ir moksle yra daugybė socialinio darbo pažinimo aspektų, tačiau mokslinėje literatūroje nepakankamai socialinio darbuotojo praktinės veiklos vertinimo detalesnės analizės (Prakapas, 2007).

Nors darbuotojų veiklos vertinimas ir įsivertinimas yra analizuojamas ir aptariamas mokslinėje literatūroje, tačiau jų ypatumus vis dar sunku apibrėžti. Pripažįstant, kad socialinių darbuotojų veiklos vertinimas ir įsivertinimas duoda teigiamų pokyčių darbo kokybei, siekiama atskleisti socialinių darbuotojų požiūrį į veiklos vertinimą bei įsivertinimą, bei kokią įtaką tai turi darbo efektyvumui.

Probleminiai klausimai:

1. Kaip socialiniai darbuotojai suvokia profesinės veiklos vertinimą ir įsivertinimą?
2. Kas ir kokiais būdais vertina socialinių darbuotojų profesinę veiklą?
3. Kokiais ypatumais pasižymi socialinių darbuotojų praktinės veiklos įsivertinimas?
4. Kokia profesinės veiklos vertinimo ir įsivertinimo socialiniame darbe reikšmė?
5. Su kokiomis problemomis socialiniai darbuotojai susiduria vertinant jų veiklą bei įsivertindami savo veiklą patys?

Tyrimo objektas - socialinių darbuotojų profesinės veiklos vertinimas ir įsivertinimas.

Darbo tikslas - atskleisti socialinių darbuotojų profesinės veiklos vertinimo ir įsivertinimo ypatumus praktinėje veikloje.

Darbo uždaviniai:

1. Aptarti socialinio darbo, kaip profesinės veiklos, sampratą;
2. Išanalizuoti socialinių darbuotojų veiklos vertinimo ir įsivertinimo teorinius aspektus.
3. Ištirti socialinių darbuotojų požiūrį į profesinės veiklos vertinimo ir įsivertinimo ypatumus praktinėje veikloje.

Tyrimo metodologija:

1. Teoriniai metodai: mokslinės literatūros apžvalga, analizė, sintezė, lyginimas, apibendrinimas.
2. Empiriniai metodai: kokybinis tyrimas, atliktas pusiau struktūruoto interviu metodu.

Darbe vartojamų sąvokų žodynas

Atestacija – procedūra, kuria įvertinama socialinio darbuotojo profesinė kompetencija (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-92 patvirtintas Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašas).

Kvalifikacinė kategorija – atitinkamais kriterijais apibūdinamas socialinio darbuotojo profesinės kompetencijos lygmuo, kurį nustato socialinių darbuotojų atestacijos komisija (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-92 patvirtintas Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašas).

Praktinės veiklos vertintojas – įstaigos (įmonės, organizacijos), kurioje dirba socialinis darbuotojas, vadovas arba jo įgaliotas asmuo (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-92 patvirtintas Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašas).

Socialinės paslaugos – tai paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006 m. sausio 19 d. Nr. X-493).

Socialinio darbuotojo praktinė veikla – socialiniam darbuotojui priskiriamų funkcijų ir pareigų vykdymas (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-92 patvirtintas Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašas).

Socialinio darbuotojo profesinė kompetencija – socialinio darbuotojo įgytų žinių, gebėjimų, įgūdžių ir etinių vertybių visuma, apibūdinanti jo profesinę kvalifikaciją ir nulemianti praktinės veiklos sėkmę (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-92 patvirtintas Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašas).

Supervizija – tai socialinį darbą dirbančiųjų bei įstaigų (įmonių, organizacijų), kuriose dirbamas socialinis darbas, vadovų, struktūrinių padalinių vadovų konsultavimas profesinių santykių klausimais, kad būtų tobulinama specialistų profesinė kompetencija ir organizacijų veikla. Supervizija gali vykti individualiai, grupėse arba komandose bei organizacijose. Supervizijos procesui vadovauja profesionalūs supervizoriai (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-92 patvirtintas Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos aprašas).

I. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PROFESINĖS VEIKLOS SAMPRATA

Šiame skyriuje socialinis darbas apibūdinamas kaip profesinė veikla, analizuojamas jo atitikimas profesijos statusui. Siekiant geriau suvokti socialinio darbo susiformavimo ypatumus, pristatomi socialinio darbo raidos bruožai pasaulyje ir chronologiniai socialinio darbo vystymosi etapai Lietuvoje. Vadovaujantis socialinio darbuotojo profesinės veiklos aplinkoje egzistuojančiais santykiais, atskleidžiamos pozityviam šių santykių užtikrinimui reikalingos socialinio darbuotojo kompetencijos bei jų užtikrinimo ypatumai. Galiausiai aptariama socialinio darbuotojo profesinę veiklą reglamentuojanti teisinė bazė.

1.1. Socialinis darbas kaip profesija

Profesija – tai žmonių veiklos kombinacijos, kurios pasižymi atitinkamomis žiniomis ir gebėjimais, teikia pasitenkinimą, materialinį apsirūpinimą, įtakoja įsijungimą į visuomeninio gyvenimo struktūras (Laužackas, 2005). Socialinis darbas, kaip profesinė veikla, Lietuvoje pradėjo formuotis tik atkūrus nepriklausomybę, tačiau profesionalizacija, anot Kavaliauskienės (2008), vyksta itin sparčiai. Socialinis darbas Lietuvoje šiandien yra išskirtas profesijų klasifikatoriuje. Socialinio darbo specialistai priklauso visuomenės ir humanitarinių mokslų specialistų grupei, pateiktas darbo aprašymas, darbo sąlygos, socialinių darbuotojų gebėjimai, išsilavinimas, mokymo ir studijų programos ir kt.

Pateikiama gausybė socialinio darbo profesijos apibrėžimų. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme (2006), socialinis darbas apibūdinamas kaip „veikla, padedanti asmeniui, šeimai spręsti savo socialines problemas pagal jų galimybes ir jiems dalyvaujant, nežeidžiant žmogiškojo orumo ir didinant jų atsakomybę, pagrįstą asmens, šeimos ir visuomenės bendradarbiavimu“. Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme „Dėl socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacijos kėlimo tvarkos ir bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašų patvirtinimo“ (2006) teigiama, kad socialinis darbas „skatina socialinius pokyčius visuomenėje ir suteikia galimybę patiems žmonėms, bendruomenėms dalyvauti sprendžiant jų socialines problemas, didinant pačių atsakomybę ir nepažeidžiant žmonių orumo“. Nacionalinės socialinių darbuotojų asociacijos (NASW) etikos kodekso Preambulėje nurodoma, kad „Pagrindinė socialinio darbo misija yra siekis stiprinti žmonių gerovę ir padėti patenkinti

pagrindinius žmogiškuosius poreikius visų žmonių, ypač atkreipiant dėmesį į pažeidžiamų, priespaudoje ir skurde gyvenančių poreikių patekinimą ir įgalinimą“. Socialinio darbo apibrėžimų nevienodumai ir gausa palieka erdvės interpretacijoms ir reikalauja gilesnio požiūrio į profesionalų socialinį darbą.

Siekiant aiškiai suvokti socialinį darbą kaip profesiją (profesinę veiklą), pravartu išnagrinėti bruožus, dėl kurių tam tikra veikla gali būti priskiriama profesijai ir palyginti tai su socialinio darbo veikla. Olorundare (2003), apibendrindama įvairių mokslininkų pateikiamus kriterijus, dėl kurių veikla gali įgyti profesijos statusą, išskiria 10 profesijos charakteristikų:

1. *Kandidato atitikimas reikalavimams.* Siekiant užsiimti bet kokia profesija, privaloma atitikti tam tikrus reikalavimus. Turi būti patvirtinti galiojantys standartai, nurodantys ką turi atitikti kandidatas, pageidaujantis rinktis, mokytis profesijos, gauti atitinkamus, įgytą profesiją pripažįstančius dokumentus. Lietuvoje socialinio darbo specialistai rengiami vadovaujantis Socialinio darbuotojo rengimo standartu (2008), kuris nurodo kokių profesinių kompetencijų turi įgyti socialinis darbuotojas, baigęs šios profesijos rengimo programą. Standartas aiškiai išreiškia minėtą esminį profesijos bruožą – atitikimą reikalavimams: teigiama, kad „Socialinio darbuotojo kvalifikacija suteikiama studentui, baigusiam visą studijų programą, įgijusiam Standarte apibrėžtas kompetencijas ir gavusiam teigiamą baigiamąjį kvalifikacijos įvertinimą“. Detaliai kvalifikacinius reikalavimus būsimiems ir esamiems socialiniams darbuotojams apibrėžia 2006 m. Socialinės apsaugos ir darbo ministro patvirtinti „Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikaciniai reikalavimai“. Šis aprašas apibrėžia profesinę veiklą, nustato vertybines nuostatas, reikiamas žinias, įgūdžius, asmenines savybes, kurios reikalingos vykdant profesines užduotis. Socialinių paslaugų įstatyme (2006) pabrėžiama, kad „dirbti socialiniu darbuotoju turi teisę asmuo, įgijęs aukštąjį socialinio darbo ar jam prilygintą išsilavinimą“. Taigi, įtvirtinti socialinio darbo profesijos standartai ir reikalavimai jų laikytis sudaro galimybę teikti, kad pirmasis profesijos bruožas – kandidato atitikimas reikalavimams, yra įtvirtintas.

2. *Atskaitomybės/kontrolės* reikalavimas susijęs su tam tikrų profesinių organizacijų, kontroliuojančių institucijų veikimu. Šioms organizacijoms priklauso tam tikrų profesijų atstovai, organizacijos turi galią atitinkamai reguliuoti jų profesinę veiklą, vadovaujantis šalyje galiojančiais teisės aktais ir nepažeidžiant teisių bei teisėtų interesų. Lietuvoje veikia Slaugos ir socialinių darbuotojų profesinė sąjunga “Solidarumas”. Lietuvos socialinio darbo taryba analizuoja ir stebi socialinio darbo politikos įgyvendinimą; konsultuoja ir teikia išvadas bei pasiūlymus Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai, kitoms ministerijoms, savivaldybių institucijoms, socialinių paslaugų įstaigų steigėjams, mokymo įstaigoms, rengiančioms socialinius darbuotojus, socialinių darbuotojų padėjėjus, bei organizacijoms, vykdančioms socialinį darbą dirbančiųjų kvalifikacijos kėlimą, strateginiais socialinio darbo profesijos ir

veiklos tobulinimo klausimais; skleidžia informaciją visuomenėje apie socialinio darbuotojo profesiją, jos misiją, reikšmę ir svarbą visuomenės raidai. Savanoriška visuomeninė organizacija Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija atstovauja socialinius darbuotojus ir gina jų teises, rūpinasi jų darbo ir reabilitacijos sąlygomis, dalyvauja formuojant respublikos socialinę politiką ir kuriant socialines programas, taip pat dalyvauja kuriant socialinių darbuotojų profesinio rengimo, kvalifikacijos kėlimo ir atestavimo sistemą. Galiausiai, pagrindinė institucija, formuojanti socialinę politiką ir koordinuojanti socialinio darbo plėtrą šalyje – Socialinės apsaugos ir darbo ministerija. Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos vertina, prižiūri ir kontroliuoja socialinių paslaugų kokybę, rengia bei įgyvendina valstybės socialinių programų priemones, atlieka nuolatinį pavestų programų priemonių ir projektų įgyvendinimo monitoringą, nagrinėja asmenų skundus ir pasiūlymus, administruoja socialines programas ir projektus, prižiūri socialinėms programoms ir projektams skirtų lėšų panaudojimą. Taigi, socialiniai darbuotojai už savo darbą yra atskaitingi kai kurioms valstybės institucijoms, kurios vykdo tam tikrus valstybės politikos uždavinius socialinio darbo atžvilgiu.

3. *Kompetencijos įrodymas*. Kiekvienos profesijos atstovai turi turėti atitinkamų žinių ar įgūdžių, kuriuos įgijo tam tikrais, visuotinai pripažintais būdais. Lietuvoje socialinio darbo specialistus nuo 1991 m. rengia įvairios mokymo įstaigos. Nuo 2011 m. įtvirtinta, kad socialiniu darbuotoju gali dirbti asmuo, turintis aukštąjį ar jam prilygintą socialinio darbo srities išsilavinimą, todėl pabrėžtina, kad Lietuvoje socialinius darbuotojus rengti gali tik aukštoji mokykla. Švietimo ir mokslo ministerija, Studijų kokybės vertinimo centras reikalauja iš aukštųjų mokyklų laikytis europinių susitarimų aukštojo mokslo srityje ir juos atitinkančių reglamentų (Leliūgienė ir kt., 2006). Vadovaujantis Socialinių paslaugų įstatymu, „Europos Sąjungos, Europos ekonominės erdvės valstybėse ar Šveicarijos Konfederacijoje išduoti aukštojo mokslo diplomai, diplomai, pažymėjimai ir kiti kvalifikaciją patvirtinantys dokumentai teisės aktų nustatyta tvarka pripažįstami tinkamais, kad juos įgijusieji dirbtų socialiniais darbuotojais Lietuvos Respublikoje“. Taigi, socialinio darbo profesijos atstovas negali dirbti socialinio darbo be visuotinai pripažintų, jo kompetenciją įrodančių dokumentų.

4. *Stratifikacija,* kaip vienas iš profesijos pripažinimo veiksnių, suprantama kaip nuolatinis profesinės veiklos, patirties tobulėjimas. T.y. nuo pagrindines žinias ir įgūdžius įgijusio naujo specialisto iki tam tikros profesinės srities eksperto, profesinių vertybių puoselėtojo. Socialinio darbo specialistų pareigybių hierarchija aiškiai atsispindi Socialinės apsaugos ir darbo ministro (2008) įsakyme „Dėl socialinį darbą dirbančiųjų pareigybių sąrašo patvirtinimo“. Šiame sąraše įvardinti socialinių paslaugų įstaigų vadovai, socialiniai darbuotojai, socialinių darbuotojų padėjėjai, gestų kalbos vertėjų įstaigos direktoriai, gestų kalbos vertėjai, užimtumo specialistai.

Pvz. socialinis darbuotojas gali būti jaunesnysis, vyresnysis ar vyriausiasis, priklausomai nuo jo patirties, išsilavinimo, kompetencijos ir kt. Atestacijos metu, vadovaujantis 2006 m. „Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašu“, socialinio darbo krypties išsilavinimą turintis socialinis darbuotojas gali įgyti socialinio darbuotojo, vyresniojo socialinio darbuotojo, socialinio darbuotojo eksperto kvalifikacines kategorijas. Vadovaujantis Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2009 m. įsakymu „Dėl socialinį darbą dirbančių darbuotojų darbo apmokėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, priklausomai nuo kvalifikacinės kategorijos, keičiasi ir socialinio darbo specialisto darbo apmokėjimas. Taigi, aukštesnė socialinio darbuotojo pareigybė ar kvalifikacinė kategorija gali reikšti ne tik tam tikrų kompetencijų turėjimą, bet ir nulemti kitus veiksnius, pvz. darbo užmokestį.

5. *Teisinis pripažinimas*. Profesija ir jos atstovų veikla turi būti pripažinta ir reglamentuota galiojančiais nacionaliniais teisės aktais. Lietuvoje socialinio darbuotojų darbą reglamentuoja daug nacionalinių dokumentų: Socialinių paslaugų įstatymas, Socialinių paslaugų katalogas, Socialinių darbuotojų etikos kodeksas, Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikaciniai reikalavimai, Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašai, Socialinę globą teikiančių darbuotojų darbo laiko sąnaudų normatyvai ir t.t.

6. *Viešoji nuomonė,* susidariusi apie tam tikrą profesiją yra itin svarbus profesijos pripažinimo veiksnys. Profesija turi būti priimtina visuomenėje ir turėti teigiamą reikšmę, .t.y. tam tikrą statusą. Statusas rodo vietą socialinių santykių sistemoje – nuo jo priklauso, kaip kiti aplinkos dalyviai ir pats individas vertina savo veiklą, elgesį, vietą grupėje ar kolektyve (Jovaiša, 2007). Profesijos statusas, anot Varžinskienės (2008), - esminis veiksnys, lemiantis profesijos įsitvirtinimą tarp kitų profesijų. Autorės teigimu, socialinio darbo profesijos prigimtis lemia, kad ji nuolat kinta ir vystosi, prisitaikydama prie visuomenės sąlygų ir reikalavimų, todėl ganėtinai svarbu kalbėti apie šios profesijos statuso formavimo ir gerinimo ypatumus. Socialinio darbuotojo santykis su savo profesija numatomas Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekse (1998) ir įvardijamas kaip aktyvus savo profesijos puoselėjimas bei garbės gynimas. Tačiau tai yra paties socialinio darbuotojo prerogatyva. Visuomenės nuomonę formuojanti žiniasklaida, anot Kašalynienės (2011), neretai socialinį darbą mini neigiamame kontekste. Žiniasklaidoje profesija dažnai vaizduojama dviprasmiškai pateikiant informaciją, išryškinami socialinių darbuotojų darbo trūkumai (Varžinskienė, 2008). Anot Jankauskaitės (2011), socialinių darbuotojų darbas reikalauja didelės ištvermės, o atlyginimai dažnai balansuoja ties valstybės remiamų pajamų riba - tokiomis formuluotėmis yra kompromituojama socialinio darbo profesija ir žeidžiama savigarba. Taigi, kuomet visuomenėje didėja kokybiškų socialinių paslaugų

poreikis, socialinio darbo, kaip profesinės veiklos įvaizdis prioritetiškai turėtų būti gerinamas įvairiomis valstybės socialinės politikos formavimo priemonėmis.

7. *Profesinio tobulėjimo galimybės.* Įvairių profesijų atstovai turi sudarytas galimybes nuolat tobulėti tam, kad prisitaikytų prie kintančios visuomenės ypatumų bei reikalavimų. Profesija turi būti lanksti ir dinamiška. Lietuvoje Socialinės apsaugos ir darbo ministro patvirtintame Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos apraše numatyta, kad „Socialinio darbuotojo darbdavys privalo jam sudaryti sąlygas kelti savo profesinę kvalifikaciją <..> nustatytomis profesinės kvalifikacijos kėlimo formomis ne mažiau kaip 16 valandų per metus“. Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos uždaviniai – organizuoti socialinį darbą dirbančiųjų profesinės kvalifikacijos kėlimą, atestaciją, atlikti socialinį darbą dirbančiųjų profesinio tobulinimo poreikių analizę, organizuoti kvalifikacijos kėlimo programų kokybės vertinimą bei atranką ir pan. Taip pat socialiniai darbuotojai tobulėti gali savarankiškai dalyvaudami kursuose, seminaruose, konferencijose ir kt. renginiuose, kuriuos organizuoja vyriausybinės ir nevyriausybinės organizacijos.

8. *Profesijos pagerbimo praktika* motyvuoja profesijų atstovus, sukuria tam tikrą prestižą. Šalyje nuo 2004 m. kasmet rugsėjo 27 d. oficialiai minima Lietuvos socialinių darbuotojų diena. Pasaulinė socialinio darbuotojo diena minima kovo 15 d. Socialinius darbuotojus už nuopelnus savo profesinėje veikloje neretai apdovanoja savivaldybės, Socialinės apsaugos ir darbo ministerija bei kt.

9. Tam tikrų *etinių vertybių* turi laikytis kiekvienos profesijos atstovas. Lietuvoje socialiniai darbuotojai turi laikytis Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekso nuostatų. Socialinio darbuotojo vertybinės nuostatos išreikštos ir „Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikaciniuose reikalavimuose“.

Siekiant suprasti ir analizuoti šiuolaikinio socialinio darbo ir socialinių darbuotojų profesinės veiklos esmę, būtina turėti supratimą apie tai, kaip ši profesija atsirado ir vystėsi. Johnson (2003) nuomone, šiuolaikinio socialinio darbo praktika yra ankstesnių laikų ir situacijų paveldas, kadangi atsaką į poreikį visada lėmė konkretaus laikmečio įvykiai ir filosofija. Ruškus (2008), kalbėdamas apie socialinį darbo disciplinos vystymąsi nuo praktikos iki mokslo teigia, kad socialinis darbas, kaip praktinė veikla, prasidėjo praėjusio šimtmečio viduryje, JAV ir Vakarų Europoje. Tačiau, mokslininko nuomone, socialinis darbas, kaip disciplina, netgi JAV ir Vakarų Europoje teskaičiuoja dešimtmečius. Garland teigia (cit. pagal Pivorienė, 2004), ankstyvasis socialinis darbas prasidėjo nuo religinių organizacijų veiklos, todėl būtent bažnyčia galėtų būti laikoma „socialinio darbo motina“. Ilgą laiką būtent bažnyčia buvo atsakinga už socialinę sritį, tik XIX amžiuje dalį atsakomybės nusimesdama nuo savo pečių užleido įvairiems

judėjimams (Pivorienė, 2004). Mokslininkė teigia, kad bažnyčios steigė įvairias institucijas, kurios turėjo rūpintis žmogumi. Bažnyčia tuo metu veikė bent dvylikoje sričių ir teikė visokeriopą pagalbą našlėms ir našliams, vergams, belaisviams, kaliniams, vargšų laidotuvėms ir kt. Bėgant laikui, teikiant socialinę paramą socialiai pažeidžiamiems visuomenės nariams, buvo ieškoma veiksmingesnių, racionalesnių, tikslingesnių paramos organizavimo būdų. XX amžiuje daugelyje šalių prasidėjo spartus socialinio darbo specializavimas ir socialinės paramos sistemos diferencijavimas.

Socialinio darbo istoriškumą nagrinėjęs Bagdonas (2001) pateikia išsamią socialinio darbo raidos Lietuvoje periodizaciją. Iki 1974 m. socialine pagalba, globa užsiėmė vienuoliai, kūrėsi špitolės. Carinės okupacijos laikotarpiu Lietuvoje vyravo natūrali šeimos pagalba. Kūrėsi pirmos mokyklos neįgaliesiems, bažnyčios ėmėsi globojamos veiklos. Vėliau panašios organizacijos kūrėsi labai aktyviai, nors, lyginant su Vakarų Europa, jų vystymasis Lietuvoje vėlavo bemaž šimtmečiu. Tarpukario nepriklausomybės laikotarpiu atsiranda pirmosios atskaitomybės užuomazgos, tikrinamas prieglaudų darbas. Tarybinis socialinio aprūpinimo modelis įtakojo neigiamą požiūrį į socialines problemas. Nebuvo jokios socialinės paramos sistemos, socialinių darbuotojų profesijos. Socialinę paramą teikė profsąjungos, medicinos, globos, ugdymo įstaigos, kūrėsi dideli ir centralizuoti internatai. Nepriklausomybės laikotarpis buvo reformų metas. Ūkio gyvenimo liberalizavimas, privatizavimas, verslo kūrimas sukėlė naujų socialinių problemų, atsirado iki tol nežinomų ir naujų rizikos grupių. Pasikeitusios gyvenimo sąlygos nemažai daliai žmonių išryškino socialines problemas, todėl iškilo būtinybė ankstesnę socialinės paramos sistemą keisti efektyvesne, plėtoti socialinį darbą, didinti žmonių gebėjimus, stiprinti savarankiškumą. Įtvirtinami pagrindiniai socialinės apsaugos sistemos principai. 1992 – 2002 metais prasideda socialinio darbo Lietuvoje profesionalizacija, aukštosios mokyklos rengia socialinius darbuotojus. Sparčiai keičiasi socialinės paramos infrastruktūra, teisiškai įsitvirtina socialinės paslaugos. Lietuvos savivaldybėse sparčiai plėtojasi socialinių paslaugų infrastruktūra, rengiamos ir įgyvendinamos įvairios socialinio darbo programos, į socialinių paslaugų teikimą vis dažniau įtraukiamos nevyriausybinės organizacijos. Nuo 2002 m. socialinis darbas, kaip profesija, visiškai įsitvirtino šalyje ir žmonių gyvenime. Praktinėje veikloje socialiniai darbuotojai vykdo įvairią veiklą, pradedant tiesioginiu darbu su klientais ir baigiant socialinių programų kūrimu, socialinės politikos įgyvendinimu. Šiandien socialinio darbo veikla koja kojon eina su globalizacija kitose srityse, todėl nuolat vyksta globalizacija ir internacionalizacija, kurios skatina „pasitempti“ labiau atsilikusias šalis. Šiam tikslui pasiekti veikia tarptautinės socialinių darbuotojų bei socialinio darbo mokyklų organizacijos ir tarptautinės mokyklos, rengiami seminarai, bendri tarptautiniai projektai. Dažni šių renginių dalyviai ir Lietuvos

socialinio darbo specialistai, socialinių paslaugų teikimo ir socialinius darbuotojus rengiančios mokymo įstaigos.

Taigi, socialinio darbo raida turi gilias, iš praktinės veiklos kilusias ištakas ir atitinka profesijos apibrėžimo kriterijus. Pastebima, kad gana daug sunkumų išgryninant socialinio darbo sampratą iki šiol sukelia žemas profesijos prestižas, nepakankamai vertinamas socialinio darbuotojo statusas, neretai klaidingas profesijos suvokimas. Manytina, kad socialinis darbas, kaip ganėtinai nauja profesija Lietuvoje ir net visame pasaulyje, turi pakankamai daug vystymosi bei tobulėjimo užduočių. Keičiantis visuomenės reikalavimams, kelias profesionalizacijos link gali kelti nemažai iššūkių patiems socialiniams darbuotojams kompetencijų tobulinimo srityse, kuriant, vykdant ir vertinant profesinės veiklos standartus. Siekiant sudaryti aiškesnį, konkretesnį profesijos įvaizdį visuomenėje, derėtų skirti daugiau dėmesio socialinio darbuotojo profesinės veiklos analizės bei vertinimo ypatumams.

1.2. Socialinio darbuotojo kompetencijos

Kompetencija - tai asmens kvalifikacijos raiška arba gebėjimas veikti, susijęs su jo turimomis žiniomis, įgūdžiais, gebėjimais, vertybėmis ir pan. (Gumuliauskaitė, 2002). Katkonienė, Šinkūnienė (2010) teigia, kad pačioje visuomenėje vis dar nėra susiformavusio vaizdinio, kokios yra socialinio darbuotojo kompetencijų ribos, o socialinio darbo profesija Lietuvoje dar tik įgyja savo tapatumą. Socialiniai darbuotojai priklauso profesijų grupei, kurios atstovai beveik kiekvienu profesinės veiklos atveju susiduria su asmenimis, kurie pateko į sunkią gyvenimo situaciją ir jiems teikiamos pagalbos procesas kelia nemažai reikalavimų (Prakapas, 2007).

Siekiant įvardinti reikiamas socialinio darbuotojo kompetencijas, visų pirma derėtų teisingai apibrėžti šios profesijos darbuotojų kompetencijos sampratą. Neretai kalbėdami apie socialinių darbuotojų kompetencijas, kai kurie mokslininkai pabrėžia jas išvien santykyje su klientu. Pasak R. Makštutytės ir L. Vaškevičiūtės (2011), socialinio darbuotojo profesinė veikla yra neatsiejama nuo klientų, sąveikaudamas su klientu socialinis darbuotojas naudoja visą profesinės kompetencijos sistemą. Večkienė, Dirgėlienė (2010) teigia, kad socialinis darbuotojas, sąveikaudamas su klientu, integruoja, reflektuoja žinias, įgūdžius ir vertybes – komponentus, sudarančius socialinio darbuotojo profesinės kompetencijos sistemą. Anot Hagan (1996), kompetencija apima sugebėjimą perkelti žinias ir įgūdžius į atitinkamas profesinės veiklos situacijas, gebėjimą organizuoti ir planuoti socialinę veiklą, išspręsti nestandartines situacijas ir taikyti inovacijas. Taigi, manytina, kad socialinio darbuotojo profesinės kompetencijos suvokimas apima plačią sampratą.

Socialinio darbuotojo profesines kompetencijas galima suvokti vadovaujantis, lyginant ir sutapatinant socialinio darbuotojo profesinės veiklos santykį su tam tikrais jo veiklą įtakojančiais subjektais. Šie subjektai išskiriami Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekse (1998): santykiai su klientu, bendradarbiais ir kitais specialistais, darbdaviu, savo profesija ir visa visuomene. Socialinio darbuotojo kompetencijų sąrašas yra nurodytas Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos apraše. Siekiant išplėsti socialinio darbuotojo kompetencijos sampratą, tikslinga būtų visapusiškai susieti šias kompetencijas su Socialinių darbuotojų etikos kodekse išreiškiamais socialinio darbuotojo santykiais. Prieš tai derėtų pastebėti, kad socialinio darbuotojo asmeninės savybės, nurodytos Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos apraše neabejotinai pasikartoja visuose santykių lygmenyse ir dėl to turi būti nuolat tobulinamos siekiant profesinės veiklos harmonijos.

Pirmoji aptariama santykių sritis – santykiai su bendradarbiais ir kitais specialistais. Socialinis darbuotojas, bendradarbiaudamas su kolegomis, turi suvokti ir taikyti komandinio darbo principus, aktyviai dalyvauti tarpdisciplininėse specialistų komandose. Svarbu gebėti organizuoti įvairius susirinkimus, vadovauti darbo grupėms, vertinti kolegų veiklą. Pastaraisiais metais ypač domimasi socialinio darbuotojo vaidmeniu ir kompetencijų raiška specialistų komandose. Vienų mokslininkų tyrimuose nustatyta, kad socialinio darbuotojo pozicijos tirtose specialistų komandose yra stiprios, kiti mokslininkai tyrimo išvadose teigia, kad socialinio darbuotojo vaidmuo nėra suprantamas kaip svarbus, specialistų komandoje neretai neįvertinamos socialinio darbuotojo turimos kompetencijos. Varžinskienės, Rudzevičiūtės (2009) atliktame kiekybiniame tyrime buvo apklausti 64 vienos reabilitacijos paslaugas teikiančios įstaigos komandos nariai. Išvadose pabrėžiama, kad socialinio darbuotojo dalyvavimas medicininės reabilitacijos komandoje jos nariams nėra aiškus, socialinis darbuotojas dažniau dirba individualiai, nepakankamai įsitraukia į komandinį darbą, todėl komandos nariai nelaiko socialinio darbuotojo lygiaverčiu komandos nariu. Večkienė ir kt. (2011) sveikatos priežiūros paslaugas teikiančiose organizacijose, kuriose dirba socialiniai darbuotojai, 2003-2010 m. atliko platų longitudinį tyrimą, kurio išvadose pažymėta, jog nors kiti komandos nariai – medikai pripažįsta socialiniam darbuotojui bent ribotą profesionalo vaidmenį komandoje, tačiau apskritai, tyrėjų teigimu, socialinio darbuotojo pozicija tarpdisciplininėje komandoje nėra stipri. Priešingai, kiti tyrimai įrodo naudingą socialinio darbuotojo vaidmenį ir vyraujantį teigiamą kitų komandos narių požiūrį (Vaicekauskaitė, Jankūnienė, 2008; Lebednykienė, 2010). Taigi, bet kokiu atveju, socialinio darbuotojo vaidmuo bendraujant ir bendradarbiaujant su kolegomis turėtų būti stiprinamas naudojantis tam skirtomis kompetencijomis, kurias socialinis darbuotojas privalo nuolat ugdyti ir tobulinti.

Siekiant užtikrinti teigiamą, efektyvią socialinio darbuotojo ir darbdavio sąveiką, socialinis darbuotojas turi pasižymėti tam tikromis kompetencijomis, o darbdavys turėtų siekti kurti palankią organizacijos kultūrą. Socialiniam darbuotojui turi būti svarbios šios kompetencijos: gebėjimas organizuotai ir tiksliai veikti (planuoti, vykdyti, vertinti, produktyviai panaudoti darbo dienos laiką), gebėjimas rengti ir įgyvendinti įvairius projektus, aktyviai dalyvauti organizacijos veikloje, rūpintis jos plėtra ir teikiamų paslaugų kokybe. Darbdavys turėtų būti itin suinteresuotas šių socialinio darbuotojo kompetencijos plėtojimu, nes, anot Indrašienės (2008), organizacijos gyvavimas priklauso nuo jos narių santykių su organizacija. Savo ruožtu, darbdavys turėtų sukurti atitinkamas sąlygas minėtų socialinio darbuotojo kompetencijų plėtotei. Želvys (1999, cit. pagal Indrašienė, 2008) nurodo, kad organizacija turi būti lanksti, nuolat besimokanti, joje turi būti telkiamos komandos, kuo daugiau darbuotojų įtraukiama į grupinio darbo procesą, efektyviai komunikuojama (t.y. informacija gaunama tiksli ir laiku perteikiama kitiems), kuriama saugi, pozityvi, darbinga organizacijos kultūra. Taigi, siekiant efektyvaus minėtų socialinio darbuotojo kompetencijų darbinėje aplinkoje pasireiškimo, turi vyrauti teigiama ir socialiniam darbuotojui priimtina organizacijos kultūra.

Dar vienas svarbus socialinio darbuotojo kompetenciją išryškinantis santykis – santykis su profesija. Šiuo atveju socialinis darbuotojas savo kompetenciją turi užtikrinti ir plėtoti nuolat siekdamas įgyti naujų žinių ir įgūdžių, domėdamasis socialinio darbo ir socialinės politikos naujovėmis bei, kartu su kitais, taikydamas jas savo darbe, vertindamas savo veiklos rezultatus bei veiksmingumą. Socialinio darbo profesijos statusas nėra itin aukštas tiek Lietuvoje, tiek kitose posovietinėse valstybėse (Varžinskienė, 2008). Šiuo atveju patys socialiniai darbuotojai, jausdami pozityvų santykį su savo profesija ir remdamiesi atitinkamomis kompetencijomis, galėtų reikšmingai prisidėti prie profesijos įvaizdžio formavimo. Valiukevičienė (2011), atlikusi socialinio darbuotojo įvaizdžio formavimo žiniasklaidoje tyrimą ir nustačiusi, kad žiniasklaida formuoja neadekvatų socialinio darbuotojo įvaizdį, pabrėžia, kad būtent socialiniai darbuotojai turi patys skirti daugiau dėmesio savo profesijos įvaizdžio formavimui: dalyvauti televizijos laidose, organizuoti renginius, skirtus plačiajai visuomenei, pasisakyti radijo laidose, rašyti straipsnius. Tačiau egzistuoja ir kita šios nuomonės pusė - kad socialiniai darbuotojai imtųsi daugiau iniciatyvos, jie turi jausti motyvaciją ir pripažinti teigiamas savo profesijos puses. Kaip rodo tyrimai, socialiniai darbuotojai ne visada pasižymi pozityviu požiūriu į savo profesiją. Varžinskienės (2008) apklausė 531 respondentą, kurių tarpe buvo socialiniai darbuotojai ir jų partneriai. 74 proc. socialinių darbuotojų ir 80 proc. jų partnerių nerekomenduotų savo vaikams pasirinkti socialinio darbuotojo profesijos. Trečdalis socialinių darbuotojų (32,3 proc.) mano, kad jų profesijos atstovams net nebūtinas kokioje nors aukštojoje mokykloje įgytas specialus socialinio darbo išsilavinimas, todėl galima kelti prielaidą, kad nemažai socialinių darbuotojų

išsimokslinimui savo profesinėje veikoje neteikia pernelyg didelės reikšmės Taigi, siekiant veiksmingai plėtoti socialinio darbuotojo kompetencijas, kurios lemia jo santykį su profesija, reikia įvairiomis priemonėmis kelti profesijos prestižą ir motyvuoti socialinius darbuotojus pozityviai vertinti savo veiklą.

Socialinio darbuotojo ir kliento santykiai yra pagrindinė socialinio darbo proceso dalis (Makštutytė, Vaškevičiūtė, 2011). Daugiausiai savo kompetencijų socialinis darbuotojas naudoja sąveikaujant su klientu. Šios kompetencijos susideda iš gebėjimų įvertinti kliento socialinę situaciją ir nustatyti socialinės paramos poreikį, socialinės paramos planavimo gebėjimų, socialinio darbo metodų taikymo įgūdžių, žmogiškųjų ir finansinių išteklių organizavimo, kliento aplinkos įtraukimo problemų sprendimo procese, gebėjimo veiksmingai bendrauti su klientais, tarpininkauti, organizuoti grupes, bendruomenę, socialinės paramos tinklus. Visa tai atliekant, svarbu gebėti vadovauti ir administruoti įvairius procesus. Anot Makštutytės, Vaškevičiūtės (2011), mokslinėje literatūroje skiriami globėjiški ir įgalinantys socialinio darbuotojo ir kliento santykiai: globėjiški santykiai menkina kliento išteklius savarankiškai priimti sprendimus, spręsti sunkias situacijas, o įgalinantys santykiai labiau pageidaujami siekiant kliento asmenybės augimo ir sėkmingo socialinio darbo. Taigi, socialinis darbuotojas, siekdamas įvairiapusiškai veiksmingų santykių su klientu, savo profesines kompetencijas turi grįsti įgalinančiu požiūriu.

Paskutinė atitinkamų socialinio darbuotojo kompetencijų reikalaujanti sritis – santykiai su visuomene. Dėl visuomenės gerovės siekiant šių santykių plėtojimo, socialinis darbuotojas turi išmanyti naujausias socialinio darbo ir socialinės politikos kryptis ir aktualijas, savo darbe sugebėti taikyti socialinės paramos teisės aktus, įvairius socialinių tyrimų metodus, gebėti surasti statistinę bei kitokią reikalingą informaciją bei ja pasinaudoti, taip pat – organizuoti ir į veiklą įtraukti savanorius. Vadovaujantis šiomis kompetencijomis, socialinis darbuotojas siekia socialinio teisingumo ir pozityvių pokyčių įvairiose visuomenės socialinio gyvenimo srityse.

Išanalizavus tam tikruose profesinės veiklos santykiuose išryškėjančias reikalingas socialinio darbuotojo kompetencijas, verta aptarti pačių socialinių darbuotojų požiūrį į savo turimas kompetencijas. Garjonienės, Indrašienės (2007) atlikto tyrimo rezultatai rodo, kad vienomis svarbiausių savo veiklos kompetencijų socialiniai darbuotojai įvardija asmenines savybes. Kiek mažiau svarbu yra veiklos rezultatyvumas ir veiksmingumas. O štai mažiausiai svarbiomis kompetencijomis įvardintas bendravimas, bendradarbiavimas ir vadyba. Teigiama, jog socialiniai darbuotojai savo asmenines savybes laiko viena svarbiausių kompetencijos dalių ir savo asmenines savybes be vertybes laiko aukščiausiu lygiu. Atlikus socialinių darbuotojų profesinių vertybių raiškos praktinėje veikloje tyrimus (Ivanauskienė, Varžinskienė, 2007) paaiškėjo, jog socialiniai darbuotojai pripažįsta vertybių svarbą. Nustatyta, jog svarbiausiomis vertybėmis socialiniai darbuotojai laiko supratimą, kantrybę, toleranciją, pagarbą, empatiją,

sugebėjimą išklausyti ir išgirsti it kt. Daroma prielaida, jog socialinio darbo vertybės darbuotojams, kurie nors ir neturi pakankamai socialinio darbo žinių, kartu yra ir asmeninės vertybės, todėl nereikia nuolat stengtis suderinti jas tarpusavyje. Tyrimas taip pat atskleidė ir etikos kodekso naudojimo tendencijas socialinių darbuotojų profesinėje veikloje. Paaiškėjo, kad dauguma tyrimo dalyvių etikos kodeksu dažniau ar rečiau visgi naudojasi ir tik 14 proc. niekada to nedaro. Atliktas socialinių darbuotojų žinių ypatumų vertinimas (Ivanauskienė, Varžinskienė, 2004) atskleidė, kad nuo žinių kokybės priklauso ir pagalbos asmeniui kokybė. Atlikus tyrimą paaiškėjo, jog svarbiausiomis žiniomis socialiniai darbuotojai laiko psichologines žinias, socialinio darbo metodus bei teisines žinias. Padaryta išvada, jog socialiniai darbuotojai nesijaučia turintys pakankamai kompetencijos ir suvokia, kad jiems trūksta darbe svarbių žinių. Nemažai socialinių darbuotojų teigia, jog jiems trūksta ir teisinių žinių bei įvairių teorinių žinių, labai dažnai socialiniai darbuotojai nėra tikri ar gerai žino jiems reikiamas žinias. Dirgėlienė, Kiaunytė (2005) mano, jog sėkmingai socialinio darbuotojo veiklai reikalingos psichologijos, sociologijos, socialinio darbo metodų, teisės, specialiosios pedagogikos žinios bei etikos kodekso išmanymas.

Apibendrinant galima teigti, kad, socialinio darbuotojo kompetencijos teisės aktuose apibūdintos aiškiai ir suprantamai. Socialinis darbuotojas turi turėti atitinkamų žinių ir gebėti jas taikyti, atlikti socialinius tyrimus, pasižymėti tam tikromis asmeninėmis savybėmis, socialiniais gebėjimais. Socialinio darbuotojo kompetencijos vertinamos atsižvelgiant į veiklos veiksmingumą ir rezultatyvumą, bendravimo, bendradarbiavimo bei vadybinius gebėjimus, asmenines savybes. Siekiant praplėsti kompetencijos sampratą, socialinio darbuotojo žinias, įgūdžius, gebėjimus derėtų susieti su profesinėje veikloje išryškėjančiais santykiais – su klientu, darbdaviu, kolegomis, visuomene ir pačiu savimi. Paties socialinio darbuotojo veiksmai savo kompetencijų plėtojimo atžvilgiu yra bene svarbiausias veiksnys siekiant išgryninti socialinį darbą kaip gerbtiną, svarbią, reikšmingą visuomenei profesiją.

1.3. Teisinis profesinės socialinio darbuotojo veiklos reglamentavimas

Vykdydamas profesinę veiklą, socialinis darbuotojas privalo remtis socialinį darbą reglamentuojančiais dokumentais. Bendrąja prasme tai Lietuvos Respublikos Konstitucija, Europos Sąjungos teisės aktais, Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos vyriausybės nutarimais, ministrų įsakymais, poįstatyminiai dokumentais ir kitais norminiais teisės aktais bei socialinių darbuotojų etikos kodeksais.

Lietuvos Respublikos Konstitucijoje numatytos žmogaus teisės, kurias vienaip ar kitaip, vykdydamas savo profesines pareigas, turi ginti ir saugoti socialinis darbuotojas. Taip pat

numatytos ir piliečių pareigos, kurias žinodamas socialinis darbuotojas savo veikla siekia socialinio teisingumo. Socialinis darbuotojas turi būti susipažinęs ir su *Europos Sąjungos teisės aktais*, kurie reglamentuoja profesinę veiklą atspindinčias sritis. Svarbu žinoti pagrindinius socialinę politiką reglamentuojančius dokumentus, susijusius su šiomis temomis: užimtumo, gyvenimo lygio, šeimos politika, lyčių klausimais, pagyvenusių žmonių ir demografinio senėjimo atžvilgiu, socialine politika neįgalumo atžvilgiu.

Pagrindiniai nacionaliniai teisės aktai, reglamentuojantys socialinį darbą ir socialinių paslaugų teikimą – *Socialinių paslaugų įstatymas (2006) ir Socialinių paslaugų katalogas (2006).* Socialinių darbuotojų darbo sąlygas reglamentuoja keletas kitų teisės aktų.

Socialinę globą teikiančių darbuotojų darbo laiko sąnaudų normatyvai nustato socialinę globą teikiančių darbuotojų darbo krūvius. Anot Palmer et al. (2001), didelis darbo krūvis – vienas iš dažniausių streso darbe sukėlėjų. Kalbant ne tik apie teisės aktuose nustatytus socialinę globą teikiančių darbuotojų darbo krūvius, bet ir apie visoje Lietuvoje socialiniams darbuotojams tenkančius darbo krūvius, derėtų atkreipti dėmesį, kad jie yra dažniausiai ganėtinai dideli. Petrauskienė (2008) didelį darbo krūvį apibūdina kaip vieną didžiausių socialinį darbą dirbančiųjų darbuotojų sunkumų. Lazutka ir kt. (2008), vertindami socialinį darbą dirbančių darbuotojų profesinės rizikos sąrašą, apklausė 698 socialinius darbuotojus. Daugiau nei pusė apklaustųjų kaip dažną streso atsiradimo aplinkybę nurodė pervargimą dėl didelio darbo krūvio, poilsio stoką ir atostogų trūkumą. Vidutiniškai ir blogai tenkantį darbo krūvį vertino 75,3 proc. socialinių darbuotojų. Morkūnienės (2012) kokybiniame tyrime dalyvavę 9 informantai socialiniai darbuotojai pažymėjo, kad jiems tenkantis darbo – pernelyg didelis ir ilgainiui tampa nebepakeliamas, sukelia stresines situacijas Kyla klausimas – kodėl socialiniai darbuotojai nuolat akcentuoja per didelio darbo krūvio problemą? Priežasčių gali būti įvairių: gali būti, kad darbo laiko sąnaudų normatyvai nėra pakankamai teisingi ir atitinkantys realią situaciją, darbdaviai gali jų nepaisyti ir skirti pernelyg daug klientų vienam socialiniam darbuotojui. Tuomet, vėlgi, kyla problema – kaip apskaičiuoti socialinio darbuotojo darbo krūvį? Ar tikslinga skaičiuoti pagal tenkantį klientų skaičių, jei kiekvieno kliento situacija individuali ir reikalaujanti skirtingų socialinio darbuotojo darbo laiko sąnaudų. Taigi, šiuo atveju dėl socialinio darbuotojo darbo laiko sąnaudas reglamentuojančios teisinės bazės tikslingumo kyla pagrįstų abejonių.

Socialinį darbą dirbančių darbuotojų darbo apmokėjimo tvarkos aprašas reglamentuoja socialinį darbą dirbančių darbuotojų tarnybinių atlyginimų koeficientų dydžius, priedų mokėjimą, kitas darbo apmokėjimo sąlygas. Pabrėžtina, kad šiame tvarkos apraše nustatyta, kad socialinio darbuotojo atlyginimo dydis kinta atsižvelgiant į įstaigų darbo pobūdį, jų dydį, darbuotojų darbo stažą, išsimokslinimą bei socialinių darbuotojų atestacijos metu įgytą kvalifikacinę kategoriją. Taigi, socialiniai darbuotojai turėtų būti motyvuoti turėti kuo didesnį

darbo stažą, išsimokslinimą, nuolat kelti kvalifikaciją. Petrauskienė (2008) per mažus socialinių darbuotojų atlyginimus apibūdina kaip vieną didžiausių socialinį darbą dirbančiųjų darbuotojų problemų. Visi 9 Morkūnienės (2012) kokybiniame tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai paminėjo, kad dirbant tokį sunkų, įtemptą darbą, atlyginimas, palyginus su kitomis profesijomis, yra žemas. Lietuvos valstybės tarnautojų profesinė sąjunga nuo 2008 metų ne kartą kreipėsi į Lietuvos Respublikos Seimo Socialinių reikalų ir darbo komitetą, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministeriją, atkreipdama dėmesį į socialiniams darbuotojams ekonominiu sunkmečiu padidėjusį darbo krūvį, šiai profesijai keliamus aukštus profesinius ir kompetencijos reikalavimus ir nepagrįstai žemą jų darbo užmokestį. Vykdant Vyriausybės nutarimą „Dėl biudžetinių įstaigų ir organizacijų darbuotojų darbo apmokėjimo tvarkos tobulinimo“, 2012 m. biudžetinėse įstaigose socialinį darbą dirbančiųjų tarnybinio atlyginimo minimalus koeficientas turėjo padidėti 30 proc, taigi, socialinį darbą dirbančių darbuotojų darbo užmokestis turėjo padidėti vidutiniškai apie 10 proc. Manytina, kad toks darbo užmokesčio padidėjimas turėtų būti vertinamas kaip vienas iš žingsnių, norint užtikrinti orias, teisingas socialinių darbuotojų darbo sąlygas.

Kiti teisės Lietuvos Respublikos teisės aktai, reglamentuojantys socialinio darbo ir socialinių paslaugų teikimo ypatumus, yra susiję su konkrečia socialinio darbuotojo veiklos sritimi. Skirtingo pobūdžio įstaigose ir su skirtingomis klientų grupėmis dirbantis socialinis darbuotojas turi vadovautis atitinkamais teisės aktais. Šių teisės aktų sąrašas gali būti numatytas pareiginėse socialinio darbuotojo instrukcijose ar kituose organizacijos vidiniuose dokumentuose.

Taigi, socialinis darbuotojas savo profesinėje veikloje turi vadovautis visuotinai pripažintais teisiniais dokumentais ir gebėti kritiškai vertinti tai, kas juose numatyta. Veikiantis pagal teisės aktų nuostatus socialinis darbuotojas visuomet gebės pagrįsti savo darbinę veiklą ir priimamus sprendimus, apginti kliento teises, teisėtus lūkesčius ir interesus.

II. SOCIALINIO DARBUOTOJO PROFESINĖS VEIKLOS VERTINIMO IR ĮSIVERTINIMO YPATUMAI

Šiame skyriuje atskleidžiama socialinio darbuotojo profesinės veiklos vertinimo ir įsivertinimo samprata, apibūdinami Lietuvos teisės aktuose numatyti profesinės socialinio darbuotojo veiklos vertinimo būdai. Socialinių paslaugų teikimą išryškinant kaip vieną pagrindinių, svarbiausių socialinio darbo užduočių, pateikiamos socialinių paslaugų kokybės sudedamosios dalys. Pagrindžiamas refleksijos ir supervizijos poreikis bei aktualumas Lietuvos socialinio darbo situacijos kontekste.

2.1. Socialinio darbuotojo profesinės veiklos vertinimo ir įsivertinimo samprata

Atskleidus socialinio darbuotojo profesinės veiklos ypatumus, galime įsigilinti ir profesinės veiklos vertinimą ir įsivertinimą, mat šiuolaikinį gyvenimą be vertinimo procesų įsivaizduoti gana sunku. Vertinimas žmogų lydi visą gyvenimą ir apima įvairias žmogaus veiklos sritis. Spartūs pasaulio pokyčiai keičia žmonių veiklą bei daro įtaką jos vertinimui (Bulajeva, 2007). Heller (2000) ir teigia, jog jei neįmanoma kažko vertinti, tai to nėra būdų ir pagerinti. Jovaišos (2001) nuomone, neturint grįžtamosios informacijos, nežinant veiklos rezultatų, negali būti jokio veiklos tobulinimo. Taigi, vertinimo esmė atsiskleidžia kai jis naudojamas siekiant tam tikro prekės, paslaugos teikimo, proceso ir pan. pagerėjimo.

Žodis „vertinimas“ yra kilęs iš prancūzų kalbos, kur žodis „evaluer“ reiškia „nustatyti vertę“ (Segalovičienė, 2011). Dabartinis lietuvių kalbos žodynas sąvoka „vertinimas“ apibūdina vertės pripažinimą, reikšmę, branginimą. Šiandien be vertinimo neapsieina daugelis sričių ir vertinimo sąvoką randame daugelyje mokslo krypčių: medicinoje, politikoje, matematikoje, vadyboje, edukologijoje ir kt. (Segalovičienė, 2011). Autorė teigia, kad vertinimo samprata gali būti suvokiama žvelgiant iš daugybės perspektyvų, tokių kaip vertinimo tikslas, vertinimo objektas, vertinimo kompetencijos, vertinimo modelis, vertinimo plačiąja prasme kontekstas ir kt. Bendriausia prasme, vertinimas yra objektyvios realybės vertės nustatymas, vykdant sistemingą veiklą (Segalovičienė, 2011). Alkin (2004), remdamasis H. Preskill nuomone, teigia, jog vertinimo proceso metu individai, žmonių grupės ar organizacijos pirmiausia identifikuoja, vėliau nagrinėja ir įsisavina, supranta informaciją apie jų veiklos tikslus. Taigi, vertinimas pasižymi gausia vertinamų reiškinių įvairove.

Siekiant atskleisti socialinio darbuotojo profesinės veiklos vertinimo ypatumus, pirmiausiai derėtų įsigilinti į socialinio darbo vertinimo sampratą. Kalbėdamas apie vertinimą, kaip apie

socialinio darbo proceso dalį, Johnson (2003) teigia, jog vertinimas yra priemonė, padedanti išsiaiškinti, ar pasiekti tikslai ir uždaviniai ir kokie būdai buvo naudojami jiems pasiekti. Mokslininko nuomone, vertinimas padeda identifikuoti tiek neigiamas, tiek teigiamas pagalbos žmogui proceso išvadas. Analizuojant šią sampratą, galima teigti, kad joje socialinis darbas čia atskleidžiamas tik kaip pagalbos žmogui procesas. Tačiau iš tiesų, socialinis darbas ir jo paskirtis apima žymiai platesnę sampratą, kuri atsiskleidžia ne tik kaip pagalba žmogui, bet kaip tam tikros paslaugos teikimo procesas, kliento įgalinimas, visuomenės keitimas ir pan. Į šiuos aspektus ir daugialypę paties socialinio darbo sampratą derėtų atkreipti dėmesį kuriant vertinimo tvarkas, instrumentus. Dar vienas svarbus dalykas – tai vertinimo dvilypumas, kuris reiškia vertinimo objektyvumą ir subjektyvumą. Weiss, Kaufman (2006, p. 18) nuomone, „Vertinimas yra programos arba veiklos krypties veikimo ir (ar) pasekmių sisteminis palyginimas su tam tikrais aiškiais arba numanomais standartais ir priemonė programai arba veiklos krypčiai tobulinti“. Šiame vertinimo apibrėžime atskleidžiamas išvien objektyvusis vertinimas, paremtas tam tikrais standartais. Kaip žinia, standartai dažniausiai yra konkretūs, objektyvūs, pasižymi pritaikomumu daugeliui atvejų. Tai prieštarauja vienai esminių socialinio darbo sampratų, kuri teigia, kad socialinis darbas turi būti paremtas individualumu, kiekvieno asmens skirtybių įvertinimu. Taigi, socialinio darbuotojo profesinė veikla turi remtis ne tik objektyviais, išmatuojamais kriterijais, bet ir subjektyviaisiais, atskleidžiančiais individualų socialinio darbuotojo požiūrį į kiekvieną situaciją, klientą, aplinką.

Pats socialinis darbas, kaip profesinė veikla, kelia socialiniams darbuotojams daug reikalavimų, nes būtent socialinio darbo profesija priskiriama tai profesijų grupei, kurios atstovai dažniausiai susiduria su žmonėmis, patekusiais į sunkią gyvenimo situaciją (Prakapas, 2007). Mokslininkas, remdamasis J. Podgoreckio nuomone, teigia, jog socialinio darbo procesas reikalauja tam tikrų žinių bei sugebėjimų: socialinis darbuotojas turi padėti pagalbos stokojančiam asmeniui bet kokiomis sąlygomis ir aplinkybėmis, pasižymėti nesavanaudiškumu, atvirumu kitų poreikiams bei siekti, kad klientas pats aktyviai stengtųsi kelti savo gyvenimo kokybę. Taigi, todėl socialinio darbuotojo profesinės veiklos vertinimas apima daugelį jo veiklos aspektų. Kaip teigia Indrašienė, Garjonienė (2008), vertinamos ištisos socialinio darbuotojo kompetencijos „kolonos“, kurias sudaro socialinio darbuotojo žinios, vertybės ir įgūdžiai, besiremiantys praktine veikla. Atlikus veiksmą ar veiklą turi būti išsiaiškinta, ar pasiekti užsibrėžti tikslai. Kiekvieno atlikto darbo vertinimas socialiniam darbuotojui padeda išsiaiškinti, ar vyksta tai, kas turėjo vykti, kurios strategijos pasiteisino, taigi, todėl nuolat vertinti savo darbą yra kiekvieno socialinio darbuotojo pareiga (Johnson, 2003). Nuolatinis savęs vertinimas yra pagrindinis postūmis siekti kažko naujo ir tobulėti, todėl gerai pasirengęs socialinis darbuotojas gali įvertinti savo darbo rezultatus ir paprastai visada tai daro.

Šiandien socialinį darbą ir socialinio darbuotojo veiklą reglamentuoja ir vertina daugybė teisės aktų. Pagrindinis teisės aktas, apibrėžiantis profesinę socialinio darbuotojo veiklą - Socialinių darbuotojų kvalifikaciniai reikalavimai (2006). Būtent šiame dokumente nustatytos socialinių darbuotojų vertybinės nuostatos, žinios, įgūdžiai, gebėjimai, numatyta, jog socialinis darbuotojas turi analizuoti savo veiklą, savo darbo rezultatus, vertinti pagalbos teikimo veiksmingumą bei pagalbos asmeniui, šeimai ar bendruomenei procesą. Socialinių darbuotojų kvalifikacija periodiškai vertinama atestacijos metu. Socialinis darbuotojas turi dalyvauti atestacijoje ir siekti įgyti kvalifikacinę kategoriją. Išskiriama, jog kvalifikacijos kėlimo, o kartu ir profesinės veiklos vertinimo tikslas yra užtikrinti aukštą socialinio darbo ir socialinių paslaugų kokybę bei veiksmingumą. Nuo socialinio darbuotojo kompetencijos priklauso ir jo profesinės veiklos rezultatai, todėl profesinės kompetencijos vertimas yra labai svarbus. Dėl šios priežasties Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos apraše (2006) pateikiama darbuotojų veiklos vertinimo lentelė, kurioje išskiriamas ir veiklos efektyvumo bei veiksmingumo vertinimas. Socialinio darbo studijų krypties aprašymo (2012), kurio vienas iš tikslų yra sieti socialinio darbo studijas ir socialinių darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo sistemas, autoriai teigia, jog dabartinės socialinio darbo studijos siekia rengti įsisavinusius mokymosi iš patirties metodikas socialinius darbuotojus, kurie savo darbe integruos darbą, ugdymą bei profesinį augimą. Siekiama, kad socialinio darbo studijų programas baigę studentai gebėtų siekti savo asmeninio bei profesinio augimo per mokymąsi visą gyvenimą, taip stiprindami savo profesinę kompetenciją. Taip pat priduriama, jog studijos turi sudaryti galimybę studentui ne tik integruoti įvairias žinias, gebėjimus bei vertybes, bet ir daryti nuolatinę įtaką profesijos tobulėjimui (Socialinio darbo studijų krypties aprašas, 2012).

Socialinio darbuotojo profesinėje veikloje ne mažiau svarbus ir profesinės veiklos įsivertinimas. Literatūroje randame įvairių įsivertinimo sąvokos atitikmenų: savęs vertinimas, supervizija, reflektavimas ir kt., tačiau visos šios sąvokos vienaip ar kitaip atspindi ir socialinio darbuotojo profesinės veiklos įsivertinimo aspektus. Bubnys, Krušaitė (2008), analizuodami socialinių darbuotojų ir socialinių pedagogų reflektavimo ypatumus profesinėje veikloje teigia, jog reflektavimas yra vienas svarbiausių profesinio tobulėjimo būdų - savo veiklos įsivertinimo rezultatas gali būti nauji įgūdžiai, naujos žinios, prasmė bei suvokimas. Šiandieniniame socialinio darbo procese socialiniai darbuotojai privalo remtis įvairiais socialinio darbo metodais, demonstruoti teorines žinias, remtis vertybėmis ir kt., tačiau pastebima, jog šalia formalaus profesinio pasirengimo pradedama vis rimčiau žiūrėti į asmenines specialisto savybes (Lorenz, 2006). Socialinis darbuotojas turi geriau pažinti save, nuolat apmąstyti savo veiklą, didžiuotis ja bei siekti profesinės veiklos tobulumo (Ivanauskienė, Lobikienė, 2005). Kvalifikacijų analizės vadove (2003) teigiama, jog vertinant savo veiklą, reikia gebėti analizuoti save kritiškai,

pasitikėti savo kompetencija, būti gerai susipažinus su savo veiklos sritimi. „Refleksija, kaip procesas, yra savo veiklos apmąstymas, savimonitoringas“ (Zaukienė, 2005, p. 99). Vitkauskaitė (2001), pristatydama teorinius socialinio darbo modelius, teigia, jog veiklos įsivertinimo procesas padeda tarsi susumuoti rezultatus ir įvertinti tai, kas jau pasiekta, kas pavyko ir kokios ateities perspektyvos. Taigi, profesinės veiklos įsivertinimas padeda socialiniam darbuotojui tobulinti savo veiklą, gilinti profesines žinias bei gebėjimus, darbo įsivertinimas, anot Ibenskytės (2008), leidžia nustatyti profesinio tobulėjimo poreikį, o profesinio tobulėjimo nustatymas yra ypač reikšmingas, nes siekiant užtikrinti veiklos sėkmę, bet kurios profesijos atstovas privalo pats nuolat tobulėti, ieškoti naujovių, domėtis kitų specialistų veikla ir laimėjimais. Taigi, poreikis įsitraukti į refleksiją socialinio darbo procese nekelia abejonių. Jį skatina socialinio darbo modelių kaita, naujų veiklos perspektyvų ir būdų paieška, mąstymo įgūdžių formavimasis (Kavaliauskienė, 2010).

Taigi, minėti socialinio darbo aspektai suteikia pagrindą vertinti socialinio darbuotojo profesinę veiklą. Tiek socialinio darbuotojo profesinės veiklos vertinimas, tiek įsivertinimas duoda tam tikrų teigiamų rezultatų tolesnei socialinio darbuotojo veiklai. Vertinimas padeda išsiaiškinti socialinių darbuotojų veiklos sėkmės prielaidas, efektyvios pagalbos kriterijus, veiklos veiksmingumą, prisideda prie veiklos tobulinimo, siekio mokytis ir tobulėti. Labai dažnai socialinių darbuotojų veiklos rezultatai būna nepastebimi, juos sunku išmatuoti, tačiau neabejojama, kad jų darbas labai svarbus visuomenei. Išnagrinėjus socialinio darbo profesinės veiklos vertinimo ir įsivertinimo sampratas, galima atidžiau pažvelgti į praktinius socialinių darbuotojų profesinės veiklos vertinimo ir įsivertinimo aspektus.

2.2. Socialinio darbo, kaip socialinės paslaugos, kokybės vertinimas

Pastebima, kad šiandien vienas iš dažniausiai pasitaikančių vertinimų socialiniame darbe – paslaugų kokybės vertinimas. Daugelis teoretikų ir praktikų pabrėžia, kad tiksliai apibūdinti paslaugų kokybę nėra lengvas procesas dėl objektyvaus ir subjektyvaus kokybės suvokimo (Bagdonienė, Hopenienė, 2009). Rosander (1989) nuomone, kokybė yra objektyvi, kai ji susijusi su apčiuopiamais dalykais, kuriuos galima išmatuoti. Tai sustiprina apskaičiavimai, trūkumai, klaidos, duomenys ir kt. Kai suveikia vartotojo vaizduotė – kokybė vertinama subjektyviai. Čia pasitelkiami asmeniniai išgyvenimai, emocijos, vaizduotė, požiūriai ir lūkesčiai. Siekiant suderinti objektyviąją ir subjektyviąją kokybės sampratą teikiant socialines paslaugas, svarbu suvokti, kad, anot Vitkauskienės (2001), klientas yra asmenybė, unikali, vientisa, nuolat kintanti

sistema, todėl individualių atvejų analizė yra tokia pat svarbi, kaip ir statistiniai apibendrinimai, tam tikrų standartų užtikrinimas.

Vanagas (2004), remdamasis Gronroos ir Leihtinen kokybės tyrinėjimais, išskiria techninį ir funkcinį kokybės tyrimo aspektus: techninis aspektas įvardija tai, kas klientui yra teikiama, o funkcinis – kaip ši paslauga teikiama. Šiuos aspektus palaipsniui galima sutapatinti su Žalimienės (2001) pagal Baecker pateikiamais socialinių paslaugų kokybės tyrimo ir vertinimo lygiais – išskiriama struktūrinė-gamybinė, proceso ir rezultato kokybė.

Pirmajame lygyje (struktūros kokybė) analizuojama ar paslauga atitinka numatytus standartus ir reikalavimus. Vertinant socialinių darbuotojų teikiamas socialines paslaugas, visų pirma reikėtų analizuoti ar paslaugos atitinka standartus ir reikalavimus. Standartais galime laikyti įvairius tarptautinius ir nacionalinius teisės aktus, normas, kitus dokumentus, kuriuose numatyti visuotinai priimtini, pripažinti reikalavimai. Pagal pobūdį socialinių paslaugų standartai skirstomi į bendruosius ir specialiuosius (Kriauzaitė, 2007). Bendrieji standartai – tai bendri reikalavimai visoms socialinių paslaugų rūšims ir visiems teikėjams. Specialieji standartai – tai specialūs reikalavimai tam tikroms paslaugų rūšims ir tam tikras socialines paslaugas teikiančioms institucijoms.

Antrajame lygyje (proceso kokybė) analizuojamos paslaugų teikimo savybės, būdai bei apimtys. Vienas iš būdų tai atlikti – naudojantis Servqual metodika, kuri jungia tam tikrą vertinimo kriterijų visumą. Pagal šią metodiką vertintinos tokios svarbiausios paslaugų teikimo savybės: patikimumas (pažadų ištesėjimas), reagavimas (paslauga teikiama laiku ir tinkamai pasirengus), kompetentingumas (vienijamos žinios ir įgūdžiai), prieinamumas (kontaktas vyksta be kliūčių ar jas pašalinant), paslaugumas (mandagus ir paslaugus personalo elgesys), komunikabilumas (gebama bendrauti su klientu, suprantami ir išklausomi jo norai), pasitikėjimas (paslaugų teikėjas pasirengęs tenkinti kliento poreikius), saugumas (klientas nejaučia grėsmės, rizikos), kliento pažinimas (kliento poreikių suvokimas), apčiuopiamumas (paslaugos realumas). Šių kriterijų esmė atsiskleidžia tuomet, kuomet vertinant teikiamų socialinių paslaugų kokybę analizuojama ar paslaugų teikimo būdai ir apimtys atitinka klientų poreikius.

Trečiajame (rezultato kokybės) lygmenyje vertinama ar paslauga patenkina vartotojo poreikius bei pranoksta lūkesčius. Šis lygis, anot Kriauzaitės (2007), yra svarbiausias, tačiau jį sudėtingiausia ir užtikrinti. Kalbant apie socialinio darbuotojo veiklos veiksmingumą ir veiklos rezultatus, pripažįstama, jog geriausiai juos įvertinti gali būtent socialinio darbuotojo klientai. Anot Johnson (2003, p. 325), „Kokybiškos paslaugos klientams turi būti teikiamos veiksmingai“. Ši frazė atskleidžia socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų specifiškumą: jos privalo būti ne tik kokybiškos, bet ir efektyvios, o kokybiškų paslaugų klientams teikimas ir vertinimas iš esmės apibrėžia ir paslaugos efektyvumą. Tačiau labai dažnai sunku ar beveik neįmanoma įvertinti ar

apskaičiuoti, kiek pagalbos suteikimas padėjo pakeisti kliento situaciją (Žalimienė, 2006). Vienam klientui paslauga gali atrodytų pakankamai kokybiška, kitam – nepakankamai, todėl aukščiausios kokybės pasiekiama paslaugą individualizuojant. Dėl laiko, materialinių išteklių tai yra pakankamai brangu. Šiame lygmenyje kliento poreikių tenkinimo lygį atspindi socialinio efektyvumo samprata. Pasak Žalimienės (2003), klientui socialinis efektyvumas – jo poreikių patenkinimas paslaugų asortimento, prieinamumo ir kitais aspektais.

Vertinant visus tris lygmenis, reikėtų tikslingai pereiti tam tikrus kokybės vertinimo žingsnius. Vadovaujantis Frazer (2007) tyrimais, kokybės vertinimo procesas susideda iš tokių šešių etapų: pasirengimo vertinimui (numatomas vertinimo tikslas), vertinimo įrodymų surinkimo (renkama iš įvairiausių šaltinių - dokumentų, ataskaitų ir t.t.), įvertinimo priėmimo (pagal vertinimo sritis ir kriterijus išanalizuojami gauti rezultatai, įvardijamos vertinamo objekto stiprybės ir silpnybės), ataskaitos parengimo (aprašomos vertinimo išvados, argumentai ir tobulinimo rekomendacijos), atsiliepimų apie vertinimo procesą rinkimo (pasibaigus vertinimui aptariamos bendros vertinimo problemos ir pateikiami siūlymai), kokybės tobulinimo (numatomi veiksmai, skirti kokybės gerinimui) ir kitų veiklų. Verta pridurti, kad įvairūs autoriai, kalbėdami apie vertinimą, jo procesui priskiria informacijos rinkimą, jos sisteminimą bei analizę. Tik tuomet galima priimti tinkamą sprendimą apie tiriamojo objekto kokybę. Šiam požiūriui pritaria tokie mokslininkai kaip L. Kraujutaitytė (2003), I. Savickienė (2005), O. Gurskienė (2004) ir kt. Johnson (2003) teigimu, siekiant tinkamai suplanuoti vertinimą, reikia išmanyti įvairias vertinimo rūšis ir pasitelkti tam tikras priemones. Lengviausia ir paprasčiausia vertinimo forma – kuomet apmąstoma kas ir kodėl įvyko. Gali būti, kad darbuotojas ir klientas aptaria kokie tikslai realizuoti, kas prisidėjo prie jų įgyvendinimo, kas atnešė naudos, o kas buvo žalinga. Vertinimas gali būti reziumuojantis ar formuojantis. Reziumuojant yra vertinamas rezultatas ir veiksmingumas, formuojant – analizuojamas darbo procesas, aiškinamasi kokie rezultatai pasiekti tam tikrais darbo etapais. Šiuo atveju gali būti analizuojamas santykių pobūdis, susitikimų turinys ar aplinka, kurioje buvo dirbama. Visgi, Johnson (2003) pripažįsta, kad socialinio darbo praktikai abu vertinimai yra svarbūs ir todėl turėtų būti abiejų tipų pusiausvyra.

Taigi, šiandien, kuomet socialiniams darbuotojams ir jų praktinei veiklai keliami vis didesni reikalavimai, profesinės veiklos laukas didėja, atvejai sudėtingėja – veiklos vertinimas tampa neatsiejamas nuo socialinio darbuotojo kasdienės veiklos. Būtent vertinimas leidžia išsiaiškinti, ar pasiekti planuoti tikslai, ar užtikrinta socialinių paslaugų, kaip socialinio darbo elemento, kokybė. Vertinimas turi įtakos socialinių paslaugų, pagalbos proceso efektyvumui, nuolatiniam socialinio darbuotojo tobulėjimui.

2.3. Refleksija ir supervizija

Anot Johnson (2003), pastaraisiais metais daug dėmesio skiriama socialinės gerovės srities atskaitomybei, kurios paprasčiausia forma yra atsakomybė. Socialinis darbuotojas yra atsakingas ne tik už klientui teikiamą sutartą paslaugą, bet ir už socialinio darbo vertybių ir profesinės etikos kodekso laikymąsi savo darbe, atsakingas agentūrai ar įstaigai, kurioje dirba. Siekiant įgyvendinti pilnavertį atsakomybės principo išpildymą, socialinio darbo profesijos atstovams labai svarbu nuolat vertinti jų pačių tinkamumą šiai profesinei veiklai (Bubnys, 2004), todėl profesionalus socialinio darbo specialistas turi nuolat užsiimti savo patirčių ir veiklos tyrinėjimu.

Vienas žinomiausių socialinio darbuotojo veiklos tyrimo ir vertinimo metodų – refleksija. Refleksyvi praktika, anot Kavaliauskienės (2010), socialiniame darbe yra būtinybė. Socialiniai darbuotojai turi būti atviri ir priimti pagalbą iš kitų – tai taip pat vienas iš būdų pažinti save (Johnson, 2003). 2008 m. Bubnys, Krušaitė, siekdami išsiaiškinti socialinių darbuotojų ir pedagogų požiūrį į refleksijos reikšmę ir refleksijos naudojimą atliekamoje veikloje, apklausė 100 tiriamųjų iš įvairių Lietuvos miestų. Didžioji dalis respondentų sutiko, jog savo atliekamos profesinės veiklos tyrinėjimas ir apmąstymas įgalina pasižiūrėti į save tarsi iš šalies, suteikia galimybių pažvelgti į problemą iš įvairių perspektyvų bei užtikrina tobulėjimą ir tinkamą pagalbą klientams. Daugiau nei pusė respondentų teigė, kad, apmąstydami savo veiklą, jie tai įprasmina. Taigi, akivaizdu, kad tiriamieji pabrėžia profesinės veiklos vertinimo privalumus. Kalbant apie profesinės veiklos vertinimo atlikimą, to paties tyrimo dalyviai pažymėjo atrandantys laiko savo veiklai ir darbo metodams apmąstyti: reflektuodami išskiria savo stipriąsias ir silpnąsias savybes, ir tai leidžia numatyti sritis, kuriose dar reikia lavinti savo gebėjimus, kad atliekami veiksmai taptų kokybiškesni. Dauguma tiriamųjų savo veiklą apmąsto siekdami tobulėti, dar kitas svarbus savo veiklos apsvarstymo motyvas – profesinės veiklos įprasminimas refleksijos pagalba. Taigi, refleksija socialinio darbo specialistui ne tik padeda įveikti sunkumus, bet ir atneša daug naudos. Anot Kavaliauskienės (2010), reflektuojant socialinio darbuotojo asmenybė atsinaujina trijose srityse: kognityvinėje (informacijos, susijusios su praktine veikla apmąstymas, perdirbimas, įsiminimas, vertinimas), emocinėje (pasitenkinimas arba nepasitenkinimas savo veikla, rezultatais), praktinėje (savo veiklos įtakos galimybių suvokimas). Svarbiausia, anot autorės – refleksijoje atrasti santykį su pačiu savimi, kūrybiškai pritaikyti žinias, vertybes ir įgūdžius, priimti naujus reiškinius, informaciją, veiklos būdus.

Supervizija – dar vienas profesinės veiklos vertinimo būdas, anot Kiaunytės (2008), skatinantis tiek individualią asmens kaitą, tiek kaitos procesus visoje organizacijoje. Nors socialiniame darbe ji pradėta taikyti vėliau nei sveikatos priežiūroje ar švietime, tačiau šiuo metu yra tapusi neatsiejama nuo socialinio darbo profesinės veiklos (Munson, 2002). Europos šalių

supervizorių asociacijos tinklas (ANSE) supervizijį apibrėžia kaip profesinių santykių konsultavimą, kuris skatina ir padeda individui, grupei, organizacijai įvertinti savo profesinę veiklą bei numatyti veiklos tobulinimo kryptis, siekiant padidinti darbuotojo kompetenciją ir organizacijos veiklos efektyvumą. Supervizija šalies teisės aktuose apibrėžta kaip socialinio darbo specialistų profesinės veiklos savitarpio priežiūra ir pagalba, skatinant ir padedant socialinį darbą dirbantiesiems vertinti savo profesinę veiklą, numatyti veiklos kėlimo kryptis bei padidinti profesinę kompetenciją. Taigi, jos nauda yra neabejotinai pripažinta. Večkienė (2010) pateikia Lietuvos socialinio darbo konteksto bruožus, išryškindama juose supervizijos poreikį ir jos taikymo galimybes.

Visų pirma, autorė aptaria šalies *socialinę situaciją*. Tokios problemos kaip visuomenės senėjimas, emigracija, gimstamumo mažėjimas, ilgalaikio nedarbo ir darbo jėgos trūkumo reiškinys, ekonominė krizė ir skurdas, pajamų ir išlaidų skirtumai, dideli sveikatos ir socialinių paslaugų poreikiai, mažėjantys ištekliai reikalauja itin kvalifikuotų socialinių darbuotojų, kompleksinių paslaugų teikimo, veiksmingo organizacijų bendradarbiavimo, veiklos organizavimo. Nenuoseklūs socialinės politikos sprendimai bei jų įgyvendinimas sąlygoja skirtingus požiūris, valstybinės ir nevyriausybinės organizacijos patiria bendradarbiavimo kliūtis – tokiu būdu stabdoma reorganizacija. Lietuvos jaunimo organizacijų taryba (2011) atliko Lietuvos nevyriausybinių ir vyriausybinių organizacijų bendradarbiavimo tyrimą ir išsiaiškino, kad organizacijų tarpusavio bendradarbiavimas egzistuoja, tačiau ne visur vienodai išvystytas, labiausiai tarpusavyje ryšius palaiko nevyriausybininkai. Tyrėjai pastebėjo, kad potencialas nėra išnaudojamas, o neretai bendradarbiavimas būna labiau deklaruojamas, nei realus. Taigi, anot Večkienės (2010), atsižvelgiant į Lietuvos socialinės situacijos kontekstą, socialiniai darbuotojai turi atpažinti daugialypes klientų problemas bei veiksmingai reflektuoti savo veiklos ypatumus, siekiant tobulėjimo.

Socialiniai pokyčiai ir reikalavimai socialiniam darbui. Kuomet socialinis darbas yra suprantamas kaip pokyčių procesas, tampa itin svarbi stebėtojo, vertintojo veikla, socialinis advokatavimas. Socialinių darbuotojų atsakomybė yra kelti ir viešinti socialinius klausimus. Kuomet Lietuva yra jauna demokratinė valstybė, atlikti tam tikrus socialinio darbuotojo vaidmenis yra sudėtingiau, vyrauja didelė „perdegimo“ sindromo rizika. Supervizija įgalina matyti realią situaciją, todėl ji yra itin svarbi.

Socialinio darbo reikmė ir neprofesionalios socialinės paslaugos. Kuomet visuomenėje vyksta įvairios transformacijos, didėja profesionalios socialinės pagalbos poreikis. Lietuvoje profesionalūs socialiniai darbuotojai pradėti rengti tik nuo 1992 m. Šalyje besiplečiančių NVO žmogiškuosius išteklius didele dalimi sudaro savanoriai arba neprofesionalai socialiniai darbuotojai. Jie teikia paslaugas ypatingose situacijose, tačiau naudodami minimalius ir

nepastovius finansinius išteklius. Informacinei visuomenei pereinant į žinių visuomenę, plečiasi galimų socialinio darbuotojo klientų ir paslaugų ratas (nes besimokančioje visuomenėje didėja socialinės pagalbos ir palaikymo poreikis). Socialiniai darbuotojai vis labiau turi pasižymėti gebėjimu stebėti, analizuoti, reflektuoti, planuoti, inicijuoti tyrimus, eksperimentus, žinoti realią situaciją, reaguoti į pokyčius, nustatyti naujus poreikius.

Socialiniai darbuotojai profesionalai. Socialiniam darbui būtina mokslinių tyrimų ir žinių bazė, kuri padėtų atpažinti, nustatyti ir vertinti socialines problemas, tobulintini gebėjimai taikyti socialinio darbo metodus. Esant ribotiems ištekliams, svarbu gebėti juos tinkamai sutelkti socialinėms problemoms spręsti. Šiuo atveju išryškėja socialinio darbo ir supervizijos konteksto svarba. Esminė socialinio darbo efektyvumo sąlyga – bendravimas ir bendradarbiavimas tarp organizacijų, užtikrinant tinkamą paramą socialinio darbo organizacijoms.

Taigi, Lietuvos socialinio darbo kontekste išties išryškėja supervizijos bei refleksijos poreikis ir svarba. Reikalingi kvalifikuoti socialiniai darbuotojai, kurie geba bendradarbiauti tarpusavyje ir organizacijose, atlikti socialinio darbo tyrimus ir teikti interpretacijas, planuoti, analizuoti ir vertinti savo veiklą, reflektuoti patirtis.

III. PROFESINĖS VEIKLOS VERTINIMAS IR ĮSIVERTINIMAS SOCIALINIAME DARBE

3.1. Tyrimo metodika

Tyrimo laikas. Tyrimas buvo vykdomas 2012 m. lapkričio – 2013 m. kovo mėnesiais.

Informantų atrankos kriterijai. Tiriamieji buvo atrenkami taikant tikslinės atrankos strategiją, kuri reiškia, kad tyrėjas, atsižvelgiant į tyrimo klausimą, gali pasirinkti tipinius subjektus. Buvo atrinkti informantai, atitinkantys šiuos kriterijus:

- turintys ne mažiau kaip penkerių metų praktinę socialinio darbo patirtį;
- turintys ne žemesnę kaip socialinio darbuotojo kvalifikacinę kategoriją;
- kurių profesinė veikla buvo ar yra vienaip ar kitaip vertinama;
- atliekantys savo profesinės veiklos įsivertinimus;
- pageidautina - yra dalyvavusi/ęs socialinių darbuotojų atestacijoje.

Tyrimo tikslas – ištirti socialinių darbuotojų požiūrį į profesinės veiklos vertinimą ir įsivertinimą praktinėje veikloje.

Tyrimo metodas. Siekiant pažinti socialinių darbuotojų profesinės veiklos vertinimo ir įsivertinimo ypatumus, prasmių, iškylančių vykdant šias veiklas, reikšmes ir identifikuoti pasitaikančius sunkumus, tyrimui atlikti pasirinktas *kokybinis tyrimo* metodas. Šis tyrimo metodas leidžia praplėsti tyrimo problematiką, nagrinėti ją platesniu aspektu, leidžia gauti įvairiapusę informaciją, padeda išsiaiškinti unikalius faktus, leidžia labiau įsigilinti į socialinių darbuotojų nuomonę apie profesinės veiklos vertinimą ir įsivertinimą ir sužinoti jų požiūrį į profesinės veiklos vertinimo ir įsivertinimo aspektus.

Imtis. Kadangi kokybinio tyrimo metodui nėra nustatyta tikslių imties dydžio reikalavimų, interviu buvo atliekami tol, kol duomenys ir rezultatai pradėjo kartotis. Iš viso buvo apklausta 12 socialinių darbuotojų.

1 lentelė. Informantų socialinių darbuotojų charakteristika:

Informan-tas	**Lytis**	**Darbo patirtis**	**Išsilavinimas**	**Darbovietės tipas**	**Klientų grupė**
sdR1	Moteris	5 m.	Aukštasis universitetinis	Biudžetinė įstaiga	Socialinės rizikos šeimos
sdN	Moteris	6 m.	Aukštasis universitetinis	NVO	Suaugusieji neįgalieji

sdA1	Vyras	5 m.	Aukštasis neuniversitetinis	Biudžetinė įstaiga	Socialinę atskirtį patiriantys asmenys
sdA2	Vyras	7 m.	Aukštasis universitetinis	Biudžetinė įstaiga	Socialinę atskirtį patiriantys asmenys
sdA3	Moteris	6 m.	Aukštasis universitetinis	Biudžetinė įstaiga	Socialinę atskirtį patiriantys asmenys
sdA4	Vyras	6 m.	Aukštasis neuniversitetinis	Biudžetinė įstaiga	Socialinę atskirtį patiriantys asmenys
sdR2	Moteris	8 m.	Aukštasis neuniversitetinis	Biudžetinė įstaiga	Socialinės rizikos šeimos
sdR3	Moteris	8 m.	Aukštasis neuniversitetinis	Biudžetinė įstaiga	Socialinės rizikos šeimos
sdK	Moteris	5 m.	Aukštasis universitetinis	NVO	Asmenys, grįžę iš įkalinimo įstaigų
sdV1	Moteris	5 m.	Aukštasis universitetinis	NVO	Be tėvų globos likę vaikai
sdV2	Moteris	12 m.	Aukštasis neuniversitetinis	Biudžetinė įstaiga	Be tėvų globos likę vaikai

Tiriamieji buvo pasirinkti pasižymintys skirtingomis charakteristikomis, dirbantys su ganėtinai skirtingomis klientų grupėmis, skirtingo pavaldumo įstaigose. Įvairesnėse informantų grupėse susiduriama su skirtingomis nuomonėmis, pozicijomis, todėl tai tik padidina galimybę įvairiapusiškai ištirti reiškinį.

Tyrimo instrumentas – pusiau struktūruotas interviu. Tyrimu buvo siekiama gauti kuo daugiau duomenų apie socialinių darbuotojų profesinės veiklos vertinimą ir įsivertinimą. Tyrimo problema buvo nagrinėjama išskiriant pagrindines temas: informantų požiūris į savo profesinės veiklos vertinimą ir įsivertinimą; galimos veiklos vertinimo ir įsivertinimo galimybės, veiklos įsivertinimo įtaką informantų profesinei veiklai, pasiūlymus profesinės veiklos vertinimo ir įsivertinimo tobulinimui. Vadovaujantis šiomis temomis, buvo suformuluoti pagrindiniai ir pagalbiniai klausimai socialiniams darbuotojams (1 priedas).

Kiekvienas informantas iš anksto buvo supažindinamas su tyrimo tikslu ir klausimų pobūdžiu. Kiekvieno socialinio darbuotojo buvo paprašyta kuo išsamiau ir atviriau atsakyti į užduodamus klausimus, įspėti, jei interviu pasisuko kitokia linkme nei buvo tikėtasi. Vidutinė interviu trukmė – 30 – 50 minučių. Vienas interviu užtruko ilgiau kaip 60 minučių. Tyrimo

dalyviams nesupratus klausimo, jis buvo patikslinamas, perfrazuojamas. Visi interviu buvo įrašomi į diktofoną, o po to transkribuojami (išrašomi į tekstinius dokumentus).

Tyrimo organizavimas. Tyrimas buvo atliekamas Vilniaus mieste. Kiekvieno galimo informanto telefonu arba elektroniniu paštu buvo paprašyta patvirtinti, ar jis atitinka tiriamųjų parinkimo kriterijus. Po patvirtinimo su kiekvienu informantu iš anksto buvo derinamas susitikimo laikas ir vieta. Siekiant, kad informantai jaustųsi patogiai, išsamiai ir atvirai atsakinėtų į klausimus, interviu buvo siūloma vykdyti neformalioje aplinkoje, ne darbo metu. Tai priklausė nuo informantų pasirinkimo.

Duomenų apdorojimui buvo taikomi kokybinės turinio analizės žingsniai. Iš pradžių yra išskiriamos etiketės, toliau skaitant - kategorijos ir subkategorijos. Ieškoma besikartojančių duomenų, atmetami tie duomenys, kurie išreiškia nukrypimus nuo bendros sistemos. Galiausiai yra išskiriamos temos ir duomenys apibendrinami. Duomenų lentelėse išskiriamos kategorijos, subkategorijos, iliustruojantys teiginiai. Informantų kalba netaisyta.

Tyrimo etika. Visi informantai dar prieš prasidedant interviu buvo supažindinti su tyrimo tikslu ir duomenų panaudojimu. Visi tyrime dalyvavę asmenys buvo informuoti, kad jų duomenys išliks konfidencialūs, vardai, pavardės ir kita informacija tyrime nebus atskleista. Iš informantų pateiktų minčių nėra galimybės identifikuoti jų tapatybės. Kiekvieno informanto buvo paprašyta leisti pokalbį įrašyti į diktofoną. Interviu pradedamas informantams davus sutikimą.

3.2. Kokybinio tyrimo duomenų analizė

Pagal išskirtas kategorijas ir subkategorijas sugrupuoti informantų atsakymai ir išskirti esminiai jų teiginiai. Analizei naudojami duomenys iš sudarytos kategorijų, subkategorijų ir patvirtinančių teiginių lentelės (1 Priedas). Informantų duomenys lyginami tarpusavyje, ieškoma jų panašumų, nuomonių sutapimų, ryškiausių išsiskyrimų. Panašumai ir išsiskyrimai grindžiami teiginiais iš transkribuotų interviu, pateikiama teiginio ištrauka.

Socialinių darbuotojų profesinės veiklos vertinimo ir įsivertinimo samprata. Interviu metu siekta išsiaiškinti, kaip socialiniai darbuotojai suvokia profesinės veiklos vertinimą ir įsivertinimą, kokiais teiginiais juos apibūdina, kokius žino profesinės veikos vertintojus ir kaip dažnai jų veikla, jų nuomone, yra vertinama.

Profesinės veiklos vertinimą apibūdinantys teiginiai. Analizuojant informantų suvokimą ir apibūdinimą, kas yra socialinių darbuotojų profesinės veiklos vertinimas, pastebėta, kad išsiskiria dvi ryškios darbuotojų nuomonės: vieni darbuotojai profesinės veiklos vertinimą apibūdina kaip struktūruotą, griežtą procesą, kontrolę, kurių metu vertinamos darbuotojo

funkcijos, kompetencijos. Vienas darbuotojas netgi įvardija vertinimą, kaip rezultatų išraišką skaičiais. Tai įrodo, kad dalis socialinių darbuotojų veiklos vertinimą lygina su griežta procedūra, kuri turi tam tikrus tikslus, siekia tam tikrų rezultatų:

„[...] tam tikra procedūra, kuomet vertinamos socialinio darbuotojo kompetencijos dirbant savo darbą. [...] struktūruota veikla[...]. "(sdN);

"[...]procedūra, gal pokalbis, gal raštiškas kriterijų vertinimas[...]pateikiamos socialinio darbuotojo veiklos išvados ir teikiami pasiūlymai profesinei veiklai." (sdA5);

„[...]procedūra, kuria nustatoma, ar socialinio darbuotojo kompetencija atitinka reikalavimus ir[...]kriterijus[...]. [...]patikrinimas, turint kažkokius aiškius tikslus[...]."(sdK);

„[...]yra tavo pasiektų darbo rezultatų įvardinimas, išskyrimas, išraiška skaičiais, pastabomis.[...]tavo pasiekimų, pastangų vertinimas." (sdR1).

Viena socialinė darbuotoja veiklos vertinimą įvardija kaip kontrolę: *„[...]trumpai tariant, tai mūsų darbo priežiūra, kontrolė, kurią vykdo mūsų vadovai ar kiti suinteresuoti asmenys." (sdSN),* kuri leidžia vertinantiems socialinių darbuotojų profesinę veiklą kartu vykdyti ir darbuotojų kontrolės funkcijas. Kita dalis socialinių darbuotojų veiklos vertinimą apibūdina kaip apžvalgą, analizę, aptarimą:

„[...] socialinių darbuotojų veiklos vertinimas yra jo veiklos, kuria jis kasdien užsiima analizė[...]."(sdR3);

„[...]tai yra reguliari ir gili profesinio darbo apžvalga[...]." (sdV2);

„[...]Tai toks procesas, kuomet apžvelgiama socialinio darbuotojo profesinė veikla, tam, kad būtų rasti būdai, kaip ją patobulinti, padaryti efektyvesnę." (sdA1);

„[...]vertinimas ir yra [...] apžvalga, analizė, blogų ir gerų dalykų išskyrimas[...]."(sdV1).

Buvo išsakyta mintis, kad veiklos vertinimas tuo pačiu yra ir galimybė atverianti kelią darbuotojų veiklos tobulinimui ir efektyvumui didinti.

Taigi, galime pastebėti, kad apklausti socialiniai darbuotojai vertinimą suvokia kaip griežtą procesą, turintį numatytas ribas, aiškius parametrus. Kita dalis darbuotojų profesinės veiklos vertinimą suvokia ir apibūdina kaip veiklos aptarimą, analizę, būdą tiesiog tobulinti savo veiklą.

*Profesinės veiklos įsivertinimą apibūdinantys teiginiai***.** Analizuojant kaip socialiniai darbuotojai suvokia profesinės veiklos įsivertinimą, taip pat galime pastebėti, kad apibūdinimai dvejopi: dalis socialinių darbuotojų veiklos įsivertinimą, kaip ir vertinimą, apibūdina kaip procesą, kai darbuotojas įsivertina savo veiklos trūkumus, ieško joje klaidų, įsivertina veiklos kokybę, rezultatus:

„[...]procesas, kurio metu aš pats įsivertinu savo veiklą, ieškau joje trūkumų ir klaidų, apmąstau savo patyrimus ir stengiuosi iš jų mokytis.“(sdA1);

„[...]įsivertinimas tai toks pats procesas, tik čia jau atliekamas tavo paties. Socialinis darbuotojas įsivertina savo darbo kokybę, pasiekimus, rezultatus tam, kad siektų tobulėjimo, dar didesnio efektyvumo, gerosios patirties.“ (sdN);

„[...]yra paties darbuotojo valia ir pastangomis atliekamas procesas, kai jis apmąsto savo veiką, įvertina kas joje yra tobulintina, ką reikėtų keisti.“ (sdA2);

Kita dalis socialinių darbuotojų mano, kad profesinės veiklos įsivertinimas yra veikiau apmąstymas, apžvalga, domėjimasis, apgalvojimas, išvadų atskleidimas, kaip jam pačiam sekasi jo profesinė veikla:

„Tai domėjimasis, kaip man sekasi mano profesinė veikla: kaip atlieku pavestas užduotis, kokių iškyla sunkumų, kas man geriausiai pavyksta .[...]veikos analyze[…].“(sdA3);

„[...]savo veiklos reflektavimas[…].“ (sdA5);

„[...]apgalvojimas to, ką padarei, kokią realią pagalbą suteikei klientui, kaip pagerinai jo gerbūvį, kaip dar galėtum prisidėti prie jo gerbūvio. Tai kritiška analizė to, ką darau aš pats[...].“(sdK)

„[...] atsakymas mano paties, pačiam sau. [...]kaip man sekasi, ko aš pasiekiau, ką padariau ne taip. Tai mano paties sprendimas, verdiktas apie mano pažangą, mano pasiekimus.“(sdV1).

Viena socialinė darbuotoja išsakė nuomonę, kad veiklos įsivertinimas yra kiekvieno darbuotojo asmeninis reikalas ir čia negali būti jokio tikslaus apibrėžimo, nes kiekvienam darbuotojui įsivertinimas asocijuojasi tik su jo paties patirtimis: *”Noriu pasakyti, kad labai nuo žmogaus priklauso[…]. Vienas gali sakyti, kad jis tiesiog tobulas socialinis darbuotojas ir jam nėra lygių, o kitas, besistengdamas žiūrėti objektyviai, pamatys, kad yra ką tobulinti ir ką keisti savo veikloje.”(sdV2).*

Taigi, įsivertinimas pačių socialinių darbuotojų yra suvokiamas gana panašiai: skirtingai nei vertinimas, dažniau siejamas su švelnesnėmis sąsajomis, tokiomis kaip apmąstymas, apgalvojimas, sprendimas, domėjimasis.

Galimi socialinio darbuotojo profesinės veiklos vertintojai. Analizuojant informantų atsakymus apie galimus socialinio darbuotojo veiklos vertintojus, buvo atskleistos tyrime dalyvavusių asmenų nuomonės, parodančios kas gali vertinti socialinių darbuotojų veiklą. Beveik visi socialiniai darbuotojai įvardija daugiau negu tris vertintojus, kurie, jų manymu, gali vertinti socialinių darbuotojų veiklą:

„*Labai įvairiai. Manau visi, kas yra tiesiogiai susiję su socialinių darbuotojų profesija. Tai ir klientai, ir mūsų vadovai, ir kiti kolegos. Vertina atestacijos komisijos.[…]”* (sdR1);

“[…] Na pirmiausiai tai išskirčiau pačius socialinio darbuotojo klientus[...].Toliau vadovai, direktoriai, skyrių vadovai – na tiesioginiai viršininkai.“ (sdN);

„[...]kitas tą patį darbą dirbantis žmogus, čia kalbu apie kolegas. [...]vertinti gali daug kas, tik mažai kas formaliai. Tas tikrasis vertinimas, kuris turi kažkokius kriterijus, ribas, tikslus – tai atestacijos komisijų vertinimas. [...] socialinius darbuotojus didelėse įstaigose vertina specialiai tam darbdavio sudarytos ar pasamdytos komisijos.[...].“ (sdA3);

„Direktoriai yra vertintojai.[…].Mano veiklos vertintojai dar yra vaikai, su kuriais dirbu. Kartais apsilanko Ministerijos atstovai, kurie pareikalauja tam tikrų dokumentų, ataskaitų, arba tik apžiūri mūsų globos namus.[…] O kitus socialinius darbuotojus greičiausiai ir irgi vertina direktoriai arba klientai labiau.[...].“(sdV1);

Taigi, informantų atsakymuose pirmiausiai galima įžvelgti vertintojų įvairovę. Tai reiškia, kad socialiniams darbuotojams yra žinoma, kas gali vertinti jų veiklą ir tikėtina, kad yra susidūrę su įvairiais veiklos vertintojais. Tačiau kitas, ne mažiau svarbus aspektas – beveik visi socialiniai darbuotojai įvardija beveik tuos pačius veiklos vertintojus, t.y. vertintojai kartojasi darbuotojų atsakymuose:

„Labai įvairiai,[...] ir mūsų vadovai […].”(sdR1);

„[...] socialinių darbuotojų vadovai. [...].”(sdA1);

„[...] Toliau vadovai, direktoriai, skyrių vadovai – na tiesioginiai viršininkai.“ (sdN);

„[...] vadovybė įstaigų, žinoma vertina ką darai ir kaip darai. [...]”.(sdA2);

„[...] sakyčiau vadovas gali geriausiai vertinti[...]“(sdA4);

„[…]Ir vadovai juk vertina pavaldinių veiklą […]”(sdK);

„[…]Tai manau aš apsistočiau ties mūsų vadovybe [...].(sdSN);

„Direktoriai yra vertintojai. Jie gali geriausiai įvertinti ką tu darai ir kaip darai. Tai yra, ar gerai atlieki savo funkcijas […]”(sdV1).

Taip pat svarbu pažymėti, kad *kliento* sąvoka taip pat buvo dažnai pasikartojanti darbuotojų atsakymuose. Tai parodo, kad socialiniams darbuotojams yra svarbi kliento nuomonė apie jų darbą. Tuo pačiu galima įžvelgti ir pirmenybės suteikimą klientui, kaip svarbiausiam profesinės veiklos vertintojui:

“Labai įvairiai. Manau visi, kas yra tiesiogiai susiję su socialinių darbuotojų profesija. Tai ir klientai[…]”(sdR1);

“[…]Na pirmiausiai tai išskirčiau pačius socialinio darbuotojo klientus[...].”(sdN);

“[…] Didžiausi vertintojai – klientai, nuo jų vertinimo niekur nepabėgsi ir nepasislėpsi.[...].”(sdA2);

“[...] galimai vertinti mūsų veiklą gali daugybė kitų asmenų: klientai[...].”(sdA5);

“[...]. Mano veiklos vertintojai dar yra vaikai, su kuriais dirbu[...].“ (sdV1).

Dar vienas ryškesnis socialinių darbuotojų profesinės veiklos vertintojas, atsispindėjęs darbuotojų atsakymuose – atestacijos komisijos. Analizuojant informantų atsakymus, galime daryti išvadą, kad būtent atestacijos komisijos, dėl vertinimo oficialumo, vertintojų profesionalumo jas įvardijančių darbuotojų, traktuojamos kaip labiausiai oficialus darbuotojų veiklos vertintojas:

„[...] Vertina tam sudarytos komisijos per atestaciją, kitus vertina vadovai ar skyrių vadovai.[...] Teisingai ir kritiškai įvertinti gali tik specialistai, kurie išmano mūsų darbą.[...].”(sdSN);

„[...]Vertina atestacijos komisijos[...].” (sdR1);

„[...] atestacijos komisijos, kurių vertinimas turi bent jau kažkokį pagrindą [...].“(sdA1);

„[...] Tas tikrasis vertinimas, kuris turi kažkokius kriterijus, ribas, tikslus – tai atestacijos komisijų vertinimas. [...].“ (sdA3);

Dalis informantų, įvardindami jų žinomus socialinių darbuotojų veiklos vertintojus, užsimena apie specialiai šiam darbui suburtas specialistų komandas:

“[...]specialiai sudarytos vertinimo komisijos.“ (sdR1);

“[...] socialinius darbuotojus didelėse įstaigose vertina specialiai tam darbdavio sudarytos ar pasamdytos komisijos.[...].“ (sdA3);

“[...] Esu girdėjusi, kad kartą buvo suburta darbuotojų vertinimo komisija įstaigoje[...].“ (sdA5);

“[...] O jei aplamai kalbėti, tai pas mus daugiausiai vertina personalo skyrius – tokios komisijos būna, jos ten sprendžia darbuotojų veiklos klausimus, teikia kažkokius pasiūlymus. [...].“ (sdA4);

„[...]kažkokie specialistų suburti kolektyvai, kurie geriausiai išmano socialinių darbuotojų veiklą ir gali tinkamai ją įvertinti. [...]”. (sdK);

“[...]gali būti specialiai pasamdyti vertinimui specialistai[...].“ (sdR3).

Galima pastebėti, kad šių komisijų ir specialistų vertinimas socialiniams darbuotojams yra mažiausiai žinomas ir pažįstamas. Tai reiškia, kad darbuotojai nors ir žino apie tai, tačiau niekada nėra susidūrę su tokia vertinimo forma. Keletas darbuotojų, atsakydami į šį klausimą paminėjo kitus, jų žiniomis, veiklą galinčius vertinti objektus:

“[...] ir mūsų vadovai, ir kiti kolegos[...]”.Neretai pasitaiko žurnalistinių vertinimų [...] “ (sdR1);

“[...]Manau auditorius irgi galima priskirti prie vertintojų, gal labiau finansine prasme[...]. (sdA2);

“[...]auditas ir kt. Bet toks vertinimas jau nėra “arti mūsų” darbo, nesubtilus.[...]” .(sdA5);

“[...]personalo skyrius – tokios komisijos būna, jos ten sprendžia darbuotojų veiklos klausimus, teikia kažkokius pasiūlymus. [...].“ (sdA4);

“[...]kiti darbuotojai, mes juk sėdime viename kabinete, tai tas vertinimas neišvengiamas. [...] Gal Ministerijos kažkokie atstovai, jeigu toks vertinimas reikalingas. [...].“ (sdK);

Taigi, socialinių darbuotojų įvardinti veiklos vertintojai pasižymi įvairove. Didelė dalis informantų atsakymų kartojasi, socialiniai darbuotojai įvardija tuos pačius vertintojus. Dauguma socialinių darbuotojų įvardija daugiau kaip tris veiklos vertintojus. Tai reiškia, kad socialiniai darbuotojai domisi šia veikla ir yra suinteresuoti žinoti kuo daugiau informacijos apie socialinių darbuotojų veiklos vertinimą:

Profesinės veiklos vertinimo dažnumas

Analizuojant socialinių darbuotojų atsakymus, kaip dažnai vertinama jų pačių profesinė veikla, pastebimi dideli skirtumai tarp vertinimo periodiškumo. Vieni socialiniai darbuotojai teigia, kad jų veikla vertinama retai. Šių informantų atsakymuose vyrauja vieno – dviejų kartų vertinimo patirtis:

„[...] manęs dažnai ir nevertindavo. O mane[...] gal tik kokius du kartus rimčiau vertino, pagal įstatymus, kaip priklauso. […]“ (sdR1);

„Auditas vertino vieną kartą, daugiau kažkaip nepasitaikė.[...]. Du kartus atestacijoje dalyvavau, tai va irgi vertinimas. Na nėra čia labai dažnai to tikrojo vertinimo[…].“ (sdA2);

„Negalėčiau sakyti, kad mano veikla vertinama labai dažnai. Gal tik konkrečiose situacijose šiek tiek dažniau, kai susiklosto kažkokios labai ypatingos situacijos. [...].“ (sdA3);

„[...]vertinama kartą per metus. Tai dažniausiai būna metų pradžioje ir vertinama parėjusių metų mano profesinė veikla.“ (sdV1);

”[…]Jeigu tai reiktų įvardinti skaičiais, manau pora kartų per metus, taigi išeitų, kad buvau vertinta maždaug 6-7 kartus.“ (sdR3).

Visi šie informantai teigia, jog jų profesinė veiklos vertinimas nėra dažnas. Tai įrodo pateikti konkretūs skaičiai, kuomet jie prisimena savo veiklos vertinimą. Tačiau galime pastebėti, kad dalis tų pačių informantų suabejoja pateikdami atsakymą dėl veiklos vertinimo:

„[...] Nors, kiek pati matau, tai socialinių darbuotojų veikla yra vertinama gana dažnai, turiu omeny tiek klientai, tiek mūsų vadovai, tiek valstybinis auditas vertina jų veiklą. Nors iš esmės tai kasdieninė veikla yra vertinama, juk kasdien nešam raštus vadovybei, bendraujam su klientais, jei kas būna netinkamai, iš karto sulaukiam ir atitinkamo įvertinimo.“ (sdR1);

„[...] Du kartus atestacijoje dalyvavau, tai va irgi vertinimas. Na nėra čia labai dažnai to tikrojo vertinimo, bet su kažkokia jo forma susiduriu kasdien.“ (sdA2);

Galima daryti išvadą, kad kai kurių veiklos vertinimo formų dalis socialinių darbuotojų nepastebi, neįžvelgia ir tik uždavus klausimą pradeda apie tai susimąstyti. Kaip to priežastis galėtų būti nepakankama vertintojų informacija patiems socialiniams darbuotojams apie jų veiklos vertinimo formas ir būdus. Likusi dalis darbuotojų įvardija, kad jų veikla vertinama itin dažnai, kai kurie teigia, jog vertinimas yra periodiškas:

„[...] Kasdien tai daro.[...] Aj tos vertina, kas tris metus einu komisiją [...].“ (sdA1);

„Manau, kad mano profesinė veikla vertinama kiekvieną dieną. [...]..“ (sdN);

„Na vertinama ta mano veikla gana periodiškai. [...].“ (sdA5);

„Mano profesinė veikla vertinama kasdien. [...].” (sdA4);

“[...]galiu pasakyti, kad mano profesinė veikla vertinama nuolat. Jei ne kiekvieną dieną, tai gal kas antrą ar trečią, bet tikrai vertinama dažnai.“ (sdK).

Kai kurie socialiniai darbuotojai atskleidžia, kad jų profesinė veikla vertinama kiekvieną dieną. Čia galima įžvelgti šio kasdienio vertinimo priežastį – klientus. Beveik visi socialiniai darbuotojai, kurie teigia, kad jų veikla vertinama kasdien, klientus įvardija kaip šios jų veiklos vertintojus:

„[...] mano vadovas ir klientai, manau. Kiekvieną dieną tai daro.[...] Aj tos ir vertina, kas tris metus einu tą komisiją [...].“ (sdA1);

„ [...]. Mano darbą nuolat vertina klientai, klientų artimieji, [...].“ (sdN);

“[...]Jei ne kiekvieną dieną, tai gal kas antrą ar trečią, bet tikrai vertinama dažnai. Jei ne vadovas, tai klientas bet vertina nuolatos, kasdien.“ (sdK).

Išskiriamos ir kitos kasdienio vertinimo priežastys. Socialinis darbuotojas, teigiantis, kad jo profesinė veikla vertinama kasdien, kaip to priežastį įvardija savo darbo pobūdį: *„Mano profesinė veikla vertinama kasdien. [...] Visa mano profesinė veikla susideda iš prašymų rinkimo ir visos dokumentacijos tvarkymo. [...].Visos mano padarytos klaidos, kurias privalau ištaisyti, parodo mano veiklos sėkmes ir nesėkmes, kurias pastebi mano vadovas.“* (sdA4);

Išanalizavus gautus rezultatus ir atskleidus apklaustų socialinių darbuotojų vertinimo dažnumą, galima daryti išvadą, jog informantai pasiskirsto į dvi aiškias pozicijas – darbuotojus, kurių veikla vertinama itin retai ir darbuotojus, kurių veikla vertinama kiekvieną dieną. Dalis darbuotojų, teigiančių, kad jų veikla vertinama rečiau, ima abejoti ir įžvelgia ne tokių pastebimų vertinimo formų, kurių anksčiau nepastebėjo ir netraktavo kaip savo veiklos vertinimo. Tie darbuotojai, kurie teigia, kad jų profesinė veikla vertinama dažnai arba kiekvieną dieną nurodo, kad tokio dažno vertinimo priežastis yra kliento pasitenkinimas arba nepasitenkinimas

darbuotojo darbu. Galima daryti išvadą, kad klientų nepasitenkinimas socialinių darbuotojų veikla yra priežastis, lemianti veiklos vertinimo dažnumą.

Socialinių darbuotojų profesinės veiklos vertinimo būdai. Išsiaiškinę, kaip socialiniai darbuotojai suvokia jų profesinės veiklos vertinimą, kokius žino galimus veiklos vertintojus ir išanalizavę jų veiklos vertinimo dažnumą, galime atidžiau pažvelgti į būdus, kaip apklaustų socialinių darbuotojų veikla buvo vertinama. Tam išsiaiškinti pasitelkiamos 2 subkategorijos:

Profesinės veiklos vertintojai

Iš pateiktų atsakymų galima nesunkiai pastebėti, kad kaip ir žinomų socialinių darbuotojų veiklos vertintojų, tiek ir dažniausiai vertinusių apklaustųjų profesinę veiklą atsakymuose vyrauja kliento ir vadovo sąvokos. Šie du vertintojai informantų atsakymuose pasiskirsto taip:

4 lentelė. Socialinių darbuotojų darbo vertintojai.

Klientas	**Vadovas**
„Na klientai galima sakyt, tą daro pastoviai, juk jei jiems kažkas neįtinka, tai jie iš karto išreiškia savo neigiamas emocijas ir tai jau yra kaip ir veiklos įvertinimas.[...]“.(sdR1);	*“[...]Tiesioginis vadovas man asmeniškai retai kada išsako kokį nors įvertinimą, tai manau, kad dirbu gerai. O rimčiausi veiklos vertinimai tai buvo tų dviejų atestacijos komisijų metu, tačiau jei iki šiol dirbu, tai praėjau jas be problemų.“ (sdR1);*
„[...]mano vadovas ir klientai, manau. Kiekvieną dieną tai daro.“ (sdA1)	*„[...] vienas iš veiklos vertinimų yra ataskaitos direktorei, į kurias mes turime surašyti visus mėnesio duomenis. [...]Iš šių ataskaitų direktorė gali susidaryti tam tikrą nuomonę apie mano darbą ir jo rezultatus.“ (sdN)*
„[...]Mano darbą nuolat vertina klientai[...]”.(sdN)	*„[...] Na dar prieš atestaciją mano veiklą vertino direktorius[...].“(sdA2)*
„Vertino [...] ir klientai. [...].“(sdA2)	*„Vertino skyriaus vadovė, tai yra vedėja, o jai visuomet padeda jos pavaduotoja. Šiuos du žmones galėčiau išskirti kaip mano profesinės veiklos vertintojus. [...].“(sdA3)*
	„Būna, kad užtenka skyriaus vedėjos vertinimo. Kai susiklosto kažkokia situacija, kur reikalingos kelių specialistų pastangos, tai vertina veiklą vedėjas. Tačiau būna kartais kai jis vienas negali tinkamai įvertinti mano darbo, organizuoja pasitarimą tokį, susirinkimą su direktore, tai ir direktorė vertina.“ (sdA5)
	„[...]Kiekvieną parengtą ir sutvarkytą prašymą nešu savo vadovui, kuris sprendžia ar veiklą atlikau tinkamai.[...]Kai

	viskas paruošta, teikiu šiuos dokumentus savo vadovui, kuris juos tikrina.[...].“ (sdA)
	„Pirmiausiai tai mano veiklą vertina mano vadovas – projekto, kuriame dirbame koordinatorius. Jam esu atskaitinga už savo profesinę veiklą, jis vertina mano rezultatus.“ (sdK)
	„Mano veiklą vertina vadovė – direktorė.“ (sdV1)

Galime pastebėti, kad tie patys socialiniai darbuotojai ir klientus, ir vadovus įvardija kaip savo veiklos vertintojus. Iš duomenų galime daryti išvadą, kad dažniausiai socialinių darbuotojų įvardinti kaip galimi veiklos vertintojai yra tiesiogiai vertinę jų veiklą, todėl buvo nesunku juos prisiminti ir išskirti. Dar vienas minimas veiklos vertintojas – atestacijos komisijos. Jas, kaip savo profesinės veiklos vertintojas, pamini du darbuotojai:

“[...] O rimčiausi veiklos vertinimai tai buvo tų dviejų atestacijos komisijų metu, tačiau jei iki šiol dirbu, tai praėjau jas be problemų.“ (sdR1);

„Vertino atestacijos komisijos ir klientai. Na dar prieš atestaciją mano veiklą vertino direktorius[...].“ (sdA2);

Viena socialinė darbuotoja įvardija klientų artimuosius, kaip savo veiklos vertintojus:

„[...]Mano darbą nuolat vertina klientai, klientų artimieji, kurie atveža į dienos centrą savo artimus žmones ir tikisi, jog čia jiems bus suteikta visa įmanoma pagalba, bus ugdomas jų užimtumas ir kt. [...].“ (sdN).

Taigi, galima išskirti keturias veiklos vertintojų kategorijas, kurie tiesiogiai vertino apklaustų socialinių darbuotojų veiklą. Dažniausiai socialinių darbuotojų profesinę veiklą vertina jų vadovai, klientai, atestacijos komisijos ir klientų artimieji.

Veiklos vertinimo būdai.

Išsiaiškinus kas dažniausiai vertina socialinių darbuotojų profesinę veiklą ir atskleidus visus vertintojus, su kuriais yra susidūrę socialiniai darbuotojai, galima atidžiau panagrinėti veiklos vertinimo būdus – kaip buvo vertinta darbuotojų veikla. Antrosios subkategorijos pagalba buvo atskleista, kaip ir kokiais būdais buvo vertinama socialinių darbuotojų profesinė veikla. Darbuotojai, kurie pagrindiniais savo veiklos vertintojais įvardija klientus, teigia, kad klientų vertinimas pasireiškia labiau emocine išraiška:

„Tai kaip ir minėjau, klientai nesistengia nuslėpti neigiamų emocijų, o teigiamų kažkaip neskuba išreikšti.“ (sdR1);

“[...]. Po kelių mėnesių ta moteris buvo užėjusi padėkoti[...].” (sdA1);

“Jie pateikia įvairių pastebėjimų, išsako kritiką. […].Tačiau čia yra vadinčiau toks neformalus vertinimas, tačiau man asmeniškai – pats aktualiausias ir reikšmingiausias. […].” (sdN);

“[…]O klientai tai labai paprastai – žodžiu pasako kas jiems ant širdies, kas jų netenkina.“ (sdA2)

Vadinasi, klientai, neturintys reikiamų žinių apie socialinių darbuotojų veiklos vertinimą, yra linkę aiškiai ir paprastai išdėstyti savo vertinimą konkrečiu socialinio darbuotojo veiklos atveju. Tačiau informantų atsakymuose įstaigų vadovų vertinimas įgauna kiek formalesnę prasmę. Vadovų veiklos vertinimas taip pat turi įvairių formų. Informantai teigia, kad vadovai, vertindami jų veiklą organizuoja pokalbius, susitikimus su socialiniais darbuotojais, kurių metu iš surinktos informacijos gali vertinti darbuotojo profesinę veiklą: *“[...]ataskaitos direktorei,[...] Man yra tekę dalyvauti pokalbyje pas direktorę, kuomet iš pateiktos ataskaitos ji pastebėjo keletą niuansų, kurios norėjo aptarti. [...] Aš buvau pakviesta į direktorės kabinetą. […]Rankose turėjo mano parengtą ataskaitą. [...] Direktorė maloniai tai paaiškino [...].“* (sdN).

Viena darbuotoja prisiminė, kad jos veikla buvo vertinama atestacijos komisijoje, kuomet vadovas užpildė vertinimo anketą: *„[...]komisijos vertino darbdavio užpildytą anketą. Direktorius visa tai žino, nes esu jo pavaldinys, tai natūralu, kad jis žino kaip man sekasi dirbti”*. (SdA2). Šiuo atveju darbuotojos veiklą vertino įstaigos direktorius, nes jis geriausiai žino darbuotojos veiklos subtilybes.

Veiklos vertinimą ataskaitų pagalba išskyrė ir dar viena darbuotoja, kuri teigia, kad šių atskaitų vadovas paprašo iš anksto, o vėliau, susipažinęs su jose pateikta medžiaga, kviečia darbuotoją į pokalbį: *”[...] skyriaus vedėja dažniausiai paskambina [...] ir paprašo iki tam tikro laiko pateikti visus darbo su tuo atveju dokumentus ir ataskaitas […]vėl paskambina ir pakviečia pasikalbėti apie šį atvejį. [...] Dar yra buvę, kad vadovas su darbuotoja iš personalo skyriaus arba su pavaduotoja atvažiuoja į darbo vietą ir praktiškai viską dieną tikrina mano veiklą: kaip vedamos klientų bylos, prašymų registrai, kaip bendraujam su klientais, kokius metodus taikom, kaip sprendžiam problemas, ką pasitelkiam į pagalbą joms spręsti. […] “* (sdA3);

Kiti informantai išskiria panašius veiklos vertinimo būdus:

„[...]Kai viskas paruošta, teikiu šiuos dokumentus savo vadovui, kuris juos tikrina. […]Vadovas, aptikęs klaidas mano darbe, tuoj pat apie jas informuoja ir liepia nedelsiant jas ištaisyti. [...]tačiau taip mano vadovas susidaro nuomonę ir vertina ir mano veiklą. [...]. […]. Mano vadovas vertina tik su konkrečiu mano darbu susijusius kriterijus: kaip greitai atlieku darbą, kaip teisingai jį atlieku, ar nepriveliu bereikalingų klaidų ir kt.“ (sdA4);

„[...]Aš pakviečiama į koordinatoriaus kabinetą, [...]Jis klausia kiek pasistūmėjome vienoje ar kitoje situacijoje, kas jau padaryta […] pateikia ir pastabų, ir kritikos. […]ar

panaudoti darbo principai atitiko kliento situaciją, ar panaudojau tinkamas žinias, ar turėjau reikiamus gebėjimus problemai spręsti. Čia pat suformuojamos atitinamos išvados ir tam tikri pasiūlymai, kaip veikla galėtų būti tobulinama. [...].“ (sdK);

„Direktorė visus metus renka informaciją apie mano darbą[...] direktorė pakviečia į pokalbį, kurio metu ir aptariama mano veikla. Šis pokalbis vyksta kasmet, man yra žinoma, kad kaip ir kiekvienais metais jis bus organizuojamas. [...] buvau informuota kas bus vertinama, kokie kriterijai ir kaip vyks vertinimas. [...]Vertinimo metu direktorė atskleidė savo subjektyvią nuomonę, išsakė kritiką bei teigiamus mano veiklos vertinimus. [...]. Po vertinimo iš direktorės pusės, seka diskusija, man leidžiama išsakyti savo nuomonę. Ir galiausiai seka apibendrinimas visų mano metų veiklos. [...].“ (sdV1);

Iš pateiktų atsakymų pastebima, kad dažniausias būdas, kuriuo vadovai vertina savo pavaldinių veiklą yra pokalbiai, kurių metu darbuotojui pateikiamos tam tikros išvados apie jų veiklą. Šie pokalbiai dažniausiai būna numatyti iš anksto, jiems ruošiamasi, darbuotojai informuojami apie jų laiką ir vietą. Šiam vertinimui vadovai pasitelkia įvairius informacinius šaltinius: ataskaitas, klientų bylas ir kt., pateikia ir subjektyvią nuomonę.

Viena informantė, kaip savo veiklos vertintoją išskyrė valstybinį auditą:

”[...]Auditas vertino, bet čia gal daugiau iš finansinės pusės. Tikrino viską, kaip ekonomiškai dirbu, vertino esamą mano darbo stovį, padėtį, kas tobulintina, na bet čia sakau, daugiau tokia finansinė pusė su rekomendacijom, kaip galėčiau daugiau sutaupyti valstybei pinigų. O klientai tai labai paprastai – žodžiu pasako kas jiems ant širdies, kas jų netenkina.“ (sdA2);

Dar viena socialinė darbuotoja įvardija metinius susirinkimus su visais įstaigos darbuotojais, kurių metu vertinama darbuotojų veikla. Tai parodo, kad vadovai labiau vertina individualius darbuotojų vertinimus, grupinius vertinimus rengdami rečiau:

“[...]Aj, dar organizuojami pas mus visų darbuotojų susirinkimai, kur kiekvienais metais vertinama visa darbuotojų veikla ir lyginama su praėjusiais metais. [...] Tai va, mes susirenkam, gaunam ataskaitas, po to vedėja dar atskirai kiekvieną įvertina, pasako, kur reikėtų pasistengti.[...].“ (sdA5)

Viena socialinė darbuotoja, kaip vieną iš jos veiklos vertinimo būdų įvardija klientų artimuosius, kurie išsako savo pastebėjimus, prašo juos dominančios informacijos ir įvertina su jų artimaisiais atliktą darbą:

„[...]Mano darbą nuolat vertina klientai, klientų artimieji, kurie atveža į dienos centrą savo artimus žmones [...]. Jiems turime teikti tam tikras, sakyčiau neformalias ataskaitas. Jie pateikia įvairių pastebėjimų, išsako kritiką. Jų akimis ne visuomet padarome viską taip, kaip būtų geriausia jų artimiesiems. [...].“ (sdN);

Pateikti duomenys atspindi dažniausius socialinių darbuotojų veiklos vertinimo būdus, tokius kaip pokalbis su darbdaviu, metinis profesinės veiklos vertinimo susirinkimas, klientų ir klientų artimųjų žodinis vertinimas, veiklos auditas.

Socialinių darbuotojų atestacija, kaip veiklos vertinimo ir įsivertinimo būdas. Šiai kategorijai priskirtais klausimais siekta išsiaiškinti socialinių darbuotojų požiūrį į atestaciją, kaip į vieną iš veiklos vertinimo ir įsivertinimo būdų.

Socialinių darbuotojų profesinės veiklos vertinimas atestacijos metu.

Iš devynių apklaustų socialinių darbuotojų trys darbuotojai atestacijoje nėra dalyvavę, viena darbuotoja šiuo metu atestacijai dar tik ruošiasi. Socialinių darbuotojų, dalyvavusių atestacijoje, buvo klausiama, ar atestaciją jie priskiria kaip vienam iš socialinių darbuotojų profesinės veiklos vertinimo būdų. Įdomu tai, jog dauguma socialinių darbuotojų, dalyvavusių atestacijoje, teigia, kad socialinių darbuotojų atestacija yra vienas iš veiklos vertinimo būdų, tačiau to nepaminėjo prie savo veiklos vertintojų:

„*Žinoma, tai labai puikus vertinimo būdas, nes tuomet tavo veiklą vertina tikri specialistai. […]"* (sdR1);

„[...] vertina, kas tris metus einu tą komisiją, bėgiot ten reikia ratais, popieriukus visokius rankiot ir nešt. […]." (sdA2);

„[...] esu dalyvausi atestacijoje, nes tai buvo privaloma. Žinoma tai veiklos vertinimo būdas ir netgi labai sėkmingas. Aišku, kaip ir sakiau, jei vadovas ne visada gali tinkamai įvertinti darbuotojo veiklą, tai komisija tą padarys tikrai objektyviai. Aš asmeniškai tik už atestacijos komisijas ir vertinu jų veiklą tik teigiamai.[...]." (sdA3);

„[...] žinoma, kad atestacijoje teko dalyvauti, du kartus netgi. Pernai paskutinį kartą dalyvavau. O tas veiklos vertinimas atestacijos metu... Nepriskirčiau to tikslingam vertinimui, nes tai ir yra vertinimas dėl vertinimo. Aš žinau, kad man reikia pereiti atestaciją, vadovas žino, kad man reikia ir kad turi mane įvertinti, na tai ir vertina. Gal nelabai tas vertinimas objektyvus būna.[…]" (sdA5);

„[...] dirbdama ankstesnėje darbovietėje esu dalyvavusi socialinių darbuotojų atestacijoje kai sukako vieneri metai nuo mano profesinės veiklos pradžios. Dalyvauti atestacijoje man patarė direktorius, kad pamatyčiau kaip man sekasi dirbti. Vadinasi, tai yra veiklos vertinimo vienas iš būdų, nes mano veikla tuomet buvo vertinama ir direktoriaus, ir vertinimo komisijos narių.[...]." (sdK);

Kalbant apie atestacijos komisijų vykdomą veiklos vertinimą, išsiskiria dvi ryškios socialinių darbuotojų pozicijos: vieni jų šį veiklos vertinimą įvardija kaip tikslingą, profesionalų vertinimą:

„Žinoma, tai labai puikus vertinimo būdas, nes tuomet tavo veiklą vertina tikri specialistai.[...]" (sdR1);

"[...]Žinoma tai veiklos vertinimo būdas ir netgi labai sėkmingas. Aišku, kaip ir sakiau, jei vadovas ne visada gali tinkamai įvertinti darbuotojo veiklą, tai komisija tą padarys tikrai objektyviai. Aš asmeniškai tik už atestacijos komisijas ir vertinu jų veiklą tik teigiamai[...]" (sdA3);

Kita dalis socialinių darbuotojų atestaciją, kaip veiklos vertinimo būdą vertina skeptiškai, vadindami tai popierizmu, laiko švaistymu, o patį vertinimą apibūdina kaip beprasmį, neatitinkantį tikrojo socialinio darbuotojo darbo kriterijų:

"[...]Toj formoj daug visokių kriterijų.[...]vadybiniai gebėjimai ar panašiai. [...] tokie kriterijai, mano manymu, yra absoliučiai beverčiai ir beprasmiai. [...]." (sdA1);

*"[...]bėgiot ten reikia ratais, popieriukus visokius rankiot ir nešt. Tos komisijos, ko gero, yra vienintelis dalykas, kurio niekad nesuprasiu ir nepamėgsiu.[...]." (*sdA2)

„[...] Kaip gali būt nešališkai ir profesionaliai vertinama tokia veikla, kurioje reik žiūrėt ne į tai, kaip greitai dėlioji popierius iš vieno stalčiaus į kitą, ne tai, ką naujo sugalvojo valdžia, o žmogaus atsidavimas darbui, empatija, žmogiškieji faktoriai yra esminiai šiame darbe[...]." (sdA2);

"[...]O tas veiklos vertinimas atestacijos metu... Nepriskirčiau to tikslingam vertinimui, nes tai ir yra vertinimas dėl vertinimo. Aš žinau, kad man reikia pereiti atestaciją, vadovas žino, kad man reikia ir kad turi mane įvertinti, na tai ir vertina. Gal nelabai tas vertinimas objektyvus būna. [...]Aš asmeniškai neįvardinčiau to, kaip veiklos vertinimo. Nors tiesiogine prasme tai ir yra formalus ir struktūruotas vertinimas. [...]." (sdA5);

Informantų buvo paprašyta įvardinti jiems labiausiai įsiminusius vertinimo kriterijus, pagal kuriuos atestacijos metu buvo vertinama jų veikla. Dauguma socialinių darbuotojų, dalyvavusių socialinių darbuotojų atestacijoje, išvardino daugiau negu tris kriterijus, kurie buvo vertinami:

Socialinė darbuotoja, dirbanti su socialinės rizikos šeimomis teigia, kad vertinimas vyko vadovaujantis tokiais kriterijais kaip žinios, jų taikymas praktinėje veikloje, asmeninės savybė, motyvacija darbui, iniciatyvumas, elgesys konfliktų metu: *"[...]žinios. [...] svarbiau yra kaip tu sugebi tas žinias pritaikyti praktikoje[...]. [...] mano kaip žmogaus savybės, kiek aš motyvuota dirbti savo darbą, kaip stipriai imuosi iniciatyvos. [...]. kaip elgiuosi konflikto su klientu metu, jei tokių kyla. [...]."* (sdR1);

Darbuotoja, dirbanti su socialinę atskirtį patiriančiais asmenimis, apibendrintai teigia, kad vertinimo kriterijai apima visa socialinių darbuotojų veiklą, išskirdama tik tokius kriterijus, kaip veiklos veiksmingumas, rezultatyvumas, veiklos kokybė, metodai, teorinės žinios*:"[...] tie kriterijai kaip tik ir paima visą socialinių darbuotojų veiklą: ir veiksmingumas, ir rezultatyvumas, teorinės žinios, kokybė, metodai darbo ir kita [...]."* (sdA3);

"[...]Tai veikla ir vertinama. Viskas, ko tu išmokai studijuodamas, keldamas kvalifikaciją ir žiūrima, kaip pritaikai tai savo profesinėje srityje. Daug ten tų kriterijų: žinios, gebėjimai, įgūdžiai. [...]." (sdA5);

"[...]Ten buvo daug veiklos aspektų: ir žinios, ir orientacija, ir pagalbos procesas. Man gal labiausiai įstrigo tai, kad mano direktorius labai teigiamai įvertino mano kūrybiškumą.[...]." (sdK);

Vienas socialinis darbuotojas įvardino tik vieną kriterijų:

"[...]vadybiniai gebėjimai ar panašiai. [...] tokie kriterijai, mano manymu, yra absoliučiai beverčiai ir beprasmiai. [...]." (sdA1);

Dažniausias kriterijus, kurį įvardino socialiniai darbuotojai – žinios. Šį kriterijų įvardino keturi darbuotojai. Kiti jų minimi kriterijai – asmeninės savybės, motyvacija, iniciatyvumas, veiklos veiksmingumas, rezultatyvumas, darbo metodai, kokybė, gebėjimai, įgūdžiai, pagalbos procesas.

Socialinių darbuotojų, dalyvavusių atestacijoje, buvo paprašyta pasidalinti patirtimi, kaip jų veikla buvo vertinama atestacijos metu. Informantų atsakymai pasiskirstė įvairiai:

"[...]Reikėjo surinkti įvairių lankytų kursų ir mokymų pažymėjimus, buvo pildomos veiklos įvertinimo lentelės, komisija uždavė man keletą klausimų. [...]." (sdR1);

„[...]Pirmiausiai turi surinkti visus mokymų, kursų, kuriuose dalyvavai per pastaruosius metus, pažymėjimus, rekomendacijas, charakteristikas, pažymas ir taip toliau. Dar reikia užpildyti savianalizės lentelę ir tada su ta visa krūva popierių registruojiesi atestacijai. [...]komisija [...] gali užduoti keletą klausimų, peržiūri visus atneštus dokumentus, užpildytas lenteles ir pagal nustatytus kriterijus vertina mūsų profesinę veiklą. [...] komisijos nariai pagal pateiktą informaciją, naudodamiesi vertinimo forma, analizuoja ir vertina. [...]." (sdA1);

"[...]buvo sudaryti tie sąrašai, vedėja užpildė vertinimo formą, aš pildžiau įsivertinimo formą ir su šiais dokumentais ėjau į komisiją. [...] Didelis iššūkis yra kvalifikacijos kėlimo kursai, kuriuos būtinai reikia lankyti, norint atestuotis, nes reikalaujama tam tikro skaičiaus valandų, kuomet gilinai savo teorines žinias ir taikei jas praktikoje. Visus metus dalyvauju įvairiuose kursuose, mokymuose, seminaruose. Kai kurie jų yra mokami, tenka paploninti piniginę. Bet dažniausiai tenka pripažinti, kad renkuosi gal parstenės kokybės, bet nemokamus

kursus. [...] komisija vėl vertina tavo veiklą ir įsivertinimo formą užpildytą ir teikia tam tikrą atsakymą. [...].“ (sdA3);

“[...].Pamenu, sėdėjo ten lyg ir 4-ių narių komisija, atrodo buvo dar vienas, bet man užėjus, jis išvyko. Ta komisija nagrinėjo direktoriaus pateiktą mano veiklos vertinimą, aš pati turėjau analizuoti savo veiklą. Kiek pamenu, turėjau papasakoti kokį nors man labiausiai įsiminusį mano veiklos atvejį, kuris buvo sėkmingai išspręstas. [...].“ (sdK);

Vienas informantas teigia, kad *“[...] Popierizmas, klausimai kažkokie gali sekti papildomi. Net nežinau, ta tvarka visiems aiški, reglamentuota, ką čia daugiau ir pasakoti. [...]* “(sdA5).

Iš pateiktų atsakymų apibendrintai galima suformuoti tokius veiklos vertinimo atestacijos metu etapus:

1. Kvalifikacijos kėlimo kursų apžvalga ir vertinimas.
2. Veiklos vertinimas pagal išskirtus kriterijus.
3. Klausimai socialiniams darbuotojams.
4. Vertinimo apžvalga, išvados ir komisijos rekomendacijos.

Socialinių darbuotojų profesinės veiklos įsivertinimas atestacijos metu.

Remiantis pateiktais informantų atsakymais, buvo išsiaiškinta, kaip socialiniai darbuotojai, dalyvavę atestacijoje, jos metu įsivertino savo profesinę veiklą:

„*Įsivertinimui pildžiau lentelę. Kiek pamenu, joje reikia surašyti visus mokymus, kuriuose dalyvavai. O kita dalis, kurios labiausiai nemėgstu, reikėjo aprašyti savo veiklą, pateikti, kas mano darbe man patinka, kas kelia pasitenkinimą, gal reikėtų ar norėčiau kažką pakeisti[...].“* (sdR1);

„Kiekvieną kartą pildydamas savianalizės anketą […]. Esu įsitikinęs, kad tokiu būdu tikrai gerai įsivertinu savo veiklą pats.“ (sdA1);

„Tai ten pagal reikalavimus. Nebuvo sunku, nes jie labai konkretūs ir aiškūs. Apžvelgi juos trumpai, vienus reikia papasakoti, kitus surašyti[...].“ (sdA2);

„[...]pagal numatytas taisykles ar reglamentą, nežinau kaip tai įvardinti. [...]ėmiau iš eilės visus išskirtus kriterijus, apgalvodavau savo veiklą ties kiekvienu iš jų ir gaudavau tam tikrą rezultatą, kuris ir yra mano įsivertinimas[...].“ (sdA3);

„[...] yra paruošta anketa. Tik ją jau pildai pats, ne darbdavys ar kitas tavo veiklą galintis vertinti žmogus. Šitą anketą užpildai ir viskas. Yra dar ten savo veiklos pristatymas.[...].“ (sdA5);

„Įsivertinimas irgi panašiai.. Yra anketa, ją reikia užpildyti. Ten reikėjo surašyti kur, kada ir kiek valandų kėliau kvalifikaciją, gal mokiau socialinius darbuotojus. Na dar reikėjo įvardinti kas man patinka/nepatinka mano darbe, išsakyti savo lūkesčius[...].“ (sdV).

Visi informantai teigia, kad pildė savianalizės anketą, kurioje išdėstė savo profesinės veiklos sunkumus, sėkmes ir nesėkmes, didžiausius pasitenkinimus darbe keliančius veiksnius, kokius metodus taiko savo darbe ir kt. Šiam veiklos įsivertinimui informantai dažniausiai pasirinko panašius būdus: veiklos apmąstymą, apgalvojimą:

„Kiekvieną kartą pildydamas savianalizės anketą aš skiriu tam visą dieną, jos metu stengiuosi apgalvoti savo nuveiktus profesinius darbus ir vakare ramiai susikaupęs pildau anketą […].“ (sdA1);

„[...] ėmiau iš eilė visus išskirtus kriterijus, apgalvodavau savo veiklą ties kiekvienu iš jų ir gaudavau tam tikrą rezultatą, kuris ir yra mano įsivertinimas. Imkim pavyzdį, jei gerai prisimenu, kokius veiklos metodus taikau savo veikloje. Na tai apgalvoju visus įmanomus metodus, kuriuos taikiau dirbdama su klientais, spręsdama jų problemas [...].“ (sdA3);

„[...] Aš atsisėdau grįžusi po darbo namo, pasiėmiau tą anketą ir be didelių problemų užpildžiau. Reikia tik viską gerai apgalvoti.[...] Reikia tą pastebėti.“ (sdA5);

Viena informantė į pagalbą įsivertinant savo veiklą pasitelkė kolegas: *„ Pildant šią anketą konsultavausi su kolegomis, nes pačiai buvo sunku tai padaryti, jie man padėjo. [...].“* (sdV1).

Socialinių darbuotojų profesinės veiklos įsivertinimas

Analizuojant duomenis apie socialinių darbuotojų profesinės veiklos įsivertinimą atestacijos metu, paaiškėjo, kad įsivertinimas atestacijai yra formalus, turintis tam tikrus kriterijus procesas. Šios kategorijos klausimų pagalba siekta išsiaiškinti, kokie dar profesinės veiklos įsivertinimo būdai yra žinomi socialiniams darbuotojams, kokius iš jų jie taiko kasdienėje savo veikloje, kaip dažnai įsivertina savo veiklą ir ar tai turi įtakos tolesnei jų profesinei veiklai.

Socialinių darbuotojų profesinės veiklos įsivertinimo galimybės.

Siekta išsiaiškinti, kokius socialinių darbuotojų veiklos įsivertinimo būdus žino socialiniai darbuotojai. Dauguma socialinių darbuotojų išvardino po daugiau negu vieną jiems žinomą įsivertinimo būdą:

„[...]Paprasčiausias būdas tai turbūt būtų tiesiog darbo pabaigoje ar po darbo ramiai atsisėsti, užsimerkti ir apgalvoti prabėgusią dieną.[...]galima pasikalbėti su kolegomis, paprašyti įvertinti vieną ar kitą poelgį su klientais. Be to turim kasmėnesines ataskaitas, iš kurių labai gerai matyti, kaip tą mėnesį sekėsi, kiek klientų aptarnavau, kiek kokių prašymų gavau ir pan., iš to irgi gerai matosi, ant kiek gerai tą mėnesį galima save vertinti. [...]“ (sdR1);

„[...]turbūt supervizija yra savotiškas įsivertinimas, juk vis tiek ten daliniesi savo darbo potyriais.[...] gal su kolegom, vadovu galima pasišnekėti, bet aš to nedarau.“ (sdA1);

„Labai geras būdas – supervizija [...].“ (sdN);

„[...] manau sveika lyginti save su kitais.[...]Reflektuoti, reflektuoti ir dar kartą reflektuoti savo patyrimus. Galvoti, kaip jaučiausi, kodėl taip jaučiausi, kas lėmė tokią mano būseną. [...].“ (sdA2);

„Manyčiau, kad pats geriausias įsivertinimas yra paklausti pačio kliento, ką mano apie mano darbą jo atžvilgiu. [...].Tada belieka tai „suvirškinti“ ir padaryti tam tikras išvadas.“ (sdA3);

„Atsisėsti vakare ramiai, tyliai kambaryje, pasiimti arbatos puodelį ir apgalvoti savo veiklą. [...].Kiti supervizijose dalyvauja.. Bet manau savirefleksija yra pats puikiausias būdas pačiam įsivertinti.“ (sdA5);

„[...]Jeigu klaidų pasitaiko, aš nagrinėju jų priežastį, ką padariau blogai ir kodėl taip nutiko. [...]Gal tik peržvelgiu mintyse nuo ko viskas prasidėjo ir ką dariau, kad šį kartą viskas pasisekė sėkmingai. [...] mano kolegos konsultuojasi tarpusavy[...].“ (sdA4);

„[...] Galima apgalvoti savo veiklą iškart po pagalbos proceso, galima važiuojant namo iš darbo, kuomet mintys dar ten, galima grįžus namo. Galima išsipasakoti artimiesiems, kas tau pasisekė tą dieną, kas nepasisekė, ką padarei gerai, kur galėjai labiau pasistengti. [...]. Dar galima dalyvauti supervizijoje[...].“ (sdK)

„Tai daug tų būdų yra. Gali žymėtis sau savo profesines sėkmes ir nesėkmes, gali užsirašyti tam tikrus atvejus, kuomet tau pasisekė. [...]aš darau įvairias schemas, netgi braižau jas ant popieriaus, vienose atsispindi kaip aš elgiausi ir ką jau padariau, kitose braižau kitus galimus modelius, kai galės jau pasielgti ir kokia linkme tada situacija būtų pasisukusi.“ (sdV1).

Taigi, galime išskirti tokius socialiniams darbuotojams žinomus veiklos įsivertinimo būdus: praėjusios dienos apmąstymas (sdR1, sdA5, sdK); konsultacija su kolegomis (sdR1, sdA1, sdA4); ataskaitų apžvalga (sdR1); supervizija (sdA1, sdN, sdA5, sdK); pokalbis su vadovu (sdA1); refleksija (sdA2, sdA5); savęs lyginimas su kitais darbuotojais (sdA2); klaidų nagrinėjimas (sdA4); pokalbis su artimaisiais (sdK); sėkmių ir nesėkmių žymėjimas ir jų analizė (sdV1); kliento nuomonė (sdA3). Taigi, darbuotojų atsakymai pasižymi įvairove ir originalumu. Verta sužinoti, kuriuos iš šių būdų jie taiko savo profesinėje veikloje, kuris jiems yra priimtiniausias ir dažniausiai naudojamas.

Dažniausi socialinių darbuotojų profesinės veiklos įsivertinimo būdai.

Informantų atsakymai atskleidė, kurie iš veiklos įsivertinimo būdų yra dažniausiai naudojami apklaustųjų socialinių darbuotojų. Atsakymai parodė, kad dažniausias įsivertinimo būdas yra veiklos apgalvojimas, analizuojant ją, ieškant nesėkmių priežasčių ir sprendimo būdų:

„[...]stengiuos pagalvoti, ką šiandien nuveikiau, ką nuveiksiu rytoj, keliems klientams šiandien tikrai padėjau ir panašiai. [...] tik atsiradus laisvesnei minutei analizuoju tą situaciją ir galvoju, kaip turėjau pasielgti ir kodėl taip nepasielgiau […].“ (sdR1);

„Dažniausiai, kaip ir minėjau, tiesiog apsvarstau ką padariau gerai, ko nepadariau ir taip toliau.[...]“ (sdN);

„[...]. Dažniausiai aš tiesiog apmąstau savo veiklą. […].“ (sdA2);

“[…] Atsisėdu, apgalvoju dieną, jeigu turiu tam laiko. […] Dažnai apima bloga nuotaika, imi pergyventi, bet įsivertinimas toks jau yra dalykas.“ (sdA5);

„[...]Visas kitas mano veiklos įsivertinimas vyksta mano pačios mintyse, kuomet gaunu vadovo vertinimą apie atliktą darbą.“ (sdA4);

„[…] Daug analizuoju, daug galvoju. […].“ (sdV).

Viena darbuotoja teigia, kad įsivertina savo veiklą peržvelgdama mėnesio ataskaitas, kurioje aiškiai matoma jos veikla ir jos rezultatai: *“[…] mėnesio gale mėgstu apžvelgti ataskaitos skaičiukus, palyginti su praėjusiais mėnesiais ir pasidaryti atitinkamas išvadas. [...] kadangi kasdienei refleksijai nesigauna turėti pakankamai laiko, pirmenybę atiduočiau mėnesinėms ataskaitoms ir jų analizei.“* (sdR1);

Dar viena darbuotoja įsivertinimą atlieka pokalbio su kolegomis metu, kuomet išklauso kolegų nuomonę apie ją dominančius veiklos klausimus: *„Na turbūt su kolegom pasidalinti potyriais prie kavos puodelio. Vis tiek kai tiek metų dirbi, visus pažįsti, gali drąsiai pasakoti ir išklausyti kitus[…].“* (sdA1);

Dvi darbuotojos išskiria supervizją, kaip jiems priimtiniausią įsivertinimo būdą:

“[…]Supervizija man patiko tuo, kad jos metu, su supervizoriais patys socialiniai darbuotojai, su jų pagalba patys aptaria savo darbą, veiklą, patys, pokalbio metu, sakyčiau netgi nejučiomis, įvardija didžiausias savo veikos problemas, didžiausius sunkumus ir kliūtis, su kuriais susiduria savo darbe. Čia pat, kartu su supervizoriais, randamos to priežastys ir sprendimo būdai. [...]“ (sdN);

“[...]. O dar pamiršau paminėti supeviziją. Ankstesnėje darbovietėje mano gera draugė ir kolegė dirbo psichologe ir rengdavo supervizijas. Dažnai jose dalyvaudavau. Tačiau tik grupinėse, nes individuali supervizija su gera drauge neįmanoma. Vis tiek pasireiškia asmeninių santykių aspektai. Grupinėse kiek kitaip. Čia supervizijų nebūna, pasiilgstu jų.“ (sdK).

Viena informantė savo veiklos įsivertinimui naudoja savo pačios sukurtą schemą, kurios pagalba analizuoja savo jau padarytą veiklą ir ieško kitokių, labiau sėkmingų tos veiklos modelių:

„Ta braižyba ir yra dažniausia mano veikoje. Daug analizuoju, daug galvoju. Žiūriu į tuos savo brėžinius ir stengiuosi rasti geriausią variantą. Tam reikia laiko, bet jis man pats efektyviausias. Kai tiesiog galvoje įsivertini savo veiklą, tai nėra taip efektyvu.“ (sdV).

Kitos socialinės darbuotojos teigimu, jai geriausiai savo veiklą įsivertinti padeda artimieji, kurie išklauso susikaupusias nuoskaudas. Taip darbuotoja teigia nejučiomis atrandanti veiklos nesėkmių priežastis: *“Dažniausiai tai manau pasakoju apie savo nuveiktą veiklą savo artimiesiems, grįžusi namo. Jie nuoširdžiai mane išklauso. Man nereikia jų patarimo, ar pritarimo, man tiesiog reikia pasipasakoti. Pasakodama staiga randu tuos kabliukus, dėl ko kažkas nepavyko, bet tam reikia laiko. Noriu pasakyti, kad iš pradžių pasakodama nuslėpdavau tam tikrus faktus, tam tikrą informaciją, kad save pateisinčiau. […].“* (sdK).

Taigi, įsivertindami savo profesinę veiklą socialiniai darbuotojai naudoja įvairius, tik jiems patiems priimtinus ir jų poreikius atitinkančius būdus. Dauguma socialinių darbuotojų, paklaustų apie veiklos įsivertinimo būdus, nurodo keletą būdų, kuriuos dažniausiai naudoja. Tai reiškia, kad darbuotojai neapsistoja ties vienu iš metodų, nuolat ieško naujų, padedančių kuo efektyviau įsivertinti savo veiklą.

Profesinės veiklos įsivertinimo dažnumas.

Atskleidus kokiais būdais ir kaip socialiniai darbuotojai įsivertina savo veiklą, kurie būdai jiems yra priimtiniausi, derėtų nustatyti kaip dažnai socialiniai darbuotojai yra linkę įsivertinti savo profesinę veiklą. Analizuojant informantų atsakymus pastebėta, kad veiklos įsivertinimo dažnumas ir periodiškumas gana skirtingas. Vieni darbuotojai teigia, kad veiklą įsivertina dažnai arba kasdien:

“Tai čia kaip ir minėjau jau, ta kasdieninė vadinamoji apeiga visą skirti savianalizei. Tai kasdien, sakykim taip.“ (sdA1);

„[...]Reflektuoju savo patirtis dažnokai. Gal netgi jei ne kiekvieną dieną, tai tikrai kas antrą.“ (sdA2);

„Jeigu spėju ir turiu laiko, tai kiekvieną vakarą įsivertinu.[...] Lieka vakaras, žinoma, jeigu nesu labai pavargusi.“ (sdA5);

„[...] Dažnai. Po kiekvieno darbo, po kiekvienos užduoties.“

„[…] kasdien, visą vakarą. […]. Bet vis tiek manau, kad įsivertinu savo veiklą kiekvieną dieną. Jeigu ne namuose, tai darbe. Tik atsiradus laisvai minutėlei.“ (sdK);

Kita dalis informantų teigia, kad įsivertinimas vyksta rečiau:

“[…]mėnesio gale mėgstu apžvelgti ataskaitos skaičiukus, palyginti su praėjusiais mėnesiais ir pasidaryti atitinkamas išvadas.“ (sdR1);

„[...]. Tai nėra dažnas reiškinys, per mano darbo metus tokį būdą rikausi gal tik kokius 5-6 kartus. Visais kitais atvejais tas įsivertinimas būna labai paprastas – pasisekė arba nepasisekė. Rimčiau apie tai negalvoju.“ (sdA3);

„Tikrai ne kiekvieną dieną. […].“ (sdV).

Dar viena socialinė darbuotoja teigia, kad savo profesinę veiklą įsivertina tik profesinei veiklai nepasisekus:

„Dažniausiai tada, kai kažkas nepavyksta, kai kliento problema lieka neišspęsta. Tada va ir galvoju, ko aš čia nepadariau... ir ką galėčiau patobulinti.[…].“ (sdN).

Kartu su vertinimo dažnumu, dauguma socialinių darbuotojų atskleidžia ir priežastis, kurios turi įtakos įsivertinimo periodiškumui. Čia dažniausia priežastis, kodėl socialiniai darbuotojai ne visada turi galimybę įsivertinti savo profesinę veiklą – laiko faktorius. Taip pat išskiriamos tokios priežastys, kaip reikiamų sąlygų stoka, nedidelis įsivertinimo poreikis:

„Labai stengiuos taikyti, tačiau kasdienė rutina ir skubėjimas po darbo pas šeimą nepalieka laiko. […].“ (sdR1);

„[…]Bet dažniausiai tam laiko nelieka, tuomet turbūt nesumeluosiu sakydama, kad plius minus, kartą per savaitę tikrai įsivertinu. Kad ne kasdien pavyksta, tai tam įtakos turi ir įsivertinimui būtinos sąlygos, reikia tylos, ramybės. [...] Lieka vakaras, žinoma, jeigu nesu labai pavargusi.“ (sdA5);

„[…]„Kai mano artimieji sutinka manęs klausytis galėčiau tai daryti kasdien, visą vakarą. Bet suprantama, kad tam galimybių neturiu. […]“ (sdK);

„[…]Mano darbe klientai ilgą laiką išlieka tie patys, jų kaita nėra didelė. Kiti socialiniai darbuotojai nuolat dirba su vis naujais klientais, todėl ir įsivertina dažniau. O mano klientai man gerai pažįstami, su jais praleidžiu visą dieną, todėl ne visada reikalingas tas įsivertinimas[…].“ (sdV).

Profesinės veiklos įsivertinimo įtaka tolesnei veiklai.

Visi apklausoje dalyvavę socialiniai darbuotojai teigia vienokia ar kitokia forma, dažniau ar rečiau įsivertinantys savo veiklą. Šie klausimai socialiniams darbuotojams buvo užduoti siekiant išsiaiškinti, ar profesinės veiklos įsivertinimas turi konkrečios įtakos tolesnei jų profesinei veiklai, duoda tam tikrų rezultatų. Socialinių darbuotojų buvo klausiama, kokią įtaką turi savo veiklos įsivertinimas ir kaip jis padeda tobulinti profesinę veiklą.

Analizuojant socialinių darbuotojų atsakymus pastebėta, kad visi socialiniai darbuotojai įžvelgia veiklos įsivertinimo įtaką savo profesinei veiklai:

„*Be abejo turi[...].“* (sdR1);

„Tai taip, įtakos aišku yra[...].“ (sdA1);

„Manau, kad veiklos įsivertinimas labai naudingas socialiniam darbuotojui [...].“ (sdN);

„Įtaka didelė. Gal net didesnė negu vertinimo[...].“ (sdA2);

„Jeigu klientas padėdamas man įsivertinti neperlenkia lazdos – įtakos turi[...]“ (sdA3);

„[...] Neįvardinčiau to kaip labai didelės įtakos, bet jos kažkiek yra[...].“ (sdA5);

„[...] įsivertinimas man padeda [...].“ (sdA4);

„To tikrai nedaryčiau, jeigu nematyčiau realios naudos [...]“ (sdK);

„Įtakos turi[...]“ (sdV).

Išanalizavus informantų požiūrį, apie įsivertinimo daromą įtaką jų profesinei veiklai, paaiškėjo, jog įsivertinimas socialiniams darbuotojams padeda tobulinti savo veiklą:

„[...]Mokymasis iš savo klaidų yra, manau, tiesiausias kelias į tobulėjimą tiek kaip asmenybės, tiek kaip socialinio darbuotojo.“ (sdA1);

„[...]atsiranda noras ją tobulinti, pasiekti dar geresnių rezultatų, arba pakeisti tai, kas yra netobula. Šitos pastangos gal ir yra tą įtaka. [...].“ (sdA5).

Daliai socialinių darbuotojų įsivertinimas padeda įžvelgti profesinės veiklos spragas, trūkumus bei klaidas ir juos pašalinti:

„[...]Nes tik įsivertindamas savo profesinę veiklą, socialinis dabuotojas gali įžvelgti joje spragas, daromas klaidas[...].“ (sdN);

„[...]Įsivertini save, pamatai, kas tau trukdo sėkmingai veikti, kokias darai klaidas. Įsivertinimas leidžia pažvelgti į save iš kitos pusės, panagrinėti, kaip aš pats suvokiu savo veiklos trūkumus ir kaip galėčiau juos pašalinti. [...].“ (sdA2);

„[...]Pasitaiko klaidų, kurias padarau dėl išsiblaškymo, supykstu ant savęs ir imdamasis kito darbo verčiu save labiau susikaupti, atsakingiau pažiūrėti į užduotį, susiimti.[...].“ (sdA4);

Trys socialinės darbuotojos mano, kad profesinės veiklos įsivertinimas turi įtakos elgesiui dirbant su klientais:

„[...]Be to kaip ir minėjau, pasitaiko ir įvairių konfliktinių situacijų su klientais, du kartus priėmusi netinkamus elgesio sprendimus, trečią kartą jau žinosiu, kaip elgtis.“ (sdR1);

„[...]kitąkart panašioje situacijoje žinai, kaip geriau elgtis, kalbėti su klientu. [...].“

(sdA1);

„[...]Imi kitaip su juo bendrauti, kitaip padėti. Keičiasi metodai, netgi mano elgesys.“ (sdV).

Dvi socialinės darbuotojos įžvelgia įsivertinimo įtaką jų emocinei būsenai, kuomet įsivertinimas padeda pagerinti emocinę savijautą :

„[...]Tinkamai įsivertinus kitą kartą, kai kažkas nepasiseka, žinosi ką daryti, kad tavo vidinė būsena pasikeistų, o geriausiu atveju, netgi užkirsi kelią tai nesėkmei pasikartoti. (sdN);

„[...]emocinį krūvį, kurio dalį po kiekvienos konsultacijos perimu ir aš. Įsivertinimas padeda to atsikratyti, pasijusti geriau[...].“ (sdK).

Apibendrinant informantų išsakytas nuomones apie įsivertinimo įtaką profesinei veiklai, galima teigti, kad veiklos įsivertinimas padeda socialiniams darbuotojams tobulinti savo profesinę veiklą: ieškoti joje klaidų, siekti geresnių rezultatų, ieškoti trūkumų ir efektyvaus atlikti pavestas užduotis, keičia darbuotojų elgesį, bendraujant su klientais ir padeda išvengti emocinio nestabilumo, empatijos. Profesinės veiklos įsivertinimas padeda efektyviau atlikti savo darbus ir ateityje išvengti pasitaikiusių klaidų.

Sunkumai, su kuriais socialiniai darbuotojai susiduria vertinant bei įsivertinant profesinę veiklą ir rekomendacijos socialinių darbuotojų profesinės veiklos vertinimui ir įsivertinimui tobulinti. Iš analizuotų informantų atsakymų pastebima, kad socialinių darbuotojų profesinės veiklos vertinimas ir įsivertinimas yra svarbi veiklos dalis, kuri darbuotojams suteikia galimybę susipažinti su darbo rezultatais, su juos vertinančių vertintojų nuomone apie jų darbą, sužinoti, kokios jų profesijos sritys yra tobulintinos, išvengti pasikartojančių klaidų. Tačiau veiklos vertinimas ir įsivertinimas nėra lengvas ir paprastas procesas, todėl socialinių darbuotojų buvo klausiama, kokius jie įžvelgia sunkumus, kylančius vertinant jų profesinę veiklą bei jiems patiems įsivertinant savo darbą. Taip pat buvo teirautasi informantų nuomonės, kaip jų manymu būtų galima patobulinti veiklos vertinimą ir įsivertinimą, kad šie taptų efektyvesni.

Sunkumai, iškylantys vertinant socialinių darbuotojų profesinę veiklą.

Analizuojant informantų atsakymus apie sunkumus, su kuriais jie susiduria vertinant jų profesinę veiklą pastebima, kad dalis socialinių darbuotojų neturi ryškių pastebėjimų apie iškylančius sunkumus. Dalis socialinių darbuotojų teigia nepatiriantys didesnių sunkumų:

„Na aš tiesiogiai jų nevertinu, čia vadovų ar klientų gal reiktų klausti. [...].Sakau, pati kaip nevertinu, tai sunku ir pasakyt.[...].“ (sdR1);

„[...]Tai kad sunku pasakyt iš tikrųjų... [...] kad didelių sunkumų kaip ir nekyla.“ (sdA1);

„Žinokite negalėčiau įvardinti kažkokių konkrečių sunkumų. Sunku labai pasakyti.[...].“ (sdA2);

„[...] Oj tikrai[...] neišskirčiau jokių sunkumų. Gerai, kad ją vertina, tegu ir toliau vertina. Man tai neturi jokios įtakos, ta prasme, kad patirčiau kažkokių sunkumų, tai ne.“ (sdA5);

„Nepasakyčiau, kad patiriu kažkokių sunkumų. Mano darbo vertintojas yra teisingas ir kruopštus. Visada jo vertinimas būna teisingas ir savalaikis. Pritariu jo rezultatams ir sutinku su jais. [...].“ (sdA4);

„Meluočiau jei sakyčiau, kad mano veiklos vertinimas (kuomet vertina koordinatorius) sukelia man kažkokių sunkumų ar nepatogumų. [...] Sunkumų čia nekyla.“ (sdK).

Tačiau informantė *sdA2*, teigdama, kad nepatiria didesnių sunkumų, susijusių su jos veiklos vertinimu, užsimena apie atestacijos komisijų sukeliamas neigiamas emocijas, baimę ir stresą atestacijos metu: “*Gal tos atestacijos komisijos labai nemalonios, kažkaip nesinori į jas eiti. [...].“* (sdA2);

Lygiai taip pat informantas sdA4, teigiantis, kad nepatiria jokių sunkumų: *„Nepasakyčiau, kad patiriu kažkokių sunkumų [...].“* pastebi, kad: „*kai[...]veikla turi spragų ir atlikta netinkamai, vertinimas būna gana griežtas ir visada išsakytas. Tačiau kai darbas atliktas nepriekaištingai – kartais lieka užmirštas[...].“* (sdA4);

Vertinat socialinių darbuotojų mintis apie veiklos vertinimo sunkumus pastebėta ir kita ryški nuomonė, kuomet darbuotojai teigia, kad vertinimo procese jiems kyla tam tikrų sunkumų. Šie sunkumai socialinių darbuotojų įvardijami kaip nemokėjimas priimti kritikos, vertinimo neigimas, neaiškūs vertinimo kriterijai, vertintojų kompetencija, įtampa vertinimo metu:

Viena informantė teigia, kad didžiausias sunkumas, iškylantis kai yra vertinama jos profesinė veikla – jos pačios nemokėjimas priimti kritikos iš vertintojo: *„[...] mano didžiausias sunkumas yra kritikos priėmimas. Žmogaus toks jau yra, kad iš pradžių visuomet neigia jam teikiamą kritiką, nenori to pripažinti. Ir aš pati dažnai stengiuosi apsiginti nuo primetamos kritikos[...].“* (sdN);

Ta pati informantė teigia, kad jai ne visada yra išdėstomi kriterijai, pagal kuriuos vertinama jos profesinė veikla: *„[...]Galbūt dar vienas sunkumas yra neaiškūs to vertinimo kriterijai. Ne visuomet žinau, pagal kokius kriterijus įstaigos direktorė vertina mano pateiktą ataskaitą, pagal kokius duomenis ji susidaro įspūdį, jog kažką darau blogai. [...].“* (sdN);

Informantė sdA3 mano, kad didelė kliūtis, kuri jai trukdo tinkamai pasiruošti ir nusiteikti veiklos vertinimui yra laiko stoka, nuo kurio priklauso kaip ji pateiks vertinimui būtiną savo veiklos pristatymą ir emociškai nusiteiks veiklos vertinimui: *„[...] laiko stygius. [...] man pasakoma, kad iki rytojaus kažkurios valandos turiu viską pristatyti. [...] viską pasidedi į reikiamą vietą, tada turi ieškoti reikiamo dokumento, čia klientų srautas ir gaunasi visiška vidinė sumaištis, spaudimas, viskas ima nervinti. [...].“* (sdA3);

Informantė sdA3 taip pat mano, kad jos veiklos vertintojai ne visada turi reikiamų kompetencijų tinkamai įvertinti jos profesinę veiklą: *„[...]vadovė (vedėja) ne visada turi reikiamų kompetencijų vertinti mano veiklą. Noriu pasakyti, kad ji apie vieną ar kitą problemos sprendimo būdą žino, tačiau jos žinios, kaip pasakyti, yra tokios labiau iš vadovėlių, popieriaus. O praktikoje yra visiškai kitaip. [...] O vedėja vertina pagal tas vadovėlines taisykles ir pastebi*

tas eigos spragas, kurios nepaminėtos, o apeitos. Ir tai jau yra kaip ir neigiamas vertinimas to, ką dariau[...].“ (sdA3);

Įtampą ir neigiamas emocijas, kaip kliūtį jos veiklos vertinimui, išskiria ir dar viena socialinė darbuotoja:*„[...] jauti įtampą. Jeigu ne pačio pokalbio metu, tai iki jo[...].Užplūsta neigiamos emocijos. Imi nerimauti, baimintis. Nors pasąmonėje žinau, kad tai man pačiai naudinga, bet baimė išlieka.“* (sdV).

Sunkumai, kylantys įsivertinant socialinių darbuotojų profesinę veiklą.

Išsiaiškinus, su kokiais sunkumais socialiniai darbuotojai susiduria vertinant jų veiklą, pereinama prie sunkumų, kurie iškyla veiklą įsivertinant patiems socialiniams darbuotojams. Čia socialiniai darbuotojai įvardija įvairius faktorius, kurie trukdo jiems tinkamai įsivertinti savo profesinę veiklą. Kaip viena iš jų, socialiniai darbuotojai įvardija laiko stoką bei sąlygų įsivertinimui nebuvimą, motyvacijos stoką:

„*Laiko stoka, pasiteisinimas prieš save vienoje ar kitoje situacijoje. [...].“* (sdR1);

„[...]įsivertinime tai mano vienintelis sunkumas ir yra tas, kad arba neturiu tam laiko, arba neturiu tinkamos vietos. [...]. Ir laiko prasme labai sunku.“ (sdA5);

[...] kadangi kasdienei refleksijai nesigauna turėti pakankamai laiko, pirmenybę atiduočiau mėnesinėms ataskaitoms ir jų analizei.“ (sdR1);

„[...]Bet neretai trūksta tam vidinės motyvacijos dėl labai įvairių priežasčių: nuovargio, streso ir kt.“ (sdA2);

Galima padaryti išvadą, kad socialinių darbuotojų darbo diena tampa vis labiau įtempta, joje vis daugėja veiklos, ji yra perpildyta veikla ir darbais, todėl jiems dažnai nelieka laiko savo veiklos tyrinėjimui ir įsivertinimui. Kiti socialiniai darbuotojai, teigiantys, kad jiems priimtiniausias įsivertinimo būdas yras supervizija, kaip didžiausią sunkumą įvertina supervizijos poreikio neįvertinimą jų darbovietėse:

Vienos darbuotojos teigimu, į supervizijos užsiėmimus patekti sunku. Jeigu darbovietėje supervizijos neorganizuojamos, socialiniams darbuotojams, norintiems dalyvauti užsiėmimuose, reikia patiems ieškoti įstaigų, kuriuos priimtų norinčiuosius. Čia darbuotojai patiria nepatogumus:*„[...]Šioje vietoje galėčiau pasakyti, kad į šiuos užsiėmus patekti gana sunku, jie organizuojami retai. Mūsų įstaigoje supervizijos užsiėmimai išvis neorganizuojami, todėl tenka ieškotis kitų organizacijų, kurios priimtų norinčius supervizuotis.“* (sdN). Darbuotoja taip pat teigia, kad įtakos turi ir supervizijų kaina, jeigu tenka pakliūti į mokamus užsiėmimus. Dėl šios priežasties nukenčia užsiėmimų kokybė, nes darbuotoja teigia ieškanti galimybių, už užsiėmimus mokėti mažiau: „*Na ir žinoma turiu paminėti, jog nors supervizijos kaina ir nėra labai didelė, tačiau, kaip žinia, socialinių darbuotojų atlyginimai taip pat nėra „guminiai“. Tai irgi*

įvardinčiau kaip sunkumą, nes galbūt supervizuotis norėčiau dažniau, tačiau kartais neturiu tam galimybių, viena kurių yra finansai. [...].“ (sdN);

Poreikio supervizijoms nepatenkinimą darbovietėje sunkumus išskiria ir socialinė darbuotoja, dirbanti su asmenimis, grįžusiais iš įkalinimo įstaigų:*„[...]Norėčiau, kad ir šiame darbe būtų organizuojami supervizijų užsiėmimai. Bet kol kas neturime tam galimybių.“* (sdK); Šios darbuotojos darbo pobūdis ir klientų specifika reikalinga reflektuoti savo veiklą, tačiau galimybės tam neužtikrinamos. Informančių teigimu, supervizijos poreikis yra didelis, tačiau organizacijos ir įstaigos, kuriose jos dirba, šio poreikio neįvertina ir supervizijų neorganizuoja. Šioms darbuotojoms arba tenka ieškoti kitų įstaigų, teikiančių supervizijos paslaugas, į kurias patekti yra sunkų, arba supervizijose nedalyvauja.

Kaip dar vieną kliūtį, trukdančią tinkamai įsivertinti savo profesinę veiklą, socialiniai darbuotojai įvardija informacijos stoką. Darbuotojų nuomone, jiems trūksta metodinės medžiagos, nurodymų, kokiais būdais galima tinkamai ir efektyviai įsivertinti savo profesinę veiklą ir kokiais būdais tai padaryti:

„Būna, turbūt, kad nelabai ir žinai, kaip tai daroma[...].“ (sdA2);

„[...]Man reikia konkrečių faktų, konkrečių skaičių, kriterijų. Jeigu turėčiau savo stalčiuje labai aiškią ir konkrečia instrukciją, kaip įsivertinti savo kiekvienos dienos veiklą, manau, su mielu noru vakare, baigusi darbą, išsitraukčiau šitą instrukciją, pabrėžiu, skirtą tik socialiniams darbuotojams, ir su malonumu ją užpildyčiau[...].“ (sdA3);

„[...]bet tam neturiu reikiamų žinių ir metodų.“ (sdA4).

Likusieji socialiniai darbuotojai nurodo sekančias priežastis ir trūkumus:

Vienas socialinis darbuotojas teigia, kad įsivertinti profesinę veiklą jam trukdo jo asmeninės savybės: *„Gal kartais dėl savo asmeninių savybių ir labai griežto bei struktūruoto darbo neleidžiu sau pažvelgti į savo vidinę pusę, atskleisti vidines priežastis, kurios galbūt turi įtakos mano veiklai. Ne visada leidžiu sau užmegzti artimesnį kontaktą su klientu, nes ta gali turėti įtakos jo savarankiškumo vertinimui ir kt. Gal reikėtų daugiau padirbėti su savimi[...].“* (sdA4).

Socialinė darbuotoja, dirbanti vaikų globos namuose mano, kad įsivertinti profesinę veiklą jai trukdo objektyvumo stoka, jai sunku į save ir savo veiklą pažiūrėti iš šalies, nes vyrauja nuomonė, kad savo darbe ji padaro viską, kas įmanoma, tačiau lieka neįvertinta: *„Įsivertinant savo veiklą man sunku būti objektyviai. [...]. Tada įsivertinimo metu manau, kad padariau viską, o vaikai ant manęs tik pyksta, nevertina mano pastangų. Labai sunku į save pažiūrėti ir iš neigiamos pusės, įsivertinti, gal tikrai ir aš padariau kažką ne taip.“* (sdV1).

Taigi, apibendrinus socialinių darbuotojų išvardintus sunkumus, iškylančius jiems įsivertinant savo kasdienę profesinę veiklą, galime išskirti tokius pagrindinius aspektus: laiko

stoka; motyvacijos stoka; įsivertinimui reikiamų sąlygų (rimtis, ramybė, tyla) nebuvimas; supervizijos poreikio nepatenkinimas darbovietėse; asmeninės charakterio savybės; objektyvumo stoka; informacijos stoka; metodinės medžiagos stoka.

Pasiūlymai efektyvesniam socialinių darbuotojų veiklos vertinimui.

Analizuojant pasiūlymus efektyvesniam socialinių darbuotojų veiklos vertinimui, socialinių darbuotojų nuomone, vertinimo efektyvumui didinti reikėtų pasitelkti vadovus:

„Norėčiau, kad patys vadovai imtųsi iniciatyvos ir oficialiai vertintų savo pavaldinių veiklą, skatintų atestuotis[...].“ (sdN);

„[...]Tik gal kaip ir minėjau, pasikartosiu, jei mano vadovas išsakytų ir teigiamus vertinimus, ne tik klaidas, tuomet mano veikla manau būtų dar efektyvesnė. Nereikia to slėpti. [...], o teigiamas įvertinimas pasilieka kliento prašyme.“ (sdA4);

„Siūlyčiau savo koordinatoriui gal labiau sugriežtinti vertinimo procesą. [...]. Turbūt aš visai kitaip žiūrėčiau į veiklos vertinimą, jeigu koordinatorius iš anksto pagal tam tikras taisykles, struktūrą išsakytų savo vertinimą. Turbūt reikėtų griežčiau.“ (sdK);

„[...]Gal direktorė galėtų kiek švelniau išreikšti savo vertinimą, kad ta įtampa būtų mažesnė. [...]kažkaip sušvelninti tą laukimą. Ir siūlyčiau vertinimą padaryti labiau individualų, tik tarp vertinamojo ir vertinančiojo. [...]“ (sdV).

Vienas socialinis darbuotojas siūlo vadovams nesikišti į veiklos vertinimą:

„Na aš siūlyčiau mūsų vadovams gal nesikišti į veiklos vertinimą, o palikti tai atsakingiems, pavestiems šias funkcijas atlikti darbuotojams. Norėtųsi, kad tas vertinimas būtų formalesnis pačioje įstaigoje[...]. Aiškumo daugiau, formalumo[...].“ (sdA2).

Šių informantų nuomone, vertindami socialinių darbuotojų profesinę veiklą, vadovai turėtų skatinti juos įžvelgti teigiamus vertinimo aspektus, išsakyti ne tik neigiamus, bet ir teigiamus veiklos vertinimus, kurie dažnai lieka užmirštami, gerinti vertinimo įvaizdį socialinių darbuotjų akyse, supažindinti su svarba ir nauda.

Dalis socialinių darbuotojų mano, kad vertinimas taptų efektyvesnis, jei vadovai sugriežtintų vertinimo procesą, įvestų jo periodiškumą, vertinimas įgautų būtinumo ir neišvengiamumo prasmę:

„[...]Kitas dalykas, tuomet tebūnie vertinimas būna po kiekvienos sunkesnės užduoties, tai mane privers atsakingiau kaupti medžiagą, informaciją [...]. Aš būsiu priversta tai daryti visada.“ (sdA3);

„Jeigu kalbėti apie mano konkrečiai veiklos vertinimą, tai gal būtų visai gerai, kad vertinimas būtų nuoseklus, struktūruotas, dažnesnis. Na noriu pasakyti, kad dabar jis atliekamas

tik kai prireikia, tik kai reikia kažkokių duomenų. [...]Tokio labiau dažnesnio norėtųsi ir konkretesnio.“ (sdA5);

„Siūlyčiau savo koordinatoriui gal labiau sugriežtinti vertinimo procesą. [...]Turbūt aš visai kitaip žiūrėčiau į veiklos vertinimą, jeigu koordinatorius iš anksto pagal tam tikras taisykles, struktūrą išsakytų savo vertinimą. Turbūt reikėtų griežčiau.“ (sdK);

Viena socialinė darbuotoja išskiria vertintojo kompetencijas: *[...] Jeigu kažkas jau imasi vertinti, tai būtų labai smagu, jeigu turėtų tam tinkamas kompetencijas ir vertintų kompetentingai. [...].“* (sdA3) ir teigia, kad reikėtų atsižvelgti, ar veiklos vertintojas turi tam reikiamų žinių ir gebėjimų.

Dar vienas socialinių darbuotojų pasiūlymas efektyvesniam veiklos vertinimui siekti – sutekti darbuotojui informaciją apie jo veiklos vertinimą: vertinimo kriterijus ir padaryti vertinimą formalesniu procesu:

„[...]Turiu omenyje, kad tas vertinimas tegu tada būna formalesnis, kad aš žinočiau kas bus vertinama, pagal kokius kriterijus[...].“ (sdA3);

Norėtųsi, kad tas vertinimas būtų formalesnis pačioje įstaigoje[...]. Aiškumo daugiau, formalumo[...].“ (sdA2);

„[...]Tokio labiau dažnesnio norėtųsi ir konkretesnio.“ (sdA5);

Tik viena socialinė darbuotoja teigia, kad vertinimo kriterijai jos veiklos vertinimo metu jai yra gerai žinomi: *„[...]Kriterijus ir patį procesą puikiai žinau[...]“* (sdV), tačiau pastebi, kas jos veiklos vertinimas būtų efektyvesnis, jei jam būtų suteikta daugiau individualumo*:“[...]Ir siūlyčiau vertinimą padaryti labiau individualų, tik tarp vertinamojo ir vertinančiojo. Nes tas kolegos buvimas šalia, kai mane vertina, taip pat kelia neigiamas emocijas.“* (sdV).

Dar vieno informanto teigimu, vertintojai turėtų labiau įsigilinti ne tik į socialinių darbuotojų praktinę kasdienę veiklą, bet ir į darbo krūvį, sąlygas: *„[...]Ir vertintojai turėtų labiau įsigilinti į vertinamojo galbūt netgi tą patį darbo krūvį, darbo sąlygas. Ne visada tą patį darbą galima atlikti vienodai gerai, turiu omenyje resursus.“* (sdR1);

Taigi, išanalizavus pasiūlymus, kaip socialinių darbuotojų nuomone veiklos vertinimą padaryti efektyvesniu ir naudingesniu galima teigti, kad veiklos vertinimui teigiamą pokytį duotų vadovų paskata – darbuotojų skatinimas teigiamai žiūrėti į veiklos vertinimą, gerinti vertinimo įvaizdį. Dauguma socialinių darbuotojų taip pat teigia, kad veiklos vertinimas turi būti griežtas, struktūruotas, turintis aiškias ribas ir kriterijus procesas. Darbuotojai neretai pasigenda informacijos apie patį vertinimą, kuris jų laukia, vertinimo priežasties. Darbuotojai taip pat siūlo vertinimą padaryti formalesniu procesu, turinčiu aiškius kriterijus ir ribas. Kaip vienas iš pasiūlymų vertinimo efektyvinimui – vertinimui pasitelkti tik tinkamus specialistus, turinčius

reikiamų žinių ir kompetencijų veiklos vertinimui, sudaryti specialias vertinimo komisijas, kurios nuolatos užsiimtų darbuotojų vertinimo veikla.

Pasiūlymai efektyvesniam socialinių darbuotojų veiklos įsivertinimui.

Kaip vieną iš įsivertinimo efektyvinimo būdų, socialiniai darbuotojai įvardija informacijos ir metodinės pagalbos apie veiklos įsivertinimą sklaidą:

„Daugiau informacijos, kaip būtų galima tą daryti[...]“ (sdR1);

„Sukurta įsivertinimo sistema, su konkrečiais nurodymais ir panašiai. [...] žinodama konkrečius parametrus ar kriterijus tuoj pat įsivertinčiau savo veiklą [...].“ (sdN);

„Trūksta informacijos[...] Aš asmeniškai nesu skaičiusi apie įsivertinimą, turiu galvoje mokslinės literatūros[...] Skaitau visus su socialiniu darbu susijusius žurnalus, na bet kažkaip nepastebėjau dar jokio straipsnio apie įsivertinimą. [...]Daugiau informacijos, sakyčiau.“ (sdA2);

Dalis darbuotojų mano, kad reikėtų specialių kursų, mokymų ar seminarų, kuriuose būtų mokoma reflektuoti savo patirtis:

„[...]Gal organizuoti kursus, kuriuose būtų įvardinta įsivertinimo nauda, apmokyti darbuotojus.[...].“ (sdA1);

Gal mokymų kažkokių reikėtų. Sudalyvauji, sužinai kaip, kokiais būdais tai galima būtų padaryti ir taikai savo veikloje. [...]. Gal tokių ir yra, bet aš asmeniškai dar negirdėjau.“ (sdA3);

„[...]man padėtų psichologiniai užsiėmimai, konsultacijos, kuomet mokyčiausi pažvelgti į savo veiklos vertinimą iš įvairesnių perspektyvų[...].“ (sdA4);

„[...]Reikėtų išmokti labiau įsigilinti į įsivertinimą, pažvelgti iš įvairių pusių, gal atrasčiau visai kitokių priežasčių. Tik nežinau ar šiai dienai pasitaikius tokiai galimybei, dalyvaučiau tokiuose užsiėmimuose.“ (sdA4).

Viena socialinė darbuotoja mano, kad reikalinga stiprinti pačių darbuotojų motyvaciją įsivertinti savo veiklą*: Vadinasi reiktų kažkaip sustiprinti, suaktyvinti darbuotojų požiūrį į įsivertinimą. [...] įvardinta įsivertinimo nauda, apmokyti darbuotojus.[...].“* (sdA1);

Socialiniai darbuotojai taip pat teigia, kad jiems reikalinga konkreti įsivertinimo schema, kuria vadovaudamiesi jie galėtų tinkamai įsivertinti savo veiklą ir šis vertinimas būtų teisingas ir ne dviprasmis: *„Sukurta įsivertinimo sistema, su konkrečiais nurodymais ir panašiai. [...] žinodama konkrečius parametrus ar kriterijus tuoj pat įsivertinčiau savo veiklą [...].“* (sdN);

„[...] instrukcija, apie kurią kalbėjau, man ir padėtų. [...].“ (sdA3).

Dar viena darbuotoja į savo veiklos įsivertinimo efektyvumo didinimą įtraukia darbdavius teigdama, kad šie galėtų *„[...]padaryti darbo dienos paskutiniąsias dešimt minučių kliento nepriėmimo laiku, mes galėtume užsirakinti ir apmąstyti savo dienos veiklą? [...]“* (sdA5);

Socialinė darbuotoja, teigianti, kad pats veiksmingiausias ir efektyviausias būdas įsivertinti savo profesinę veiklą jai yra supervizija, siūlo darbdaviams užsakyti supervizijos užsiėmimus*: „Man padėtų supervizijos, kurios būtų organizuojamos mūsų darbe. Kad nereikėtų supervizuotis kažkur kitur, ieškoti supervizpriaus kitoje įstaigoje. Patogiau, kai darbdavys užsako supervizijos užsiėmimus ir jie vyksta tau patogiu laiku, patogioje vietoje.“* (sdK).

Taigi, informantai pasiūlo įvairių profesinės veiklos efektyvinimo būdų, kuriuos apibendrintai galima suskirstyti taip: metodinės medžiagos apie veiklos įsivertinimą sklaida; kursų, mokymų, seminarų, kuriuose būtų mokoma teisingai įsivertinti savo profesinę veiklą organizavimas; darbuotojų motyvacijos įsivertinimui stiprinimas; įsivertinimo sistemos sukūrimas; supervizijos poreikio įvertinimas; darbdavių indėlis į darbuotojų įsivertinimo galimybes. Tai rodo, kad veiklos vertinimo galimybės, socialinių darbuotojų nuomone, yra pakankamai plačios, tačiau tam neskiriama užtektinai resursų.

3.3. Kokybinio tyrimo rezultatų aptarimas

Gauti tyrimo rezultatai reikšmingai nesiskiria nuo kitų panašių tyrimų rezultatų ir mokslininkų aprašytų teorinių konstruktų. Tyrimo rezultatais papildoma negausi mokslinių žinių apie socialinių darbuotojų praktinės veiklos vertinimo ir įsivertinimo ypatumus bazė.

Apklausti socialiniai darbuotojai savo profesinės veiklos vertinimą suvokia dvejopai: kaip griežtą procesą, turintį numatytas ribas, aiškius parametrus arba kaip veiklos aptarimą, analizę, būdą tiesiog tobulinti savo veiklą. Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos apraše (2006) profesinės veiklos vertinimas išreiškiamas kaip išvien pozityvus procesas, skatinantis socialinius darbuotojus siekti išsimokslinimo ir didesnės profesinės kompetencijos, didinantis atsakomybę už darbo rezultatus, skatinantis inovatyviai, kūrybiškai dirbti, sudarantis sąlygas siekti karjeros, užtikrinantis reguliarų reikiamų žinių įgijimą, didinantis socialinio darbuotojo profesijos prestižą visuomenėje. Manytina, kad vertinimas pasieks tiesioginius savo tikslus tik tuomet, kai bus vienareikšmiškai teigiamai vertinamas pačių vertinamųjų, todėl tie informantai, kurie į vertinimą žvelgia kaip į privalomą, griežtą procesą, turėtų mokytis jį perprasti sau naudingesniu būdu.

Galimi socialinio darbuotojo veiklos vertintojai, atsispindėję informantų atsakymuose - organizacijų vadovai, klientai, klientų artimieji. Tačiau šiuo atveju neatsispindėjo kai kurie kiti subjektai, su kuriais socialinis darbuotojas susiduria savo praktinėje veikloje. Socialinių darbuotojų etikos kodekse (1998) yra paminėta, kad socialinį darbuotoją profesinėje veikloje sieja santykiai ne tik su klientu ir jo aplinka bei darbdaviu (organizacija), bet ir santykiai su kolegomis, bendradarbiais, visuomene, galiausiai – santykis su pačiu savimi. Dėl to manytina, kad socialinių darbuotojų veiklos vertinimo procesuose derėtų vienodai akcentuoti ryšius su

kolegomis, atsakomybę prieš visuomenę ir patį save, kaip profesionalą ir kaip žmogų. Išanalizavus informantų atsakymus apie tai, kaip dažnai vertinama jų veikla, šių ryšių taip pat nepastebėta, todėl tai galima laikyti nepakankamu vertinimo reiškinio ir galimų vertintojų suvokimu.

Pastebėta, kad klientai ir jų artimieji socialinių darbuotojų veiklą vertina subjektyviai, vadovai – daugiau objektyviai, kuomet pokalbių, susirinkimų metu analizuojama tam tikra objektyvi informacija apie socialinio darbuotojo profesinę veiklą, vertinamos ataskaitos už atliktą veiklą. Pranulio ir kt. (2008) teigimu, objektyvi kokybė gali būti vertinama tik tada, kai yra apčiuopiama, tačiau daugumoje atveju paslaugos kokybę turi vertinti klientas – subjektyviai, pagal savo pasitenkinimo lygį. Apskritai, sunku įvertinti, išmatuoti, nustatyti objektyvius kriterijus ar sukurti vertinimo sistemas socialinio darbo kokybei, socialinio darbuotojo profesinei veiklai. Anot Makštutytės, Vaškevičiūtės (2011), socialinio darbo proceso rezultatai dažniausiai yra neišmatuojami, nenuoseklūs ir kintantys, o jų vertinimas neatsiejamas nuo proceso stebėsenos. Kyla klausimas – ar apskritai įmanoma nustatyti griežtus objektyvius kriterijus socialinio darbo kokybei vertinti, jei pagrindinis socialinio darbo principas – individualus požiūris į klientą? Taip pat, negalima pasikliauti vien subjektyviais klientų vertinimais, nes socialinio darbuotojo klientai neretai būna pažeidžiami, rizikos grupėms priklausantys asmenys, kai kurie iš jų neturi motyvacijos gauti paslaugų, nesupranta socialinės pagalbos esmės ar naudos, todėl negali visiškai tinkamai įvertinti socialinio darbo kokybės. Taigi, diskutuotinas klausimas – kokio pobūdžio vertinimo kriterijus reikėtų plačiau naudoti siekiant efektyviai vertinti socialinio darbuotojo profesinę veiklą? Ostrauskienės (2009) atliktame Lietuvos Respublikoje socialinių paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės aktų analizės tyrimo išvadose pažymima, kad socialinių paslaugų teikimą reglamentuojantys teisės aktai nustato reikalavimus, susijusius su objektyviai išmatuojamais paslaugos kokybės rodikliais, tiek ir galimais matuoti tik subjektyviai. Vadinasi, teisės aktuose yra pagrindžiama objektyvios ir subjektyvios kokybės vertinimo pusiausvyra. Tačiau, kaip rodo praktika, pusiausvyra tarp objektyvių ir subjektyvių rodiklių nebūtinai pasiteisina. Garjonienės (2007) atlikta socialinių darbuotojų, dalyvavusių atestacijoje, apklausa parodė, kad, pačių socialinių darbuotojų nuomone, sėkmę atestacijos metu lėmė 3 pagrindiniai veiksniai: išsilavinimas, socialinio darbo stažas bei mokymasis kvalifikacijos tobulinimo kursuose, seminaruose. Atskiri pasiekimai socialiniame darbe ar praktinės veiklos rezultatai pasiteisino labai mažai. Autorė daro išvadą, kad socialinių darbuotojų atestacijos metu kvalifikacinių kategorijų įgijimą labiau sąlygojo formalūs dokumentai, įrodantys išsilavinimą, socialinio darbo stažą bei kvalifikacijos kėlimą kursuose. Galima kelti prielaidą, kad šiandien vykdomose socialinių darbuotojų atestacijose tarp objektyvių ir subjektyvių rodiklių turėtų atsirasti pusiausvyra, nes aukštojo išsilavinimo reikalavimas nuo 2011 m. socialiniams

darbuotojams yra privalomas, todėl tai atestacijos metu neturėtų būti pagrindinis privalumas. Taigi, pasikeitus minėtai situacijai, būtų naudinga atlikti naujus tyrimus, atskleidžiančius socialinių darbuotojų atestacijos privalumus, trūkumus, socialinių darbuotojų požiūrį į šį jų veiklos įvertinimo būdą.

Socialinių darbuotojų profesinės veiklos vertinimą atestacijos metu socialiniai darbuotojai vertina dvejopai: vieni pabrėžia jo naudą, kiti vadina laiko gaišinimu, netikslingu, biurokratiniu procesu. Ladienės (2010) tyrime, kuriame buvo siekiama įvertinti socialinių darbuotojų atestacijos ypatumus, 81 proc. socialinių darbuotojų patvirtino, kad rengimasis atestacijai yra kompetencijos plėtotės būdas, 10 proc. darbuotojų nesutiko su šiuo teiginiu. Garjonienė (2007) akcentuoja, kad būtina tobulinti atestavimosi tvarką, kuri motyvuotų socialinį darbuotoją siekti kompetencijos. Atestacija negali pasiekti tikslo ir būti naudinga, jei socialinis darbuotojas ją vertina kaip formalų procesą, tikrinimą, trūkumų atskleidimą. Iš tiesų, socialiniai darbuotojai privalo kelti savo kvalifikaciją, dalyvauti nuolatiniame mokymosi procese, o atestacija būtent ir yra vienas iš įrankių vertinant socialinio darbuotojo profesinės veiklos tobulėjimą, tai yra būdas nuolat peržiūrėti, tobulinti, atnaujinti socialinio darbuotojo žinias, įgūdžius, vertybes, suteikti jiems formalų pripažinimą.

Anot Kavaliauskienės (2010), pastaruoju metu šalia tokių socialinio darbuotojo praktinės veiklos sėkmės kriterijų kaip kvalifikacija, kompetencija, kompetentingumas, profesionalumas, vis daugiau dėmesio skiriama refleksijai, reflektyvumui. Lingis (2010) pažymi, kad vidinis pokalbis su savimi, kuriame analizuojami poreikiai, intencijos, troškimai, norai, sunkumai, formuoja savimonę. Kaip parodė tyrimo rezultatai, socialinių darbuotojų požiūris į profesinės veiklos įsivertinimą atestacijos metu daugiausiai yra teigiamas – informantai įžvelgia naudą, jiems neatrodo sudėtinga įsivertinti profesinės veiklos ypatumus pagal nurodytus kriterijus. Taigi, profesinės veiklos įsivertinimas tampa vis labiau žinomas ir naudojamas. Informantai pastebėjo, kad įsivertinimas padeda įžvelgti profesinės veiklos spragas, trūkumus, klaidas ir jas pašalinti, tobulina profesinę veiklą, gerina emocinę savijautą, taip pat - įtakoja elgesį su klientais. Tirtieji socialiniai darbuotojai taip pat galėjo išvardinti daugybę būdų, kuriuos naudoja įprastam įsivertinimui. Dažniausi - praėjusios dienos apmąstymas, konsultacija su kolegomis, supervizija, refleksija ir t.t. Manytina, kad būsimieji socialiniai darbuotojai vis labiau gebės įsisavinti įsivertinimo procesą, būdus, identifikuos jo naudą, nes, anot Kiaunytės ir kt. (2010), šiuolaikinės universitetinės socialinio darbo studijos yra grįstos reflektyvine praktika, formuoja patirtinio mokymosi įgūdžius, kaip sėkmingos profesinės veiklos sąlygą įgyvendina mokymosi visą gyvenimą idėją.

Analizuojant socialinio darbuotojo profesinės veiklos vertinime ir įsivertinime kylančius sunkumus, pastebima, kad vertinimo metu kylančios problemos – tai paties darbuotojo

nemokėjimas priimti kritikos, vertinimo neigimas, neaiškūs vertinimo kriterijai, žema vertintojų kompetencija, įtampa vertinimo metu. Nemokėjimas priimti kritikos gali užkirsti kelią tobulėjimui. Socialinių darbuotojų etikos kodekse (1998) teigiama, kad socialinis darbuotojas turi pripažinti kolegų bei kitų sričių specialistų nuomonių bei veiklos skirtumus, pagrįstą kritiką, reiškiamą įvairiais būdais. Neaiškūs vertinimo kriterijai sukelia neigiamą vertinamojo atsaką, nuomonę, nemotyvuoja peržiūrėti savo veiklą, todėl kuriant socialinio darbo profesinės veiklos vertinimo rodiklius naudinga įtraukti pačius socialinius darbuotojus, įvertinant jų nuomonę, pasiūlymus. Aiškiais veiklos rodikliais besiremiantis darbuotojas gali efektyviai planuoti savo veiklos kryptis, nes žino kas yra visuotinai priimta ir vertinama. Dar vienas informantų paminėtas vertinimo trūkumas – žema vertintojų kompetencija bei teorijos ir praktikos atotrūkis, kuomet vertintojai yra daugiau teoretikai, o vertinamieji – praktikai. Dėl šios priežasties manytina, kad socialinio darbuotojo profesinę veiklą turi vertinti daug įvairių su jo darbu tiesiogiai ir netiesiogiai susijusių vertintojų – vadovai, darbdaviai, klientai ir jų artimieji, kolegos, visuomenė, pats socialinis darbuotojas. Vertinimas turi atspindėti teorijos ir praktikos darnumą. Įtampa vertinimo metu yra neigiamas reiškinys, kurianti vertinimo, kaip kontrolės proceso, įvaizdį. Anot Indrašienės (2008), neretai suaugusiems žmonėms atrodo, kad kontrolė yra susijusi su priežiūra ir nuobaudomis. Indrašienės (2008) vykdytame tyrime, kuriame buvo apklausta 120 socialinių darbuotojų, tik 10 proc. pažymi, kad organizacijoje kontrolė yra ypač svarbi vadybinė funkcija. Taigi, svarbu gerinti vertinimo įvaizdį, pabrėžiantį naudą ne vertintojui, o daugiau vertinamajam.

Įsivertinimo procesui trukdančios kliūtys, anot informantų – laiko ar motyvacijos stoka, netinkamos sąlygos, informacijos ir metodikų trūkumas. Šie faktoriai, tarp kitko, lydi daugelį socialinio darbuotojo veiklos procesų ir sąlygoja jų kokybę: anot Kiaunytės (2008), neapibrėžti darbo rezultatų vertinimo kriterijai, didelis klientų skaičius, viršvalandžiai ir pan. turi didelės įtakos socialinių darbuotojų motyvacijai, pasitenkinimui darbu. Anot Dirgėlienės, Večkienės (2009), dėl socialinio darbuotojo veiklos daugiamatiškumo, kompleksiškumo, sunkiai prognozuojamų rezultatų, nuolatinio taikymosi prie besikeičiančių aplinkos sąlygų iškyla didelė streso darbe rizika. Evers et al. (2002) teigia, kad didžiausią riziką perdegti turi pedagogai, medikai ir socialiniai darbuotojai. Dėl to profesinėje socialinio darbuotojo veikloje svarbu gebėti taikyti perdegimo sindromo profilaktikos priemones. Bukeikaitė (2011) pažymi, kad kuo daugiau socialinis darbuotojas turi patirties ir išmano savo sritį, tuo geriau gali analizuoti sėkmes ir nesėkmes, ieškoti įvairių problemos sprendimo būdų, adekvačiai įvertinti savo darbą. Taigi, profesionalus ir patyręs socialinis darbuotojas, manytina, rečiau susidurs su įsivertinimo procesui trukdančiomis kliūtis ir gebės efektyviau įsivertinti savo veiklą.

Galiausiai, kalbant apie rekomendacijas vertinimo procesui tobulinti, informantai pažymi vadovo vaidmens stiprinimą, vertinimo proceso struktūravimą, formalizavimą, individualizavimą, aiškesnį ribų nustatymą, išsamesnį vertinamųjų supažindinimą su numatomu vertinimu, jo priežastimis ir ypatumais, griežtesnę vertintojų atranką pagal jų kompetenciją, nuolatinių darbuotojų vertinimo komisijų sukūrimą. Šie pasiūlymai rodo, kad socialiniai darbuotojai išties pripažįsta profesinės veiklos vertinimą, kaip vieną iš darbo dalių, neatsiejamą nuo kasdienės veiklos ir numato galimą jo plėtotę. Išties, socialinio darbuotojo rengimo standarte (2008) socialinio darbo veiksmingumo vertinimas nurodytas kaip viena iš svarbiausių socialinio darbuotojo veiklos sričių, kurią vykdant socialinis darbuotojas turi analizuoti teiktas paslaugas, vertinti socialinės paramos procesą ir rezultatus. Pažymėtina, kad visos informantų išvardintos vertinimo proceso tobulinimo rekomendacijos galėtų veiksmingai prisidėti tobulinant minėtą socialinio darbuotojo veiklos sritį ir susijusias kompetencijas.

Socialinių darbuotojų veiklos įsivertinimo tobulinimui informantai rekomenduoja didinti informacijos ir metodinės pagalbos apie veiklos įsivertinimą sklaidą, rengti daugiau mokymų, seminarų veiklos įsivertinimo tematika, sukurti aiškią ir suprantamą veiklos įsivertinimo schemą, sudaryti įsivertinimui palankias sąlygas darbe, organizuoti supervizją, stiprinti socialinių darbuotojų motyvaciją įsivertinimui. Pažymėtina, kad organizacija turėtų būti suinteresuota ne tik socialinių darbuotojų veiklos įsivertinimo tobulinimu, bet ir pačios organizacijos veiklos įsivertinimo procesais. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro patvirtintu Socialinės globos normų aprašu (2007), įsivertinimui naudojami paslaugų gavėjų, įstaigos personalo, grupinės ir individualios apklausos, interviu, stebėjimo, anketavimo, įstaigos dokumentų analizės ir kiti metodai. Taigi, nuolatinis socialinių darbuotojų veiklos įsivertinimo vykdymas galėtų efektyviai prisidėti prie visuminio organizacijos veiklos įsivertinimo ir įtakoti jo rezultatus.

IŠVADOS

1. Socialinis darbas turi gilias ištakas ir tradicijas, yra pripažintas kaip profesija ir atitinka profesijos apibrėžimo kriterijus. Didėjant socialinių paslaugų paklausai, visuomenės reikalavimai socialinio darbo ir socialinių paslaugų kokybei nuolat kinta. Teisinės socialinį darbą ir socialines paslaugas reglamentuojančios bazės tobulėjimas ir plėtra Lietuvoje, socialinio darbo profesionalizacija kelia profesinės veiklos standartų diegimo ir laikymosi iššūkius, nuolatinį socialinio darbo specialisto kompetencijų tobulinimo siekį.

2. Socialinio darbuotojo profesinės veiklos vertinimo ir įsivertinimo procesai yra sąlygojami besiplečiančio profesinės veiklos lauko, didėjančių visuomenės reikalavimų, sudėtingėjančių praktinių atvejų. Kasdienės socialinio darbuotojo veiklos vertinimas ir įsivertinimas padeda identifikuoti sėkmingos ir efektyvios pagalbos teikimo kriterijus, išmatuoti veiklos veiksmingumą, tikslų pasiekimą, plėsti akiratį, nuolat mokytis ir tobulinti veiklą. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas vykdomas sistemos, proceso ir rezultato lygmenimis, kurie yra itin platūs, todėl socialinis darbuotojas turi gebėti lanksčiai reaguoti, prisitaikyti prie kintančių visuomenės sąlygų. Socialinio darbo specialistas turi nuolat įsivertindamas tikrinti savo pasirengimą atlikti profesinės veiklos užduotis – reikalingi kvalifikuoti socialiniai darbuotojai, gebantys bendrauti ir bendradarbiauti tarpusavyje ir organizacijose, atlikti socialinio darbo tyrimus, interpretuoti, planuoti, organizuoti veiklą, kokybiškai reflektuoti ir vertinti patirtis.

3. Atlikus empirinį tyrimą paaiškėjo, kad socialinių darbuotojų požiūris į profesinės veiklos vertinimą ir įsivertinimą yra daugialypis. Požiūris į socialinių darbuotojų profesinės veiklos vertintojus nevisiškai atitinka realybę - nepakankamai suvokiama, kad profesinės veiklos vertintojai gali būti ne tik vadovai, klientai, bet ir kolegos, bendradarbiai, visuomenė. Subjektyvūs vertinimo kriterijai pastebimi kuomet socialinių darbuotojų veiklą vertina klientai, objektyvieji kriterijai daugiau taikomi vadovų, darbdavių vertinimuose, atestacijų metu. Profesinės veiklos vertinimas suvokiamas tiek kaip formalus, biurokratinis procesas, tiek kaip naudingas būdas tobulinti savo veiklą. Panašiai suvokiamas ir atestacijos metu vykstantis profesinės veiklos vertinimas – iš vienos pusės pabrėžiama jo nauda, iš kitos – vertinama kaip laiko gaišinimas, netikslingas, biurokratinis procesas. Profesinės veiklos įsivertinimas tiek atestacijos metu, tiek kasdienėje veikloje, yra vertinamas daugiausiai teigiamai. Informantams neatrodo sudėtinga įsivertinti profesinės veiklos ypatumus atestacijos metu pagal nurodytus kriterijus. Kasdienės veiklos įsivertinimui pripažįstami ir naudojami įvairūs būdai.

Vertinimo metu kylančios problemos – tai paties darbuotojo nemokėjimas priimti kritikos, vertinimo neigimas, neaiškūs vertinimo kriterijai, žema vertintojų kompetencija, įtampa vertinimo metu. Taigi, svarbu gerinti vertinimo įvaizdį, pabrėžiantį naudą vertinamajam. Įsivertinimo procesui trukdančios kliūtys susiję su daugeliu kitų socialinio darbuotojo profesinės veiklos aspektų – tai laiko ar motyvacijos stoka, netinkamos sąlygos, informacijos ir metodikų trūkumas. Siekiant šalinti minėtas kliūtis ir tobulinti socialinio darbuotojo profesinės veiklos vertinimo ir įsivertinimo procesus, informantai pažymi vadovo vaidmens stiprinimą, vertinimo proceso struktūravimą, formalizavimą, individualizavimą, aiškesnį ribų nustatymą, išsamesnį vertinamųjų supažindinimą su numatomu vertinimu, jo priežastimis ir ypatumais, griežtesnę vertintojų atranką pagal jų kompetenciją, nuolatinių darbuotojų vertinimo komisijų sukūrimą. Socialinių darbuotojų veiklos įsivertinimo tobulinimui informantai rekomenduoja didinti informacijos ir metodinės pagalbos apie veiklos įsivertinimą sklaidą, rengti daugiau mokymų, seminarų veiklos įsivertinimo tematika, sukurti aiškią ir suprantamą veiklos įsivertinimo schemą, sudaryti įsivertinimui palankias sąlygas darbe, organizuoti superviziją, stiprinti socialinių darbuotojų motyvaciją įsivertinimui. Taigi, šie pasiūlymai rodo, kad socialiniai darbuotojai išties pripažįsta profesinės veiklos vertinimą, kaip vieną iš darbo dalių, neatsiejamą nuo kasdienės veiklos ir numato galimą jo plėtotę.

REKOMENDACIJOS

1. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos specialistai turėtų sukurti vieningas, patrauklias socialinių darbuotojų, dirbančių įvairaus pobūdžio organizacijose, su skirtingomis klientų grupėmis, profesinės veiklos vertinimo ir įsivertinimo sistemas, metodikas, kurios sudarytų galimybę vertinti profesinę veiklą ne tik atestacijų metu, bet ir individualaus, grupinio darbo metu, kasdienėje veikloje, būtų viešai ir paprastai prieinamos. Prie šių sistemų ir metodikų kūrimo, planavimo, rengimo turėtų daugiausiai prisidėti socialiniai darbuotojai, dirbantys praktinį socialinį darbą. Vertinimo procesai turėtų atnešti daugiausiai naudos vertinamiesiems – ne kontroliuoti, bet efektyvinti jų profesinę veiklą.

2. Socialinio darbo metodiniai centrai, Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos ir kitos organizacijos, rengiančios socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo mokymus, turėtų atkreipti daugiau dėmesio į socialinių darbuotojų profesinės veiklos vertinimo ir įsivertinimo sampratos atskleidimą, supažindinimą su galimais veiklos vertintojais, vertinimo situacijomis. Tvirtinant naujas socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo programas, derėtų pateikti daugiau reikalavimų vertinimo ir įsivertinimo procesų įtraukimui į kvalifikacijos kėlimą.

3. Nors iki šiol socialinių darbuotojų atestacijos metu kvalifikacinių kategorijų įgijimą labiau sąlygojo formalūs dokumentai, įrodantys išsilavinimą, socialinio darbo stažą bei kvalifikacijos kėlimą kursuose, tačiau Socialinių paslaugų priežiūros departamentas, suteikdamas kvalifikacinę kategoriją turėtų daugiau atsižvelgti į subjektyvius veiksnius – individualius pasiekimus socialiniame darbe, praktinės veiklos atvejų sėkmę.

4. Įstaigų, organizacijų vadovams, socialinio darbo organizatoriams, skyrių vedėjams, vertinant socialinių darbuotojų profesinę veiklą, rekomenduojama taikyti sisteminį, holistinį požiūrį ir socialinių darbuotojų veiklos ypatumus glaudžiai susieti su organizacija, klientu, sistema, parodyti jų atliekamos veiklos priežasties ir pasekmės ryšį, padėti vertinamajam socialiniam darbuotojui įsigilinti ir įsivaizduoti savo veiklą įvairiuose kontekstuose, kurie jį supa atliekant profesines pareigas.

5. Įstaigose ir organizacijose rekomenduojama sudaryti sąlygas socialinį darbą dirbančių asmenų refleksijos ir supervizijos procesams: numatyti konkretų laiką, trukmę, erdvę, dalyvaujančius, vedančius, koordinuojančius asmenis. Šie procesai turėtų būti neatsiejama besimokančios ir tobulėjančios organizacijos dalis.

6. Įstaigų, organizacijų vadovams, socialinio darbo visuomeninėms organizacijoms derėtų skatinti socialinius darbuotojus kelti savo profesijos prestižą, statusą, reikšmę dalyvaujant visuomeniniuose renginiuose, konferencijose, žiniasklaidos priemonėse, plečiant akiratį.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Alkin M. C. Evaluation roots. Tracing theorist‘s views and influences. Sage publications. California: Thousand Oaks, 2004.
2. Bagdonas, A. Socialinis darbas Lietuvoje: raidos, praktikos ir akademinis aspektai. STEPP: Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika, 2001.
3. Bagdonienė L, Hopenienė R. Paslaugų marketingas ir vadyba: vadovėlis. Kaunas: Kauno technologijos universitetas, 2009.
4. Bubnys L., Krušaitė L. Socialinių pedagogų ir socialinių darbuotojų reflektavimo ypatumai profesinėje veikloje // Socialiniai mokslai. Edukologija. Jaunųjų mokslininkų darbai. 2008, Nr. 2(18), p. 65-70.
5. Bubnys R. Socialinio darbuotojo profesinės karjeros galimybės ir socialinės kompetencijos ypatumai. Mokslo taikomieji tyrimai Lietuvos kolegijose, 2004. Nr. 1, 14–20.
6. Bukeikaitė D. Socialiniame darbe patirto perdegimo sindromo įveikos strategijos // Magistro baigiamasis darbas. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas, 2011.
7. Bulajeva T. Žinių ir kompetencijų vertinimas: kaip sukurti studentų pasiekimų vertinimo metodiką. Vilnius: UAB Petro ofsetas, 2007.
8. Dirgėlienė I. Profesinio streso rizika socialinio darbo procese: supervizijos taikymo perspektyva // Visuomenės sveikata. 2013, 23 tomas, Nr.1, p. 31-36.
9. Dirgėlienė I., Kiaunytė A. Supervizija Lietuvos socialinio darbo kontekste // Acta Paedagogica Vilnensia. 2005, Nr. 15, p. 240-254.
10. Dirgėlienė I., Večkienė A. Streso rizika ir paramos lūkesčiai: socialinių darbuotojų profesinės patirties analizė // Tiltai.. Mokslo darbai. 2009, Nr. 1(46), p. 143-159.
11. Evers W., Brouwers A., Tomic W. Burnout and self-efficacy: A study on teachers’ beliefs when implementing an innovative educational system in the Netherlands // British Journal of Educational Psychology. 2002, Nr. 72, (2), p. 227-244.
12. Frazer M. Models for quality evaluation – Quality in higher education. London, 2007.
13. Garjonienė L.D. Socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos, kvalifikaciniai reikalavimai atestacijos metu // Magistro baigiamasis darbas. Vilnius: Vilniaus pedagoginis universitetas, 2007.

14. Garjonienė L.D., Indrašienė V. Socialinių darbuotojų kompetencijų vertinimas atestacijos metu // Socialinis ugdymas. 2007, Nr. 15, p. 67–83.
15. Gumuliauskienė A. Karjera šiandieni ir rytoj. Šiauliai: VŠĮ Šiaulių Universiteto leidykla, 2002.
16. Gurskienė O. Profesinio rengimo kaitos vertinimo modeliavimas. Daktaro disertacija. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas, 2004.
17. Hagan K.O. Competence in social work practice. United Kingdom: Jessica Kingsley Publishers. 1996.
18. Heller R. Grupių valdymas. Vadybos abėcėlė. Vilnius: Alma littera, 2002.
19. Ibenskytė I. Mentoriaus taikomi studento praktikanto ir pradedančio dirbti pedagogo profesinio tobulėjimo vertinimo metodai // Pedagogika. 2008, Nr. 92, p. 69-92.
20. Indrašienė V. Socialinių darbuotojų požiūris į vadovo funkcijas socialines paslaugas teikiančioje organizacijoje // Socialinis darbas. 2008, Nr. 7(3), p. 66-73.
21. Ivanauskienė V., Liobikienė N. Socialinio darbo studentų savirefleksijos gebėjimų ugdymas teoriniuose kursuose // Socialinis darbas. 2005, Nr. 4(1), p. 118-121.
22. Ivanauskienė V., Varžinskienė L. Socialinio darbo žinios – socialinių darbuotojų kompetencijos sudėtinė dalis // Profesinis rengimas: dabartis ir perspektyvos. 2004, Nr. 8, p. 64–71.
23. Ivanauskienė V., Varžinskienė L. Socialinių darbuotojų profesinių vertybių raiška praktinėje veikloje // Socialinis darbas. 2007, Nr. 6(1), p. 76-82.
24. Jankauskaitė S. Socialinis darbas Lietuvoje: augantis poreikis, siaurėjančios galimybės // Interneto dienraštis bernardinai.lt, 2011 < http://www.bernardinai.lt/straipsnis/2011-03-15-socialinis-darbas-lietuvoje-augantis-poreikis-siaurejancios-galimybes/59561>
25. Johnson L.C. Socialinio darbo teorija ir praktika. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 2003.
26. Jovaiša L. Edukologijos pradmenys. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla, 2001.
27. Jovaiša L. Enciklopedinis edukologijos žinynas. Vilnius: Gimtasis žodis, 2007.
28. Kašalynienė J. Tapti socialiniu darbuotoju – didelis iššūkis. // K.Urbaitytė. Interneto dienraštis bernardinai.lt, 2011 <http://www.bernardinai.lt/straipsnis/2011-06-15-savaites-pokalbis-jolita-kasalyniene-tapti-socialiniu-darbuotoju-didelis-issukis/64468>
29. Katkonienė A., Šinkūnienė J.R. Socialinių darbuotojų profesinės veiklos motyvacijos veiksniai // Socialinis darbas. 2010, Nr. 9(1), p. 64-73.
30. Kavaliauskienė V. Refleksijos kultūra – socialinio darbuotojo profesinės veiklos raiškos aspektas. Acta Paedagogica Vilnensia. 2010, Nr. 25, p. 159-171.

31. Kavaliauskienė V. Socialinio darbo, kaip pagalbos žmogui profesijos, raidos aspektai // Acta Paedagogica Vilnensia. 2005, Nr. 15, p. 230-239.
32. Kavaliauskienė V. Socialinio darbuotojo asmenybės savybės - santykio su profesija išraiška // Soter. 2008, Nr. 26(54), p. 87-102.
33. Kiaunytė A. ir kt. Socialinių darbuotojų poreikis taikyti superviziją: empirinis pagrindimas ir modeliavimas // Socialinis darbas. Patirtis ir metodai. 2010, Nr. 6 (2), 39-58.
34. Kiaunytė A. Pokyčius patiriantys socialiniai darbuotojai: supervizijos taikymo galimybės // Socialinis darbas. 2008, Nr. 7(2), p. 119-130.
35. Kraujutaitytė L. Vertinimas nuolatinio institucinio mokymo(-si) pocese// Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos. 2003, Nr. 6. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas.
36. Kriauzaitė E. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo modelis // Magistro baigiamasis darbas. Kaunas: Lietuvos žemės ūkio universitetas, 2007.
37. Kvalifikacijų analizės vadovas darbo rinkos mokymo paslaugoms tobulinti. Vilnius: Agora, 2003.
38. Ladienė G. Atestacija socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo procese // Magistro baigiamasis darbas. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas, 2010.
39. Laužackas R. Profesinio rengimo metodologija. Kaunas: VDU leidykla, 2005.
40. Lazutka R. ir kt. Socialinių darbuotojų profesinės rizikos veiksniai // Socialinis darbas. 2008, Nr. 7(3), p. 74-86.
41. Lebednykienė D. Socialinio darbuotojo vaidmuo paliatyvios pagalbos komandoje // Magistro baigiamasis darbas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2010
42. Leliūgienė, I., Giedraitienė, E., Rupšienė, L. Socialinių darbuotojų/socialinių pedagogų rengimas Lietuvoje // Pedagogika, Nr. 83, 2006.
43. Lietuvos jaunimo organizacijų taryba. Lietuvos nevyriausybinių ir vyriausybinių organizacijų bendradarbiavimo tyrimas. Vilnius, 2011.
44. Lorenz, W. Perspectives on European Social Work. Barbara Budrich Publishers: Opladen, 2006.
45. Makštutytė R, Vaškevičiūtė L. Socialinio darbuotojo profesionalumas komunikacinės kompetencijos aspektu // Socialinis darbas. Patirtis ir metodai. 2011, Nr. 8(2), p. 23-38.
46. Morkūnienė J. Stresas darbe ir jo įveika: socialinių darbuotojų patirtys // Magistro baigiamasis darbas. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas, 2012.
47. Munson, C. E. Handbook of clinical social work supervision. Binghamton, New York.
48. Olorundare S. The teaching profession: ethics and problems. Technology university of Ilorin, 2003.

49. Ostrauskienė I. Socialinių paslaugų kokybės valdymas Lietuvoje // Magistro baigiamasis darbas. Šiauliai: Šiaulių universitetas, 2009.
50. Palmer S, Cooper C, Thomas K. Model of organisational stress for use within an occupational health education/promotion or wellbeing programme – a short communication // Health Education Journal. 2001, Nr. 60(4), p. 378-380.
51. Petrauskienė A. Nuo savanoriško socialinio darbo link profesionalaus. Socialinio darbuotojo vaidmuo visuomenėje. Koks jis? Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2008.
52. Pivorienė J. Nuo ankstyvosios filantropijos iki profesionalaus socialinio darbo // Socialinis darbas. 2004, Nr. 3(1), p. 73-81.
53. Prakapas R. Socialinių darbuotojų veiklos Lazdijų rajono savivaldybėje ypatumai // Socialinis darbas. 2007, Nr. 6(2), p. 14-20.
54. Pranulis V., Pajuodis A., Urbonavičius S., Virvilaitė R. Marketingas. Kaunas: Garnelis, 2008.
55. Rosander A.C. The quest for quality in service. Quality press, 1989.
56. Ruškus, J. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai. Kaunas: VDU leidykla, 2008.
57. Savickienė I. Universitetinių studijų kokybės vertinimo sistemos projektavimas. Daktaro disertacija. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas, 2005.
58. Segalovičienė I. Vertinimas viešajame valdyme: samprata ir modeliai // Viešoji politika ir administravimas. 2011, Nr. 10, T. 3, p. 437-450.
59. Silverman D. Doing Qualitative Research. A Practical Handbook. London: Sage publications, 2002.
60. Socialinio darbo studijų krypties aprašas, 2012 <http://www.skvc.lt/files/SKAR/SDSKA.pdf>
61. Stelmokas D. Supervizijos samprata ir raiška socialinio darbo praktikoje // Magistro baigiamasis darbas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2009.
62. Vaicekauskienė V., Jankūnienė I.Socialinio darbuotojo veiklos komandoje ypatumai gydant pacientą. Acta Paedagogica Vilnensia. 2009, Nr. 93, p. 38-43.
63. Valiukevičienė V. Socialinio darbuotojo požiūris į savo profesijos stereotipą ir įvaizdį Lietuvos žiniasklaidoje. Magistro baigiamasis darbas. Vilnius: Vilniaus pedagoginis universitetas, 2011.
64. Valstybės kontrolė Valstybinio audito ataskaita. Valstybinių socialinės globos įstaigų finansavimas, 2011. <http://www.vkontrole.lt/pranesimas_spaudai.aspx?id=16878>
65. Vanagas P. Visuotinės kokybės vadyba. Kaunas: Kauno technologijos universitetas, 2004.

66. Varžinskienė L. Socialinio darbo profesijos statuso ypatumai socialinių darbuotojų ir jų partnerių požiūriu // Socialinis darbas. 2008, Nr. 7(1), p. 100-107.
67. Varžinskienė L., Rudzevičiūtė J. Medikų požiūris į socialinio darbuotojo vaidmenis reabilitacijos specialistų komandoje. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai. 2009, Nr. 4(2), p. 67-88.
68. Večkienė N. ir kt. Tarpdisciplininis bendradarbiavimas sveikatos priežiūros sistemoje // Profesinės studijos: teorija ir praktika. 2011, Nr. 8, p. 308-317.
69. Večkienė N. Supervizija socialiniame darbe: paramą teikiantis bendradarbiavimas. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai. 2010, Nr. 6(2), p. 119-134.
70. Večkienė N., Dirgėlienė I. Paramą teikiantis bendradarbiavimas socialinio darbo procese: nuo idėjos link praktikos? // Socialinis ugdymas. 2010, Nr. 11 (22), p. 35–43.
71. Vitkauskaitė D. Teoriniai socialinio darbo modeliai. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla, 2001.
72. Weiss, I., & Kaufman, R. Educating for social action: An evaluation of the impact of a fieldwork training program // Journal of Policy Practice, Nr. 5, p. 5-30.
73. Zaukienė A. Pradinių klasių mokytojo profesinės kompetencijos įsivertinimas. Pedagogika, Nr. 3, p. 97-103.
74. Žalimienė L. Socialinės paslaugos. Mokomoji knyga. Vilnius: Vilniaus universitetas, 2003.
75. Žalimienė L. Socialinių paslaugų kokybė ir standartai // Socialinė teorija, empirija ir praktika. 2001, Nr. 1, p. 58-66.
76. Žalimienė L. Socialinių paslaugų vadyba: balansavimas tarp socialinio teisingumo ir ekonominio racionalumo // Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos. 2006, Nr. 1(6), p. 183-189.

Teisės aktai:

1. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. lapkričio 30 d. įsakymas Nr. A1-317 "Dėl socialinę globą teikiančių darbuotojų darbo laiko sąnaudų normatyvų patvirtinimo" <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=288240> [žiūrėta 2013-01-20]
2. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo" <http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=274453&p_query=&p_tr2=> [žiūrėta 2013-02-04]
3. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A-92 „Dėl Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašų patvirtinimo"

<http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=274447&p_query=&p_tr2=> [žiūrėta 2013-02-04]
4. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. vasario 20 d. įsakymas Nr. A1-46 „Dėl socialinės globos normų aprašo patvirtinimo“ <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=292682&p_query=&p_tr2=> [žiūrėta 2013-02-06]
5. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2008 m. gruodžio 4 d. įsakymas Nr. A1-401 “Dėl socialinį darbą dirbančių darbuotojų pareigybių sąrašo patvirtinimo” <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=260565&p_query=&p_tr2=> [žiūrėta 2013-02-12]
6. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2009 m. sausio 20 d. įsakymas Nr. A1-22 “Dėl socialinį darbą dirbančių darbuotojų darbo apmokėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo” <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=336106&p_query=&p_tr2=> [žiūrėta 2013-02-13]
7. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006 m. sausio 19 d., Nr. X—493 <http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=270342&p_query=&p_tr2=> [žiūrėta 2013-02-13]

Čiurlevičiūtė D. Socialinio darbuotojo profesinės veiklos vertinimas ir įsivertinimas / Socialinio darbo magistro baigiamasis darbas. Vadovė doc. dr. O. Merfeldaitė. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Socialinės politikos fakultetas, 2013. – 73 p.

SANTRAUKA

Šio darbo tema - socialinių darbuotojų profesinės veiklos vertinimo ir įsivertinimo ypatumai. Darbo tikslas - atskleisti socialinių darbuotojų profesinės veiklos vertinimo ir įsivertinimo ypatumus praktinėje veikloje. Buvo iškelti šie uždaviniai: aptarti socialinio darbo, kaip profesinės veiklos, sampratą; išanalizuoti socialinių darbuotojų veiklos vertinimo ir įsivertinimo teorinius aspektus; ištirti socialinių darbuotojų požiūrį į profesinės veiklos vertinimo ir įsivertinimo ypatumus praktinėje veikloje. Empiriniam tyrimui buvo pasirinktas kokybinis metodas, naudotas pusiau struktūruotas interviu. Dalyvavo 12 įvairaus pobūdžio organizacijų ir su skirtingomis klientų grupėmis dirbančių socialinių darbuotojų. Socialinių darbuotojų profesinės veiklos vertinimo ir įsivertinimo ypatumai praktinėje veikloje buvo tiriami vadovaujantis socialinių darbuotojų požiūriu. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad socialiniai darbuotojai nepakankamai suvokia galimus profesinės veiklos vertintojus, profesinės veiklos vertinimą kasdienėje veikloje ar atestacijų metu suvokia tiek kaip formalų, biurokratinį procesą, tiek kaip naudingą būdą tobulinti savo veiklą. Profesinės veiklos įsivertinimas priimamas teigiamai – kaip nesudėtingas, naudingas procesas, naudojami įvairūs būdai. Vertinimo metu kyla problemų dėl nemokėjimo priimti kritikos, vertinimo neigimo, neaiškių vertinimo kriterijų, žemos vertintojų kompetencijos, įtampos vertinimo metu. Įsivertinimo procesui trukdo laiko ar motyvacijos stoka, netinkamos sąlygos, informacijos ir metodikų trūkumas.

Raktiniai žodžiai: profesinė veikla, vertinimas, įsivertinimas, refleksija, supervizija.

Čiurlevičiūtė D. Social worker's professional assessment and self-assessment / Master's Work in Social Work. Supervisor assoc. doc. dr. O. Merfeldaitė. – Vilnius: Faculty of Social Policy, Mykolas Romeris University, 2013. – 73 p.

SUMMARY

The thesis of this study - social workers career assessment and self-assessment features. The aim of this study was to reveal social workers career assessment and self-assessment features in practice. The following challenges have been raised: to discuss the concept of social work as a profession; to analyze the social workers performance evaluation and self-assessment of the theoretical aspects; to study professional approach of social workers to performance evaluation and self-assessment features in practice. For empirical research has been chosen qualitative method used semi-structured interviews. Twelve social workers working in different types of organizations with different customer groups participated in the research. Social workers' professional assessment and self-assessment features in practice were examined in terms of social workers. As the results of the research show, social workers are not sufficiently aware of possible professional evaluators, professional assessment of daily activities. Certification process perceived both as a formal, bureaucratic process, both as a useful way to improve their performance. Professional self-assessment activities shall be positive, as a simple, useful process, using a variety of techniques. During the assessment, there is a problem with non-payment of a critique and denial, the vague of evaluation criteria, the low score of competence, stress assessment. Self-assessment process hinder the lack of time or lack of motivation, poor conditions, lack of information and methodologies.

Key words: career, assessment, self-assessment, reflection, supervision.

PRIEDAI

1 Priedas

KATEGORIJŲ IR SUBKATEGORIJŲ LENTELĖ

KATEGORIJA	SUBKATEGORIJA	PATVIRTINATIS TEIGINYS
I. Socialinių darbuotojų profesinės veiklos vertinimo ir įsivertinimo aspektai	***1.Profesinės veiklos vertinimą apibūdinantys teiginiai***	„[...]yra tavo pasiektų darbo rezultatų įvardinimas, išskyrimas, išraiška skaičiais, pastabomis .[...] tavo pasiekimų, pastangų vertinimas.“ (sdR1);
		„[...]Tai toks procesas, kuomet apžvelgiama socialinio darbuotojo profesinė veikla, tam, kad būtų rasti būdai, kaip ją patobulinti, padaryti efektyvesnę.“ (sdA1);
		„[...] tam tikra procedūra, kuomet vertinamos socialinio darbuotojo kompetencijos dirbant savo darbą. [...] struktūruota veikla[...]“ (sdN);
		„[...]priskirtų funkcijų vertinimas. [...]vertinimas to, kaip jis atlieka jam pavestas funkcijas, paskirtus darbus.“ (sdA2);
		„[…]tai yra aptarimas kaip darbuotojui sekasi arba kodėl nesiseka įgyvendinti užsibrėžtų planų.” (sdA3);
		„[…]procedūra, gal pokalbis, gal raštiškas kriterijų vertinimas[…]pateikiamos socialinio darbuotojo veiklos išvados ir teikiami pasiūlymai profesinei veiklai [...].” (sdA5);
		„[...] motyvavimo instrumentu, kai tau išdėstomi veiklos trūkumai ir pateikiami šių trūkumų šalinimo būdai. Tai sumotyvuoja keisti savo veiklos pobūdį [...].“ (sdA4);
		„[...]procedūra, kuria nustatoma, ar socialinio darbuotojo kompetencija atitinka reikalavimus ir[...]kriterijus[...]. [...]patikrinimas, turint kažkokius aiškius tikslus[...].“ (sdK);
		„[...]vertinimas ir yra viso mūsų darbo, viso indėlio į kliento gyvenimą apžvalga, analizė, blogų ir gerų dalykų išskyrimas[...].“(sdV1);
		„[...]trumpai tariant, tai mūsų darbo priežiūra, kontrolė, kurią vykdo mūsų vadovai ar kiti suinteresuoti asmenys.“ (sdSN);
		„[...] socialinių darbuotojų veiklos vertinimas yra jo veiklos, kuria jis kasdien užsiima analizė, funkcijų vykdymo kontrolė.“ (sdR3);
		„[...]tai yra reguliari ir gili profesinio darbo apžvalga, turinti atitikti tam tikrus kriterijus[...].Daug tokių niuansų iš kurių ir susideda tas visas vertinimas.“ (sdV2);
	2. Profesinės veiklos įsivertinimą apibūdinantys teiginiai	„[...]savo paties veikos apmąstymas, apžvalga, kuomet darbuotojas pats sau įvardija konkrečius savo profesinės veiklos trūkumus, netikslumus.“ (sdR1);
		„[...]procesas, kurio metu aš pats įsivertinu savo veiklą, ieškau joje trūkumų ir klaidų, apmąstau savo patyrimus ir stengiuosi iš jų mokytis.“(sdA1);
		„[...]įsivertinimas tai toks pats procesas, tik čia jau atliekamas tavo paties. Socialinis darbuotojas įsivertina savo darbo kokybę, pasiekimus, rezultatus tam, kad siektų tobulėjimo, dar didesnio efektyvumo, gerosios patirties.“ (sdN);
		„[...]yra paties darbuotojo valia ir pastangomis atliekamas procesas, kai jis apmąsto savo veiką, įvertina kas joje yra tobulintina, ką reikėtų keisti.“ (sdA2);
		„[...] domėjimasis, kaip man sekasi mano profesinė veikla: kaip atlieku pavestas užduotis, kokių iškyla sunkumų, kas man geriausiai pavyksta .[...]veikos analizė, kuri padeda tobulėti.“(sdA3);
		„[...]savo veiklos reflektavimas, kuomet ieškai problemos sprendimo būdų, gerini darbo kokybę, profesionalumą.“ (sdA5);
		„[...]mūsų pačių padarytos išvados apie savo profesinę veiklą ir

		mokomės iš šios patirties.“ (sdA4);
		„[...]apgalvojimas to, ką padarei, kokią realią pagalbą suteikei klientui, kaip pagerinai jo gerbūvį, kaip dar galėtum prisidėti prie jo gerbūvio. Tai kritiška analizė to, ką darau aš pats[...].“ (sdK);
		„[...] atsakymas mano paties, pačiam sau. [...]kaip man sekasi, ko aš pasiekiau, ką padariau ne taip. Tai mano paties sprendimas, verdiktas apie mano pažangą, mano pasiekimus.“(sdV1);
		„[...] tai ta pati kontrolė, tik mano pačio, kaip aš pats suvokiu ir įsivertinu savo veiklą. Mano pačios suvokimas apie mano darbą, ką darau tinkamai, ką netinkamai, kokių taisyklių laikausi, kokias apeinu, kiek esu reikalinga klientui. Tai mano darbo suvokimas mano pačios mintyse, galvoje. “(sdSN);
		„Tai asmeninė veiklos analizė, asmeninė kontrolė, kuomet pats darbuotojas vykdo šią kontrolę ir analizuoja savo veiklą.“(sdR3);
		„[...] ta pati apžvalga, tik atlieki ją sau pats. O kaip tu ją sau atliksi, tai tik tavo reikalas. Noriu pasakyti, kad labai nuo žmogaus priklauso, kaip jis vertina savo profesinę veiklą. Vienas gali sakyti, kad jis tiesiog tobulas socialinis darbuotojas ir jam nėra lygių, o kitas, besistengdamas žiūrėti objektyviai, pamatys, kad yra ką tobulinti ir ką keisti savo veikloje.(sdV2)
	3. Galimi socialinio darbuotojo profesinės veiklos vertintojai	„Labai įvairiai. Manau visi, kas yra tiesiogiai susiję su socialinių darbuotojų profesija. Tai ir klientai, ir mūsų vadovai, ir kiti kolegos. Vertina atestacijos komisijos. Neretai pasitaiko žurnalistinių vertinimų [...] specialiai sudarytos vertinimo komisijos.“ (sdR1);
		„[...] socialinių darbuotojų vadovai. [...]atestacijos komisijos, kurių vertinimas turi bent jau kažkokį pagrindą .[...] O vertina kas tik netingi[...].“(sdA1);
		„Tai daug labai yra vertintojų. Na pirmiausiai tai išskirčiau pačius socialinio darbuotojo klientus[...].Toliau vadovai, direktoriai, skyrių vadovai – na tiesioginiai viršininkai.“ (sdN);
		„[...] vertintojas yra auditas. Manau auditorius irgi galima priskirti prie vertintojų, gal labiau finansine prasme[...].Didžiausi vertintojai – klientai, nuo jų vertinimo niekur nepabėgsi ir nepasislėpsi. [...] vadovybė įstaigų, žinoma vertina ką darai ir kaip darai. [...]Manau auditorius irgi galima priskirti prie vertintojų, gal labiau finansine prasme[...].“(sdA2);
		„[...]kitas tą patį darbą dirbantis žmogus, čia kalbu apie kolegas. [...]vertinti gali daug kas, tik mažai kas formaliai. Tas tikrasis vertinimas, kuris turi kažkokius kriterijus, ribas, tikslus – tai atestacijos komisijų vertinimas. [...] socialinius darbuotojus didelėse įstaigose vertina specialiai tam darbdavio sudarytos ar pasamdytos komisijos.[...].“(sdA3);
		„[...] jis turi būti išmanantis šią sritį asmuo, turintis reikalingų kompetencijų ir žinių, kaip atlikti vertinimą. [...] svarbiausi mūsų veiklos vertintojai yra mūsų vadovai, kurie ir turi šias žinias, ir be kita ko, gerai išmano mūsų darbą. Jų vertinimas yra teisingiausias. [...] galimai vertinti mūsų veiklą gali daugybė kitų asmenų: klientai, padalinio vadovai, auditas ir kt. Bet toks vertinimas jau nėra “arti mūsų” darbo, nesubtilus.[...] Esu girdėjusi, kad kartą buvo suburta darbuotojų vertinimo komisija įstaigoje[...].“(sdA5);
		„[...] sakyčiau vadovas gali geriausiai vertinti, nes žino tavo darbo pobūdį, subtilumus. O jei aplamai kalbėti, tai pas mus daugiausiai vertina personalo skyrius – tokios komisijos būna, jos ten sprendžia darbuotojų veiklos klausimus, teikia kažkokius pasiūlymus. [...].“(sdA4);
		„[...]kažkokie specialistų suburti kolektyvai, kurie geriausiai išmano socialinių darbuotojų veiklą ir gali tinkamai ją įvertinti. [...] O daugiau tai tų vertintojų irgi yra visokių. Ir vadovai juk vertina pavaldinių veiklą, ir patys klientai, kiti darbuotojai, mes juk sėdime viename kabinete, tai tas vertinimas neišvengiamas. [...] Gal Ministerijos kažkokie atstovai, jeigu toks vertinimas

		reikalingas. [...].“(sdK);
		„Direktoriai yra vertintojai. Jie gali geriausiai įvertinti ką tu darai ir kaip darai. Tai yra, ar gerai atlieki savo funkcijas. Mano veiklos vertintojai dar yra vaikai, su kuriais dirbu. Kartais apsilanko Ministerijos atstovai, kurie pareikalauja tam tikrų dokumentų, ataskaitų, arba tik apžiūri mūsų globos namus. Na tai irgi yra tam tikras vertinimas. O kitus socialinius darbuotojus greičiausiai ir irgi vertina direktoriai arba klientai labiau.[...].“ (sdV1);
		„[...] Vertina tam sudarytos komisijos per atestaciją, kitus vertina vadovai ar skyrių vadovai. [...] Teisingai ir kritiškai įvertinti gali tik specialistai, kurie išmano mūsų darbą. Tai manau aš apsistočiau ties mūsų vadovybe ir atestacijos komisijomis, kurių funkcija ir yra vertinti praktinę socialinių darbuotojų veiklą[...].“(sdSN);
		„Įvairiai, priklausomai nuo situacijos. Vertina vadovai mūsų, klientai, komisijos. Daugybė tų vertintojų. Nežinau, gali būti specialiai pasamdyti vertinimui specialistai, bet čia jau manu tik didelėse ir daug darbuotojų turinčiose įstaigose, kur vadovai neturi galimybių tinkamai įvertinti patys savo darbuotojus.“(sdR3);
		„Kompetetingi asmenys pirmiausia. Turiu omenyje, kad tik socialinis darbuotojas, turintis didesnę patirtį ar labiau išmanantis savo darbą gali vertinti kitus, išsakyti jų klaidas ir nurodyti kelią, kuriuo reikėtų eiti. [...].Turi būti toje pačioje srityje daugiau nuveikęs, pasiekęs, kad galėtum vertinti tuos, kurie eina paskui tave.“(sdV2);
	4.Profesinės veiklos vertinimo dažnumas	„[...] manęs dažnai ir nevertindavo. Nors, kiek pati matau, tai socialinių darbuotojų veikla yra vertinama gana dažnai, turiu omeny tiek klientai, tiek mūsų vadovai, tiek valstybinis auditas vertina jų veiklą. O mane[...] gal tik kokius du kartus rimčiau vertino, pagal įstatymus, kaip priklauso. Nors iš esmės tai kasdieninė veikla yra vertinama, juk kasdien nešam raštus vadovybei, bendraujam su klientais, jei kas būna netinkamai, iš karto sulaukiam ir atitinkamo įvertinimo.“ (sdR1);
		„[...] mano vadovas ir klientai, manau. Kiekvieną dieną tai daro.[...] Aj tos ir vertina, kas tris metus einu tą komisiją [...].“(sdA1);
		„Manau, kad mano profesinė veikla vertinama kiekvieną dieną. [...]. Mano darbą nuolat vertina klientai, klientų artimieji, kurie atveža į dienos centrą savo artimus žmones ir tikisi, jog čia jiems bus suteikta visa įmanoma pagalba, bus ugdomas jų užimtumas ir kt. Artimieji visuomet nori sužinoti, kaip tą dieną ar savaitę sekėsi jų vaikams, tėvams ar kitiems šeimos nariams, kurie lanko mūsų centrą. Jiems turime teikti tam tikras, sakyčiau neformalias ataskaitas. Jie pateikia įvairių pastebėjimų, išsako kritiką. Jų akimis ne visuomet padarome viską taip, kaip būtų geriausia jų artimiesiems. Tačiau čia yra vadinčiau toks neformalus vertinimas, tačiau man asmeniškai – pats aktualiausias ir reikšmingiausias.“ (sdN);
		„Auditas vertino vieną kartą, daugiau kažkaip nepasitaikė. Klientai vertina nuolatos, sakyčiau gal netgi kiekvieną dieną[...]. Du kartus atestacijoje dalyvavau, tai va irgi vertinimas. Na nėra čia labai dažnai to tikrojo vertinimo, bet su kažkokia jo forma susiduriu kasdien.“ (sdA2);
		„Negalėčiau sakyti, kad mano veikla vertinama labai dažnai. Gal tik konkrečiose situacijose šiek tiek dažniau, kai susiklosto kažkokios labai ypatingos situacijos. [...].“(sdA3);
		„Na vertinama ta mano veikla gana periodiškai. Karts nuo karto pasitaiko vis situacijų, kai manęs paprašo pateikti ataskaitas, ką ir kiek esu padariusi konkrečiu atveju. Kartą per pora mėnesių tikrai būna[...].“(sdA5);
		„Mano profesinė veikla vertinama kasdien. [...] Visa mano profesinė veikla susideda iš prašymų rinkimo ir visos

		dokumentacijos tvarkymo. Kiekvieną parengtą ir sutvarkytą prašymą nešu savo vadovui, kuris sprendžia ar veiklą atlikau tinkamai. Visos mano padarytos klaidos, kurias privalau ištaisyti, parodo mano veiklos sėkmes ir nesėkmes, kurias pastebi mano vadovas.“(sdA4);
		„Ankstesnėje darbovietėje mano veikla vertinama nebuvo. Čia dirbti pradėjau prieš metus ir galiu pasakyti, kad mano profesinė veikla vertinama nuolat. Jei ne vadovas, tai klientas. Bet vertina nuolat, kasdien. Jei ne kiekvieną dieną, tai gal kas antrą ar trečią, bet tikrai vertinama dažnai.“ (sdK);
		„[...]vertinama kartą per metus. Tai dažniausiai būna metų pradžioje ir vertinama parėjusių metų mano profesinė veikla.“ (sdV1)
		„Atestacijoje dalyvavau du kartus, tai va jau du kartai, kai mano veikla buvo vertinta profesionaliai. O dar būna, kad kartais vertina vadovas, kuris kviečia diskusijai vienokiu ar kitokiu klausimu. Klientai aišku kiekvieną dieną vertina, bet nelaikau to tikruoju vertinimu, nes jie vertina mūsų darbą tik iš savo perspektyvos.“ (sdSN);
		„Tik pradėjusi savo, kaip socialinės darbuotojos darbą, dirbau socialinės darbuotojos padėjėja, todėl vertinama buvau dažniausiai kaip tik jos. Tai vyko gana dažnai, nes ji pavesdavo man tam tikras užduotis, kurias turėjau atlikti ir jei kažką padarydavau blogai, sulaukdavau ir atitinkamo vertinimo. O dirbant socialine darbuotoja vertinama esu rečiau. Jeigu tai reiktų įvardinti skaičiais, manau pora kartų per metus, taigi išeitų, kad buvau vertinta maždaug 6-7 kartus.“(sdR3);
		„Na čia kaip pažiūrėsi. Atestacijoje šiemet dar nebuvau. Tačiau vieną kartu ten jau esu buvus ir ruošiuosi vėl ten apsilankyti. Be to nuolat jaučiu direktoriaus akylą žvilgsnį, kuris nuodugniai seka tiek mano, tiek kolegų darbą ir jei kas būna ne taip, visada draugiškai pasako, jei reikia, tai ir pabara“(sdV2);
II. Socialinių darbuotojų profesinės veiklos vertinimas	***1.Profesinės veiklos vertintojai***	„Na klientai galima sakyt, tą daro pastoviai, juk jei jiems kažkas neįtinka, tai jie iš karto išreiškia savo neigiamas emocijas ir tai jau yra kaip ir veiklos įvertinimas. Tiesioginis vadovas man asmeniškai retai kada išsako kokį nors įvertinimą, tai manau, kad dirbu gerai. O rimčiausi veiklos vertinimai tai buvo tų dviejų atestacijos komisijų metu, tačiau jei iki šiol dirbu, tai praėjau jas be problemų.“ (sdR1);
		„[...] mano vadovas ir klientai, manau. Kiekvieną dieną tai daro.“ (sdA1);
		„[...] Mano darbą nuolat vertina klientai, klientų artimieji, kurie atveža į dienos centrą savo artimus žmones ir tikisi, jog čia jiems bus suteikta visa įmanoma pagalba, bus ugdomas jų užimtumas ir kt. [...]vienas iš veiklos vertinimų yra ataskaitos direktorei, į kurias mes turime surašyti visus mėnesio duomenis. [...]Iš šių ataskaitų direktorė gali susidaryti tam tikrą nuomonę apie mano darbą ir jo rezultatus.“ (sdN)
		„Vertino atestacijos komisijos ir klientai. Auditas vertino vieną kartą, daugiau kažkaip nepasitaikė Na dar prieš atestaciją mano veiklą vertino direktorius[...].“(sdA2);
		„Vertino skyriaus vadovė, tai yra vedėja, o jai visuomet padeda jos pavaduotoja. Šiuos du žmones galėčiau išskirti kaip mano profesinės veiklos vertintojus. [...].Dar yra buvę, kad vadovas su darbuotoja iš personalo skyriaus arba su pavaduotoja atvažiuoja į darbo vietą ir praktiškai viską dieną tikrina mano veiklą: kaip vedamos klientų bylos, prašymų registrai, kaip bendraujam su klientais, kokius metodus taikom, kaip sprendžiam problemas, ką pasitelkiam į pagalbą joms spręsti. Čia toks rimtesnis vertinimas būna, kartais praneša iš anksto, kartais nepranešę atvyksta, įvairiai.“(sdA3)
		„Būna, kad užtenka skyriaus vedėjos vertinimo. Kai susiklosto

		kažkokia situacija, kur reikalingos kelių specialistų pastangos, tai vertina veiklą vedėjas. Tačiau būna kartais kai jis vienas negali tinkamai įvertinti mano darbo, organizuoja pasitarimą tokį, susirinkimą su direktore, tai ir direktorė vertina.“ (sdA5);
		„[...]Kiekvieną parengtą ir sutvarkytą prašymą nešu savo vadovui, kuris sprendžia ar veiklą atlikau tinkamai. [...] Kai viskas paruošta, teikiu šiuos dokumentus savo vadovui, kuris juos tikrina.[...].“(sdA4);
		„Pirmiausiai tai mano veiklą vertina mano vadovas – projekto, kuriame dirbame koordinatorius. Jam esu atskaitinga už savo profesinę veiklą, jis vertina mano rezultatus.“ (sdK);
		„Atestacijos metu man patiko, kad mano veikla buvo įvertinta profesionaliai ir teisingai, vadovaujantis kriterijais ir taisyklėmis. [...]Mana asmeniškai atestacija labai patinka, nes vertinama mano veikla nepažįstamų žmonių, kuriems tai nėra visiškai svarbu ir žinau, kad vertinimas bus teisingas. O vadovai tai vertina irgi kartais. [...] Būna pakviečia pasikalbėti, jie gi mato visą mūsų darbą kaip ant delno. Mato kiek klientų turime, mano, kad jei jų labai daug, tai nukenčia darbo kokybė[...] Ataskaitose atsispindi viskas, ką mes veikiame ir su kuo dirbame. Tai va taip ir vertina. Bet vadovės vertinimo tai nesusilaukiu dažnai. [...].“(sdSN);
		„Tai va ir sakau, direktorius dažniausiai. Jis yra atsidavęs savo darbui ir mus prižiūri, kad būtume tikrai atsakingos ir geros darbuotojos ir vaikų pagalbininkės.“(sdV2);
		„Man svarbiausias yra mano tiesioginio vadovo vertinimas, todėl pirmiausiai išskirčiau būtent vadovą. [...]Kiti ryškesni vertintojai, žinoma, klientai. Tačiau kliento vertinimas dažniausiai pasireiškia tuomet, kai mano veikla neatitiko jo lūkesčių, kai klientas nusivylęs, nepatenkintas mano darbo rezultatais. Todėl manyčiau, kad klientų vertinimas nėra itin objektyvus. [...]“(sdR3);
		„Mano veiklą vertina vadovė – direktorė.“ sdV1
	2.Veiklos vertinimo būdai	„Tai kaip ir minėjau, klientai nesistengia nuslėpti neigiamų emocijų, o teigiamų kažkaip neskuba išreikšti.“ (sdR1);
		„Na vadovas tai tiesiog žodiniais pagyrimais tam tikrose situacijose arba pasiūlymais kitą kartą elgtis kitaip. [...] Šiaip tai būna ten pas mus, eina po vieną visi pas vadovą ir šnekasi, kas kam sekasi ar nesiseka[...]. Tai sutvarkiau visus popierius, kad ta moteris gautų vienkartinę pašalpą, kad vaikai galėtų nemokamai maitintis, taip pat jie gavo pinigų mokinio reikmenims įsigyti. Po kelių mėnesių ta moteris buvo užėjusi padėkoti[...]. Vadovas, tiesa, irgi sulaukė tos moters, kiek žinau, labai mane gyrė. Atitinkamai mano veiksmus ir vadovas įvertino, tegul tik žodžiais, bet vis tiek juk malonu.“(sdA1)
		„[...]Mano darbą nuolat vertina klientai, klientų artimieji, kurie atveža į dienos centrą savo artimus žmones [...]. Jiems turime teikti tam tikras, sakyčiau neformalias ataskaitas. Jie pateikia įvairių pastebėjimų, išsako kritiką. Jų akimis ne visuomet padarome viską taip, kaip būtų geriausia jų artimiesiems. Tačiau čia yra vadinčiau toks neformalus vertinimas, tačiau man asmeniškai – pats aktualiausias ir reikšmingiausias. Nes [...] kas geriausia mano klientams, turiu omenyje, kad jie ne visada gali pasakyti kas jiems patinka, kas nepatinka, ką nori veikti, ko nenori, geriausiai žino jų šeimos nariai, kurie praleidžia su klientais daugiausiai laiko, geriausiai žino jų charakterio ypatybes, emocines savybes ir kt. [...]manau, kad vienas iš veiklos vertinimų yra ataskaitos direktorei, į kurias mes turime surašyti visus mėnesio duomenis. Ataskaitose atsispindi mėnesio suteiktų paslaugų pobūdis, jų kiekis, aptarnautų klientų skaičius ir kt. Iš šių ataskaitų direktorė gali susidaryti tam tikrą nuomonę apie mano darbą ir jo rezultatus.[...] Man yra tekę dalyvauti pokalbyje pas direktorę, kuomet iš pateiktos ataskaitos ji pastebėjo keletą niuansų, kurios norėjo aptarti.

		[...] Aš buvau pakviesta į direktorės kabinetą. Ji vaišino kava ir kvietė prisėsti pokalbiui. Rankose turėjo mano parengtą ataskaitą. [...] Direktorė maloniai tai paaiškino [...].“(sdN);
		„[...]komisijos vertino darbdavio užpildytą anketą. Direktorius visa tai žino, nes esu jo pavaldinys, tai natūralu, kad jis žino kaip man sekasi dirbti. Auditas vertino, bet čia gal daugiau iš finansinės pusės. Tikrino viską, kaip ekonomiškai dirbu, vertino esamą mano darbo stovį, padėtį, kas tobulintina, na bet čia sakau, daugiau tokia finansinė pusė su rekomendacijom, kaip galėčiau daugiau sutaupyti valstybei pinigų. O klientai tai labai paprastai – žodžiu pasako kas jiems ant širdies, kas jų netenkina.“ (sdA2);
		„[...]esant kažkokiam sunkesniam atvejui, kuomet jo sprendimu suinteresuota ne tik mūsų įstaiga, bet dar ir kitos konkrečios įstaigos, kurioms mes turime pateikti darbo su klientu ataskaitą[...] skyriaus vedėja dažniausiai paskambina, nes mano darbo vieta yra kitoje vietoje, negu vedėjos ir visos administracijos[...] ir paprašo iki tam tikro laiko pateikti visus darbo su tuo atveju dokumentus ir ataskaitas, kas yra padaryta, su kuo bendradarbiauta. Aš surenku visą šitą medžiagą ir keliauju su ja pas vedėją. Palieku visą informaciją susipažinti. Po kurio laiko dažniausiai vedėja man vėl paskambina ir pakviečia pasikalbėti apie šį atvejį. [...]kartais manęs klausia kodėl būtent taip pasielgiau, kodėl būtent su tomis institucijomis bendradarbiavau ir kur ieškojau pagalbos. Vertina, ar išbandžiau visus įmanomus pagalbos būdus, ar ta suteikta pagalba yra efektyvi. [...] Esu girdėjusi, kad kartą buvo suburta darbuotojų vertinimo komisija įstaigoje, tačiau aš tuo metu čia dar nedirbau, todėl negaliu apie tai papasakoti. Bet manau, kad tai daug geresnis būdas, nes tie žmonės tavęs nepažįsta ir vertina tik konkrečiai tavo profesinę veiklą, jos rezultatas. Dar yra buvę, kad vadovas su darbuotoja iš personalo skyriaus arba su pavaduotoja atvažiuoja į darbo vietą ir praktiškai viską dieną tikrina mano veiklą: kaip vedamos klientų bylos, prašymų registrai, kaip bendraujam su klientais, kokius metodus taikom, kaip sprendžiam problemas, ką pasitelkiam į pagalbą joms spręsti. Čia toks rimtesnis vertinimas būna, kartais praneša iš anksto, kartais nepranešę atvyksta, įvairiai.“ (sdA3);
		„[...]pasikviečia mane tam pokalbiui, aptariame kas padaryta, kas dar ateityje. Verčiame dokumentus iš eilės ir vertina vedėja ar direktorė, kuris sumanymas buvo geras, kuris prastesnis. Viską tiesiai šviesiai ir pasako. Kitas dalykas, kai yra kažkokia didelė problema, kuri niekaip neišsisprendžia, arba kai pasielgiu netinkamai kliento atžvilgiu. Tada jau nebūna kažkokio aptarimo, visas vertinimas būna iš anksto paruoštas ir išsakomas. Aj, dar organizuojami pas mus visų darbuotojų susirinkimai, kur kiekvienais metais vertinama visa darbuotojų veikla ir lyginama su praėjusiais metais. [...] Tai va, mes susirenkam, gaunam ataskaitas, po to vedėja dar atskirai kiekvieną įvertina, pasako, kur reikėtų pasistengti.[...].“(sdA5);
		„[...]Kai viskas paruošta, teikiu šiuos dokumentus savo vadovui, kuris juos tikrina. Čia ir prasideda mano profesinės veiklos vertinimas. Vadovas, aptikęs klaidas mano darbe, tuoj pat apie jas informuoja ir liepia nedelsiant jas ištaisyti. [...]tačiau taip mano vadovas susidaro nuomonę ir vertina ir mano veiklą. [...]. Čia žinoma nėra jokių lentelių, jokių mano asmeninių savybių vertinimo. Mano vadovas vertina tik su konkrečiu mano darbu susijusius kriterijus: kaip greitai atlieku darbą, kaip teisingai jį atlieku, ar nepriveliu bereikalingų klaidų ir kt.“ (sdA4);
		„Tai jokiu būdu nėra kažkoks formalus vertinimas[...]. Viskas vyksta čia ir dabar. Aš pakviečiama į koordinatoriaus kabinetą, jis paprašo manęs papasakoti, kaip man sekasi, kokia veikla šiuo metu užsiimu. [...] Koordinatorius taip pat žino mūsų kasdienius darbus ir atvejus. Jis klausia kiek pasistūmėjome vienoje ar kitoje situacijoje, kas jau padaryta, gal yra kažkokių kliūčių, kurių

		negalime įveikti. Žinoma, koordinatorius pateikia ir pastabų, ir kritikos. Tačiau veikla vertinama kartu su manimi, mes tariamės ar panaudoti darbo principai atitiko kliento situaciją, ar panaudojau tinkamas žinias, ar turėjau reikiamus gebėjimus problemai spręsti. Čia pat suformuojamos atitinamos išvados ir tam tikri pasiūlymai, kaip veikla galėtų būti tobulinama. [...].“(sdK);
		„Atestacijos metu man patiko, kad mano veikla buvo įvertinta profesionaliai ir teisingai, vadovaujantis kriterijais ir taisyklėmis. Tai griežtas vertinimas, turintis bent jau kažkokią prasmę – gauni patvirtinantį dokumentą. [...]. O vadovai tai vertina irgi kartais. [...] Būna pakviečia pasikalbėti, jie gi mato visą mūsų darbą kaip ant delno. Mato kiek klientų turime, mano, kad jei jų labai daug, tai nukenčia darbo kokybė. Duoda kažkokių pastabų, liepia pergalvoti ar viską darau gerai, pasistengti. Na jie iš ataskaitų daug ką mato ir gali padaryti tam tikrus vertinimus. [...] Bet vadovės vertinimo tai nesusilaukiu dažnai. Buvo kartą, kad buvau pakviesta į pokalbį dėl to, kad turiu atitinkamą skaičių į globos įstaigas patekusių asmenų, tai vertino, ar teisingai dirbu, kad jų ten tiek daug patenka. Tai ką aš galiu padaryti, jei net ir su mūsų pagalba jis namuose savarankiškai gyventi jau negali. Žiūri kiekį, žiūri kaip su juo iki tol dirbta, na iš dokumentų viskas.“ (sdSN);
		„Direktorius mėgsta kartais ateiti pasižiūrėti, kaip dirbame, kaip bendraujame su vaikais. Manau, tai yra labai efektyvu visomis prasmėmis.[...] Be to bet kada galima paklausti jo patarimo ar pagalbos vienu ar kitu klausimu.“(sdV2);
		„[...] Mūsų centro direktorė organizuoja kaip mes vadinam „karštus pokalbius“. Maždaug kartą per metus kiekvienas darbuotojas pakviečiamas pokalbiui. Direktorė iš anksto būna jam gerai pasiruošusi, surinkusi visą jai reikiamą informaciją. Aš, eidama į šį pokalbį, nežinau kokie aspektai bus vertinami, kokie klausimai man bus užduodami. Direktorė remiasi įvairiomis ataskaitomis, kompleksinės pagalbos rodikliais, kuriuos aš pateikiu. Žodžiu ji apibendrina visų metų mano nuveiktus darbus. Dar kas yra įdomu (turint omenyje mūsų įstaigos dydį ir darbuotojų skaičių), direktorė turi visą informaciją apie klientų skundus, iškilusius ryškiausius konfliktus. Todėl šių pokalbių metu ji vertina ne tik atliktus darbus, jų skaičių, kokybę, bet ir mano poelgius tų minėtų konfliktų metu. Direktorė įvardija kas jos nuomone buvo atlikta netinkamai, kur reikėtų pasistengti. Vertinami metodai, kuriuos aš taikau savo profesinėje veikloje. Paliečiamas netgi kvalifikacijos kėlimo klausimas. Po direktorės išsakytos nuomonės man leidžiama „apsiginti“ ir išsakyti savo pastebėjimus. [...] Na dar kas susiję su vadovais, tai veiklą neretai vertina ir mūsų skyriaus vedėja. Tačiau jos vertinimas atsispindi gal labiau po kažkokio ryškesnio atvejo ir yra toks labiau patariamojo pobūdžio. Bet be kita ko, būtent vedėja vertina mano veiklą kuomet dalyvauju socialinių darbuotojų atestacijoje. Ji pildo mano veiklos vertinimo lentelę, todėl greičiausiai ir ją reiktų priskirti prie vertintojų. [...]Pasikartosiu dar kartą – klientų vertinimas pasireiškia dažniausiai kai mano veikla neatitinka jų lūkesčių. [...] Todėl klientų vertinimą vertinčiau atsargiau ir nelaikyčiau labai patikimu. Nors kaip bebūtų, tai visgi yra vertinimas, koks jis bebūtų.“(sdR3);
		„Direktorė visus metus renka informaciją apie mano darbą, su kokiais atvejais dirbu, ką pasiekiau, kur suklupau, kokioje veikloje pasiekiau geriausių rezultatų, kas man sekėsi, kas nepasisekė ir panašiai. Mane, kaip ir visus darbuotojus, direktorė pakviečia į pokalbį, kurio metu ir aptariama mano veikla. Šis pokalbis vyksta kasmet, man yra žinoma, kad kaip ir kiekvienais metais jis bus organizuojamas. [...] buvau informuota kas bus vertinama, kokie kriterijai ir kaip vyks vertinimas. [...]Vertinimo metu direktorė atskleidė savo subjektyvią nuomonę, išsakė kritiką bei teigiamus mano veiklos vertinimus. Visa tai užtrunka skirtingai. Vienus

		metus viskas vyko gana greitai, užtrukome apie valandą, kitus metus kiek ilgiau, tačiau niekada vertinimas neužsitęsdavo ilgiau negu tris valandas. [...]. Po vertinimo iš direktorės pusės, seka diskusija, man leidžiama išsakyti savo nuomonę. Ir galiausiai seka apibendrinimas visų mano metų veiklos. [...] taupant laiką, dažnai vertinimui iškart pakviečiami du darbuotojai. Tada, aišku, išgirsti ir kolegos veiklos vertinimą.“ (sdV1);
III. Socialinių darbuotojų atestacija, kaip veiklos vertinimo ir įsivertinimo būdas	***1.Socialinių darbuotojų profesinės veiklos vertinimas atestacijos metu***	„Žinoma, tai labai puikus vertinimo būdas, nes tuomet tavo veiklą vertina tikri specialistai. Reikėjo surinkti įvairių lankytų kursų ir mokymų pažymėjimus, buvo pildomos veiklos įvertinimo lentelės, komisija uždavė man keletą klausimų. [...] žinoma svarbu ir įdomu žinoti, kaip vertinamas tau priskirtų funkcijų vykdymas. [...]Pirmiausiai tai vertinamos žinoma žinios. Bet kiek pastebėjau, tai svarbiau yra kaip tu sugebi tas žinias pritaikyti praktikoje, nes teorinių žinių gali turėti labai daug, tačiau kokia iš jų nauda, jei jos prasilenkia su praktiniu tavo darbu. Vertinamos buvo ir mano kaip žmogaus savybės, kiek aš motyvuota dirbti savo darbą, kaip stipriai imuosi iniciatyvos, ar galbūt stengiuosi darbus, kaip sakoma, palikti rytojui. [...] kaip elgiuosi konflikto su klientu metu, jei tokių kyla. Vadinasi vertinamos ir asmeninės savybės.“ (sdR1);
		„Pirmiausiai turi surinkti visus mokymų, kursų, kuriuose dalyvavai per pastaruosius metus, pažymėjimus, rekomendacijas, charakteristikas, pažymas ir taip toliau. Dar reikia užpildyti savianalizės lentelę ir tada su ta visa krūva popierių registruojiesi atestacijai. [...]komisija [...] gali užduoti keletą klausimų, peržiūri visus atneštus dokumentus, užpildytas lenteles ir pagal nustatytus kriterijus vertina mūsų profesinę veiklą. [...] komisijos nariai pagal pateiktą informaciją, naudodamiesi vertinimo forma, analizuoja ir vertina. Toj formoj daug visokių kriterijų. [...] vadybiniai gebėjimai ar panašiai. [...] tokie kriterijai, mano manymu, yra absoliučiai beverčiai ir beprasmiai. [...].“(sdA1);
		„Ne, nedalyvavau atestacijoje. Tiesiog nebuvo galimybės, niekas įstaigoje apie tai nekalbėjo. O dalyvauti tikrai norėčiau.“ (sdN);
		„[...] vertina, kas tris metus einu tą komisiją, bėgiot ten reikia ratais, popieriukus visokius rankiot ir nešt. Tos komisijos, ko gero, yra vienintelis dalykas, kurio niekad nesuprasiu ir nepamėgsiu. [...] Kaip gali būt nešališkai ir profesionaliai vertinama tokia veikla, kurioje reik žiūrėt ne į tai, kaip greitai dėlioji popierius iš vieno stalčiaus į kitą, ne tai, ką naujo sugalvojo valdžia, o žmogaus atsidavimas darbui, empatija, žmogiškieji faktoriai yra esminiai šiame darbe, o ne perskaitytų knygų ar peržiūrėtų TV laidų kiekis. Čia juk lygiai taip pat kaip su mokytojais, jūs pažiūrėkit po pedagoginio kokie neva mokytojai ateina, kurie formaliai gal kažką ir girdėję per paskaitas apie ugdymo svarbą, bet praktiškai nieko neišmano ir kaip mokytojai yra visiškai nieko verti. Bet praeina visokias atestacijas ir laimingai sau mokytojauja. Paskui ir stebimės, iš kur Lietuvoje tiek nekultūringų beraščių nematančių toliau savo nosies.“ (sdA2);
		„[...] esu dalyvausi atestacijoje, nes tai buvo privaloma. Žinoma tai veiklos vertinimo būdas ir netgi labai sėkmingas. Aišku, kaip ir sakiau, jei vadovas ne visada gali tinkamai įvertinti darbuotojo veiklą, tai komisija tą padarys tikrai objektyviai. Aš asmeniškai tik už atestacijos komisijas ir vertinu jų veiklą tik teigiamai. [...]buvo sudaryti tie sąrašai, vedėja užpildė vertinimo formą, aš pildžiau įsivertinimo formą ir su šiais dokumentais ėjau į komisiją. [...] Didelis iššūkis yra kvalifikacijos kėlimo kursai, kuriuos būtinai reikia lankyti, norint atestuotis, nes reikalaujama tam tikro skaičiaus valandų, kuomet gilinai savo teorines žinias ir taikei jas praktikoje. Visus metus dalyvauju įvairiuose kursuose, mokymuose, seminaruose. Kai kurie jų yra mokami, tenka paploninti piniginę. Bet dažniausiai tenka pripažinti, kad renkuosi

		gal parstenės kokybės, bet nemokamus kursus. [...] komisija vėl vertina tavo veiklą ir įsivertinimo formą užpildytą ir teikia tam tikrą atsakymą. [...] tie kriterijai kaip tik ir paima visą socialinių darbuotojų veiklą: ir veiksmingumas, ir rezultatyvumas, teorinės žinios, kokybė, metodai darbo ir kita [...].“(sdA3);
		„[...] žinoma, kad atestacijoje teko dalyvauti, du kartus netgi. Pernai paskutinį kartą dalyvavau. O tas veiklos vertinimas atestacijos metu... Nepriskirčiau to tikslingam vertinimui, nes tai ir yra vertinimas dėl vertinimo. Aš žinau, kad man reikia pereiti atestaciją, vadovas žino, kad man reikia ir kad turi mane įvertinti, na tai ir vertina. Gal nelabai tas vertinimas objektyvus būna. [...]Aš asmeniškai neįvardinčiau to, kaip veiklos vertinimo. Nors tiesiogine prasme tai ir yra formalus ir struktūruotas vertinimas. [...] Popierizmas, klausimai kažkokie gali sekti papildomi. Net nežinau, ta tvarka visiems aiški, reglamentuota, ką čia daugiau ir pasakoti. [...]Tai veikla ir vertinama. Viskas, ko tu išmokai studijuodamas, keldamas kvalifikaciją ir žiūrima, kaip pritaikai tai savo profesinėje srityje. Daug ten tų kriterijų: žinios, gebėjimai, įgūdžiai. [...].“(sdA5);
		„Na tenka pripažinti, kad atestacijoje dar nedalyvavau. Kiek domėjausi ir girdėjau iš kolegų, tai kažkokia komisija atestacijos metu vertina tave kaip socialinį darbuotoją, tai greičiausiai, kad tai yra vienas iš vertinimo būdų.[...].“(sdA4);
		„[...] dirbdama ankstesnėje darbovietėje esu dalyvavusi socialinių darbuotojų atestacijoje kai sukako vieneri metai nuo mano profesinės veiklos pradžios. Dalyvauti atestacijoje man patarė direktorius, kad pamatyčiau kaip man sekasi dirbti. Vadinasi, tai yra veiklos vertinimo vienas iš būdų, nes mano veikla tuomet buvo vertinama ir direktoriaus, ir vertinimo komisijos narių. Tiesa, tada dar nelabai supratau atestacijos esmės, dalyvavau pirmą kartą, labai jaudinausi, labai norėjau atitikti direktoriaus lūkesčius, todėl ta atestacija buvo labiau kaip prievolė ir direktoriaus įsakymo vykdymas. [...].Pamenu, sėdėjo te lyg ir 4-ių narių komisija, atrodo buvo dar vienas, bet man užėjus, jis išvyko. Ta komisija nagrinėjo direktoriaus pateiktą mano veiklos vertinimą, aš pati turėjau analizuoti savo veiklą. Kiek pamenu, turėjau papasakoti kokį nors man labiausiai įsiminusį mano veiklos atvejį, kuris buvo sėkmingai išspręstas. [...]Ten buvo daug veiklos aspektų: ir žinios, ir orientacija, ir pagalbos procesas. Man gal labiausiai įstrigo tai, kad mano direktorius labai teigiamai įvertino mano kūrybiškumą.[...].“ (sdK);
		„[...] kad taip, tai yra vienas iš veikos vertinimo būdų, nes ten tavo veiklą vertina savo srities profesionalai, kurie ten [...] padėti tolesniame darbe. Iš atestacijos rezultatų matai savo klaidas ilgalaikėje perspektyvoje, gali žymiai giliau pažiūrėti į savo darbą ir pamatyti, ką dar reikėtų tobulinti ar kame pasitempti.“(sdV2);
		„[...] atestacija yra kaip vienas iš veiklos vertinimo būdų, nes jos metu vertinami tam tikri darbuotojų veiklos aspektai. Aš asmeniškai atestacijoje dalyvavau du kartus. Vieną kartą dalyvavau savo noru, kitą kartą darbdavio iniciatyva.“(sdR3);
		„[...] man šitas veiklos vertinimo būdas atrodo pats sąžiningiausias ir teisingiausias. Du kartus dalyvavau, ruošiuosi sekančiam ir tikrai nenusivyliau, man labai patinka. Nes tada vertina specialistai. Vertina pagal lenteles, jas man užpildė vedėja, pasirašė susipažinusi direktorė. Vyksta diskusija, manęs prašo papasakoti keletą įvykių, situacijų iš praktinės veiklos. [...]O jie tai sakau, labiau mano patirtis vertino. [...] konkrečiai, tai vertino mano veiksmus, mano darbo pobūdį. O ten kaip vadovas užpildo tą lentelę, tai aš labai nesigilinu, čia jo nuomonė. Aišku perskaičiau ją, bet neįsigilinau[...]“. (sdSN);
		„Ketinu dalyvauti atestacijoje. Veikiausiai tai yra vienas iš

		vertinimo būdų. Jau esu pateikusi prašymą atestuotis, laukiu patvirtinimo. Direktorė jau pildo mano veiklos vertinimo anketą. [...].“(sdV1);
	2.Socialinių darbuotojų profesinės veiklos įsivertinimas atestacijos metu	„Įsivertinimui pildžiau lentelę. Kiek pamenu, joje reikia surašyti visus mokymus, kuriuose dalyvavai. O kita dalis, kurios labiausiai nemėgstu, reikėjo aprašyti savo veiklą, pateikti, kas mano darbe man patinka, kas kelia pasitenkinimą, gal reikėtų ar norėčiau kažką pakeisti. Man šita dalis visada nepatiko, nes lyg ir norėtum parašyti visą tiesą, bet lyg ir prieštarauji sau, nes norisi pateikti viską, kas geriausia [...].“(sdR1);
		„Kiekvieną kartą pildydamas savianalizės anketą aš skiriu tam visą dieną, jos metu stengiuosi apgalvoti savo nuveiktus profesinius darbus ir vakare ramiai susikaupęs pildau anketą. Esu įsitikinęs, kad tokiu būdu tikrai gerai įsivertinu savo veiklą pats.“ (sdA1);
		„[...] kadangi nedalyvavau atestacijoje, tai nieko apie tai nežinau.“ (sdN);
		„Tai ten pagal reikalavimus. Nebuvo sunku, nes jie labai konkretūs ir aiškūs. Apžvelgi juos trumpai, vienus reikia papasakoti, kitus surašyti. Yra tokių labai konkrečių vietų, kur reikia surašyti valandas, kurias mokeisi, kėlei kvalifikaciją. [...] Gal kiek sunkiau pristatyti komisijai savo veiklą[...].“(sdA2);
		„[...]pagal numatytas taisykles ar reglamentą, nežinau kaip tai įvardinti. [...]ėmiau iš eilė visus išskirtus kriterijus, apgalvodavau savo veiklą ties kiekvienu iš jų ir gaudavau tam tikrą rezultatą, kuris ir yra mano įsivertinimas. Imkim pavyzdį, jei gerai prisimenu, kokius veiklos metodus taikau savo veikloje. Na tai apgalvoju visus įmanomus metodus, kuriuos taikiau dirbdama su klientais, spręsdama jų problemas [...].“(sdA3);
		„[...]yra paruošta anketa. Tik ją jau pildai pats, ne darbdavys ar kitas tavo veiklą galintis vertinti žmogus. Šitą anketą užpildai ir viskas. Yra dar ten savo veiklos pristatymas. Aš atsisėdau grįžusi po darbo namo, pasiėmiau tą anketą ir be didelių problemų užpildžiau. Reikia tik viską gerai apgalvoti.[...] Reikia tą pastebėti.“ (sdA5);
		„[...]atestacijoje dar nedalyvavau. [...] Tu ir pats save kažkaip jų metu turi įsivertinti.[...].“(sdA4);
		„Šiuo metu kaip tik ruošiuosi šiam darbui. [...].Bet kadangi dar nedalyvavau, tai negaliu pasakyti kaip ten viskas vyks.“(sdK);
		„Stengiausi būti objektyvi kiek tik įmanoma. Žinau, kad tas yra labai sunku ir vis norisi bent kiek gražiau parašyti, nei yra, tačiau žinau labai gerą būdą. Kaip išlikti sąžiningai sau. Reikia atsakymus į atestacijos įsivertinimo klausimus rašyti laisva forma savo dienoraštyje. Tada mintys būna nuoširdžiausios ir tikrai žinai, kad parašei taip, kaip yra, o ne kaip norėtum, kad būtų.“(sdV2);
		„[...] šitą lentelę pildai su išankstiniu nusistatymu, kad ją skaitys komisija ir nuo to priklausys atestacijos sėkmės, todėl ne visi duomenys vertinami teisingai. Tu suvoki, kad ši dalis turi parodyti, kad tau dirbti sekasi puikiai, kad tau nekyla problemų, todėl stengiesi duomenis kuo labiau pagerinti, sušvelninti. Toks įsivertinimas nėra visiškai teisingas, nes esu suinteresuota, kad duomenys būtų kuo geresni.“(sdR3);
		„[...]O įsivertinimas irgi taip pat. Pasakojimas apie savo veiklą. Gal įsivertinimo tai nepriskirčiau prie atestacijos labai didelės sėkmės, nes jau tai komisijai tai visada stengsiesi papasakoti kuo geriau, kuo gražiau kaip tu ten dirbi ir ką dirbi. Juk nekalbėsi apie save negerų dalykų, nepasakosi kas man nesiseka.“ (sdSN);
		„Įsivertinimas irgi panašiai.. Yra anketa, ją reikia užpildyti. Ten reikėjo surašyti kur, kada ir kiek valandų kėliau kvalifikaciją, gal mokiau socialinius darbuotojus. Na dar reikėjo įvardinti kas man patinka/nepatinka mano darbe, išsakyti savo lūkesčius. Pildant šią anketą konsultavausi su kolegomis, nes pačiai buvo sunku tai padaryti, jie man padėjo. [...].“(sdV1);

IV. Socialinių darbuotojų profesinės veiklos įsivertinimas	***1.Socialinių darbuotojų profesinės veiklos įsivertinimo galimybės***	„[...]Paprasčiausias būdas tai turbūt būtų tiesiog darbo pabaigoje ar po darbo ramiai atsisėsti, užsimerkti ir apgalvoti prabėgusią dieną, jos metu nuveiktus darbus, sėkmes ir nesėkmes bei pagalvoti, ką daryti, kad rytojaus apmąstymai būtų labiau pozityvūs [...].[...]galima pasikalbėti su kolegomis, paprašyti įvertinti vieną ar kitą poelgį su klientais. Be to turim kasmėnesines ataskaitas, iš kurių labai gerai matyti, kaip tą mėnesį sekėsi, kiek klientų aptarnavau, kiek kokių prašymų gavau ir pan, iš to irgi gerai matosi, ant kiek gerai tą mėnesį galima save vertinti. [...]“(sdR1);
		„[...]turbūt supervizija yra savotiškas įsivertinimas, juk vis tiek ten daliniesi savo darbo potyriais.[...] gal su kolegom, vadovu galima pasišnekėti, bet aš to nedarau.“ (sdA1);
		„Labai geras būdas – supervizija [...].“(sdN);
		„[...] manau sveika lyginti save su kitais. Tada tu pamatai, kaip tau sekasi: geriau ar prasčiau nei kitiems savo kolegoms, bendradarbiams. [...]palyginti, kaip su klientais bendrauja, elgiasi tavo kolegos ir galbūt rasi atsakymą, kodėl taip yra, kodėl tau nesiseka. [...] Reflektuoti, reflektuoti ir dar kartą reflektuoti savo patyrimus. Galvoti, kaip jaučiausi, kodėl taip jaučiausi, kas lėmė tokią mano būseną. Tada pamatai savo veiklos silpnąsias puses ir stengiesi jas ištaisyti.“ (sdA2);
		„Manyčiau, kad pats geriausias įsivertinimas yra paklausti pačio kliento, ką mano apie mano darbą jo atžvilgiu. Klientai visada pasakys tiesą, neslėps nusivylimo ar džiaugsmo, nes jų problemos jiems yra labai svarbios.[...]. Tada belieka tai „suviršinti“ ir padaryti tam tikras išvadas.“ (sdA3);
		„Atsisėsti vakare ramiai, tyliai kambaryje, pasiimti arbatos puodelį ir apgalvoti savo veiklą. [...].Turbūt geriausia kiekvieną dieną tą daryti, nes kas vyko pirmadienį, penktadienį jau gali neprisiminti. [...] Kiti supervizijose dalyvauja.. Bet manau savirefleksija yra pats puikiausias būdas pačiam įsivertinti.“ (sdA5);
		„[...]Jeigu klaidų pasitaiko, aš nagrinėju jų priežastį, ką padariau blogai ir kodėl taip nutiko. Gal man trūko atidumo, gal neįsigilinau į kliento žodžiu, gal kitokios priežastys. Jeigu darbas atliktas teisingai, labai daug apie tai negalvoju. Gal tik peržvelgiu mintyse nuo ko viskas prasidėjo ir ką dariau, kad šį kartą viskas pasisekė sėkmingai. [...] mano kolegos konsultuojasi tarpusavy, klausia vienas kito kaip jie vertina kažkokį poelgį arba problemos sprendimą, konsultuojasi, ar pasielgė gerai, ar bendravo su klientu ne per griežtai.“ (sdA4);
		„[...] Galima apgalvoti savo veiklą iškart po pagalbos proceso, galima važiuojant namo iš darbo, kuomet mintys dar ten, galima grįžus namo. Galima išsipasakoti artimiesiems, kas tau pasisekė tą dieną, kas nepasisekė, ką padarei gerai, kur galėjai labiau pasistengti. [...]. Dar galima dalyvauti supervizijoje. Tai labai puikus dalykas socialiniams darbuotojams. Kitas labai paprastas būdas – peržiūrėti paskutines savo darbo ataskaitas. Pamatai, kiek klientų turėjai, kiek jų padėjai, kiek problemų liko neišspręstų. Ir tai jau įsivertinimas. Juk susimąstai, kodėl kažkokia dalis problemų liko neišspręstų ir ką daryti su jomis toliau arba ką daryti, kad tai nepasikartotų su kitais klientais.“(sdK);
		„[...] Turint laiko pats geriausias įsivertinimas yra apmąstymas to, ką padarei. Manau labai gerai būtų tai daryti kiekvieną dieną, tačiau tam ne visada lieka laiko.[...] Bet radus laiko ir apgalvojus visus dienos įvykius (žinoma profesine prasme), gali labai sėkmingai surasti veiklos trūkumus. Galima klientų pasiteirauti, ar jiems buvo naudinga mano pagalba, nes klientai ir yra labiausiai suinteresuoti, kad mano veikla tobulėtų. [...]Dar vyksta supervizijos, tačiau aš niekuomet nesu jose dalyvavusi, nors vis dažniau svarstau apie tokią galimybę. Tuo labiau, kad mūsų centre tam sudarytos labai geros sąlygos, supervizijos vyksta kiekviena

		savaitę, trečiadieniais. Aš dar mėgstu po kiekvieno susitiko su klientais pasižymėti, kiek mano nuomone, padėjau jiems būtent tą minutę. Galbūt suteikiau kažkokią informaciją, konsultavau, palydėjau ir t.t. Pasižymiu, kiek ,mano vertinimo, atvejų buvo sėkmingų arba labiau sėkmingų, negu nesėkmingų ir kiek tokių, kuriuose negalėjau padėti klientui. Tuomet labai aiškiai ant balto popieriaus lapo atsispindi mano veikla ir sėkmingi bei nesėkmingi atvejai. Vėliau pasidarau tokią kaip ataskaitą pati sau: kartais kiekvieną dieną, kartais kas savaitę ir pamatau labai konkrečius rezultataus.“(sdR3);
		„[...] Jei tikrai nori sau atsakyt į klausimą, kaip vertini savo profesinę veiklą, gali prisigalvot galybę žaidimų įvairių. Na kad ir pavyzdžiui visi žino žaidimą „Alias“, kur reikia aiškinti duotus žodžius. O pamėginkite juos paaiškinti 5 metų amžiaus vaikams? Daug kantrybės reikės. Tačiau jei tau pavyks – gali užsidėt sau pliusiuką. Taip pat gali ir direktoriaus paklausti „kaip man sekasi?“, jis visada geranoriškai ir nuoširdžiai atsakys. Na ir nepamainomas dalykas yra dienoraštis. Juk sau skirtame sąsiuvinyje rašai tik tai, kas yra tikra.“(sdV2);
		„Už atestaciją tai tikrai yra daug geresnių būdų[...]. Gal supervizijose dalyvauti, mūsų centre būna. Geriausiai tai pat sau mintyse įsivertini ir ramu. Apgalvoji, pamąstai kaip tau sekasi veikla, kokių įžvelgi trukdžių, kaip pats manai, kaip galima tą pakeisti. Kaip daugiau įsivertinti.. Gal yra kažkokios lentelės, formos, padedančios, aš tai lyg ir esu kažką apie tai girdėjusi. [...].“(sdSN);
		„Tai daug tų būdų yra. Gali žymėtis sau savo profesines sėkmes ir nesėkmes, gali užsirašyti tam tikrus atvejus, kuomet tau pasisekė. Čia nereikia labai didelių pastangų. Bet kai man nepavyksta [...]aš darau įvairias schemas, netgi braižau jas ant popieriaus, vienose atsispindi kaip aš elgiausi ir ką jau padariau, kitose braižau kitus galimus modelius, kai galės jau pasielgti ir kokia linkme tada situacija būtų pasisukusi.“ (sdV1);
	2.Dažniausiai socialinių darbuotojų profesinės veiklos įsivertinimo būdai	„[...] Radusi laisvesnę minutę stengiuos pagalvoti, ką šiandien nuveikiau, ką nuveiksiu rytoj, keliems klientams šiandien tikrai padėjau ir panašiai. [...] tik atsiradus laisvesnei minutei analizuoju tą situaciją ir galvoju, kaip turėjau pasielgti ir kodėl taip nepasielgiau. Taip pat mėnesio gale mėgstu apžvelgti ataskaitos skaičiukus, palyginti su praėjusiais mėnesiais ir pasidaryti atitinkamas išvadas. [...] kadangi kasdienei refleksijai nesigauna turėti pakankamai laiko, pirmenybę atiduočiau mėnesinėms ataskaitoms ir jų analizei.“ (sdR1);
		„Na turbūt su kolegom pasidalinti potyriais prie kavos puodelio. Vis tiek kai tiek metų dirbi, visus pažįsti, gali drąsiai pasakoti ir išklausyti kitus.[...] praktiškai tai per kiekvienus pietus, jau kaip ir ritualas toks. Tiesa, ne kasdien aišku susėdę kalbamės vien apie darbus. Tik ypatingesniais atvejais, kai kyla kokių klausimų, kai tiesiog reikia patarimo ar panašiai.“ (sdA1);
		„Dažniausiai, kaip i minėjau, tiesiog apsvarstau ką padariau gerai, ko nepadariau ir taip toliau. Supervizija man patiko tuo, kad jos metu, su supervizoriais patys socialiniai darbuotojai, su jų pagalba patys aptaria savo darbą, veiklą, patys, pokalbio metu, sakyčiau netgi neįučiomis, įvardija didžiausias savo veikos problemas, didžiausius sunkumus ir kliūtis, su kuriais susiduria savo darbe. Čia pat, kartu su supervizoriais, randamos to priežastys ir sprendimo būdai. [...]“ (sdN);
		„[...]. Dažniausiai aš tiesiog apmąstau savo veiklą. Būna kartais, kad palyginu su kitais darbuotojais, bet labai retai.“ (sdA2);
		„Kas liečia konsultavimąsi su klientu, tai dažnai paklausiu. Bet tik tada, kai pačiai sunkiai sekasi suvokti, ar aš čia gerai padariau ką turėjau padaryti, ar galėjau ir geriau. Ta prasme, kai man kyla abejonių. Aišku, klausti pas klientą irgi reikia mokėti. Nereikia

		parodyti jam, kad šitas jo vertinimas man yra labai svarbus, nes taip jis ims tavimi manipuliuoti ir sieks kažkiek tave sugluminti, galbūt tu galėjai tarkim greičiau viską padaryti, bet nepanaudojai visų galimybių. Reikia sumaniai paklausti, kad klientas pasakytų teisybę, o ne išsakytų kritiką, kad kitą kartą verstumeis per galvą, kad jis taip negalvotų.[...].“(sdA3);
		„Ne visada, bet taikau. Man labiausiai patinka minėta savirefleksija. Atsisėdu, apgalvoju dieną, jeigu turiu tam laiko. Tai nesunku, nereikia pildyti jokių lentelių, tiesiog apmąstai ir gauni rezultatą. Dažnai apima bloga nuotaika, imi pergyventi, bet įsivertinimas toks jau yra dalykas.“ (sdA5);
		„Aš taikau tik vieną metodą. Su kolegomis nesikonsultuoju, nes jie mano darbą išmano prastai. Galiu paklausti nebent tik iš žmogiškosios pusės, gal kartais kalbu su klientu per aukštu tonu arba nesugebu jo išklausyti. Visas kitas mano veiklos įsivertinimas vyksta mano pačio mintyse, kuomet gaunu vadovo vertinimą apie atliktą darbą.“ (sdA4);
		„Taikau turbūt visus šituos išvardintus būdus. Vieną kartą vienokį, kitą kartą kitokį. Atsižvelgiant į tai, kiek turiu tam laiko. Dažniausiai tai manau pasakoju apie savo nuveiktą veiklą savo artimiesiems, grįžusiems namo. Jie nuoširdžiai mane išklauso. Man nereikia jų patarimo, ar pritarimo, man tiesiog reikia pasipasakoti. Pasakodama staiga randu tuos kabliukus, dėl ko kažkas nepavyko, bet tam reikia laiko. Noriu pasakyti, kad iš pradžių pasakodama nuslėpdavau tam tikrus faktus, tam tikrą informaciją, kad save pateisinčiau. [...]. O dar pamiršau paminėti supeviziją. Ankstesnėje darbovietėje mano gera draugė ir kolegė dirbo psichologe ir rengdavo supervizijas. Dažnai jose dalyvaudavau. Tačiau tik grupinėse, nes individuali supervizija su gera drauge neįmanoma. Vis tiek pasireiškia asmeninių santykių aspektai. Grupinėse kiek kitaip. Čia supervizijų nebūna, pasiilgstu jų.“(sdK);
		„[...]rašau dienoraštį ir man jis yra labai priimtinas. [...] O vėliau savo minčių pasiskaitymai leidžia pamatyti ir pokyčius, bandymų keistis rezultatus ir pan[...].“(sdV2)‘
		„Priimtiniausias būdas turbūt ir bus ta ataskaita sau pačiai, nes labai aiškiai gali pamatyti savo veiklos sėkmes ir nesėkmes, gali jas išreikšti skaičiais. Na o kaip lengviausias ir mažiausiai laiko užimtais būdas tai ir bus apmąstymas, nes tai gali daryti kada nori, kur nori ir tam nereikia jokio specialaus pasiruošimo. Tiesiog turi laisvą minutę ir gali apgalvoti savo veiklą.“(sdR3);
		„Kažkiek taikau. Stengiuosi įsijausti į kliento būsena, kartais įsijaučiu į kliento vaidmenį ir įsivaizduoju jį kaip savo senelį ar kitą artimą giminaitį ir apgalvoju, ką tokiu atveju daryčiau. Jeigu pamatau, kad mano darbas su tikruoju klientu atitinka tą įsivaizduojamą, vadinasi viskas gerai.“ (sdSN);
		„Ta braižyba ir yra dažniausia mano veikoje. Daug analizuoju, daug galvoju. Žiūriu į tuos savo brėžinius ir stengiuosi rasti geriausią variantą. Tam reikia laiko, bet jis man pats efektyviausias. Kai tiesiog galvoje įsivertini savo veiklą, tai nėra taip efektyvu.“ (sdV1);
	3.Profesinės veiklos įsivertinimo dažnumas	„Labai stengiuos taikyti, tačiau kasdienė rutina ir skubėjimas po darbo pas šeimą nepalieka laiko. Radusi laisvesnę minutę [...]. [...] atsiradus laisvesnei minutei analizuoju tą situaciją ir galvoju, kaip turėjau pasielgti ir kodėl taip nepasielgiau. Taip pat mėnesio gale mėgstu apžvelgti ataskaitos skaičiukus, palyginti su praėjusiais mėnesiais ir pasidaryti atitinkamas išvadas.“ (sdR1);
		„Tai čia kaip ir minėjau jau, ta kasdieninė vadinamoji apeiga visą skirti savianalizei. Tai kasdien, sakykim taip.“ (sdA1);
		„Dažniausiai tada, kai kažkas nepavyksta, kai kliento problema lieka neišspęsta. Tada va ir galvoju, ko aš čia nepadariau... ir ką galėčiau patobulinti. Pora kartų per savaitė maždaug.“(sdN);

		„[...]Reflektuoju savo patirtis dažnokai. Gal netgi jei ne kiekvieną dieną, tai tikrai kas antrą.“ (sdA2);
		„[...] Tai nėra dažnas reiškinys, per mano darbo metus tokį būdą rikausi gal tik kokius 5-6 kartus. Visais kitais atvejais tas įsivertinimas būna labai paprastas – pasisekė arba nepasisekė. Rimčiau apie tai negalvoju.“ (sdA3);
		„Jeigu spėju ir turiu laiko, tai kiekvieną vakarą įsivertinu. Bet dažniausiai tam laiko nelieka, tuomet turbūt nesumeluosiu sakydama, kad plius minus, kartą per savaitę tikrai įsivertinu. Kad ne kasdien pavyksta, tai tam įtakos turi ir įsivertinimui būtinos sąlygos, reikia tylos, ramybės. [...] Lieka vakaras, žinoma, jeigu nesu labai pavargusi.“(sdA5);
		„[...] Dažnai. Po kiekvieno darbo, po kiekvienos užduoties.“(sdA4);
		„Kai mano artimieji sutinka manęs klausytis galėčiau tai daryti kasdien, visą vakarą. Bet suprantama, kad tam galimybių neturiu. Bet vis tiek manau, kad įsivertinu savo veiklą kiekvieną dieną. Jeigu ne namuose, tai darbe. Tik atsiradus laisvai minutėlei.“ (sdK);
		„Stengiuos kas vakarą[...] ne kiekvieną vakarą tas pavyksta. Tada kai prisėdi prie dienoraščio, parašai daugiau, daugiau minčių susikaupia, jas ir išlieji ant popieriaus.“(sdV2);
		„[...] Įsivertinu gana dažnai, tačiau tie būdai skiriasi. Ataskaitą pati sau stengiuosi padaryti bent kartą per savaitę, o jei diena būna ypatingai įtempta ir sunki, su daugybe skirtingų atvejų, tai stengiuosi netgi kasdien. Na o tas neraštiškas įsivertinimas, kuomet apgalvoju savo veiklą, tai yra žymiai dažnesnis. Kartais netgi po kiekvieno kliento išėjimo iš kabineto, jei turiu galimybę, įsivertinu ką padariau ir kiek padėjau. Na bet apibendrintai manyčiau galiu drąsiai teigti, kad vienokiu ar kitokiu būdu kartą per dieną savo veiklą tikrai įsivertinu.“(sdR3);
		„Ne nedažnai. Tik prireikus, kai matau, kad to reikia.“(sdSN);
		„Tikrai ne kiekvieną dieną. Mano darbe klientai ilgą laiką išlieka tie patys, jų kaita nėra didelė. Kiti socialiniai darbuotojai nuolat dirba su vis naujais klientais, todėl ir įsivertina dažniau. O mano klientai man gerai pažįstami, su jais praleidžiu visą dieną, todėl ne visada reikalingas tas įsivertinimas. Gal kokį kartą – du per savaitę.“ (sdV1);
	4. Profesinės veiklos įsivertinimo įtaka tolesnei veiklai	„Be abejo turi. Kaskart juk norisi pamatyt kuo didesnius skaičiukus mėnesio ataskaitoje. Tik čia vėlgi, reik neperžengti ribos ir nepasiduoti kiekybei pamirštant kokybę. Kasdien stengiuosi gerai dirbti. Be to kaip ir minėjau, pasitaiko ir įvairių konfliktinių situacijų su klientais, du kartus priėmusi netinkamus elgesio sprendimus, trečią kartą jau žinosiu, kaip elgtis.“ (sdR1);
		„Tai taip, įtakos aišku yra, kitąkart panašioje situacijoje jau žinai, kaip yra geriau elgtis, kaip kalbėti su klientu. Mokymasis iš savo klaidų yra, manau, tiesiausias kelias į tobulėjimą tiek kaip asmenybės, tiek kaip socialinio darbuotojo.“ (sdA1);
		„Manau, kad veiklos įsivertinimas taip pat labai naudingas socialiniam darbuotojui .[...]. Nes tik įsivertindamas savo profesinę veiklą, socialinis dabuotojas gali įžvelgti joje spragas, daromas klaidas. Visada kažkokia kitika, pamąstymai priverčia apgalvoti savo elgesį. [...].O būtent įsivertinimas duoda teigiamų pokyčių tavo veiklai. Ne visada žinai kaip reikia tinkamiausiai pasielgti kiekviename atvejyje. Ištikus nesėkmei visada kaltinu save, bet galbūt reikia paieškoti ir kitų priežasčių tam. Todėl kartais sunku objektyviai pažvelgti į konkrečią situaciją, gaunasi toks „pasimetimas“, nežinia. Tinkamai įsivertinus galbūt kitą kartą, kai kažkas nepasiseka, žinosi ką daryti, kad tavo vidinė būsena pasikeistų, o geriausiu atveju, netgi užkirsi kelią tai nesėkmei pasikartoti.“ (sdN);
		„[...]Įtaka didelė. Gal net didesnė negu vertinimo. Įsivertini save,

		pamatai, kas tau trukdo sėkmingai veikti, kokias darai klaidas. Įsivertinimas leidžia pažvelgti į save iš kitos pusės, panagrinėti, kaip aš pats suvokiu savo veiklos trūkumus ir kaip galėčiau juos pašalint. [...].“(sdA2);
		„Jeigu klientas padėdamas man įsivertinti neperlenkia lazdos – kažkokios įtakos turi. Gal kažkiek apgalvoju jo žodžius, pamąstau, kodėl jis taip mano ir kokie veiksniai suformavo tokią jo nuomonę. Bet manau, kad kliento pagalba įsivertinant ir padeda darbe tik su tuo pačiu klientu. [...]. Jei tas pats klientas sugrįžta su kita savo problema, tai jo pagalba įsivertinus savo veiklą jo atžvilgiu, žinoma keičiu planą ir dirbu kitaip.“ (sdA3);
		„[...] Neįvardinčiau to kaip labai didelės įtakos, bet jos kažkiek yra. Visada tiek kai sužinai tavo veikos vertinimą, tiek kai ją įsivertini pats, atsiranda noras ją tobulinti, pasiekti dar geresnių rezultatų, arba pakeisti tai, kas yra netobula. Šitos pastangos gal ir yra tą įtaka. [...].“(sdA5);
		„[...] įsivertinimas man padeda atsakingiau pažiūrėti į savo darbą. Pasitaiko klaidų, kurias padarau tiesiog dėl išsiblaškymo, tada supykstu ant savęs ir imdamasis kito darbo verčiu save labiau susikaupti, atsakingiau pažiūrėti į užduotį, susiimti. Kartais problemos ar džiaugsmai šeimoje atsiliepia tiesioginiam darbui, todėl stengiuosi negalvoti ir koncentruotis tik į darbinę veiklą. Kartais tai būna sunku padaryti.“ (sdA4);
		„To tikrai nedaryčiau, jeigu nematyčiau realios naudos. Visų pirma, mano darbas tikrai reikalauja daug emocinių pastangų. Grįžę iš įkalinimo įstaigų žmonės su savimi nešasi tam tikrą emocinį krūvį, kurio dalį po kiekvienos konsultacijos perimu ir aš. Įsivertinimas padeda to atsikratyti, pasijusti geriau. O kita nauda – padeda suvokti, kas atlikta tinkamai ar netinkamai, tokia pagalba buvo veiksminga, o kokių metodų geriau netaikyti, nes jie nepasiteisina.“ (sdK);
		„Be abejo turi, rekomenduočiau visiems socialiniams darbuotojams ir ne tik rašyti dienoraščius, nes tada matai išgrynintą vaizdą, kaip yra, ką gali keisti, kaip sekasi kažką keisti ir panašiai.“(sdV2);
		„Žinoma turi. Kuo giliau įsigilinsi į savo profesinę veiklą, tuo geriau ją įvertinsi ir rasi nesėkmių priežastis. Man įsivertinimas padeda suvokti, kokias klaidas darau savo veikoje ir rasti būdus, kaip užkirsti joms kelią. [...] Bet kuo dažniau įsivertinu savo veiklą, tuo labiau pastebiu, kad kai kuriose situacijose prisimenu ankstesnę patirtį, padarytą klaidą ir suvokiu, kad reikia imtis kitokių veiksmų, kad šis modelis kartą jau nepasiteisino,[...] Trumpai tariant, įsivertinimas padeda nedaryti kartą jau padarytų klaidų.“(sdR3);
		„[...]gal ir turi, bet nelabai. Jei skirčiau daugiau tam laiko, tai gal ir turėtų didesnės. [...]gal kažkas ir pasikeičia. Šiaip labai didelės neturi.“(sdSN);
		„Įtakos turi. Įsivertinu ir pabandau elgtis su vaiku kitaip. Jeigu pasiteisina, tai keičiasi visas darbas su juo. Imi kitaip su juo bendrauti, kitaip jam padėti. Keičiasi visi metodai, netgi mano elgesys.“ (sdV1);
V. Sunkumai ir rekomendacijos socialinių darbuotojų profesinės veiklos vertinimui ir įsivertinimui	***1.Sunkumai, iškylantys vertinant socialinių darbuotojų profesinę veiklą***	„Na aš tiesiogiai jų nevertinu, čia vadovų ar klientų gal reiktų klausti. [...].Sakau, pati kaip nevertinu, tai sunku ir pasakyt... Gal dar antipatija kokia kokiam žmogui ar kas[...].“(sdR1);
		„[...]Tai kad sunku pasakyt iš tikrųjų... [...] kad didelių sunkumų kaip ir nekyla.“ (sdA1);
		„[...] mano didžiausias sunkumas yra kritikos priėmimas. Žmogaus toks jau yra, kad iš pradžių visuomet neigia jam teikiamą kritiką, nenori to pripažinti. Ir aš pati dažnai stengiuosi apsiginti nuo primetamos kritikos, tačiau vėliau visą apgalvojusi suprantu, jog dažniausiai tai būna teisinga kritika ir įvertinimas, ir kad tai mano profesinei veiklai tik padeda, o jokiu būdu ne kenkia. Galbūt dar

		vienas sunkumas yra neaiškūs to vertinimo kriterijai. Ne visuomet žinau, pagal kokius kriterijus įstaigos direktorė vertina mano pateiktą ataskaitą, pagal kokius duomenis ji susidaro įspūdį, jog kažką darau blogai. [...].“(sdN);
		„Žinokite negalėčiau įvardint kažkokių konkrečių sunkumų. Sunku labai pasakyt. Gal tos atestacijos komisijos labai nemalonios, kažkaip nesinori į jas eit. [...].“(sdA2);
		„Mano atveju, kai mano veiklą vertina vedėja, paprašiusi surinkti visą informaciją apie tai, ką esu padariusi, tai didelė kliūtis būna laiko stygius. Turiu omenyje, kad man pasakoma, kad iki rytojaus kažkurios valandos turiu viską pristatyti. O neretai dėl laiko trūkumo ne visada viską pasidedi į reikiamą vietą, tada turi ieškoti reikiamo dokumento, čia klientų srautas ir gaunasi visiška vidinė sumaištis, spaudimas, viskas ima nervinti. [...].Dar pasakyčiau, kad nutinka atvejų, kai vadovė (vedėja) ne visada turi reikiamų kompetencijų vertinti mano veiklą. Noriu pasakyti, kad ji apie vieną ar kitą problemos sprendimo būdą žino, tačiau jos žinios, kaip pasakyti, yra tokios labiau iš vadovėlių, popieriaus. O praktikoje yra visiškai kitaip. Kai dirbi su klientais eilę metų, žinai, kaip problemą išspręsti greičiau, ką reikia aplenkti, kur kreiptis, kad apeitum kažkokį etapą, kuris užima daug laiko, bet neduoda jokios praktinės naudos. Tuo labiau, kad kuo ilgiau dirbi, tuo turi didesnį ir patikimesnį bendradarbiaujančių ratą, kuris palengvina darbą. O vedėja vertina pagal tas vadovėlines taisykles ir pastebi tas eigos spragas, kurios nepaminėtos o apeitos. Ir tai jau yra kaip ir neigiamas vertinimas to, ką dariau, nesvarbu, kad rezultatas galbūt teigiamas ir optimistiškas. Vertintojo kompetencija – taip įvardinčiau šitą sunkumą.“ (sdA3);
		„[...] Oj tikrai[...] neišskirčiau jokių sunkumų. Gerai, kad ją vertina, tegu ir toliau vertina. Man tai neturi jokios įtakos, ta prasme, kad patirčiau kažkokių sunkumų, tai ne.“(sdA5);
		„Nepasakyčiau, kad patiriu kažkokių sunkumų. Mano darbo vertintojas yra teisingas ir kruopštus. Visada jo vertinimas būna teisingas ir savalaikis. Pritariu jo rezultatams ir sutinku su jais. Gal būt kartais pasigendu teigiamo įvertinimo. Kai tavo veikla turi spragų ir atlikta netinkamai, vertinimas būna gana griežtas ir visada išsakytas. Tačiau kai darbas atliktas nepriekaištingai – kartais lieka užmirštas. Tačiau to aš pernelyg nesureikšminu.“ (sdA4);
		„Meluočiau jei sakyčiau, kad mano veiklos vertinimas (kuomet vertina koordinatorius) sukelia man kažkokių sunkumų ar nepatogumų. Šis procesas nėra griežtas ir nereikalauja kažkokio emocinio pasiruošimo. Tiesiog sužinau ką apie mano veiklą mano vadovas ir tiek. Sunkumų čia nekyla.“ (sdK);
		„[...]Gal kaip sunkumą galėčiau įvardinti atestacijos komisijos tą mano minėtą klausimų nelogiškumą, kuris išmuša iš vėžių, nes kaip ir supranti jo beprasmiškumą, tačiau privalai į jį atsakyti neparodydamas savo nepasitenkinimo.[...] bent jau mūsų įstaigoje, tavo įgyta kvalifikacija atestacijos metu nereiškia, kad po jos įstaigoje užimsi aukštesnes pareigas. Ateidamas į įstaigą tu jau „pastatomas“ į atitinkamas pareigas, kurias parenka vadovas ir jos keičiasi dažniausiai atsižvelgiant į išdirbtą laiką ir tuomet, kai kažkuriose pareigose įvyksta darbuotojų kaitą. [...]kad kvalifikacija visiškai nesusieta su užimama darbo vieta.“(sdR3);
		„Na aš kadangi nevertinu kitų socialinių darbuotojų veiklos, tai ir sunkumų man nekyla. Jei vertinčiau, gal galėčiau atsakyti į šį klausimą. O direktorės vertinimas kartais sudaro nepatogumų, nebūnu jam pasiruošusi, pasimetu.“(sdV2);
		„[...]atestacijos komisijos vertina[...] bet tas vertinimas niekaip nesusijęs su užimamomis pareigomis. Mus įvertina, keliam tą kvalifikaciją, o grįžtam į tą pačią darbo vietą ir niekas į tai neatsižvelgia. [...].“(sdSN);

		„[...] jauti įtampą. Jeigu ne pačio pokalbio metu, tai iki jo. Visgi tai yra mano vadovas, kuris žinau, kad tuoj pažers man visą pluoštą kritikos . [...].Užplūsta neigiamos emocijos. Imi nerimauti, baimintis. Nors pasąmonėje žinau, kad tai man pačiai naudinga, bet baimė išlieka. (sdV1);
	2. Sunkumai, kylantys įsivertinant socialinių darbuotojų profesinę veiklą	„Laiko stoka, pasiteisinimas prieš save vienoje ar kitoje situacijoje. Be to prisipažinsiu, nelabai žinau, kokiais dar būdais galima tą padaryt. [...] kartais net nepagalvoji, kaip dar galima įsivertint. Informacijos stoka gal kažkiek yra, nes aš asmeniškai norėčiau žinoti ir daugiau kokių formalių ar psichologinių būdų, kaip ir kada būtų galima save deramai įsivertinti.“ (sdR1);
		„Sunkiausia būna kartais priimti tinkamiausią sprendimą konkrečioje situacijoje. [...] Aišku, priimi tuo metu sprendimus, tačiau ant kiek jie teisingi, taip ir lieka nelabai aišku. Vis galvoji, „jei būčiau kitaip pasielgęs, gal būtų dabar geriau, nei yra?“. Tokios dvejonės kartais labai į galvą įlenda, tačiau stengies ties jom neužsibūti ir judi į priekį.“ (sdA1);
		„[...] man tinkamiausias ir labiausiai priimtinas įsivertinimo būdas yra supervizija. Šioje vietoje galėčiau pasakyti, kad į šiuos užsiėmus patekti gana sunku, jie organizuojami retai. Mūsų įstaigoje supervizijos užsiėmimai išvis neorganizuojami, todėl tenka ieškotis kitų organizacijų, kurios priimtų norinčius supervizuotis. Na ir žinoma turiu paminėti, jog nors supervizijos kaina ir nėra labai didelė, tačiau, kaip žinia, socialinių darbuotojų atlyginimai taip pat nėra „guminiai“. Tai irgi įvardinčiau kaip sunkumą, nes galbūt supervizuotis norėčiau dažniau, tačiau kartais neturiu tam galimybių, viena kurių yra finansai. [...].“(sdN);
		„Noro stoka, trūkumas. Kartais tiesiog pamiršti tai daryt, kartais trūksta motyvacijos. Būna, turbūt, kad nelabai ir žinai, kaip tai daroma. [...]. [...].. Jie gal labiau vidiniai, juk įsivertinimui nereikalingi jokie resursai, lėšos, gali tiesiog apgalvot viską. Bet neretai trūksta tam vidinės motyvacijos dėl labai įvairių priežasčių: nuovargio, streso ir kt.“ (sdA2);
		„[...]klientai [...] dažnai stengiasi palaužti mane į savo pusę ir manipuliuoti. Ne visada galiu jais pasitikėti ir paprašyti įvertinimo. Kitas sunkumas – aš esu labai praktiškas, realistas žmogus. [...]. Man reikia konkrečių faktų, konkrečių skaičių, kriterijų. Jeigu turėčiau savo stalčiuje labai aiškią ir konkrečia instrukciją, kaip įsivertinti savo kiekvienos dienos veiklą, manau, su mielu noru vakare, baigusi darbą, išsitraukčiau šitą instrukciją, pabrėžiu, skirtą tik socialiniams darbuotojams, ir su malonumu ją užpildyčiau. Žinoma, jeigu ji man aiškiai parodys mano klaidas, jų priežastis. Arba sėkmės priežastis, žiūrint kokia situacija.“ (sdA3);
		„[...]įsivertinime tai mano vienintelis sunkumas ir yra tas, kad arba neturiu tam laiko, arba neturiu tinkamos vietos. [...]. Ir laiko prasme labai sunku.“ (sdA5);
		„Įsivertinant savo veiklą nesusiduriu su ypatingais sunkumais. Tiesiog analizuoju priežastis ir pasekme. Gal kartais dėl savo asmeninių savybių ir labai griežto bei struktūruoto darbo neleidžiu sau pažvelgti į savo vidinę pusę, atskleisti vidines priežastis, kurios galbūt turi įtakos mano veiklai. Ne visada leidžiu sau užmegzti artimesnį kontaktą su klientu, nes ta gali turėti įtakos jo savarankiškumo vertinimui ir kt. Gal reikėtų daugiau padirbėti su savimi, bet tam neturiu reikiamų žinių ir metodų.“(sdA4);
		„Kai savo veiklą įsivertinu pati, be specialistų pagalbos, kažkokių sunkumų taip pat neturiu. Pasirenku tuo metu man tinkamiausią įsivertinimo būdą: ar namuose, ar darbe, ir įsivertinu. [...]. Norėčiau, kad ir šiame darbe būtų organizuojami supervizijų užsiėmimai. Bet kol kas neturime tam galimybių.“ (sdK);
		„[...] Nežinau net iš tikrųjų. Jei nuoširdžiai nori eiti šiuo keliu ir myli savo darbą, tai ir sunkumų dažniausiai nekyla. [...]“(sdV2);

		„[...] Galbūt reikėtų įvesti privalomą supervizijąkiekvienam darbuotojui per tam tikrą laikotarpį, kad net prieštaraujantys tam įžvelgtų supervizijos pranašumus, nes supervizija yra toks formaliausias įsivertinimo būdas, kuomet tau padeda specialistai. Galbūt reikėtų kaip ir atestacijai, įvesti tam tikrą laikotarpį, pet kurį kiekvienas socialinis darbuotojas privalėtų sudalyvauti supervizijoje.“(sdR3);
		„Mano didžiausias sunkumas tai gal būtų toks, kad aš nematau didelės to naudos. Dirbi žmogus ir dirbi. Nepasakyčiau, kad man tas padeda labai kažkaip kitaip dirbti, kažką keisti. Ne, tikrai ne. Jei ir įsivertinu, tai tik konkrečiu atveju ir galvoju ar čia man padėjo kuom nors, ar ne. Bet man asmeniškai tai neatrodo naudinga labai.“ (sdSN);
		„Įsivertinant savo veiklą man sunku būti objektyviai. [...]. Tada įsivertinimo metu manau, kad padariau viską, o vaikai ant manęs tik pyksta, nevertina mano pastangų. Labai sunku į save pažiūrėti ir iš neigiamos pusės, įsivertinti, gal tikrai ir aš padariau kažką ne taip.“ (sdV1);
	3.Pasiūlymai efektyvesniam socialinių darbuotojų veiklos vertinimui	„[...] Gal psichologai galėtų kokių testų pasiūlyti. Jei darbuotojas tiksliai žinotų kada ir kokią jo pareigų sferą kas vertins, galėtų tam iš anksto pasiruošti.[...]. Mano manymu vertinimas turėtų būti postūmis tobulėti ir kažko siekti, o ne šiaip popieriuko gavimas. Ir vertintojai turėtų labiau įsigilinti į vertinamojo galbūt netgi tą patį darbo krūvį, darbo sąlygas. Ne visada tą patį darbą galima atlikti vienodai gerai, turiu omenyje resursus.“ (sdR1);
		„Ruošt ne vadybininkus ir ne visus patekusius į universitetą į šią specialybę, o turėtų būti kažkokia rimta atranka, kad čia dirbtų tie žmonės, kurie iš tikrųjų dirbtų, o ne formaliai sėdėtų ir priiminėtų klientus. Socialinis darbuotojas turi būti šiltas, visada pasirengęs padėti žmogus – draugas, o ne eilinis žmogelis, turintis diplomą.“ (sdA1);
		„Norėčiau, kad patys vadovai imtųsi iniciatyvos ir oficialiai vertintų savo pavaldinių veiklą, skatintų atestuotis, organizuotų supervizijas įstaigoje.“ (sdN);
		„Na aš siūlyčiau mūsų vadovams gal nesikišt į veiklos vertinimą, o palikti tai atsakingiems, pavestiems šias funkcijas atlikti darbuotojams. Norėtųsi, kad tas vertinimas būtų formalesnis pačioje įstaigoje[...]. Aiškumo daugiau, formalumo[...].“(sdA2);
		[...] Jeigu kažkas jau imasi vertinti, tai būtų labai smagu, jeigu turėtų tam tinkamas kompetencijas ir vertintų kompetentingai. Turiu omenyje, kad tas vertinimas tegu tada būna formalesnis, kad aš žinočiau kas bus vertinama, pagal kokius kriterijus. Kitas dalykas, tuomet tebūnie vertinimas būna po kiekvienos sunkesnės užduoties, tai mane privers atsakingiau kaupti medžiagą, informaciją [...]. Aš būsiu priversta tai daryti visada.“ (sdA3);
		„Jeigu kalbėti apie mano konkrečiai veiklos vertinimą, tai gal būtų visai gerai, kad vertinimas būtų nuoseklus, struktūruotas, dažnesnis. Na noriu pasakyti, kad dabar jis atliekamas tik kai prireikia, tik kai reikia kažkokių duomenų. O jeigu taip vertintų nuolat? Aš gal iš karto sužinočiau klaidą darbe, kurį dar tik pradėjau daryti ir jos netęsčiau iki darbo pabaigos, gal mane nukreiptų teisinga linkme. Tokio labiau dažnesnio norėtųsi ir konkretesnio.“ (sdA5);
		„[...] vertinimas išlieka gana efektyvus. Tik gal kaip ir minėjau, pasikartosiu, jei mano vadovas išsakytų ir teigiamus vertinimus, ne tik klaidas, tuomet mano veikla manau būtų dar efektyvesnė. Nereikia to slėpti. [...]. Vadovas labiau koncentruojasi į veiklos trūkumus, į klaidas. Kai veikla atlikta teisingai ir tvarkingai, jis kaip ir aš, imasi sekančio darbo, o teigiamas įvertinimas pasilieka kliento prašyme.“ (sdA4);
		„Siūlyčiau savo koordinatoriui gal labiau sugriežtinti vertinimo procesą. Gal nereiktų tiesiog pasikalbėti su manimi ir kartu vertinti

		mano veiklą. Turbūt aš visai kitaip žiūrėčiau į veiklos vertinimą, jeigu koordinatorius iš anksto pagal tam tikras taisykles, struktūrą išsakytų savo vertinimą. Turbūt reikėtų griežčiau.“ (sdK);
		„[...] Galbūt geri, šilti santykiai palengvintų padėtį[...]“(sdV2);
		„Siūlyčiau vertinimo komisijos nariams labai gerai apgalvoti užduodamus klausimus atestuojamiems darbuotojams. Ir turbūt reikėtų daugiau informacijos apie pačią atestaciją, nes kiek pamenu, kuomet pirmą kartą ruošiausi atestacijai, man labai trūko informacijos, turėjau labai daug domėtis, klausti pas savo vadovus, kurie man irgi nelabai galėjo padėti. Kažkokios aiškios tvarkos, nes skaitant tuos tvarkos aprašus ne visada viskas aišku, ypatingai, kai ruošiesi pirmą kartą. Galbūt netgi rengti pasiruošimo atestacijai kažkokius kursus, kur būtų supažindinama su jos tikslais, siekiais, eiga. Manau daug kas juose dalyvautų.“(sdR3);
		„Gal kad atestacija būtų labiau susieta su karjera. Jeigu tu dalyvauji, keli kvalifikaciją, tai atitinkamai ir aukštesnius postus turi užimti, nori, kad tai atsispindėtų tavo karjerai. Gal susieti kažkaip atestaciją su užimamomis pareigomis.“ (sdSN);
		„[...] įtampa bet kokiu atveju išliks. Gal direktorė galėtų kiek švelniau išreikšti savo vertinimą, kad ta įtampa būtų mažesnė. Kriterijus ir patį procesą puikiai žinau, tai belieka kažkaip sušvelninti tą laukimą. Ir siūlyčiau vertinimą padaryti labiau individualų, tik tarp vertinamojo ir vertinančiojo. Nes tas kolegos buvimas šalia, kai mane vertina, taip pat kelia neigiamas emocijas.“ (sdV1);
	4. Pasiūlymai efektyvesniam socialinių darbuotojų veiklos įsivertinimui	„Daugiau informacijos, kaip būtų galima tą daryti, per savaitę bent pusė valandos, kurią galėčiau skirti tik savianalizei. Rimtesnis požiūris į atestacijas gal...“ (sdR1);
		„[...] Aš manau, kad čia yra kiekvieno socialinio darbuotojo prievolė apgalvoti savo veiksmus ir stengtis nekartoti klaidų. Jei nejudėsi į priekį, visiems klientams sakysi vieną ir tą patį, tai nebus nei tau, nei klientui jokios naudos. Vadinasi reiktų kažkaip sustiprinti, suaktyvinti darbuotojų požiūrį į įsivertinimą. Gal organizuoti kursus, kuriuose būtų įvardinta įsivertinimo nauda, apmokyti darbuotojus.[...].“ (sdA1);
		„Sukurta įsivertinimo sistema, su konkrečiais nurodymais ir panašiai. [...] žinodama konkrečius parametrus ar kriterijus tuoj pat įsivertinčiau savo veiklą [...].“(sdN);
		„Trūksta informacijos[...] Aš asmeniškai niekur nesu skaičius apie įsivertinimą, turiu galvoj mokslinės literatūros. Būna, kad tu žmogus apie kažką ir nesieki sužinot, bet va nugirsti kažkur, perskaitai ir jau esi kažką girdėjęs, kažką žinai. Tai tas pats ir čia. Visi pripažįstam, kad tas įsivertinimas turi naudą, kad jis reikalingas, bet jis išlieka tik tai reikalas, be jokios pagalbos. Gal reikėtų kažkokios informacijos dažniau paskleist. Skaitau visus su socialiniu darbu susijusius žurnalus, na bet kažkaip nepastebėjau dar jokio straipsnio apie įsivertinimą. Tiesa, esu skaičiusi apie refleksiją berods, bet ir tai ten tiesiog daugiau buvo aprašoma jos esmė, kilmė, bet ne nauda ar procesas. Daugiau informacijos, sakyčiau taip.“ (sdA2);
		„[...] instrukcija, apie kurią kalbėjau, man ir padėtų. [...]. Gal mokymų kažkokių reikėtų. Sudalyvauji, sužinai kaip, kada, kokiais būdais tai galima būtų padaryti ir taikai savo veikloje. [...]. Gal tokių jau ir yra, bet aš asmeniškai dar negirdėjau.“ (sdA3);
		„[...] Pavyzdžiui jeigu darbdaviai sutiktų padaryti mūsų darbo dienos paskutiniąsias 10 minučių kliento nepriėmimo laiku, mes galėtume užsirakinti kabinetus ir apmąstyti savo dienos veiklą? Aišku, tam galima skirti pietų pertraukas, bet jos ir taip trumpos, o didesnė dalis dienos dar tik laukia priešaky. O iš kitos pusės didesnė dalis darbuotojų ir tas 10 minučių išnaudos darbams pabaigti, o ne veiklai įsivertinti. Prieštaringas toks tas mano

		siūlymas. Bet vienas iš variantų.“ (sdA5);
		„[...]man padėtų psichologiniai užsiėmimai, konsultacijos, kuomet mokyčiausi pažvelgti į savo veiklos vertinimą iš įvairesnių perspektyvų. Nes kai įsivertinu savo veiklą tik atsižvelgiant į vadovo pateiktą vertinimą, na kai analizuoju kodėl taip atitiko, kas tai lėmė, tai kažkiek įsigilinu į vadovo poziciją ir sprendžiu iš jo numanomos perspektyvos, gal kažkiek pateisinu save. [...]Reikėtų išmokti labiau įsigilinti į įsivertinimą, pažvelgti iš įvairių pusių, gal atrasčiau visai kitokių priežasčių. Tik nežinau ar šiai dienai pasitaikius tokiai galimybei, dalyvaučiau tokiuose užsiėmimuose.“ (sdA4);
		„Man padėtų supervizijos, kurios būtų organizuojamos mūsų darbe. Kad nereikėtų supervizuotis kažkur kitur, ieškoti supervizoriaus kitoje įstaigoje. Patogiau, kai darbdavys užsako supervizijos užsiėmimus ir jie vyksta tau patogiu laiku, patogioje vietoje.“ (sdK);
		„Daugiau laiko tam skirto. [...].“(sdV2);
		„[...]padėtų tai, jei turėčiau daugiau laiko tam. [...] dažnai įsivertinimas lieka tik planuose ir mintyse, taip ir neįvykęs.“(sdR3);
		„[...] reikėtų pirmiausiai įrodyti to įsivertinimo naudą ir reikalingumą mano praktinei veiklai. [...] Gal darbdavys tegul man tai įrodo, tegul pasikviečia ir papasakoja, praveda kažkokią paskaitą apie įsivertinimo būtinumą mano darbe. [...].“(sdSN);
		„Man pačiai įsivertinimas efektyviausias būna tada, kai nuslūgsta visos emocijos, kai nurimstu po konflikto su vaikais. Tai ir padėtų tas mokėjimas išlaukti tinkamo įsivertinimui momento. [...]“(sdV1).

2 Priedas

Klausimų socialiniams darbuotojams gairės

1. Kaip manote, kas yra socialinio darbuotojo profesinės veiklos vertinimas?
2. Kaip apibūdintumėte socialinio darbuotojo profesinės veiklos įsivertinimą?
3. Kaip manote, kas gali vertinti socialinio darbuotojo profesinę veiklą?
4. Kaip dažnai per paskutinius 5 darbo metus buvo vertinama Jūsų profesinė veikla?
5. Kas vertino jūsų veiklą?
6. Kaip Jūsų veikla buvo vertinama?
7. Ar socialinių darbuotojų atestaciją galėtumėte įvardinti kaip vieną iš veiklos vertinimo būdų? Kodėl?
8. Kaip vyko atestacija? Kas jos metu buvo vertinama?
9. Ką manote apie atestacijos rezultatus?
10. Ar galėtumėte papasakoti, kaip atestacijos metu įsivertinote savo veiklą?
11. Kaip manote, kaip dar galima įsivertinti savo profesinę veiklą?
12. Kokie būdai Jums priimtiniausi ir kodėl?
13. Kaip dažnai įsivertinate savo profesinę veiklą? Kada tai darote?
14. Kokią įtaką savęs įsivertinimas daro Jūsų profesinei veiklai?
15. Su kokiais sunkumais vertinant socialinių darbuotojų veiklą?
16. Kokių sunkumų kyla įsivertinant savo profesinę veiklą?
17. Kokių turite siūlymų siekiant efektyvesnio socialinio darbuotojo veiklos vertinimo?
18. Kas padėtų Jums pačiam efektyviau įsivertinti savo profesinę veiklą?