MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO

EDUKOLOGIJOS IR SOCIALINIO DARBO INSTITUTAS

GIEDRĖ SILEVIČIŪTĖ

SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS IŠTĘSTINĖS STUDIJOS

SENYVO AMŽIAUS ASMENŲ IR SOCIALINES PASLAUGAS TEIKIANČIŲ DARBUOTOJŲ TARPUSAVIO SANTYKIAI SOCIALINĖS GLOBOS ĮSTAIGOSE

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovė: *lektorė dr. Raminta Bardauskienė*

Vilnius, 2020

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

2020-04-24

Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitetas), edukologijos ir socialinio darbo instituto
(fakulteto / instituto, programos pavadinimas)

Studentė **Giedrė Silevičiūtė**,
(vardas pavardė)

patvirtinu, kad šis magistro baigiamasis darbas **„Senyvo amžiaus asmenų ir socialines paslaugas teikiančių darbuotojų tarpusavio santykiai socialinės globos įstaigose“**:

1. Yra atliktas savarankiškai ir sąžiningai.
2. Nebuvo pristatytas ir gintas kitoje mokslo įstaigoje Lietuvoje ar užsienyje.
3. Yra parašytas remiantis akademinio rašymo principais ir susipažinus su rašto darbu metodiniais nurodymais.

Man žinoma, kad už sąžiningos konkurencijos principo pažeidimą – plagijavimą studentas gali būti šalinamas iš Universiteto kaip už akademinės etikos pažeidimą.

(parašas) *(vardas, pavardė)*

TURINYS

SĄVOKŲ ŽODYNAS.....5

ĮVADAS.....6

1. SOCIALINĖS GLOBOS ĮSTAIGOSE GYVENANČIŲ ASMENŲ TARPUSAVIO SANTYKIŲ REIKŠMĖ TEORINIU ASPEKTU.....10

1.1. Tarpusavio santykiai senėjimo kontekste.....10

1.2. Senyvo amžiaus asmenų adaptacijos proceso specifika socialinės globos įstaigose.....14

1.3. Išorinių ir vidinių veiksnių įtaka senyvo amžiaus asmenų tarpusavio santykių ypatumams socialinės globos įstaigose.....17

2. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ VEIKLA, DIRBANT SU SENYVO AMŽIAUS ASMENIMIS SOCIALINĖS GLOBOS ĮSTAIGOSE.....20

2.1. Socialinės globos paslaugos senyvo amžiaus asmenims.....20

2.2. Socialinio darbo principai, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis.....24

2.3. Socialinio darbo veiklos socialinės globos įstaigose.....29

2.4. Socialinio darbuotojo profesionalumas (kompetencija) – kaip sėkmingų tarpusavio santykių kūrimas socialinės globos įstaigose.....31

3. POŽIŪRIO Į SENYVO AMŽIAUS ASMENŲ IR SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ TARPUSAVIO SANTYKĮ SOCIALINĖS GLOBOS ĮSTAIGOSE TYRIMAS.....35

3.1. Tyrimo metodologija.....35

3.2. Tyrimo rezultatų analizė.....38

DISKUSIJA.....60

IŠVADOS.....63

REKOMENDACIJOS.....65

SANTRAUKA.....66

SUMMARY.....68

LITERATŪRA IR ŠALTINIAI.....70

PRIEDAI.....75

1 PRIEDAS.....75

Interviu klausimynas.....75

2 PRIEDAS.....76

Protokolas Nr. 1. Tiriamojo A atsakymai.....76

3 PRIEDAS.....78

Protokolas Nr. 2. Tiriamojo B atsakymai.....78

4 PRIEDAS.....80
Protokolas Nr. 3. Tiriamojo C atsakymai.....80
5 PRIEDAS.....82
Protokolas Nr. 4. Tiriamojo D atsakymai.....82
6 PRIEDAS.....84
Protokolas Nr. 5. Tiriamojo E atsakymai.....84

SĄVOKŲ ŽODYNAS

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

2. Socialinės globos įstaiga - įstatymo nustatyta tvarka turinti teisę teikti socialinę globą socialinių paslaugų įstaiga (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

3. 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).

4. Santykiai - žmonių, tautų bendravimas, ryšiai (Dabartinės lietuvių kalbos žodynas, 2000). **Santykiai socialiniame darbe** - tai dinaminė sąveika, emocinis ir elgesio ryšys tarp socialinio darbuotojo ir kliento, padedantis kurti gelbstinčią ir įgalinančią atmosferą (Barker, 1995).

5. Bendravimas - prasminga tarpusavio sąveika tarp dviejų ar daugiau žmonių, vykstanti ir kalbantis, ir be žodžių, ir sąmoningai, ir nesąmoningai, būnant dviese ar atsidūrus didelėje žmonių grupėje (Želvys, 2007).

6. Senyvo amžiaus asmuo – sulaukęs pensijos amžiaus asmuo, kuris dėl amžiaus iš dalies ar visiškai yra netekęs gebėjimų savarankiškai pasirūpinti asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

ĮVADAS

Temos aktualumas.

Lietuvoje, kaip ir kitose Europos Sąjungos šalyse, senyvo amžiaus asmenų skaičius nuolat kinta – didėja. Lietuvos statistikos departamento duomenimis (2020), 2018 metais senyvo amžiaus asmenų skaičius Lietuvos Respublikos teritorijoje - 551 797 asmenys, o 2020 metų pradžioje fiksuoti – 555 925 senyvo amžiaus asmenys. Senyvo amžiaus asmenys būna priversti keisti ne tik savo gyvenimo įpročius, bet ir gyvenamąją vietą, kai dėl silpnėjančios sveikatos būklės nebegali savarankiškai pasirūpinti savimi. Tada didžiausias dėmesys nukreipiamas į socialines paslaugas, kurių suteikimas užtikrina senyvo amžiaus asmenų visapusišką priežiūrą bei saugumą. Kai socialinės paslaugos nebegali būti teikiamos asmens namuose, asmens artimieji, pats asmuo ar specialistai pasirūpina asmens apgyvendinimu socialinės globos įstaigose. Daug kalbama apie teikiamų socialinių paslaugų visumą, jų rūšis, socialinio darbo veiklos metodus, socialinių paslaugų kokybiškumą, bet pasigendama informacijos apie bendravimo ypatumus bei tarpusavio santykius socialinės globos įstaigose. Socialinių paslaugų poreikis bei senyvo amžiaus asmenų skaičius socialinės globos įstaigose kasmet palaipsniui didėja. 2017 metais, Lietuvoje veikiančios socialinės globos įstaigos – 125, 2018 metais – 126. 2017 metais socialinės globos įstaigose gyveno 3638 senyvo amžiaus asmenys, o 2018 metais – 3791 asmuo. Tai parodo, kad tokių paslaugų poreikis auga, o paslaugų suteikimas padeda asmenims spręsti iškilusias problemas bei gerina senyvo amžiaus asmenų gyvenimo kokybę.

Apie socialines paslaugas bei jų vystymą socialinės globos įstaigose kalbama jau seniai, tačiau tarpusavio santykiai bei bendravimo ypatumai tokiose įstaigose nėra plačiai nagrinėjami. Tarpusavio santykiai socialinės globos įstaigose, neatsiejamas veiksnys, kalbant apie paslaugų kokybiškumą bei senyvo amžiaus asmenų poreikių patenkinimą. Pagrindiniai socialinės globos standartai Lietuvoje patvirtinti 2007 metais. Juose nurodoma, kad būtina atkreipti dėmesį į teikiamų paslaugų kokybę ir jų prieinamumą klientams. Socialinės globos normose (2007) nurodoma, kad: *„asmens kasdieninis gyvenimas ir veikla turi būti organizuojami lanksčiai, siekiant suderinti asmens pageidavimus, pomėgius ir socialinės globos įstaigos galimybes. Socialinės globos įstaigoje dirbantys darbuotojai turi turėti teigiamą požiūrį į asmenų užimtumo, laisvalaikio praleidimo, pomėgių realizavimo ir pan. pasirinkimą. Būtina užtikrinti, kad asmuo bus išklausomas, vertinama jo nuomonė, gyvenimiška patirtis, siekiama asmens ir personalo tarpusavio supratimo. Asmuo pagal savo gebėjimus ir galimybes turi turėti teisę išsakyti pageidavimus dėl socialinės globos namuose dirbančio personalo atliekamų funkcijų, elgesio ir pan.“* , todėl darbo autorė mano, kad tarpusavio santykiai ir socialines

paslaugas teikiančių darbuotojų bendravimo ypatumai su senyvo amžiaus asmenimis – vienas iš aktualiausių klausimų socialinės globos įstaigose.

Temos ištirtumas.

Socialinis darbas nėra įsivaizduojamas be socialinio darbuotojo bei kliento tarpusavio sąveikos. Senyvo amžiaus asmenys, gyvenantys socialinės globos įstaigose, turi daug poreikių, kurių patenkinimas priklauso ne tik nuo jų pačių, bet ir nuo specialistų, kurie dirba su klientais. Darbo autorė rado nemažai atliktų tyrimų panašia tematika, tačiau tarpusavio santykių aktualijos, socialinių darbuotojų bei klientų bendravimo ypatumai socialinės globos įstaigose – nėra plačiai nagrinėjami. Informacijos nagrinėjama tema galima rasti tik bendru kontekstu. V. Gudžinskienė ir D. Mačiuikienė (2011) vertino senyvo amžiaus asmenų, gyvenančių socialinės globos įstaigose, gaunamas socialines paslaugas, didesnį dėmesį atkreipiant į socialinių darbuotojų teikiamas paslaugas; D. Mikulionienė (2011), A. Liobikienė (2010), L. Augutienė ir kt. (2010) nagrinėjo senyvo amžiaus asmenų jausmus ir emocijas, kai keičiasi jų gyvenimo būdas, statusas visuomenėje, atsiranda įvairios ligos ir pan.; L. Žalimienė (2008) analizavo socialinių paslaugų poreikį bei jų pritaikymą praktinėje veikloje (Lietuvoje ir užsienyje), didžiausią dėmesį kreipiant į socialinių paslaugų kokybiškumą; L. Žalimienė (2005,2007), M. Išoraitė ir A. Vareikytė ir kt. (2006) analizavo socialinių paslaugų prieinamumą bei galimybę gauti tokias paslaugas; L. Spirgienė, J. Macijauskienė ir A. Spirgys (2008) nagrinėjo socialinių paslaugų ir kasdieninių veiklų sąsajas socialinės globos įstaigose ir atliko poreikių vertinimą socialinės globos namuose. Užsienio šalių autoriai: Roszman ir kt. (2014) tyrinėjo socialinės globos įstaigų klientų poreikių patenkinimą, išsiaiškindami, kad psichologiniai bei socialiniai poreikiai ne visada patenkinami, didesnis dėmesys skiriamas fizinių bei medicininių poreikių patenkinimui; Dziechciaz et. al. (2012) nagrinėjo senyvo amžiaus asmenų sveikatos priežiūros poreikius bei jų patenkinimą; plačiąja prasme socialines paslaugas bei jų poreikį bei vertinimą atliko A. Boddy ir P. Statham (2009), Dandi ir kt. (2012).

Darbo naujumas.

Socialinės globos paslaugos senyvo amžiaus asmenims nuolat tobulėja, siekiama įvertinti tokių paslaugų kokybiškumą, prieinamumą ir pan. Keičiantis nusistovėjusioms nuostatoms ir vykstant įvairioms pertvarkoms, svarbu nepamiršti vertybių, kurios turi išlikti šalia teikiamų paslaugų. Darbo autorės nuomone, socialines paslaugas teikiančių darbuotojų ir senyvo amžiaus asmenų tarpusavio santykiai socialinės globos įstaigose, įtakoja klientų pasitenkinimą ir jų gyvenimo kokybę, kuriai paskutiniu metu skiriamas labai didelis dėmesys. Šiuo metu Lietuvoje ne viena socialinės globos įstaiga siekia įsidiegti vieną iš kokybės sistemų, kurių dėka galima į (si)vertinti teikiamų socialinių paslaugų

kokybę. Svarbu akcentuoti, kad toks vertinimas vyksta ne tik pasirengiant daug reikiamų dokumentų, bet ir per santykį su klientu, t.y. bendraujant su juo, aiškinantis jo poreikius, analizuojant jo aplinką, įgalinimo galimybes ir pan.

Praktinė problema.

Socialinės globos įstaigoms, o ypač stacionarioms, keliama labai daug reikalavimų, kurie remiasi ne tik į teisinius ir organizacinius aspektus, bet ir į kokybišką klientų poreikių patenkinimą, t.y. tarpasmeninio ryšio kūrimą (Leliūgienė, 2005). L. Žalimienė (2001) teigia, kad vertinant socialinių paslaugų kokybę, kurių viena iš dalių yra bendravimas su klientais, daugiau dėmesio skiriama racionalumui bei pigumo kriterijams, tačiau tai neturėtų būti pagrindiniai principai. Darbo autorė pastebi, kad tarpusavio santykių nagrinėjimas socialinės globos įstaigose – nėra itin tirtas reiškinys. Daugiausia kalbama apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę, senyvo amžiaus asmenų savijautą, sveikatos problemas, kultūrinę sritį, neigiamus veiksnius, ką nurodo ir E. Goffman (1969) teigdamas, kad socialinės globos įstaigose vyrauja žmogaus menkinimas, griežta kontrolė, laisvių ir teisių apribojimas, „grupinė masė“. Pasigendama paties santykio, su socialines paslaugas teikiančiu darbuotoju, analizavimo. T.y. trūksta tarpasmeninio ryšio esmės pagrindimo bei jo reikšmės bendruoju aspektu.

Senyvo amžiaus asmenų ir socialines paslaugas teikiančių darbuotojų tarpusavio santykių socialinės globos įstaigose nagrinėjimas, leis pažvelgti į socialinį darbą bei teikiamas paslaugas plačiąją prasme. Anot V. Baršauskienės ir B. Janulevičienės (1999), gerų tarpusavio santykių kūrimas padeda darbuotojams būti produktyvesniems, geriau atlikti savo darbą, o tai suteikia galimybę kokybiškiau patenkinti kliento poreikius.

Objektas – senyvo amžiaus asmenų ir socialines paslaugas teikiančių darbuotojų tarpusavio santykiai socialinės globos įstaigose.

Tikslas – išanalizuoti senyvo amžiaus asmenų ir socialines paslaugas teikiančių darbuotojų tarpusavio santykį socialinės globos įstaigose.

Uždaviniai:

1. Atskleisti socialinės globos įstaigose gyvenančių asmenų tarpusavio santykių reikšmę teoriniu aspektu.

2. Išanalizuoti socialinių darbuotojų veiklą, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis socialinės globos įstaigose.

3. Ištirti senyvo amžiaus asmenų ir socialines paslaugas teikiančių darbuotojų tarpusavio santykį socialinės globos įstaigose.

Tyrimo metodai:

- mokslinės literatūros analizė atlikta, siekiant atskleisti socialinės globos įstaigose gyvenančių asmenų tarpusavio santykių reikšmę bei norint išanalizuoti socialinių darbuotojų veiklą, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis socialinės globos įstaigose;
- dokumentų analizės metodas;
- empiriniams duomenims surinkti bus atliktas kokybinis tyrimas. Duomenų rinkimo metodas – pusiau struktūruotas interviu. Tyrimo metu bus apklausiami socialiniai darbuotojai, dirbantys su senyvo amžiaus asmenimis socialinės globos įstaigose;
- duomenys apdoroti, taikant turinio analizę.

Darbo struktūra. Sąvokų žodynas, įvadas, teorinė darbo dalis, susidedanti iš trijų dalių. Pirmoje darbo dalyje aptariama socialinės globos įstaigose gyvenančių asmenų tarpusavio santykių reikšmė, atskleidžiant tarpusavio santykių ypatumus senėjimo kontekste, pokyčius ir adaptacijos proceso specifiką socialinės globos įstaigose bei išorinių ir vidinių veiksnių įtaką senyvo amžiaus asmenų tarpusavio santykių ypatumams socialinės globos įstaigose. Antroje darbo dalyje analizuojama socialinių darbuotojų veikla, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis socialinės globos įstaigose: socialinės globos paslaugos senyvo amžiaus asmenims, pagrindiniai darbo principai, gebėjimai bei kompetencijos. Trečioje dalyje pateikiama tyrimo metodologija bei rezultatų analizė. Diskusija, išvados, rekomendacijos, santraukos lietuvių ir anglų kalbomis, literatūros sąrašas, priedai.

1. SOCIALINĖS GLOBOS ĮSTAIGOSE GYVENANČIŲ ASMENŲ TARPUSAVIO SANTYKIŲ REIKŠMĖ TEORINIU ASPEKTU

Analizuojant senyvo amžiaus asmenų ir socialines paslaugas teikiančių darbuotojų tarpusavio santykius socialinės globos įstaigose, svarbu pateikti pagrindines tendencijas, kurios būdingos senyvo amžiaus asmenims. Šiame darbo skyriuje tai pat pateikiamos tarpusavio santykių aktualijos senėjimo kontekste, senyvo amžiaus asmenų adaptacijos proceso specifika bei išorinių ir vidinių veiksnių įtaka senyvo amžiaus asmenų tarpusavio santykių ypatumams socialinės globos įstaigose.

1.1. Tarpusavio santykiai senėjimo kontekste

Analizuojant tarpusavio santykius senėjimo kontekste, darbo autorė pirmiausia apžvelgia senatvės sampratą bei jai būdingus bruožus.

Senatvės samprata daugelio sociologų ir demografų tyrinėta bendrais aspektais, aprėpiant ne tik asmens senėjimo reiškinius, bet ir visuomenės senėjimo problemas. Bendruomeninės santvarkos metu vyresnio amžiaus asmenys buvo labai gerbiami, tačiau naujaisiais laikais senatvė vaizduojama, kaip niūriausias žmogaus gyvenimo tarpsnis. Tam turėjo įtakos pasikeitę ekonominiai faktoriai, „kurių dėka“, šalia senatvės atsirasdavo ir skurdo problemos, silpna sveikata, būsto problemos ir kt. Dauguma autorių senatvę sieja su išėjimu į pensiją teigdami, kad senėjimo procesas yra tolimas nuo visuomenės, o šis procesas biologiškai ir psichologiškai yra vidinis ir neišvengiamas. Asmenybės ir visuomenės atitrūkimas prasideda individui išėjus į pensiją. Bėgant metams, keičiasi senatvės apibrėžimai bei suvokimas apie ją. Iki XX a. į senatvę buvo žiūrima neigiamai, nes buvo traktuojami tokie dalykai, kaip atsirandančios ligos, bloga sveikata, senstantis kūnas, izoliacijos klausimai, priklausomybė nuo kitų ir t.t. S. O. Daatland (2005) nurodo, kad senatvė buvo pats baisiausias dalykas, kurio žmonės bijojo ir nelaukė. A. Llewellyn ir L. Agu (2011) akcentavo, kad senatvės ir jos proceso žmonės baiminasi be reikalo, nes žmogus sensta nuo pat gimimo.

Gerontologijos atstovai senėjimo procesą traktuoja kaip psichologinį fenomeną, kuris apima kelis pagrindinius veiksnius:

1. biologinis senėjimas.
2. Aplinkos veikiami įpročiai, kai į aplinką reaguojama be susitelkimo ir/ar sąmoningumo.
3. Informacijos generavimas pažintiniu būdu.

Pasaulinė sveikatos organizacija (PSO) siūlo suaugusio žmogaus gyvenimo amžiaus tarpsnius skirstyti į tokias grupes: iki 44 metų - jaunas; 45 - 59 metai - vidutinis amžius; 60 - 74 metai - pagyvenęs, bet asmuo dar aktyvus; 75 - 90 metų - senas; 90 metų ir daugiau - ilgaamžis. Pasaulinė senėjimo asamblėja 1983 m. pasiūlė demografinį senėjimo kriterijų – 60-tus asmens gyvenimo metus, kaip skiriamąją liniją tarp vidutinio ir vyresnio amžiaus žmonių (Zanden, 1990).

Senėjimo procesas nėra universalus ir negali būti vienodas visiems žmonėms. Dažnai tenka išgirsti, kad senyvo amžiaus asmenys vienodi, panašūs ir pan. Senatvės procesas turėtų būti traktuojamas, kaip biologinių, socialinių ir psichologinių pokyčių vyksmas, o senyvo amžiaus asmenų grupės – įvairios, kintančios ir tam tikra prasme, unikalios (Jankūnaitė, Naujanienė, 2012). J. Pivorienė (2008) pažymi, kad senėjimo procesas vyksta nuolatos, ir visi, anksčiau ar vėliau, pateksime į šį procesą. Senatvė – tai ne tik fizinių jėgų sumažėjimas, bet ir įvairių vaidmenų praradimas. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme (2006) nurodoma, kad: „*senyvo amžiaus asmuo – sukakęs senatvės pensijos amžių asmuo, kuris dėl amžiaus iš dalies ar visiškai yra netekęs gebėjimų savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime“*.

Remiantis R. Marianti ir E. Grundy (2006) nurodoma, kad iki šiol egzistavę senatvės nustatymo kriterijai ir bendras suvokimas apie senatvę, kinta. Amžius, turimos ligos, fizinis pajėgumas, socialinių vaidmenų sumažėjimas - nebėra tie rodikliai, iš kurių būtų galima spręsti apie senėjantį žmogų. Tą patvirtina ir E. Midwinter (2005) nurodant, kad tik amžius gali išlikti vienu iš svarbesnių determinantų, apibūdinat senyvo amžiaus asmenį. Darytina prielaida, kad keičiasi senyvo amžiaus asmenų gyvenimo būdas, mąstymas ir pasaulėžiūra. G. Rapolienė (2007) teigia, kad Lietuvoje seni žmonės apibūdinami pagal jo kalendorinių amžių bei fizinę ir psichinę sveikatą, tačiau svarbu atkreipti dėmesį, kokio amžiaus asmuo tai vertina. T.y. vaikai, paaugliai ir jaunesnio amžiaus asmenys „senatvę“ mato daug anksčiau. Pasitaiko atveju, kai patys asmenys save vertina kitame amžiaus kontekste, nei yra. Pavyzdžiui: 40 – ies metų moteris sako, kad senatvėje jau nebe laikas apie kažką mąstyti.

L. Žalimienė (2005) nurodo, kad senatvės sampratą galima traktuoti, kaip daugiasluoksnį reiškinį, kuris apima platų spektrą. Pačių sąvokų kitimas taip pat parodo, kad situacija keičiasi. Jei ankščiau buvo vartojama sąvokos „senas“, „ligotas“, tai šiais laikais girdime „senyvo amžiaus tarpsnis“, „sveikatos sutrikimai“. Kai kurie žmonės net nejaučia, kad jie yra senyvo amžiaus, tačiau visuomenėje nusistovėję stereotipai (normos) įtraukia į šį ratą ir verčia elgtis pagal visuomenėje priimtinas normas. R. Naujanienės (2004) teigimu, senyvo amžiaus asmuo sėkmingai gali rutulioti savo socialinius vaidmenis, dalyvauti bendruomeniniame gyvenime. Senatvė – nėra priežastis, dėl kurios reikėtų atsisakyti įprasto gyvenimo (atsižvelgiant į sveikatos galimybes).

Kad jaustųsi laimingas ir gyventų pilnavertį gyvenimą, žmogus turi patenkinti ne tik fiziologinius poreikius. Žmonėms reikia dėmesio, kitų žmonių artumo, supratimo ir t.t. Kelios autorės (J. Almonaitienė (2001); A. Palujanskienė (2003); G. Gaigalienė (1999); L. Žalimienė (2005)) pažymi, kad kalbant apie tarpusavio santykius, iš karto galvojama apie bendravimą, kuris ir yra jungiamoji grandis, kuriant tarpusavio ryšį bei santykius. Svarbiausi tarpasmeninių veiksnių aspektai - tai tarpusavio suvokimas, keitimasis informacija bei tarpusavio sąveika.

Remiantis A. Palujanskiene (2003) galima teigti, kad mažėjant senyvo amžiaus asmenų socialiniams ryšiams, jų santykiai su socialinės globos įstaigos darbuotojais ir/ar gyventojais užima vieną iš pirmųjų vietų. Tokių santykių užmezgimas ir palaikymas suteikia senyvo amžiaus asmenims saugumo pojūtį, pasitikėjimą, pripažinimą ir net savęs realizavimą. J. Almonaitienė (2001) tarpusavio santykius įvardija, kaip tam tikro artumo realizavimą, pvz. emocinis artumas, fizinis artumas ir kt., pasikeičiant kiekvienam asmeniui svarbia informacija. Senyvo amžiaus asmenims tarpusavio santykiai bei jų kūrimas - vienas iš svarbiausių aspektų. Senyvo amžiaus asmenys linkę bendrauti, keistis informacija, tiesiog komunikuoti, ne visada, kitų akimis, aktualiomis temomis. Akcentuotina, kad šis poreikis pasireiškia ne tik gyvenant socialinės globos įstaigose. Bendraujant žmonės patenkina įvairius savo poreikius, tačiau pagrindinis – socialinių poreikių patenkinimas.

Senyvo amžiaus asmenų bendravimo ypatumai yra skirtingi ir tai yra normalu. Tai priklauso nuo asmens lyties, charakterio savybių, temperamento, komunikabilumo, vertybių ir kt. A. Juodraitis (1999) nurodo, kad tai priklauso ir nuo asmens intelekto, teigdamas, kad „*intelektas – sudėtinga dėl socialinių konstruktų asmens psichinė veikla, lemianti žmogaus prisitaikymą prie įvairios aplinkos sėkmės ar nesėkmės lygmens“*.

S. Mikulionienė (2011) nurodo, kad senyvo amžiaus asmenys pamažu tampa pasyvūs, mažiau judrūs, sumažėja jų veiklumas. Visi šie faktoriai įtakoja jų tarpusavio santykius su kitais asmenimis. Jei anksčiau jie mėgo susitikimus, bendras veiklas su kitais asmenimis, tai senstant šie poreikiai mažėja, todėl socialiniai ryšiai taip pat mažėja. J. Moody (1998) nurodo, kad išorinis pasaulis senyvo amžiaus žmogaus beveik nebedomina, nes šie asmenys susiduria su savo vertės išlaikymu visuomenėje ir labai dažnai patiria atskirtį, o visi jo jausmai degraduoja iki fiziologinių procesų - valgymo, miego ir kitų elementarių poreikių tenkinimo. Tokie pasikeitimai paveikia ne tik patį asmenį, bet ir aplinkinius. Jaunesnio amžiaus asmenys atsiriboja nuo senyvo amžiaus asmenų, kadangi jų bendravimo poreikiai ir gyvenimo ritmas skiriasi.

Anot V. Večkienės (2002), senstant žmonės dažnai patiria vienatvės jausmą. Tai pirmiausia prasideda tada, kai užauga vaikai ir palieka tėvų namus. Išgyvenus šį laikotarpį pastebima, kad

pagyvenę asmenys „atsigauna“, patiria tam tikrą laisvę nuo socialinių apribojimų, pradeda ieškoti tam tikros gyvenimo prasmės. Senyvo amžiaus asmenis būtų galima skirti į dvi grupes: pirmoji - kai žmogus kupinas jėgų ir noro bendrauti su kitais, siekia toliau dalyvauti bendruomeninėse veiklose, neatsiriboti nuo išorinio pasaulio. T.y. dominuoja noras išlaikyti turimus ir/ar kurti naujus tarpusavio santykius su kitais asmenimis. Antroji grupė – kai senyvo amžiaus asmenys tampa pasyvūs, niekuo nesidomintys, izoliuojasi savo vidiniame pasaulyje, nebenori jokio kontakto su išoriniu gyvenimu (visuomene, bendruomene). Santykių išlaikymas su kitais asmenimis priklauso nuo pačio senyvo amžiaus asmens, jo turimų charakterio savybių, vertybių, socialinių bei visuomeninių poreikių. Jei asmuo visą gyvenimą buvo aktyvus, tai ir senatvėje šis poreikis turėtų išlikti.

I. Leliūgienė (2003) pažymi, kad žmonės turėtų pagalvoti ir palaipsniui susimąstyti apie senatvę, įvyksiančius pokyčius, didėjančius poreikius bei dar didesnį pagalbos poreikį. Senstant keičiasi ne tik išoriniai dalykai, bet ir bendravimas su aplinkiniais, net ir artimaisiais. Kai asmuo gyvena socialinės globos įstaigoje, bendravimas su artimaisiais priklauso ne tik nuo pačio asmens (gyventojo), bet ir nuo jo artimųjų, jų noro lankytis socialinės globos namuose. Senyvo amžiaus asmens ir jo artimųjų tarpusavio santykiai, jam apsigyvenus globos įstaigoje, labai priklauso nuo to, kokį santykį jie turėjo prieš asmeniui patenkant į socialinės globos įstaigą. Jei santykiai buvo komplikuoti ar jie nebuvo artimi, negalima tikėtis, kad jų bendravimas pasikeis į gerąją pusę, kai žmogus gyvens socialinės globos namuose. Kitas svarbus aspektas senstant – blogėjanti sveikata. Dėl patiriamų sveikatos problemų menkėja socialiniai asmens ryšiai, bendravimo poreikiai ir gebėjimas tą daryti – taip pat menkėja. R. Filipavičiūtė (2008) pažymi, kad būtent bendraujant dažniausiai pasireiškia turimos sveikatos problemos.

S. Varnelienė (2006) akcentuoja, kad žmogui senstant labiausiai pažeidžiamas komunikacinis ryšys, o turėti gebėjimai nebėra tokie aktyvūs. Šalia senyvo amžiaus asmens esantys žmonės (darbuotojai, artimieji, draugai ir pan.) turėtų jį visapusiškai palaikyti, t.y. suprasti, kad emocinis palaikymas gali padėti tokiam žmogui jaustis geriau ir saugiau. Minėta autorė pabrėžia, kad išreikšdami pagarbą, rūpestį, susidomėjimą, meilę, būdami atviri – galime įgauti senyvo amžiaus asmens pasitikėjimą bei sukurti jam tokią aplinką, kurioje jis jaustųsi saugus ir/ar net laimingas.

Apibendrinant galima teigti, kad senatvės samprata ir senėjimo procesas traktuojamas įvairiai. Tai gali būti visuomenėje nusistovėjusios normos, požiūris į senyvo amžiaus asmenis ir paties asmens nuomonė apie senatvės procesą. Senėjimas susijęs su fiziniais, psichologiniais bei socialiniais asmens pokyčiais, tačiau, atsižvelgiant į asmens unikalumą, labiausiai matomi fiziniai bei išoriniai pokyčiai, atsiradę senyvo amžiaus laikotarpiu. Senėjimas vyksta palaipsniui, tačiau šis procesas pastebimas

nuolatos. Senatvė gali būti traktuojama kaip teigiamas ir/ar neigiamas reiškinys, tačiau tik nuo senstančio asmens požiūrio priklausys ar ji bus produktyvi (jei nėra didelių sveikatos būklės sutrikimų). Tarpusavio santykiai asmeniui senstant – kinta. Pirmiausia keičiasi pačios asmenybės bruožai, turėti gebėjimai, poreikiai, realaus gyvenimo suvokimas, sveikatos būklė ir kt., o visa tai įtakoja ir tarpusavio ryšį su kitais. Vienodo senėjimo proceso nėra, todėl taikyti visų kriterijų kiekvienam negalima, nes kiekvienas žmogus yra unikalus ir savitas. Pabrėžtina, kad senstant keičiasi asmens socialiniai vaidmenys bei padėtis visuomenėje. Šį procesą taip pat visi išgyvena skirtingai. Kai žmogus apsigyvena socialinės globos įstaigoje būtina jį palaikyti, išsiaiškinti jo poreikius, siekti, kad jis neatsiribotų nuo išorinio pasaulio, motyvuoti jį stengtis dėl savęs. Adaptacijos laikotarpis įstaigoje vienas iš svarbiausių, nes jo metu stengiamasi pažinti žmogų, leidžiama jam pačiam susivokti, kokie ir kodėl vyksta pokyčiai, kaip tai veikia jo asmenybę ir kokius tikslus jis kelia sau.

1.2. Senyvo amžiaus asmenų adaptacijos proceso specifika socialinės globos įstaigose

Senatvė ir jai būdingi požymiai pasireiškia skirtingai. Senstant žmonės pradeda galvoti apie savo praeitį, bando rasti tam tikrą „balansą“. Jei asmens aspiracijos buvo pakankamai aukštos, atsiranda iliuzija, kad galimybės liko nerealizuotos, atsiduriama ties riba, kai žmogui atrodo, kad dar tiek daug visko nespėta padaryti, o ateitis labai miglota (Kairys, 2002). Kaip jau buvo minėta, senatvėje vyksta labai daug pokyčių, kurie visada įtakoja senyvo amžiaus asmens emocinę, psichologinę bei fizinę būklę. Gyvenamosios vietos keitimas – labai svarbus įvykis ne tik senyvo amžiaus asmenims. Tai priklauso nuo to, dėl kokių priežasčių asmuo keičia savo gyvenamąją vietą. Kai senyvo amžiaus asmuo nebegali savarankiškai savimi pasirūpinti, atsiranda poreikis apsigyventi socialinės globos įstaigoje. Asmens suvokimas ir supratimas, kad pokyčiai būtini, palengvina šį procesą, tačiau jei tai vyksta prieš asmens valią – toks procesas būna skausmingas ir pačiam žmogui, ir jo artimiesiems, jei tokių yra. Tokiu atveju būtina atkreipti dėmesį į asmens poreikius, kalbėti su juo, paaiškinti, dėl kokių priežasčių tai vyksta, kas pasikeis, kokią pagalbą jis gaus ir pan. T.y. būtina kurti tarpasmeninį ryšį, leisti senyvo amžiaus asmeniui pasitikėti bei suprasti esamą situaciją ir jos būtinumą.

Senyvo amžiaus asmenys ar jo artimieji turi teisę pasirinkti, kokioje socialinės globos įstaigoje galėtų ir/ar norėtų gyventi asmuo, kuriam reikalingas socialinių paslaugų teikimas. Gyvenimo sąlygos kiekvienoje įstaigoje skiriasi, o tai priklauso nuo įstaigos dydžio, ten dirbančių darbuotojų, patalpų skaičiaus ir išdėstymo, gyventojų skaičiaus, vidinės ir išorinės aplinkos ir t.t. Žmogus turėtų įsivertinti,

kas aktualiausia jam bei kokios priežiūros ir/ar paslaugų jis pageidauja. Akcentuotina, kad senyvo amžiaus asmuo ne tik pakeičia gyvenamąją vietą, tačiau nutrūksta ir ilgai jo puoselėti tarpasmeniniai ryšiai. Apsigyvenimas socialinės globos įstaigoje neretai tapatinamas su gyvenimo pabaiga, socialinių vaidmenų netekimu ir net mirtimi. Socialinės globos normų apraše (2007) nurodoma, kad socialinės globos įstaigos turi sukurti tokią aplinką, kuri būtų kuo artimesnė asmens gyvenamajai aplinkai, t.y. žmogus turi jaustis kaip tikruose namuose, o ne įstaigoje.

Pasikeitusi aplinka, nauji žmonės, taisyklės – sutrikdo žmogaus įprastą gyvenimo rutiną. Apgyvendinto asmens sveikatos būklė bei požiūris į socialinės globos įstaigas – labai svarbus veiksnys, nuo kurio priklauso ir adaptacijos proceso sudėtingumas. Jei asmuo yra puikios sveikatos, žinojo ir ruošėsi atvykimui į socialinės globos įstaigą, adaptacijos procesas neturėtų būti apsunkintas, tačiau jis neišvengiamas. V. Varnelienė (2007) nurodo, kad senyvo amžiaus asmenims nėra lengva adaptuotis naujoje vietoje. Tai lemia padidėjęs jų pažeidžiamumas, organizmo funkcijų lėtėjimas ir/ar nykimas, socialinių ryšių mažėjimas, gyvenamosios aplinkos praradimas, mažesnis ryšys su išoriniu pasauliu ir pan. Tam įtakos turi ir jo išankstinės nuostatos dėl gyvenimo socialinės globos įstaigoje. Minėta autorė pabrėžia, kad adaptacijos proceso sėkmingumas priklauso ir nuo asmenį supančios aplinkos, ir nuo žmonių, kurie yra šalia ir su kuriais tenka bendrauti. Neigiamų santykių vyravimas kuria nepalankią aplinką gyventojo adaptacijos procesui socialinės globos įstaigoje.

Kaip jau minėta, adaptacijos procesas vystosi skirtingai, tačiau dažniausiai senyvo amžiaus asmenys nėra pajėgūs patys, savarankiškai, prisitaikyti prie pasikeitusios aplinkos. C. B. Germain (1995) nurodo, kad adaptacijos procesui reikšmingi šie 4 (keturi) kriterijai:

1. būtina stengtis išlaikyti turimus asmens ryšius bei teikti reikiamą emocinę pagalbą;
2. skatinti gyventoją būti aktyviu ir veikti savo aplinkoje;
3. priminti gyventojui, kad jis yra reikšmingas, vertingas ir daug ką gebantis atlikti pats;
4. leisti gyventojui priimti tam tikrus sprendimus bei jausti atsakomybę.

Įvairūs sveikatos sutrikimai bei lėtinės ligos gali apsunkinti adaptacijos socialinės globos įstaigoje procesą. Priklausomybė nuo dirbančio personalo dažnai sukelia neigiamus jausmus. Senyvo amžiaus asmenys nerimauja dėl savo ateities, nori būti savarankiškais, tačiau nauja aplinka ir žmonės – kelia nepasitikėjimą. Socialines paslaugas teikiantys darbuotojai privalo būti kantrūs ir supratingi. Tai, kas jiems atrodo natūralu ir įprasta, senyvo amžiaus asmeniui naujovė ir nežinomybė. R. Naujanienė (2004) teigia, kad adaptacijos procesas ne visada būna sklandus ir sėkmingas. Tam turi įtakos per didelių tikslų išsikėlimas, nerealių idėjų generavimas, neigiamos patirties panaudojimas ir pan. R. ir K. Greene (2000) teigia, kad sėkminga adaptacija socialinės globos įstaigoje labai priklauso nuo pačio

senėjimo proceso sėkmingumo. Remiantis minėtais autoriais, išskiriami 3 (trys) pagrindiniai elementai, kuriuos reikėtų susieti tarpusavyje, siekiant sėkmingos asmens adaptacijos:

1. būtina vykdyti prevencinę veiklą, siekiant išvengti įvairių (galimų) asmens sveikatos sutrikimų.

2. Įtraukti gyventojus į bendruomeninį gyvenimą, skatinant socialinių ryšių palaikymą.

3. Skatinti kuo didesnį gyventojų savarankiškumą, didinti jų motyvaciją, palaikyti fizinių funkcijų veikimą.

Kitas svarbus aspektas adaptacijos laikotarpiu įstaigoje - senyvo amžiaus asmenų psichologinė būsena, kuri neatsiejama nuo adaptacijos proceso sėkmingumo. Jei ši asmens būsena (sritis) pažeista, be abejo, šis procesas nebus lengvas nei gyventojui, nei su juo dirbančiam personalui. J. Ullrich (2003) pastebi, kad asmenys, kurie yra psichologiškai pažeisti, dažniausiai demonstratyviai reiškia savo emocijas, nenori girdėti aplinkinių, prieštarauja ne tik kitiems, bet ir sau (savo jausmams). J. Corsini, D. Wedding (2011) tai sieja su asmens psichologiniu distresu, kai ne visada reikšmingoje situacijoje asmuo įžvelgia tam tikrą pavojų savo interesams. Tai sukelia nenormalaus elgesio ir reakcijų pasireiškimą, kurie adaptacijos laiką daro dar sudėtingesnį.

Apibendrinant galima teigti, kad senyvo amžiaus asmenims adaptacijos procesas socialinės globos įstaigoje yra sudėtingas procesas. Asmuo turi susitaikyti ir, atsižvelgiant į savo sveikatos būklę, dėti pastangas, kad kuo lengviau prisitaikytų prie naujos aplinkos bei žmonių. Pakitusios gyvenimo sąlygos neatima galimybės iš asmens dalyvauti išoriniame gyvenime (už įstaigos ribų). Pasikeitusi gyvenamoji vieta kelia baimės ir nežinomybės jausmą ne tik senyvo amžiaus asmeniui, bet ir jaunesniajai kartai, tačiau šie du palyginimai skirtingi, nes dažniausiai senyvo amžiaus asmuo nebegali gyventi vienas ir jam reikalinga kompleksinė darbuotojų pagalba. Galima teigti, kad turimos asmens asmeninės savybės padeda lengviau prisitaikyti prie naujos aplinkos bei palengvina adaptacijos procesą, tačiau tai priklauso ir nuo kiekvieno žmogaus situacijos, t.y. ar apsigyvenimas socialinės globos įstaigoje įvyko savo laisva valia ar asmuo nori pasikeitimų, kaip jis įsivaizduoja tokį gyvenimą ir pan. Socialines paslaugas teikiantys darbuotojai, kartu su klientu, turi nusimatyti realius tikslus bei atsižvelgti į savo galimybes, kad tiek teikiamos socialinės paslaugos, tiek adaptacijos procesas būtų kuo lengvesni.

1.3. Išorinių ir vidinių veiksnių įtaka senyvo amžiaus asmenų tarpusavio santykių ypatumams socialinės globos įstaigose

Socialinės globos įstaigų paskirtis – užtikrinti visapusišką kompleksinių paslaugų teikimą, patenkinant svarbiausius asmens poreikius. Tai nereiškia, kad užtenka patenkinti tik fiziologinius asmens poreikius, nors jie vieni iš svarbiausių. Didelis dėmesys turi tekti asmens dalyvavimo ir bendravimo skatinimui, siekiant, kad asmuo bendrautų ne tik su įstaigoje dirbančiu personalu, bet ir tarpusavyje, su kitais globos namų gyventojais. G. Erber (2005) nurodo, kad dėl sutrikusios asmens sveikatos būklės, charakterio bruožų, patirtų gyvenimiškų įvykių (dažniausiai neigiamų), globos namuose gyvenantys asmenys gali konfliktuoti ar tiesiog nepalaikyti jokio artimo kontakto su kitais – atsiriboti. E. J. Wood (2003) nurodo, kad jei žmogus turi aukštą savivertę, yra laimingas ir mėgaujasi gyvenimu, tai jo santykiai su kitais asmenimis bus išreikšti per jo savijautos prizmę. T.y. teigiamas emocijas jis perduos į aplinką.

Socialinės globos įstaigose gyvena įvairūs žmonės. Vieni ateina iš savo namų, kiti iš artimųjų šeimų, o dar kiti iš kitų įstaigų ar net gatvės. Natūralu, kad jų gyvenimiška patirtis, bendravimo ypatumai, kultūra, vertybės ir kt. – skiriasi. Bendravimas – viena iš svarbiausių socialinių vertybių, be kurios gyvenimas neįsivaizduojamas. B. H. Lemme (2003) nurodo, kad bendraudami senyvo amžiaus asmenys gali sumažinti neigiamų emocijų vyravimą, kontroliuoti tam tikrą savo elgesį, kuris ne visada pageidaujamas. Anot minėto autoriaus, bendraujant žmonės gali dalintis emociniu artumu, teigiamais jausmais, suteikti tam tikrą pagalbą vieni kitiems. Gyvenant socialinės globos įstaigoje, šalia esantys žmonės tampa kaip šeima – artimiausi žmonės. Gyventojai vieni su kitais praleidžia daug laiko, turi bendrų veiklų ir užsiėmimų, išsikelia sau tam tikrus tikslus. Bendravimas jiems labai svarbus, tačiau tai turi būti abipusis bei „sveikas“ procesas, kuris priimtinas abejoms pusėms.

R. Butkevičienė (2010) teigia, kad senyvo amžiaus asmenų bendravimas tarpusavyje, patenkina ne tik jų, kaip žmonių, bendravimo poreikį, bet leidžia darbuotojams įgyvendinti tam tikrus jų priklausymo ir/ar dalyvavimo procesus. Kitaip tariant, socialinės globos įstaigose formuojasi tam tikros grupelės, atsakomybės, net stebėjimo procesai. A. Maslow (1943) poreikių hierarchijoje nurodo, kad bendravimo poreikis ir jo svarba yra trečioje vietoje po fiziologinių bei saugos poreikių patenkinimo.

Kai žmonės apsigyvena socialinės globos įstaigoje, jie atsiriboja nuo buities problemų bei tam tikrų planavimo ir/ar organizavimo dalykų. Jiems nebereikia rūpintis savo finansine padėtimi, nereikia mąstyti iš kur gauti maisto ar drabužių, kaip nuvykti pas sveikatos priežiūros specialistą ir pan. Visu

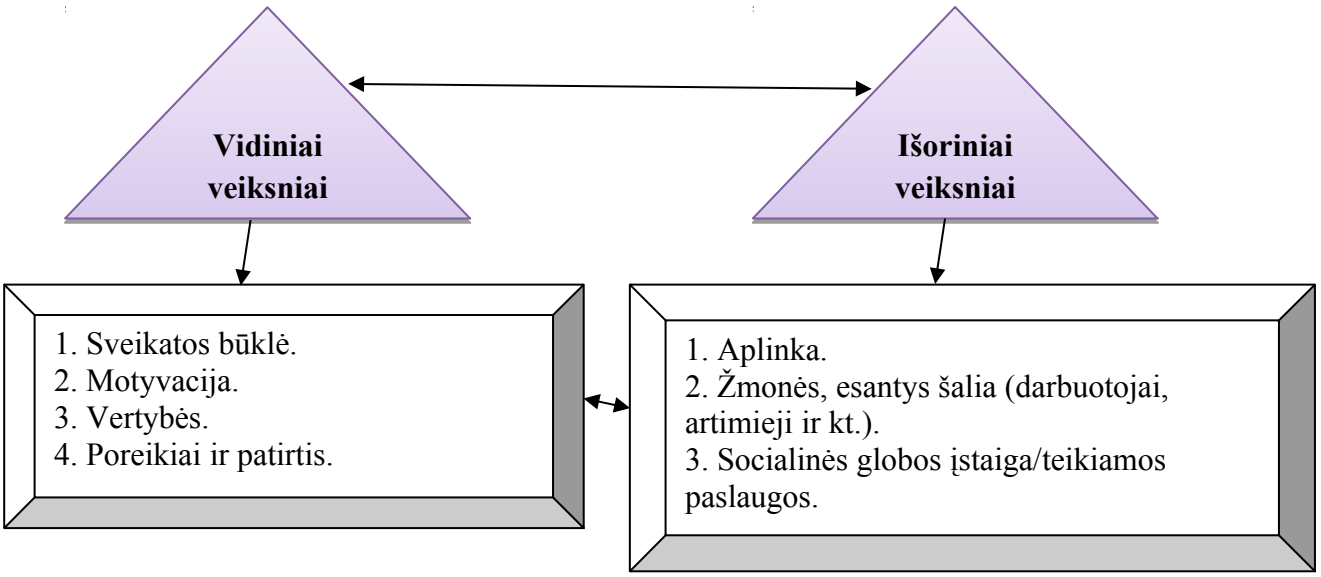
tuo pasirūpina įstaigoje dirbantis personalas, todėl gyventojas turi daug laisvo laiko, kurį gali išnaudoti bendravimui, savirealizacijai ar mėgstamoms veikloms. Kadangi senstant siaurėja visi socialiniai ryšiai, socialinės globos įstaigų gyventojai kuria naujus ryšius. V. Gudžinskienė (2011) atliko tyrimą, kurio rezultatai atskleidė, kad didesnė dalis socialinės globos įstaigų gyventojų nenutraukia anksčiau turėtų ryšių, neatsiriboja nuo išorinio pasaulio bei noriai bendrauja su kitais gyventojais, kurie gyvena socialinės globos įstaigoje. Apsigyvenimas globos įstaigoje sukelia ne tik baimės ir nežinomybės jausmą, bet ir priverčia žmogų prisitaikyti prie įvairių taisyklių, rekomendacijų ir reikalavimų. Vykstantis procesas tiesiogiai veikia asmens vidinę būseną bei jausmus, kuriuos jis išreiškia į išorę, bendraujant su kitais gyventojais ar darbuotojais.

R. Butkevičienė (2010), išskiria socialinio darbuotojo ir kliento tarpusavio santykį apibūdinančius principus:

- rūpestis pagyvenusio amžiaus žmogumi – noras padėti ir to rodymas savo elgesiu ir žodžiais;
- priėmimas – apima žinojimą apie pagyvenusio amžiaus žmogaus padėtį, individualumą ir tikėjimą teigiamais jo gyvenimo pokyčiais;
- atsakomybė ir įsipareigojimas – socialinis darbuotojas įsipareigoja būti dėmesingas pagyvenusio amžiaus žmogaus padėčiai, sukurti saugią emocinę ir fizinę aplinką, laikytis savo pažadų ir konfidencialumo;
- autoritetas ir galia, kurią socialiniam darbuotojui suteikia jo padėtis, sustiprina pagyvenusio amžiaus žmogaus pasitikėjimą socialiniu darbuotoju;
- empatija (įsijautimas) – gebėjimas pamatyti kito žmogaus pasaulį jo akimis;
- nuoširdumas ir autentiškumas – socialinio darbuotojo nuoširdumas reiškia, kad jis yra atviras, sąžiningas ir autentiškas – toks, koks jis yra ištiktųjų. Pirmiausia socialinis darbuotojas turi būti savimi ir gebėti tai sujungti su profesionalumu.

V. Piščalkienė ir kt. (2014) nurodo, kad senyvo amžiaus asmenys, bendraudami su kitais, reikalauja ne tik „paprasto bendravimo“, tačiau jiems labai svarbus pašnekovo žvilgsnis, mimika gestai ir pan. Didžiausias dėmesys skiriamas balso tonui. Neretai dėl to gali kilti tarpasmeniniai konfliktai, kurie kelia įtampą bei kenkia žmogaus psichinei bei fizinei sveikatai. Tai būtų galima įvardyti, kaip „užburtą ratą“, nes nenorėdamas atsiriboti ir siekdamas patenkinti bendravimo bei socialinius poreikius, senyvo amžiaus asmuo bando kurti tarpusavio ryšį su kitais gyventojais, tačiau dėl įvairių vidinių bei išorinių veiksnių gali patekti į konfliktines situacijas. Pabrėžtina, kad vidinius veiksnius asmuo gali pakeisti ir/ar stengtis tą daryti (jei tai nėra sveikatos sutrikimai, kurių žmogus nepajėgus pakeisti), tačiau išoriniai veiksniai, kuriant tarpusavio santykius, nepriklauso nuo asmens norų. Tiek

vidiniai, tiek išoriniai veiksniai yra neatsiejami vieni nuo kitų, nes tobulo modelio tarpusavio santykių kūrimai - nėra.



1 pav. Vidiniai ir išoriniai veiksniai

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis L. Grigaravičiūte (2018)

Apibendrinant galima teigti, kad įvairūs vidiniai bei išoriniai veiksniai turi įtakos senyvo amžiaus asmenų tarpusavio santykiams socialinės globos įstaigose, tačiau tarpusavio santykius asmenys kuria savaip. Bendravimas ir žmonių artumas – vienas svarbiausių žmogaus poreikių. Kiekvienas žmogus turi stengtis prisitaikyti prie aplinkos ir joje gyvenančių žmonių, kurti santykį, nesiremiant išankstinėmis nuostatomis ar neigiama patirtimi. Skirtingi įpročiai, vertybės, vestas gyvenimo būdas bei įsitikinimai kuria skirtingus tarpusavio santykius tarp žmonių. Pabrėžtina tai, kad esant stipriems asmens vidiniams veiksniams, jam daug lengviau prisitaikyti prie išorinių veiksnių, ko negalėtų padaryti žmogus, pvz. neturintis motyvacijos ar poreikio bendrauti.

2. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ VEIKLA, DIRBANT SU SENYVO AMŽIAUS ASMENIMIS SOCIALINĖS GLOBOS ĮSTAIGOSE

Šiame darbo skyriuje pateikiamos socialinės globos paslaugos senyvo amžiaus asmenims, apžvelgiami socialinio darbo principai, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis, aptariamos socialinio darbo veiklos bei socialinio darbuotojo profesionalumas ir kompetencija, kuriant sėkmingus tarpusavio santykius socialinės globos įstaigose.

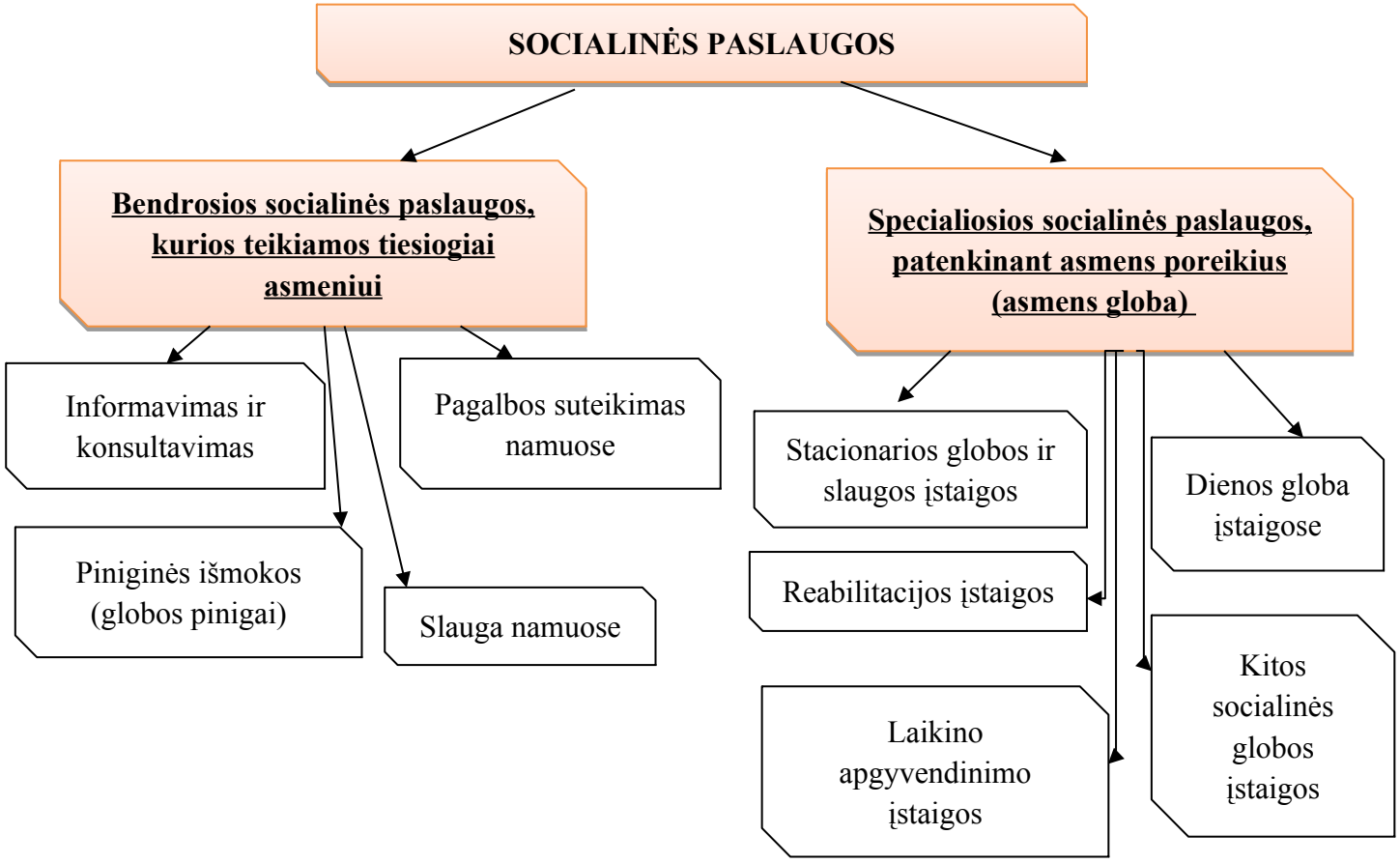
2.1. Socialinės globos paslaugos senyvo amžiaus asmenims

Senyvo amžiaus asmenų skaičius kiekvienais metais didėja, todėl, darytina prielaida, kad teikiamų socialinių paslaugų poreikis taip pat auga. Lietuvos Respublikoje veikia 126 įstaigos, kuriose gali apsigyventi senyvo amžiaus asmenys, 55 iš jų – savivaldybių globos įstaigos. Lietuvos statistikos departamento duomenimis (2020), 2018 metais 3791 senyvo amžiaus asmuo gyveno socialinės globos įstaigoje.

1 lentelė. **Pagyvenusių (65 metų ir vyresnio amžiaus) asmenų skaičius metų pradžioje**

2020 metai	**Vyrai ir moterys**					
	65 - 69	**70 - 74**	**75 - 79**	**80 - 84**	**85 ir vyresni**	**Suma**
Lietuvos Respublika	154 537	126 473	110 391	90 743	73 781	555 925
Utenos rajono savivaldybė	2363	1946	1745	1399	1221	8674
Anykščių rajono savivaldybė	1454	1310	1303	1153	961	6181
2018 metai	**Vyrai ir moterys**					
	65 - 69	**70 - 74**	**75 - 79**	**80 - 84**	**85 ir vyresni**	**Suma**
Lietuvos Respublika	155 137	119 484	118 653	88 358	70 165	551 797
Utenos rajono savivaldybė	2354	1893	1812	1396	1176	8631
Anykščių rajono savivaldybė	1512	1312	1496	1140	962	6422

Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme (2006) nurodoma, kad socialinės paslaugos teikiamos savivaldybių teritorijose, todėl už šių paslaugų organizavimą, planavimą, teikimą bei kontrolę atsakinga savivaldybė. Remiantis socialinių paslaugų katalogu (2006), socialinės paslaugos senyvo amžiaus asmenims teikiamos pagal nustatytą poreikį. Paslaugos skirstomas į bendrąsias ir specialiąsias. L. Dromantienė (2008) nurodo, kad *„bendrosios socialinės paslaugos - tai tiesiogiai asmeniui teikiamos paslaugos, t. y. slauga namuose, globos pinigai - pinigai, skirti sumokėti už suteiktas socialines paslaugas“*. Kai asmeniui nebeužtenka bendrųjų socialinių paslaugų, pradedamos teikti specialiosios socialinės paslaugos, kurios teikiamos asmenims globos tikslais stacionariose socialinės globos ir slaugos įstaigose, reabilitacijos įstaigose, dienos globos įstaigose, laikino gyvenimo įstaigose ir kt. (Dromantienė, 2008).



2 pav. Socialinių paslaugų klasifikavimas.

Šaltinis: Socialinių paslaugų įstatymas (2006).

2 paveiksle matyti, kad socialinės paslaugos įstaigoje gali būti teikiamos tik tuo atveju, kai asmeniui būtinas specialiųjų socialinių paslaugų suteikimas. T.y. kai asmuo nebegeba savarankiškai pasirūpinti savimi artimoje aplinkoje.

Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme (2006) nurodoma, kad socialinių paslaugų skyrimas, teikimas bei valdymas turi apimti šiuos esminius principus:

1. bendradarbiavimas. Socialinių paslaugų skyrimas bei teikimas turi remtis asmens, jo šeimos, įvairių organizacijų, kurios atstovauja bei gina asmens interesus ir teises, socialinių paslaugų srities įstaigų, savivaldybių bendradarbiavimu bei nuolatinių ryšių palaikymu.

2. Dalyvavimas. Visi sprendimai turi būti priimami kartu su paslaugų gavėjais ir/ar jų šeimos nariais. Taip siekiama apginti asmens interesus.

3. Kompleksiškumas. Paslaugų teikimas, esant poreikiui, derinamas su paslaugų teikimu asmens šeimai.

4. Prieinamumas. Paslaugos asmeniui turėtų būti teikiamos taip, kad jos būtų prieinamos. T.y. kuo arčiau asmens gyvenamosios vietos.

5. Socialinis teisingumas. Asmens finansinė padėtis negali būti trukdis, organizuojant/gaunant socialines paslaugas.

6. Tinkamumas. Teikiamos paslaugos turi atitikti asmens poreikius bei interesus.

7. Veiksmingumas. Teikiamos paslaugos turi būti veiksmingos bei duoti rezultatų.

8. Visapusiškumas. Socialinės paslaugos organizuojamos ir teikiamos, atsižvelgiant į įvairius kriterijus, kurie būdingi paslaugų gavėjui.

V. Lukamskienė ir A. Budėjienė (2013) nurodo, kad socialinės globos įstaigos, kaip paslaugų teikėjos senyvo amžiaus asmenims, turi įgyvendinti du pagrindinius tikslus:

1. teikiant socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims, būtina atsižvelgti į jų savarankiškumo lygį bei fizinę būklę. T.y. vykdoma veikla turi skatinti klientus išlikti savarankiškais, kiek tai leidžia jų sveikatos būklė;

2. asmenims, kuriems būtinas nuolatinis slaugos poreikis, turi būti suteikiamas visapusiškas bei kompleksinis paslaugų komplektas.

Remiantis socialinės globos normų aprašu (2007), socialinės globos įstaigos, teikdamos paslaugas senyvo amžiaus asmenims, vykdo šias pagrindines funkcijas:

1. suteikia gyvenamąją vietą asmenims ir organizuoja kompleksinių paslaugų suteikimą;

2. aprūpina gyventojus reikalingomis priemonėmis ir daiktais (inventorius, drabužiai, daiktai, medikamentai, kompensacinė technika ir kt.);

3. atsižvelgiant į gyventojo sveikatos būklę, tenkina svarbiausius jo poreikius: specialus maitinimas, gyvenamosios aplinkos pritaikymas, specialiųjų poreikių patenkinimas ir kt.);

4. organizuoja sveikatos priežiūros specialistų konsultacijas, vykdo jų rekomendacijas;

5. nuolat vertina/pervertina gyventojų poreikius, siekiant geriausio jų intereso, teikiant paslaugas;

6. rengia/koreguoja individualius socialinės globos planus gyventojams;

7. padeda gyventojams spręsti jų buitines, socialines, psichologines, materialines ir kt. problemas;

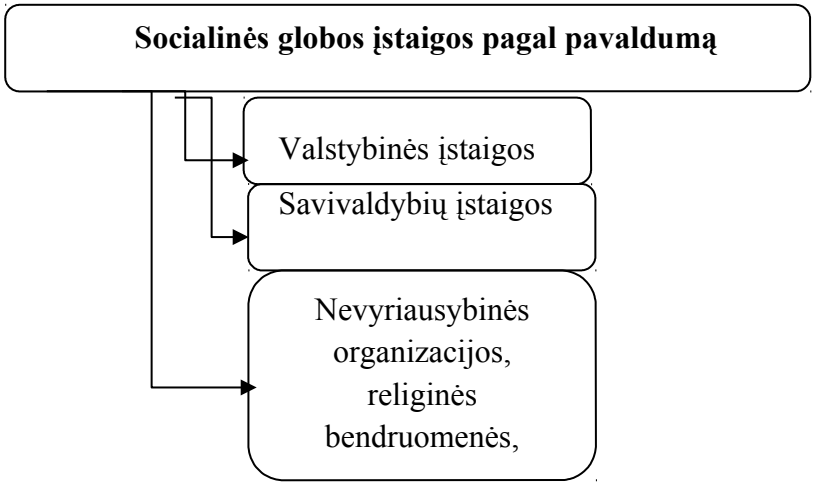
8. konsultuoja gyventojus visais jiems aktualiais klausimais. Esant poreikiui atstovauja gyventojas už įstaigos ribų;

9. organizuoja gyventojų laisvalaikį, užimtumą, šventes, renginius;

10. paslaugas teikia daugiadisciplininiu principu (Socialinės globos normų aprašas, 2007).

Socialinės globos įstaigos, teikdamos paslaugas senyvo amžiaus asmenims, turi užtikrinti visapusišką asmens poreikių patenkinimą. Turi būti sudaromos tokios gyvenimo sąlygos, kad būtų patenkinti ne tik gyvybiškai svarbūs asmens poreikiai, bet ir saviraiškos/savirealizacijos poreikiai. Asmuo neturi būti izoliuotas įstaigoje, nepaisant to, kad įstaiga gali suteikti visas reikiamas paslaugas. Žmogus turi dalyvauti bendruomeniniame gyvenime ir turi teisę gyventi pilnavertį gyvenimą.

L. Žalimienė (2007) nurodo, kad mūsų šalyje, teikiant socialines paslaugas, per mažai dėmesio skiriama individualiems asmens poreikiams. Labai dažnai paslaugos organizuojamos, neatsižvelgiant į tai. Pabrėžtina, kad ne visur egzistuoja sisteminis asmens poreikių vertinimas bei periodiškumas. Žinoma, nėra lengva teikti paslaugas ne vienam asmeniui, kai jų poreikiai skiriasi, tačiau socialinės globos įstaigos turi dėti daug pastangų, kad teikiamų paslaugų visuma būtų kuo arčiau kliento interesų. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatyme (1994) nurodoma, kad socialinių paslaugų teikimas atskirose savivaldybėse – skiriasi. Skiriasi paslaugų rūšys, apimtys, gaunamas finansavimas, taikomi darbo metodai, pareigybių pavadinimai ir t.t. A. Guogis ir D. Gudelis (2005) nurodo, kad savivaldybės yra tik organizacinis vienetas, kuris turi jai pavaldžias įstaigas, pvz. socialinių paslaugų centrai, socialinių paslaugų skyriai, dienos centrai, socialinės globos įstaigos ir pan. Būtent šios įstaigos teikia paslaugas asmenims, atsižvelgiant į jų poreikius. Darbo autorė mano, kad bendradarbiavimas ir tikslingas asmens poreikių nustatymas suteikia galimybę nukreipti asmenį į tą įstaigą, kurioje jam būtų užtikrintas kokybiškų socialinių paslaugų suteikimas. Akcentuotina, kad socialinės globos įstaigos gali būti pavaldžios ne tik vietos savivaldybei (žr. 3 pav.).



3 pav. Socialinių paslaugų įstaigų pavaldumas.

Šaltinis: Socialinių paslaugų katalogas (2006).

V. Smalskys (2010) nurodo, kad socialinių paslaugų teikimas neturėtų būti siejamas su finansinių išteklių skaičiavimu. Minėtas autorius pabrėžia, kad dažnai teikiamos socialinės paslaugos senyvo amžiaus asmenims būna nuostolingas tos vietos savivaldybei, tačiau šių paslaugų teikimas būtinas. Anot L. Andrijauskaitės (2015), labai svarbu nusimatyti tikslų ir kompleksinį teikiamų socialinių paslaugų turinį. Visi aspektai turi būti vertinami, tiek siaurąja, tiek plačiąja prasmėmis.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinių paslaugų teikimas senyvo amžiaus asmenims yra daugialypis procesas, už kurį, dažniausiai, atsako tos vietos savivaldybės. Jų pareiga ne tik rūpintis socialinės infrastruktūros plėtojimu, tačiau būtinas tikslinis finansinių išteklių numatymas bei paskirstymas, potencialių klientų poreikių vertinimas, pavaldžių įstaigų veiklos kuravimas bei koordinavimas. Socialinės paslaugos asmeniui skiriamos, atsižvelgiant į unikalią kliento situaciją bei jo poreikius. Socialinių paslaugų teikimo sistema nuolat tobulėja, plečiasi, o į asmens poreikius atsižvelgiama vis labiau.

2.2. Socialinio darbo principai, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis

Socialinis darbas, kaip profesinė veikla, reikalauja profesinio pasirengimo, įvairių žinių bei kompetencijų turėjimo, kūrybiškumo bei įvairių darbo metodų taikymo. Dirbant su senyvo amžiaus asmenimis, socialiniai darbuotojai privalo suprasti senyvo amžiaus asmenų amžiaus tarpsnių aktualijas, jų poreikių išskirtinumus ir net turėti medicininių žinių, kad, esant poreikiui, suprastų ir nukreiptų

klientą reikiama linkme. Gerontologijos tyrinėtojai pabrėžia, kad dirbant socialinį darbą su senyvo amžiaus asmenimis, būtina žinoti visus socialinio darbo elementus ir taikomus metodus, nes jų įvairovė suteikia galimybę kiekvieną klientą įvertinti tikslingai ir suteikti reikiamą pagalbą. Būtina ne tik žinoti socialinio darbo veiklos principus bei galimas veiklas, bet reikia jas suprasti ir sugebėti pritaikyti praktinėje veikloje. S. Koskinen (2002) nurodo, kad senyvo amžiaus asmenys (klientai) didžiausią dėmesį skiria vertybinėms nuostatoms, todėl viena iš socialinio darbuotojo užduočių - perprasti tam tikrų socialinio darbo žinių bei praktinių įgūdžių visumą. Yra skiriamos trys pagrindinės sritys:

1. vertybių sritis. Senyvo amžiaus asmenys dažniausiai būna silpnesni nei kiti klientai. Jie turi daug baimių, įsitikinimų ir visokios (tiek teigiamos, tiek neigiamos) gyvenimiškos patirties. Bendraujant ir dirbant su senyvo amžiaus klientu gali kilti tiek etinių, tiek vertybinių problemų ir/ar konfliktinių situacijų.

2. Žinių sritis. Socialiniai darbuotojai turi turėti žinių įvairiose srityse, siekiant suteikti reikiamą pagalbą senyvo amžiaus asmenims (senėjimo procesas bei jo aktualijos, praktinio požiūrio žinios, poreikių teorijos supratimas ir vertinimas, psichologijos žinios ir pan.).

3. Įgūdžių sritis. Akcentuojamas bendravimas, jausmų išreiškimas, socialinio darbuotojo, kaip paslaugų teikėjo, vaidmenys bei jų kaita, komandinio darbo principų taikymas ir pan. (Koskinen, 2002).

S. Koskinen (2002) teigimu, socialinio darbo ypatybės gerontologijos požiūriu, kalbant apie senyvo amžiaus asmenis, turėtų būti išskiriamos ir traktuojamos į dvi skirtingas sąvokos – senstantis asmuo ir seno amžiaus asmuo. T.y. "*Senėjimas suprantamas kaip biologinių funkcijų kaitos psichologinis ir socialinis procesai, apimantys įvairias netektis, pasikeitimus (pereinamuosius laikotarpius) ir resursus, o senas amžius - kaip unikalus gyvenimo etapas su jam būdingomis funkcijomis, resursais ir krizėmis"* (Gerontologija: ištakos ir perspektyvos, 2002). Walker G. Naegele (1999) socialinį darbą gerontologijoje traktuoja, kaip seno asmens gerovės užtikrinimo politiką teigiant, kad socialines paslaugas teikiantys darbuotojai turi būti visapusiškai pasiruošę suprasti senėjimo procesą, biologinius, fiziologinius ir socialinius pokyčius, kurie vyksta žmogui senstant. Kitas svarbus aspektas tenka medicininių žinių supratimui. Socialinis darbuotojas nėra sveikatos priežiūros specialistas, tačiau jis turi gebėti numatyti pirminius simptomus, kurie neigiamai veikia senyvo amžiaus asmenį. Dirbant su senyvo amžiaus klientais, socialiniai darbuotojai turi suprasti egzistuojančių ligų įtaką asmens savijautai, elgesiui, bendravimo ypatumams ir pan.

Remiantis N. Večkiene (2002), socialiniai darbuotojai yra klientų ir jų turimų resursų sistemos pusiausvyros atstatytojai. Pabrėžtina, kad didesnį dėmesį reikia skirti asmens ir jo aplinkos sąveikai.

Minėta autorė išskiria 4 (keturis) pagrindinius socialinio darbuotojo veiklos tikslus, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis:

1. gerinti senyvo amžiaus asmenų turimas kompetencijas, siekiant jiems padėti įveikti iškilusias problemas, suteikiant asmeninio sprendimo priėmimo galimybes (teises);

2. padėti senyvo amžiaus asmenims ir jų artimiesiems gauti reikiamas paslaugas. T.y. socialinis darbuotojas turi būti tarpininkas, konsultantas, atvejo vadybininkas;

3. išsiaiškinti kliento poreikius, nukreipti jį reikiama linkme, bendradarbiauti bei koordinuoti paslaugų teikimo procesą;

4. padėti senyvo amžiaus asmeniui „neiškristi“ iš visuomenės, pagerinti jo sąveiką su kitais asmenimis, bendruomene.

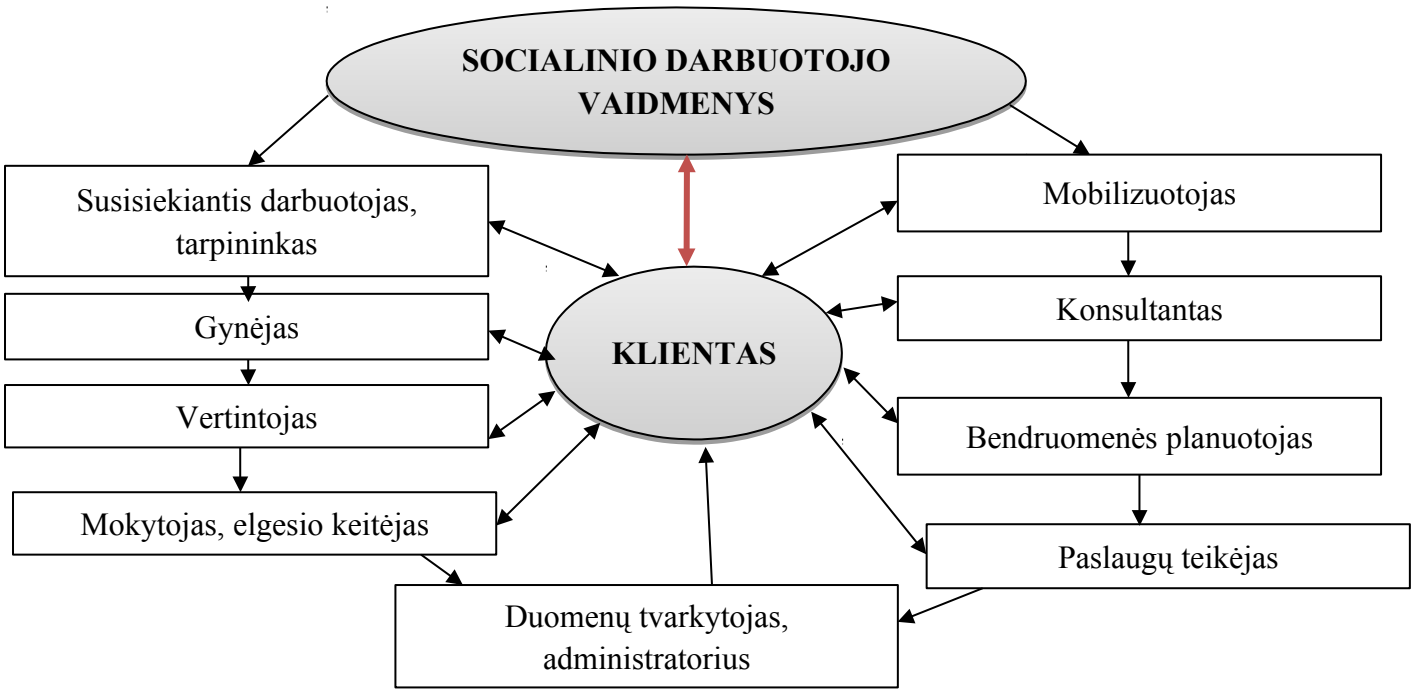
I. Danilova ir J. J. Golubeva (2007) nurodo, kad socialiniai darbuotojai, dirbdami su senyvo amžiaus asmenimis, gali palengvinti savo darbo procesą, suprasdami patį žmogaus gyvenimo procesą bei svarbiausius jo pakitimus. Tai traktuojama, kaip kliento gyvenimiškųjų patirčių (dažniausiai sudėtingų) suvokimas, atsižvelgiant į labiausiai paplitusias problemines situacijas. Yra pateikiama 15 (penkiolika) galimų tematikų, kurias suprantant, socialinio darbo procesas gali būti lengvesnis:

- supratimas, kad senyvo amžiaus asmeniui reikia individualios pagalbos. Išskirtinos menkesnės galimybės tvarkytis buityje, silpnesnė padėtis visuomenėje;
- turimų sveikatos problemų supratimas bei traktavimas;
- asmens neįgalumas, biologinių procesų vykimas;
- turimos įvairios priklausomybės;
- praeities įvykių įtaka (karas, tarpasmeniniai santykiai, neigiama gyvenimiška patirtis ir kt.);
- gyvenamosios vietos problemos;
- lyčių skirtumo problemos (senatvės proceso specifika);
- skirtingų stresinių veiksnių patyrimas ir priėmimas (išgyvenimas): antros pusės netekimas, vienatvė, socialinių vaidmenų pokyčiai, netinkamas elgesys ir kt.);
- senyvo amžiaus asmens rūpestis kitu asmeniu (kai senyvo amžiaus asmuo turi rūpinti savo artimuoju);
- šeimos narių, giminaičių problemos (tarpusavio santykių problemos);
- smurto problemos;
- seksualinės senyvo amžiaus asmenų problemos;
- ekonominės senyvo amžiaus asmenų problemos;
- pavojaus problemos, nesugebėjimas savimi pasirūpinti, rasti tinkamą pagalbą

- motyvacijos stoka.

Darbo autorė mano, kad šis sąrašas nėra baigtinis, nes kiekvienas žmogus turi unikalių problemų, tačiau bendrosios gairės galėtų būti reikiama pagalba socialiniam darbuotojui, kaip sprendimų priėmėjui bei konsultantui.

V. O. Okonišnikova ir N. Rumianceva (2007) nurodo, kad socialinis darbuotojas, kaip paslaugų teikėjas, atlieka atitinkamą vaidmenį, kurį pritaiko pagal kliento poreikius.



4 pav. Socialinio darbuotojo vaidmenys
Šaltinis: sudarytas darbo autorės, remiantis V. O. Okonišnikova ir N. Rumianceva (2007).

Galima teigti, kad socialinis darbuotojas, įvertinęs kliento poreikius ir esamą situaciją, atlieka skirtingus vaidmenis. Jų yra ne mažai, todėl darbuotojas turi gebėti priimti tinkamus sprendimus, norint patenkinti kliento poreikius bei įgyvendinti išsikeltus tikslus. Socialinis darbas su senyvo amžiaus asmenimis yra specifinių bruožų turintis procesas todėl, kad išsikelti tikslai turi būti labai tikslūs, o įvertinti poreikiai realiai atitikti kliento lūkesčius. T.y. teikiamos socialinės paslaugos turi pilnai tenkinti kliento poreikius. Tyrimais įrodyta (Challis, Hughes, Jacobs, Stewart, Weiner, 2007; Matosevic, Knapp, Kendall, Henderson, Fernandez, 2007), kad senyvo amžiaus asmenų socialinių paslaugų poreikis yra sunkiau pastebimas, nei sveikatos priežiūros paslaugų, todėl dirbant su senyvo

amžiaus asmenimis socialinės globos įstaigose, būtina laikytis tam tikrų principų. L. Žalimienė (2005) išskiria tokius pagrindinius socialinio darbo principus:

1. orumo užtikrinimas. Socialiniai darbuotojai turi užtikrinti klientų orumą, gerbti juos ir atjausti, nepriklausomai nuo jokių aplinkybių.

2. Privatumo užtikrinimas. Senyvo amžiaus asmeniui būtina užtikrinti privačios erdvės turėjimą, sudaryti galimybę savarankiškai tvarkytis, be reikalo nesikišti į jo asmeninius reikalus (atsižvelgiant į asmens sveikatos būklę).

3. Nepriklausomumo užtikrinimas. Paslaugų teikimas negali būti vykdomas menkinant kliento sugebėjimus veikti savarankiškai. Pagalba turi būti teikiama savipagalbos ugdymo principu.

4. Dalyvavimo užtikrinimas. Klientui suteikiama galimybė išreikšti savo nuomonę bei pageidavimus jam aktualiais klausimais ir/ar paslaugų organizavimo klausimais.

5. Pasirinkimo laisvės užtikrinimas. Asmuo turi teisę savarankiškai apsispręsti dėl politinių, religinių ir asmeninių pasirinkimų.

6. Teisių užtikrinimas. Visi asmenys turi vienodas teises, jų apribojimas nėra priimtinas ir leistinas.

7. Saugumo užtikrinimas. Būtina apsaugoti socialinės globos įstaigų gyventojus nuo fizinio, psichologinio, ekonominio ar kitokio smurto bei išnaudojimo.

8. Saviraiškos užtikrinimas. Sudaryti sąlygas asmeniui užsiimti mėgstama veikla, tenkinti savo poreikius per užimtumo veiklas, padėti siekti išsikeltų tikslų.

9. Aprūpinimo reikalingais daiktais ir priemonėmis užtikrinimas. Būtina visapusiškai patenkinti asmens fiziologinius, materialinius, socialinius ir kt. poreikius (Žalimienė, 2005).

Apibendrinant galima teigti, kad socialinio darbo principai, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis socialinės globos įstaigoje apima daug įvairių sferų. Socialiniai darbuotojai turi būti savo srities profesionalai – ekspertai, nes klientų poreikių ir lūkesčių patenkinimas – svarbiausias jų uždavinys. Darbas su senyvo amžiaus asmenimis reikalauja pasirengimo bei unikalumo pripažinimo. Socialiniai darbuotojai turi gerbti senyvo amžiaus asmenų teises, užtikrinti asmens orumą, suteikti sprendimo priėmimo galimybes bei visomis priemonėmis siekti, kad asmuo gyventų pilnavertį ir kokybišką gyvenimą. Socialiniai darbuotojai susiduria su įvairiais iššūkiais, sprendžia įvairias klientų problemas, todėl jiems reikalingi įvairūs įgūdžiai bei teorinis pasirengimas, kad visa tai galėtų pritaikyti savo praktinėje veikloje. Galima teigti, kad vienas iš svarbiausių uždavinių, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis – siekti socialinio teisingumo bei klientų įgalinimo.

2.3. Socialinio darbo veiklos socialinės globos įstaigose

Socialinės globos įstaigose dirba įvairūs darbuotojai. Vieni teikia tiesiogines paslaugas gyventojams, kiti atlieka kitas funkcijas (technines bei administracines), tačiau visi darbuotojai neatsiejami nuo įstaigos bei jos tikslų. Visi įstaigoje dirbantys darbuotojai turi pareigines instrukcijas, kuriose numatytos jų pagrindinės atsakomybės bei atliekamos funkcijos. Atsižvelgiant į tai, darbuotojai planuojasi savo veiklas, kuria programas bei įvairius planus. Darbo autorė norėtų pabrėžti, kad kiekviena socialinės globos įstaiga nusimato skirtingas veiklas bei taikomus darbo metodus, todėl negalima traktuoti socialinių darbuotojų veiklos vienodumo visoms įstaigoms. Žinoma, bendrieji reikalavimai turi išlikti, o socialinis darbuotojas negali atitolti nuo visuotinai numatytų jo funkcijų kliento atžvilgiu.

Remiantis L. Žalimiene (2003), socialiniai darbuotojai, dirbantys socialinės globos įstaigose, atlieka šias pagrindines funkcijas:

1. sudaro individualius socialinės globos planus gyventojams.
2. Paslaugas teikia taip, kad būtų gerinama gyventojų psichologinė būsena.
3. Informuoja, konsultuoja, tarpininkauja ir atstovauja gyventojų teisėtus interesus.
4. Ugdo gyventojų kasdienius įgūdžius ir/ar stengiasi juos išlaikyti (padeda susitvarkyti finansinius reikalus, apsiperkant, atliekant namų ruošos darbus ir pan.).
5. Ugdo gyventojų darbinius įgūdžius: skatina gyventojus užsiimti įvairia veikla (mezgimas, piešimas, techniniai darbai, informacinės technologijos ir kt.).
6. Organizuoja gyventojų laisvalaikį.
7. Organizuoja valstybinių ir religinių švenčių minėjimus.
8. Nuolat dirba komandoje su kitais įstaigoje dirbančiais specialistais, siekiant visapusiško klientų poreikių patenkinimo.

Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikaciniuose reikalavimuose (2006) nurodoma, kad socialiniai darbuotojai dirba kartu su socialinio darbuotojo padėjėjais, kurie vykdo jų nurodymus. Socialiniai darbuotojai turi organizuoti socialinio darbuotojo padėjėjų darbą, sutelkti juos bendrai komandinei veiklai, kartu siekti išsikeltų tikslų. Socialinio darbuotojo padėjėjai yra arčiausiai asmens (kliento), todėl jų vykdoma veikla neatsiejama nuo profesionalios pagalbos suteikimo klientui. Socialinio darbuotojo padėjėjai nėra specialistai, tačiau jų bendravimas ir darbas su klientais turi būti pagrįstas bendradarbiavimo principu ir visi darbo metodai, kuriuos taiko socialiniai darbuotojai, turi būti taikomi ir socialinio darbuotojo padėjėjų. T.y. neturi būti nesuderinamų veiklų ar tikslų.

Socialinio darbuotojo vykdoma veikla neturėtų būti suprantama, kaip vienasmenis funkcijų atlikimas. Visos vykdomos veiklos siejasi su bendrais įstaigos tikslais, iš kurių vienas pagrindinių yra suteikti kokybiškas paslaugas savo įstaigos klientams. Galima teigti, kad socialinių paslaugų teikimas vyksta daugiadisciplinliu principu, tačiau darbo autorė nuomone, didžiausia atsakomybė tenka socialiniams darbuotojams. V. Gudžinskienė ir D. Mačiuikienė (2011) nurodo, kad *„socialiniai darbuotojai, teikdami psichologinę, formalių problemų sprendimo, socialinę pagalbą yra atsakingi tiek už socialinės globos namų gyventojų adaptacijos sėkmingą laikotarpį, tiek už kasdienio gyvenimo kokybę. Kadangi absoliuti socialinės globos namų gyventojų dauguma patenkinta socialinio darbuotojo teikiamų paslaugų kokybe ir didesnė dalis gyventojų sėkmingai adaptuojasi pensionate, palaiko ryšius su bendruomenės nariais, jiems aktualios problemos sėkmingai sprendžiamos socialinės globos namuose, galima daryti išvadą, kad socialinių darbuotojų vaidmuo socialinės globos namuose tiek gyventojų socialinės adaptacijos, tiek kasdieniame gyvenime yra veiksmingas“*.

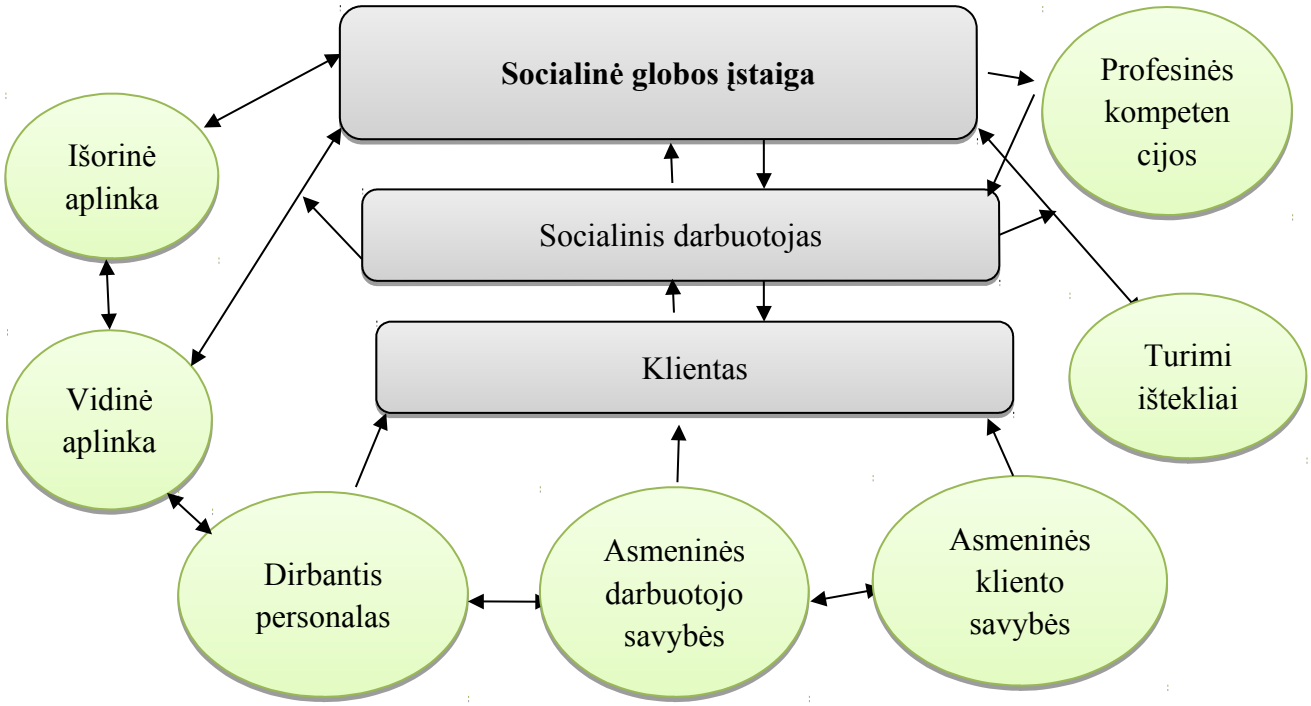
Socialinio darbuotojo veikla socialinės globos įstaigoje, taip pat turėtų būti orientuota į 3 (tris) esmines sritis;

- ✓ prevencinis darbas, siekiant užkirsti kelią problemų atsiradimui;
- ✓ socialinis palaikymas ir klientų integracija į visuomenę (asmens statuso išlaikymas);
- ✓ kontrolės funkcija, siekiant apsaugoti savo klientus nuo sudėtingų situacijų (Vareikytė, 2006).

Ne mažiau svarbus ir užimtumo veiklų vykdymas socialinės globos namuose. Viena iš socialinio darbuotojo funkcijų yra organizuoti gyventojų laisvalaikį. Jį gali sudaryti ne tik darbinės veiklos, bet ir išvykimas už įstaigos ribų. Užimtumo veiklos skatina žmonių savirealizaciją, leidžia jiems užmegzti santykį su kitais globos namų gyventojais ir darbuotojais. Taip pat užimtumo veikla gerina gyvenimo kokybę, ugdo įvairius gyventojų įgūdžius bei gebėjimus. Kaip teigia R. J. Šinkūnienė (2012) užimtumo veiklos padeda išlaikyti žmonių fizinį aktyvumą, o meninė veikla yra *„darnaus ir integralaus auklėjimo priemonė, nes aktyvina psichinę veiklą, vaizduotę, didina emocinį jautrumą, išlaisvina kūrybines galias“*.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinio darbo veiklos socialinės globos įstaigose priklauso nuo numatytų vidinių reikalavimų, socialinio darbuotojo gebėjimo susiplanuoti savo darbą ir veiklas, klientų motyvacijos bei noro būti bendruomeniškais bei įstaigos galimybių. Visa vykdoma veikla turi būti orientuota į kliento poreikius, turi vykti nuolatinis bendravimas bei bendrų tikslų kėlimas. Socialinio darbo veiklos nėra tik individualus procesas, nes jame dalyvauja įvairių sričių specialistai,

tačiau socialinis darbuotojas turi būti jungiamoji grandis, koordinuojanti visą procesą, kurį sudaro daug veiksnių žr. 5 pav.



5 pav. Veiksniai, įtakojantys socialinio darbo veiklas socialinės globos įstaigose

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Galima teigti, kad vienas socialinis darbuotojas nėra pajėgus įgyvendinti visų išsikeltų tikslų, nes ne viskas priklauso nuo jo, kaip specialisto, norų ir idėjų. Kiekviena įstaiga turi įsivertinti savo galimybes dėl teikiamų paslaugų kompleksiškumo, tikslingumo ir kokybiškumo.

2.4. Socialinio darbuotojo profesionalumas (kompetencija) – kaip sėkmingų tarpusavio santykių kūrimas socialinės globos įstaigose

Socialinis darbuotojas, teikdamas paslaugas senyvo amžiaus asmenims, turi turėti tam tikrų profesinių kompetencijų ir žinoti kaip jas pritaikyti savo darbinėje veikloje. V. Žydžiūnaitė (2003) kompetenciją apibūdiną, kaip asmens gebėjimą veikti, sąlygotą įvairiomis žiniomis bei mokėjimais, įgūdžiais ir vertybėmis. *„Kompetencija apima platų diapazoną aukšto lygmens įgūdžių ir elgsenos,*

kuri atspindi gebėjimą įvaldyti bei prisitaikyti prie kompleksinių ir nenumatytų situacijų“ (Žydžiūnaitė, 2003). Kieran O‘Hagan (1997) nurodo šešias socialinio darbo veiklai būdingas kompetencijas:

1. bendravimas ir įsipareigojimas.
2. Kliento skatinimas ir įgalinimas.
3. Situacijos įvertinimas ir veiklos planavimas.
4. Intervencija ir paslaugų pasiūla.
5. Vykdoma veikla įstaigoje.
6. Profesinės kompetencijos vystymas.

A. A. Kozlov (2007) išskiria bendrąsias (nepriklausančios nuo veiklos specifikos) ir specifines profesionalumo charakteristikas. Socialinio darbuotojo profesionalumo kategorija turėtų būti nagrinėjama socialinio darbo veiklos ir asmens veiksmų vienybės aspektu, kaip asmens profesionalumas ir veiklos profesionalumas. Socialinio darbuotojo veiklos profesionalumas – tai aukšta profesinė kvalifikacija ir kompetencija, profesinių įgūdžių ir mokėjimų, šiuolaikinių profesijos uždavinių sprendimo algoritmų ir būdų įvaldymas, kuris sutelkia šią veiklą atlikti kuo efektyviau. Socialinio darbuotojo, kaip asmens profesionalumas – tai aukštas profesinei veiklai svarbių savybių, asmeninių dalykinių savybių išvystymo lygis, motyvacinė sritis ir vertybinės orientacijos, siekių griežtumas, lemiantys teigiamą specialisto tobulėjimą.

S. Daukilas (2001) mano, kad profesinė kompetencija – darbuotojo sugebėjimas spręsti profesines problemas ir atlikti įvairias užduotis savo veiklos srityse (kompetencijos ribose). Socialinis darbuotojas privalo būti savo srities profesionalas bei turėti įvairių kompetencijų, nes tik jų dėka gali kompetentingai atlikti savo darbą. N. Večkienė ir I. Dirgėlienė (2010) nurodo, kad socialinio darbuotojo veikla sudėtinga sritis. Kuriant tarpasmeninius santykius su klientu, socialiniai darbuotojai naudoja visus turimus įgūdžius, taip kurdami tam tikrą profesinės kompetencijos sistemą. Kuriant tarpusavio santykius būtina komunikacinė kompetencija, kuri apibūdinama kaip socialinė sąveika ar tam tikras bendradarbiavimas.

Socialinių paslaugų srities darbuotojų veiklos vertinimo tvarkos apraše (2017) nurodoma, kad įstaigos vadovai vertina nustatytas darbuotojų metines užduotis, siektinus rezultatus, jų vertinimo rodiklius ir gebėjimus atlikti pareigybės aprašyme nustatytas funkcijas. Turimų kompetencijų tobulinimas yra neatsiejamas nuo vertinimo proceso. Socialiniai darbuotojai savo veiklą bei turimas kompetencijas vertina pagal skirtingus kriterijus, todėl jie gali stebėti, kurioje srityje jie yra silpnesni bei kur reikia tobulėti. Svarbu paminėti, kad iškeliamos užduotys negali nutolti nuo profesinės srities, t.y. visos užduotys turi atitikti socialinio darbuotojo profesines kompetencijas.

Tarpusavio santykių aktualijas, jų reikšmę senyvo amžiaus asmenims, bendravimo poreikį, tam tikrus išskirtinumus, susijusius su socialinės globos įstaigų gyventojais, darbo autorė aptarė ankstesniuose darbo skyriuose, tačiau reikėtų aptarti socialinio darbuotojo, kaip profesionalo, sugebėjimą ir kompetenciją sukurti sėkmingus tarpusavio santykius su klientu. Vienas iš socialinio darbo veiklos prioritetų yra suteikti reikiamą pagalbą asmeniui, kuris savarankiškai negeba susitvarkyti ir/ar neranda tinkamų būdų problemos sprendimui. Vertinant asmens poreikius, pirmiausia, vyksta kontakto užmezgimas su juo ir bendravimas. Tokiu būdu pradedamas kurti socialinio darbuotojo ir kliento tarpusavio ryšis ir/arba vyksta socialinis konstravimas, kuris apima patį darbuotoja, jo klientą ir viską, kas juos abu sieja. T.y. bendros aplinkos susietumas, bendras tikslas ir kt. J. Ruškaus ir A. Kiaunytės (2010) teigimu, šie elementai (darbuotojas, klientas ir aplinka (kontekstas)) gali patirti įvairių konfliktų ir prieštaravimų, todėl socialinis darbuotojas turi pasinaudoti visais savo turimais resursais, siejant tai su profesine kompetencija, kad tai neturėtų įtakos jų bendravimui ir tolimesniam darbui.

Santykių kūrimas – sudėtingas procesas. Šio proceso kūrimas negali būti vienpusis. Bendraujant bei siekiant bendrų tikslų įgyvendinimo ar tikslinio paslaugų suteikimo, suinteresuotos šalys susikuria tam tikrą sistemą. Tiek socialiniai darbuotojai, tiek klientai, turėtų įdėti savo indėlį į šios sistemos sėkmingą funkcionavimą. Socialinis darbuotojas gali rūpintis savo klientu, domėtis juo, sukurti gražiausius veiklos planus, tačiau jei klientas bus visiškai abejingas ir nemotyvuotas, socialiniam darbuotojui bus labai sudėtinga sukurti sėkmingus tarpusavio santykius. Tokiu atveju socialinis darbuotojas turėtų dėti visas pastangas, kad klientas taptų motyvuotas ir jie galėtų sėkmingai dirbti, tačiau darbo autorė mano, kad ne viskas priklauso tik nuo specialisto, kad ir koks jis geras bebūtų. V. Kavaliauskienė (2008) nurodo, kad socialinio darbuotojo ir kliento santykių sėkmingumas bei vykdomos veiklos veiksmingumas, priklauso nuo socialinio darbuotojo gebėjimo bendrauti.

Bendradarbiaujančio santykio kūrimas yra sudėtingas procesas, reikalaujantis įgudimo ir žinių. Šis santykis turi būti paremtas tarpusavio pagarba, pasitikėjimu ir kiekvieno asmens stipriųjų pusių žinojimu. Užmezgus bendradarbiaujantį santykį, lengviau įgyvendinti užsibrėžtus uždavinius. Kuriant bendradarbiaujantį santykį reikšmės turi: empatija, pagarba ir natūralumas, gebėjimas dirbti su klientu, taikant įvairius formalius ir neformalius darbo metodus, žinojimas, kiek galima atskleisti asmeninės informacijos ir kokiu būdu bei žinojimas, kada pradėti kalbėti rūpima tema ir kada būti direktyviu, kada palaikančiu, o kada reflektuoti (Socialinio bendradarbiavimo modelis, 2009).

Apibendrinant galima teigti, kad socialinis darbuotojas turi turėti įvairių kompetencijų, žinių bei įgūdžių, kad galėtų kurti sėkmingus tarpusavio santykius su klientais socialinės globos įstaigoje.

Klientai ne visada motyvuoti, o neretai dėl turimų sveikatos būklės sutrikimų, nenori/negali sėkmingai bendrauti su darbuotoju. Socialinis darbuotojas turi stengtis ir ieškoti tokių veiklos būdų (priėjimo prie kliento), kad galėtų suprasti jį ir jo gebėjimus, taip sukuriant aplinką, kurioje klientas jaustųsi saugiai ir galėtų pasitikėti socialiniu darbuotoju.

3. POŽIŪRIO Į SENYVO AMŽIAUS ASMENŲ IR SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ TARPUSAVIO SANTYKĮ SOCIALINĖS GLOBOS ĮSTAIGOSE TYRIMAS

Šiame darbo skyriuje pateikiama tyrimo metodologija, tyrimo rezultatų analizė bei tyrimo rezultatų apibendrinimas. Atliktas kokybinis tyrimas, siekiant ištirti senyvo amžiaus asmenų ir socialinių darbuotojų santykį socialinės globos namuose.

3.1. Tyrimo metodologija

Tyrimo tikslas – ištirti senyvo amžiaus asmenų ir socialinių darbuotojų tarpusavio santykį socialinės globos įstaigose.

Siekiant giliau išanalizuoti pasirinktą temą bei gauti patikimus tyrimo rezultatus, pasirinktas kokybinio tyrimo metodas. Tarpusavio santykiai apima daug esminių dalykų, o kai tai susiję su dvejomis skirtingomis grupėmis – dirbantis personalas ir klientai, būtina juos analizuoti ne kiekybės atžvilgiu, bet pabandyti į tai pažvelgti kokybiniu aspektu. Darbo autorė norėjo įžvelgti tiriamųjų neverbalinę kalbą, pamatyti tam tikrus emocinius dalykus, reakcijas ir kt. Remiantis V. Žydžiūnaite ir S. Sabaliausku (2017), kokybinis tyrimas suteikia galimybę pažvelgti į įvairius procesus, stengiantis suvokti tiriamųjų mąstymą ir elgseną, jų sąveiką su aplinka. Kokybinis tyrimas – interviu atlikimas – tai galimybė iš arčiau stebėti tiriamąjį, vertinti jo požiūrį ir nuomonę. Tai visapusiškas stebėjimo procesas, kuris suteikia daug informacijos (Bitinas, Rupšienė, Žydžiūnaitė, 2008).

N. Burns ir S. K. Grove (2007) teigia, kad kokybinis tyrimas neatsiejamas nuo telkimosi į kiekvieno asmens patirtis, remiantis tam tikromis išankstinėmis nuostatomis. Tarpusavio santykių klausimus kiekybiškai būtų sunku nagrinėti. Tai sietina su interpretacine visuma natūralioje aplinkoje, t.y. svarbu kuo išsamiau ir aiškiau matyti analizuojamą reiškinį (objektą). Kokybinis tyrimas suteikia galimybę ne tik pamatuoti gautus rezultatus, bet apibendrinti patį interviu vykdymo procesą ir jo eigą. Kokybinio tyrimo metodas leidžia iš arti matyti tiriamąjį ir jo aplinką. Tai lankstus metodas, tačiau svarbu, kad nebūtų remiamasi išankstinėmis nuostatomis (Kardelis, 2007).

Kokybinio tyrimo pasirinkimas leido lanksčiau prisitaikyti prie tiriamųjų bei jų aplinkos bei giliau pažvelgti į nagrinėjamą reiškinį. Visas procesas gali būti koreguojamas siekiant, gauti atsakymus į pateiktus klausimus.

Tyrimo imtis - Utenos apskrities socialinės globos įstaigų, teikiančių ilgalaikes (trumpalaikes) socialinės globos paslaugas senyvo amžiaus asmenims ir saugiausiems asmenims su negalia, socialiniai darbuotojai. Tiriamųjų imties pasirinkimo būdas pasirinktas, remiantis B. Bitino ir kt. (2008)

„patogiosios atrankos idėja“, t.y. atrenkant lengvai prieinamus tiriamuosius (pažįstami, artimieji, kolegos ir pan.). Pagrindiniai kriterijai, kuriuos turėjo atitikti respondentai: socialiniai darbuotojai, dirbantys socialinės globos įstaigose. Pasirinktos dvi Utenos apskrityje esančios socialinės globos įstaigos ir jose dirbantys darbuotojai, siekiant palyginti gautus atsakymus. Įstaigoje dirbančių darbuotojų skaičius (visų pareigybių) neviršija 30 asmenų. Buvo planuota, kad tyrime dalyvaus 7 (septyni) socialiniai darbuotojai, tačiau interviu atliktas su 5 (penkiais) respondentais.

Tyrimo instrumentas. Siekiant gauti empirinius tyrimo duomenys, taikytas pusiau struktūruotas interviu, apibrėžiantis kelias, tarpusavyje susijusias, temas. Darbo autorė numatė galimus pagrindinius klausimus nagrinėjama tema, tačiau pusiau struktūruoto interviu taikymas suteikia galimybę tikslingiau gilintis į problemą ir tik sulaukus tiriamųjų atsakymų – pateikti sekančius klausimus. Siekiant ištirti senyvo amžiaus asmenų ir socialinių darbuotojų tarpusavio santykį socialinės globos įstaigose, buvo parengtas pagrindinis klausimynas, kuris proceso eigoje papildytas keliais aktualiais klausimais. Interviu klausimynas sudarytas iš 2 pagrindinių sričių (žr. 1 priedą):

1. santykio užmezgimas su klientu, asmeninių savybių reikšmė, dirbant socialinį darbą su senyvo amžiaus asmenimis. Respondentų buvo klausiama, kaip jie užmezga santykius su įstaigos gyventojais, kaip jie apibūdina senyvo amžiaus asmenų bendravimo ypatumus, kokią reikšmę turi bendravimas tokiose įstaigose ir kaip jie tai vertina.

2. Laiko sąnaudos, bendraujant su klientais, patiriamų problemų sprendimas. Tiriamųjų buvo teirautasi, kokių problemų iškyla, bendraujant su senyvo amžiaus asmenimis, kas tai įtakoja, kaip jie sprendžia kilusias problemas, ar gyventojai pasitiki jais, kaip darbuotojais.

Tyrimo laikas – 2019 metų sausio – vasario ir gruodžio mėnesiai.

Tyrimo organizavimas ir eiga. Tyrimas buvo vykdomas dviem etapais. Pirmieji trys tyrimo dalyviai buvo apklausti 2019 metų sausio – vasario mėnesiais, kiti 2 (du) – gruodžio mėnesį. Pirmiausia buvo planuojama, kada ir kaip vyks interviu atlikimas, kur geriausia ir patogiausia susitikti su tiriamaisiais. Pasirinktos 2 (dvi) konkrečios įstaigos ir jose dirbantys darbuotojai. Darbo autorė kreipėsi į įstaigų vadovus, kad šie susipažintų su tyrėja bei nagrinėjama tema ir leistų atlikti tyrimą jų įstaigoje. Buvo suderintas konkretus laikas, kad darbuotojai galėtų pasiruošti, jaustųsi ramiai, nevaržomi ir pan. Visi tiriamieji pageidavo, kad interviu būtų vykdomas įstaigoje. Vėliau renkami duomenys, jie analizuojami, apibendrinami ir pateikiami.

Atlikto interviu eiga planuota, remiantis I. Gaižauskaitės ir N. Valavičienės (2016) pateiktomis rekomendacijomis:

1. pirmiausia tyrėja pasiruošia pirminiam pokalbiui (techninių priemonių paruošimas, apgalvotų klausimų užsirašymas ir kt.);

2. atliekamas „apšilimas“, siekiant pradėti interviu, užmegzti pokalbį;

3. tiriamiesiems pateikiami pagrindiniai interviu klausimai;

4. interviu proceso užbaigimas.

Kadangi visi tyrimo dalyviai norėjo, kad interviu būtų vykdomas jų darbo vietoje, tyrėja negalėjo sukurti tokios aplinkos, kad ji būtų kuo jaukesnė. Pasidžiaugtina, kad įstaigos vadovai leido ramiai pasikalbėti darbo kabinetuose, kuriuose niekas netrukdė. Tyrėja susipažino su kiekvienu tyrimo dalyviu, prisistatė pati bei pristatė nagrinėjamą temą bei tyrimo tikslą. Visų tiriamųjų buvo paklausta, ar jie sutinka, jog bus naudojamos įrašymo priemonės, paaiškinta, kad tai palengvins tyrėjos darbą, analizuojat gautus duomenis. Visiems tyrimo dalyviams paaiškinta, kad gauta informacija išliks konfidenciali, visi tiriamieji bus užšifruoti tam tikromis raidėmis, kad nebūtų įmanoma jų identifikuoti. Gauti duomenys bus naudojami tik magistro darbe, siekiant kuo labiau atskleisti nagrinėjamos temos empirinius aspektus. Tiriamųjų taip pat buvo paprašyta, kad jie į klausimus atsakinėtų nuoširdžiai, „negražintų“ neigiamų dalykų (jeigu tokių yra), nes tyrėjai svarbi bet kokia nuomonė ir patirtis. Tiriamųjų atsakymai pateikiami aprašymo forma – tekstine išraiška (žr. 2, 3, 4, 5, 6 priedus). Atsakymai surašyti taip, kad nebūtų iškraipomi gauti atsakymai, šiek tiek pakoreguotas kalbėjimo stilius. Vieno interviu atlikimo laikas – 20 – 35 min.

Tyrimo etikos principai. Tyrimo etika – vienas iš svarbiausių tyrimo elementų. Remiantis L. Žydžiūnaite (2011), būtina visada išlikti geranoriškiems, gerbti kitų asmenų orumą ir privatumą, vadovautis teisingumo ir tinkamo (tikslaus) informacijos pateikimo principais. Visi tyrimo dalyviai turėjo laisvą apsisprendimo galimybę dėl dalyvavimo tyrime, naudojama tiriamųjų kodavimo sistema raidėmis, išlaikomas maksimalus gautos informacijos konfidencialumas. Tiriamiesiems atsakyta į visus dominančius klausimus, nebuvo jokios paslėptos informacijos. Esant poreikiui – tiriamieji turės galimybę susipažinti su gautais tyrimo rezultatais.

Tyrimo ribotumas. Gauti tyrimo rezultatai grindžiami 1 (vienos) Lietuvos miesto apskrities 2 (dviejų) įstaigų socialinių darbuotojų nuomonėmis ir patirtimis, o tai neatspindi daugumos nuomonės. Kokybinis tyrimas leidžia išsamiau analizuoti nagrinėjamą problemą, bet neleidžia surinkti kiekybinių duomenų. Pastebėta, kad asmenys labiau linkę dalyvauti kiekybiniuose tyrimuose, nes nėra tiesioginio kontakto su tyrėju.

Duomenų analizės metodas. Gauti tyrimo duomenys apdorojami, remiantis content (turinio) analizės koncepcijomis. Remiantis Žydžūnaite, Merkiu ir Jonušaite (2005), tai apima keturis, pagrindinius žingsnius:

1. daugkartinis teksto skaitymas. Tai daroma tol, kol išryškėja svarbiausi elementai.
2. Reikšmingų („raktinių“) žodžių suradimas, išskiriant kategorijas.
3. Išskirtų kategorijų sugrupavimas į subkategorijas.
4. Kategorijų ir subkategorijų interpretavimas ir pagrindimas, susiejant su tekste pateiktais teiginiais (įrodymo pateikimas).

Visi gauti duomenys pateikiami lentelėse, išlaikant principą: ***įrodantis teiginys → subkategorija → kategorija.*** Tyrėja remiasi I. Gaižauskaitės ir N. Valavičienės (2016) mintimis, kad „*į nagrinėjamą problemą reikia pažvelgti platesniu kontekstu, panaudojant šiek tiek kūrybiškumo“*, todėl lentelėse pateiktos subkategorijos ir kategorijos smulkiai aprašomos, analizuojamos, remiamasi mokslininkų nuomonėmis.

3.2. Tyrimo rezultatų analizė

Šioje darbo dalyje pateikiami tyrimo rezultatai ir analizė, siekiant išsiaiškinti informantų požiūrį į senyvo amžiaus asmenų ir socialines paslaugas teikiančių darbuotojų tarpusavio santykius socialinės globos įstaigose. Tyrime dalyvavo 5 (penki) socialiniai darbuotojai, dirbantys socialinės globos įstaigose (žr. 2 lentelę).

2 lentelė. **Tyrimo dalyvių pasiskirstymas pagal lytį, amžių, išsilavinimą, darbo stažą**

Informantas	Lytis	Amžius	Išsilavinimas	Darbo stažas
A	Moteris	32 m.	Aukštasis neuniversitetinis/socialinio darbo profesinis bakalauras	3 metai
B	Moteris	51 m.	Aukštasis neuniversitetinis/socialinio darbo profesinis bakalauras	4 metai
C	Moteris	46 m.	Aukštasis universitetinis išsilavinimas/socialinio darbo bakalauras	4 metai
D	Moteris	32 m.	Aukštasis neuniversitetinis/socialinio darbo profesinis bakalauras	5 metai
E	Moteris	34 m.	Aukštasis universitetinis socialinio darbo bakalauras	5 metai

Tyrime dalyvavo 5 moterys, amžiaus vidurkis – 39 metai. Visi tiriamieji turi vienos krypties išsilavinimą – socialinio darbo bakalaurą (2 asmenys turi aukštąjį universitetinį išsilavinimą, 3 asmenys – aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą). Tyrimo dalyvių darbo stažas nuo 3 metų iki 5 metų. Visi tyrimo dalyviai užkoduoti raidėmis nuo A iki E, taip užtikrinant konfidencialios informacijos išsaugojimą.

Socialinis darbas, remiantis R. Lovelocku ir kt. (2004), tai ne tik profesija, tai disciplina – sistema, kuri susideda iš įvairių dalių: vertybės, įgūdžiai, praktika, ryšių palaikymas, požiūris ir kt. Galima teigti, kad turimos asmens savybės ir įgūdžiai įtakoja vykdomos veiklos kokybę. Tiriamiesiems buvo užduotas klausimas: **„Kaip manote, kokias savybes turi turėti žmogus, dirbdamas su senyvo amžiaus asmenimis/socialinį darbą?“.** Išanalizavus gautus atsakymus, išskirta 1 kategorija: teigiamų ir stiprios asmenybės savybių raiška ir 3 subkategorijos (žr. 3 lentelę).

3 lentelė. **Asmens savybės, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis/socialinį darbą**

Kategorijos	**Subkategorijos**	**Patvirtinantys teiginiai**
Teigiamų ir stiprios asmenybės savybių raiška	Teigiamų savybių turėjimas	*„...geranoriškumas, supratingumas, pagarba senyvo amžiaus žmogui, mokėjimas išklausyti, ...nuoširdumas...“ (A). „...tolerancija ir tolerantiškumas kitų žmonių vertybėms, geranoriškumas, noras suprasti ir padėti, mokėjimas išklausyti, kantrybė ...“(B). „...kantrus, empatiškas, sąžiningas...“ (C). „...pirmiausia turi būti jautrus žmogus, ypač jautrus kito problemoms, skausmui, supratingas turi būti, sąžiningas... svarbi ir kantrybė ir stiprybė...“ (D). „...turėtų būti tolerantiškas, geranoriškas, empatiškas...“ (E).*
	Stipraus asmens (lyderio) savybių turėjimas	*„...mokėjimas rasti iškilusių problemų sprendimo būdus, atkaklumas, mokėjimas motyvuoti, nešališkumas...“ (A). „...komunikabilumas, darbo susiplanavimas, lankstumas...“ (B). „...darbštus, komunikabilus, drąsus...“ (C).*
	Sugebėjimas sėkmingai planuoti savo darbą	*„...motyvacija dirbti su žmonėmis, punktualumas, atsakingumas, kūrybiškumas...“ (B). „...atsakingas, net gudrus ...“(D). „...iniciatyvus, kūrybiškas...“ (E).*

Tyrimo dalyviai pažymi, kad dirbant su senyvo amžiaus asmenimis labai svarbus *„...geranoriškumas, supratingumas, pagarba senyvo amžiaus žmogui, mokėjimas išklausyti, ...nuoširdumas...“ (A). „...tolerancija ir tolerantiškumas kitų žmonių vertybėms, geranoriškumas, noras suprasti ir padėti, mokėjimas išklausyti, kantrybė ...“(B).* Tyrimo dalyviai įvardija daug teigiamų asmens savybių, kurios būtinos bendraujant su senyvo amžiaus klientais. Tai galima susieti su viena iš jautriausių klientų grupių, kuriai reikalingas didesnis dėmesys, ne tik dėl

reikalingų paslaugų suteikimo, bet ir, tyrėjos nuomone, dėl asmeninio suvokimo, kad senyvo amžiaus asmenys kitaip suvokia ir supranta bendravimą su žmonėmis, jų tarpusavio santykius. Socialinis darbuotojas turi būti jautrus, kaip asmenybė: *„...pirmiausia turi būti jautrus žmogus, ypač jautrus kito problemoms, skausmui, supratingas turi būti, sąžiningas... svarbi ir kantrybė ir stiprybė..." (D).* Senyvo amžiaus asmenų bendravimo ypatumai ir patiriamų problemų specifiškumas reikalauja turėti stiprios asmenybės bruožų. Tiriamieji nurodo, kad socialinis darbuotojas: *„...turėtų būti tolerantiškas, geranoriškas, empatiškas..." (E).*

Tyrimo rezultatai parodo, kad socialinis darbuotojas turi turėti stipraus asmens (lyderio) savybių. *„...mokėjimas rasti iškilusių problemų sprendimo būdus, atkaklumas, mokėjimas motyvuoti, nešališkumas..." (A).* Būtent lyderio savybės sukelia pasitikėjimo jausmą, leidžia senyvo amžiaus asmenims jaustis saugiems žinant, kad jų patiriamos problemos bus išspręstos, kad šalia jų visada yra specialistai, išmanantys savo darbą. Akcentuotas ir *„...komunikabilumas, darbo susiplanavimas, lankstumas..." (B). „...darbštus, komunikabilus, drąsus..." (C).* Šias savybes turintis socialinis darbuotojas geba efektyviai valdyti laiko sąnaudas, susiplanuoti darbo veiklas, siekti veiksmingų darbo rezultatų. *„...motyvacija dirbti su žmonėmis, punktualumas, atsakingumas, kūrybiškumas..." (B).* Senyvo amžiaus asmenims svarbu, jog darbuotojai tesėtų duotus pažadus, įvykdytų viską, ką pažadėjo ir/ar susiplanavo. Senyvo amžiaus asmenims dažnai kyla įvairių problemų, ne tik socialinių, bet ir sveikatos priežiūros, tad socialiniai darbuotojai turi pasižymėti drąsumu bei komunikabilumu, nes jiems susidurti su įvairiomis situacijomis ir bendrauti su įvairių sričių specialistais.

Tyrimo dalyviai teigia, kad socialinis darbuotojas turi būti: *„...iniciatyvus, kūrybiškas..." (E).* Galima teigti, kad šios asmens savybės padeda prisitaikyti prie įvairiausių situacijų, matyti ne tik neigiamus dalykus, bet ir pozityvą, lanksčiai ir organizuotai nusimatyti savo dienos/savaitės/mėnesio darbus ir entuziastingai vykdyti savo pareigias, pasitelkiant šiek tiek „laisvo kūrybiškumo".

Apibendrinant galima teigti, kad asmens savybės, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis, turi labai daug reikšmės jų vykdomai veiklai – socialiniam darbui su senyvo amžiaus asmenimis. Išskirta kategorija ***„Teigiamų ir stiprios asmenybės savybių raiška"*** apibūdina asmens savybes (dirbant socialinį darbą) plačiąja prasme. Visų teigiamų savybių žmogus turėti negali. Jis gali būti stipresnis vienoje srityje, silpnesnis – kitoje, tad darytina prielaida, kad socialinis darbuotojas turėtų laviruoti, siekdamas parodyti savo stipriąsias puses. Socialinio darbuotojo profesinėms žinioms skiriama labai daug dėmesio ir tai svarbus dalykas, tačiau asmeninės jo, kaip savo srities profesionalo, savybės ne mažiau svarbios.

J. Seden ir kt. (2011) nurodo, kad dirbant socialinį darbą su senyvo amžiaus asmenimis labiausiai atkreiptinas dėmesys į elgesį su juo (klientu), būtent orientavimąsi į asmenį. Socialines paslaugas teikiantys darbuotojai turi patenkinti klientų poreikius, įsiklausyti į jų problemas, nusimatyti veiklos pobūdį bei taikyti įvairius darbo metodus. Tiriamųjų buvo teirautasi: **„Kaip užmezgate santykius su naujais gyventojais?“.** Išanalizavus interviu turinį, išskirta 1 kategorija: nuolatinis kontaktas su gyventoju, kuriant saugią aplinką ir 5 subkategorijos (žr. 4 lentelę).

4 lentelė. **Santykių su naujais gyventojais užmezgimas**

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Nuolatinis kontaktas su gyventoju, kuriant saugią aplinką	Bendravimas ir pokalbiai su gyventojais	*„...pasitelkiu pokalbius, dažnai domiuosi gyventojo savijauta bei pojūčiais, pakeitus aplinką, tuomet dialogo pagalba sukuriu „pasitikėjimo ratą“ tarp asmens ir savęs, taip parodau žmogui, kad jis gali manimi pasitikėti, kad jis nėra vienas...“ (A). „...santykius su naujais gyventojais užmezgu pokalbio metu, vykstant dialogui apie žmogaus poreikius, gyvenimą, praeitį ir ateitį...“ (B). „... pasidomiu apie pomėgius, kokie jo lūkesčiai ir t.t. ..“ (C). „...pokalbiais pirmiausia..., kalbuosi bendrauju, domiuosi jais, kaip ir su kolegomis ar draugais, taip ir su seneliais, kontakto palaikymas“ (D). „... dažnai bendraujame, stengiamės įsitikinti, kad jam viskas gerai, kad įstaigoje viskas tinka, kad jis jaučiasi saugiai... dažno bendravimo pagalba atsiranda pasitikėjimas tarp gyventojo ir darbuotojo “ (E).*
	Pirminio kontakto su gyventojais užmezgimas	*„...pasisveikinu, prisistatau, paklausiu, koks jo ar jos vardas...“ (C). „...atvykus naujam gyventojui susipažįstame su juo...“ (E).*
	Darbuotojų elgsena, stiprinanti pasitikėjimą santykiuose	*„... svarbu parodyti žmogui, kad jo nuomonė, jausmai, išgyvenimai ir kt. yra labai svarbūs...“ (A). „... dažnas dėmesys gyventojui, padeda įgauti jo pasitikėjimą. Jis pradeda pasitikėti darbuotojais, tampa atviresnis, jaučiasi drąsiau, nebijo paprašyti pagalbos...“. (E).*
	Duotų pažadų tesėjimas	*„... svarbu tesėti duotus pažadus, taip stiprinamas tarpusavio ryšys ir pasitikėjimas...“ (A).*
	Bendro veiklos	*„... bendromis veiklomis...“. (D).*

Tyrimo dalyviai mano, kad bendravimas ir pokalbiai su gyventojais – vienas iš svarbiausių aspektų, užmezgant santykius su naujais gyventojais: *„...pasitelkiu pokalbius, dažnai domiuosi gyventojo savijauta bei pojūčiais, pakeitus aplinką, tuomet dialogo pagalba sukuriu „pasitikėjimo ratą“ tarp asmens ir savęs, taip parodau žmogui, kad jis gali manimi pasitikėti, kad jis nėra vienas...“ (A). „...santykius su naujais gyventojais užmezgu pokalbio metu, vykstant dialogui apie žmogaus*

poreikius, gyvenimą, praeitį ir ateitį...“ (B). „...pokalbiais pirmiausia..., kalbuosi bendrauju, domiuosi jais, kaip ir su kolegomis ar draugais, taip ir su seneliais, kontakto palaikymas“ (D). „... dažnai bendraujame, stengiamės įsitikinti, kad jam viskas gerai, kad įstaigoje viskas tinka, kad jis jaučiasi saugiai... dažno bendravimo pagalba atsiranda pasitikėjimas tarp gyventojo ir darbuotojo “ (E). Taip teigia visi tyrimo dalyviai. Socialiniai darbuotojai pokalbių metu domisi gyventojų savijauta, pomėgiais, stengiasi sukurti pasitikėjimą keliančią aplinką. Anot jų, tik bendravimas suteikia galimybę pažinti ir suprasti klientą. Pirminis kontakto užmezgimas su klientu – labai svarbus: *„...pasisveikinu, prisistatau, paklausiu, koks jo ar jos vardas...“ (C). „...atvykus naujam gyventojui susipažįstame su juo...“ (E).* Būtent tas pirmasis susitikimas su klientu, turi įtakos tolimesniam jų bendravimui ir tarpusavio santykių plėtojimui. Bendravimas ir pokalbiai suteikia galimybę ne tik gauti reikiamą informaciją apie klientą, bet taip sukuriamas tolimesnis kelias plėtoti ryšius ir suteikti reikalingą pagalbą.

Darbuotojų elgsena, stiprinanti pasitikėjimą santykiuose – dar vienas svarbus veiksnys, užmezgant santykius su naujais gyventojais: *„... svarbu parodyti žmogui, kad jo nuomonė, jausmai, išgyvenimai ir kt. yra labai svarbūs...“ (A).* Pasitikėjimas savimi svarbus visuose gyvenimo žingsniuose, kad ir apie kokią sritį kalbėtume. Kai tai liečia asmeninį gyvenimą, o ypač senyvo amžiaus asmenų, kurių socialinių ryšių tinklas sumažėjęs, socialinių darbuotojų dėmesys ir elgesys su jais – vienas iš aktualiausių, o tai sukuriama per bendravimo prizmę, dėmesio rodymą, geranoriškumą ir kt. Tai patvirtina ir tyrimo dalyvių nuomonė: *„... dažnas dėmesys gyventojui, padeda įgauti jo pasitikėjimą. Jis pradeda pasitikėti darbuotojais, tampa atviresnis, jaučiasi drąsiau, nebijo paprašyti pagalbos...“. (E).* Apibendrinant galima teigti, kad socialinis darbuotojas turi gebėti bendrauti su įvairiomis klientų grupėmis, žinoti ir suprasti klientų grupių skirtumus ir panašumus bei gebėti taikyti įvairius darbo/veiklos metodus, taip sukuriant saugią aplinką klientams.

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad labai svarbu, jog socialiniai darbuotojai tesėtų duotus pažadus senyvo amžiaus asmenims (klientams): *„... svarbu tesėti duotus pažadus, taip stiprinamas tarpusavio ryšys ir pasitikėjimas...“ (A).* Socialiniai darbuotojai vertinami ne tik dėl teigiamų, asmeninių savybių turėjimo. Jeigu darbuotojas pažadėjo kažką padaryti, atlikti, siekiant patenkinti kliento poreikius ir to nepadarė – kliento pasitikėjimas juo, kaip darbuotoju ir draugu – mažėja, o tai nepriklauso nuo asmeninių socialinio darbuotojo turimų savybių. Senyvo amžiaus asmenys dažnai iškelia savo problemas aukščiau visko, neretai hiperbolizuoja, yra smulkmeniški. Tą patvirtina ir A. Bagdonas ir kt. (2009) teigiant, kad senyvo amžiaus asmenys dažnai yra smulkmeniški, daug dėmesio skiria

nereikšmingiems dalykams, realų pasaulį ir gyvenimą suvokia kitaip nei anksčiau. Tai priklauso nuo daugelio veiksnių, vienas iš jų – senstantis organizmas, blogėjanti sveikata.

Dalis tyrimo dalyvių pažymėjo, kad santykius su naujais gyventojais užmezga per bendras veiklas: *„... bendromis veiklomis...“. (D).* Socialinės globos įstaigose teikiamos įvairios paslaugos, o bendrų veiklų vykdymas – viena iš jų. Kasdienių ir darbinių įgūdžių palaikymas, laisvalaikio ir užimtumo veiklos, įvairūs renginiai suteikia galimybę socialiniams darbuotojams būti arčiau kliento, pažinti jį bei užmegzti ryšį. Per bendras veiklas socialinis darbuotojas gali susikurti tokią santykių su klientais terpę, kuri padidina galimybę tikslingai patenkinti klientų poreikius.

Apibendrinant galima teigti, kad nuolatinis kontaktas su gyventoju, kuriant saugią aplinką – nenutrūkstamas procesas socialinio darbuotojo veikloje. Labai svarbus pirminis susitikimas su klientu ir kontakto užmezgimas, bet tolimesni veiksmai ir bendravimo kultūra, taip pat neatsiejamas dalykas nuo sėkmingų santykių kūrimo. Socialiniai darbuotojai privalo visada atsiminti, kad senyvo amžiaus asmenys patiria daug psichologinių, emocinių bei fizinių problemų, dėl kurių jų bendravimo stilius iš dalies pasikeičia, tačiau tai neturėtų būti bendravimo trukdis, o atvirkščiai – būtina dėti visas pastangas, siekiant surasti visus įmanomus būdus sėkmingam tarpusavio santykių sukūrimui.

Socialinio darbuotojo veikla yra labai plati, todėl šios srities darbuotojai turi žinoti daug esminių dalykų, kurie ne visada įtraukti į jų pareigybės aprašymą. Darbas su žmonėmis reikalauja visapusiško pasirengimo, nes nėra aišku, su kokia situacija gali susidurti socialinis darbuotojas. Tada didžiausias dėmesys skiriamas socialinio darbuotojo profesinei kompetencijai. Tyrimo dalyvių buvo klausiama: **„Kokios žinios ir kompetencijos Jums padeda**?“. Išanalizavus gautus atsakymus, išskirtos 3 kategorijos: komunikavimo kompetencijos; asmeninės kompetencijos; įgytų praktinių ir teorinių žinių bei gebėjimų visuma. Kategorijos išskirtos iš 8 subkategorijų (žr. 5 lentelę).

5 lentelė. **Žinios ir kompetencijos, kurios padeda darbuotojams**

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Komunikavimo kompetencijos	Bendravimo nauda	*„...bendravimas, pozityvus bendravimas...“ (A). „...gebėjimas bendrauti...“ (B). „...pozityvus bendravimas ir pagalba kitiems...“ (C). „...moku bendrauti...“. (D).*
	Gebėjimas būti empatišku	*„...kito žmogaus pojūčių ir įsitikinimų gerbimas, sugebėjimas ištesėti duotus pažadus ..“ (A). „...etinių vertybių visuma...“. (B). „... kitų jausmų, poreikių ir įsitikinimų gerbimas...“ (C). „...moku išklausyti, gerbiu kitus asmenis...“. (D). „... svarbu, kad personalo ir asmens santykiai nuo pat pradžių būtų grindžiami abipusės pagarbos principais...“. (E).*
Asmeninės kompetencijos	Gebėjimas suvaldyti įvairias	*„...mokėjimas valdyti konfliktines situacijas, sugebėjimas valdyti emocijas ir jausmus...“ (A). „...planavimas, situacijų*

	situacijas	*analizavimas, siekiant padėti klientui...“ (B). „...valdymas emocijų ir jausmų, savo jėgų įvertinimas, sugebėjimas priimti iššūkius...“ (C). „...neprisiimu kitų problemų asmeniškai...“. (D).*
	Teigiamos asmeninės savybės	*„...mano asmeninės savybės labai tinka pasirinktam darbui...“. (D).*
Įgytų praktinių ir teorinių žinių bei gebėjimų visuma	Įgytų žinių nauda	*„...nuolatinis tobulėjimas, praktinė veikla, nuolatiniai mokymai, atnaujintos žinios...“ (B). „...studijų metu įgytos žinios bei įvairūs mokymų, seminarų metu gautos žinios padeda...“. (D).*
	Bendradarbiavimo svarba	*„...gebėjimas bendradarbiauti, gebėjimas dalinti žiniomis komandoje...“ (B).*
	Bendrosios žinios	*„... medicininės, teisinės, socialinės, ekonominės žinios...“ (C).*
	Psichologinių dalykų išmanymas	*„...labai padeda psichologinės žinios...“ (A). „... žinios apie asmens elgesį ir situaciją...“ (B). „... bendravimo psichologija, gerontopsichologija...“ (C). „...labai padeda gerontologinės, psichologinės, neverbalinio bendravimo žinios...“. (E).*

Tyrimo dalyviai teigia, kad jiems labai padeda bendravimo žinios: *„...bendravimas, pozityvus bendravimas...“ (A). „...gebėjimas bendrauti...“ (B). „...pozityvus bendravimas ir pagalba kitiems...“ (C). „...moku bendrauti...“. (D).* Tyrėja pastebi, kad nagrinėjant pasirinktą temą, labai dažnai akcentuojamas bendravimas ir jo poreikis. Bendravimas su klientais yra labai svarbus, nes bendraudami mes ne tik perduodame tam tikrą informaciją žmonėms, bet ir tobulėjame, mokomės ir ugdomės kaip asmenybės.

Tyrimo dalyviai akcentuoja, kad svarbu sugebėti būti empatišku: *„...kito žmogaus pojūčių ir įsitikinimų gerbimas, sugebėjimas ištesėti duotus pažadus ..“ (A). „...etinių vertybių visuma...“. (B). „... kitų jausmų, poreikių ir įsitikinimų gerbimas...“ (C). „...moku išklausyti, gerbiu kitus asmenis...“. (D). „... svarbu, kad personalo ir asmens santykiai nuo pat pradžių būtų grindžiami abipusės pagarbos principais...“. (E).* Pasidžiaugtina, kad informantai pastebi tokius teigiamus dalykus ir šias vertybes traktuoja, kaip kompetencijų visumos dalį. Be turimų asmeninių savybių sunku atskleisti profesines kompetencijas, t.y. pritaikyti jas darbinėje veikloje. Bendravimui bei santykio kūrimui reikalingi bent du žmonės, todėl, darbo autorės nuomone, ne viskas priklauso tik nuo socialinio darbuotojo. Klientai taip pat turi dėti pastangas, kad kuriamas santykis būtų kuo stipresnis. Darbuotojo pareiga – pasinaudoti visomis turimomis kompetencijomis ir įgūdžiais ir/arba įgyti naujų.

Gebėjimas suvaldyti įvairias situacijas, anot informantų, padeda darbuotojams, dirbant socialinį darbą: *„...mokėjimas valdyti konfliktines situacijas, sugebėjimas valdyti emocijas ir jausmus...“ (A). „...planavimas, situacijų analizavimas, siekiant padėti klientui...“ (B). „...valdymas emocijų ir jausmų,*

savo jėgų įvertinimas, sugebėjimas priimti iššūkius...“ (C). „...neprisiimu kitų problemų asmeniškai...“. (D). Socialiniai darbuotojai atlieka daug vaidmenų ir pasitaiko, kad profesiniai dalykai susikerta su asmeninėmis nuostatomis. Tai liečia ne tik darbuotoją, bet ir klientą. Gebėjimas ramiai reaguoti į įvairius įvykius, stresines situacijas, mokėjimas nusistatyti prioritetus – užtikrina sėkmingesnį problemų išsprendimą. Pastebima, kad vėl grįžtama prie asmeninių savybių, kurios padeda vykdomoje veikloje: *„...mano asmeninės savybės labai tinka pasirinktam darbui...“. (D).* Socialinio darbuotojo profesiją dažniausiai renkasi asmenys, kurie mėgsta bendrauti, kuriems nesvetimas kito asmens skausmas, kurie turi „gerą širdį“ ir nori padėti kitiems. Tačiau nereikėtų pamiršti ir kitų savybių, tokių kaip, drąsa, užsispyrimas, lyderystė, kūrybiškumas ir pan. Asmeninės žmogaus kompetencijos ne mažiau svarbios, nei profesinės kompetencijos. Galima teigti, kad sujungus šias kompetencijas kartu, galima tikėtis, kad socialinis darbuotojas kompetentingai atliks savo pareigas ir pasinaudos sukaupta informacija.

Tyrimo rezultatai rodo, kad įgytos žinios ir jų nauda neabejotinai padeda profesinėje veikloje: *„...nuolatinis tobulėjimas, praktinė veikla, nuolatiniai mokymai, atnaujintos žinios...“ (B). „...studijų metu įgytos žinios bei įvairūs mokymų, seminarų metu gautos žinios padeda...“. (D).* Remiantis Socialinių paslaugų ir prie priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos pateikta informacija, socialiniai darbuotojai privalo periodiškai tobulinti savo profesinę kompetenciją ne mažiau kaip 16 akademinių valandų per kalendorinius metus. Socialinio darbuotojo profesinės kompetencijos tobulinimo formos yra: mokymai, paskaitos, seminarai, praktiniai užsiėmimai, profesinė praktika, dalyvavimas supervizijos procese, kitų asmenų mokymas (paskaitos, seminarai, įžanginis individualios priežiūros personalo mokymas ir praktiniai užsiėmimai, vadovavimas socialinio darbo studentų profesinei praktikai). Galima teigti, kad socialiniai darbuotojai nuolat tobulinasi, įgyja naujų ir reikalingų žinių, o tai jiems padeda darbinėje veikloje.

Socialinis darbas ir veikla reikalauja įvairių žinių turėjimo, nes neretai socialinis darbuotojas dirba su klientais, kurie patiria daug, skirtingų problemų. Tyrimo dalyviai teigia, kad: *„...gebėjimas bendradarbiauti, gebėjimas dalinti žiniomis komandoje...“ (B),* padeda jų veikloje. Tyrimo dalyviai nurodo, kad jiems taip padeda: *„... medicininės, teisinės, socialinės, ekonominės žinios...“ (C).* Tai dar kartą patvirtina, kad socialinio darbuotojo veikla labai plati sritis, kurioje reikia turėti daug bendrųjų žinių.

Dalis tyrimo dalyvių nurodo, kad jiems svarbu išmanyti psichologinius dalykus: *„...labai padeda psichologinės žinios...“ (A). „... žinios apie asmens elgesį ir situaciją...“ (B). „... bendravimo psichologija, gerontopsichologija...“ (C). „...labai padeda gerontologinės, psichologinės, neverbalinio*

bendravimo žinios...“. (E). Bendraujant su senyvo amžiaus asmenimis pravartu išmanyti tam tikrus žmogaus elgesio ir/ar gerontologinius dalykus bei turėti psichologinių žinių. Norint, kad tarpusavio santykiai su senyvo amžiaus asmenimis būtų sėkmingi reikia suprasti, kokie pokyčiai vyksta senatvėje, kas tai įtakoja, kaip spręsti iškilusias problemas ir pan.

Apibendrinant galima teigti, kad socialiniams darbuotojams jų veikloje padeda įvairios žinios ir kompetencijos, tiek asmeninės, tiek profesinės (įgytos). Bendravimas išlieka svarbiausiu elementu, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis. Studijų ir mokymų metu įgytos žinios vertinamos teigiamai ir teikiančios naudą. Svarbus aspektas tenka bendradarbiavimui su kolegomis ir/ar kitais specialistais, nes socialinis darbuotojas vienas ne visada gali išspręsti kylančias problemas. Savo veiklą būtina sistemingai planuoti ir nuolat atsižvelgti į klientų poreikius. Akcentuotina, kad socialiniams darbuotojams būtina nuolat tobulėti, mokytis, patirti naujų dalykų ir pan. Ilga darbinė patirtis nebėra rodiklis, kad darbuotojas tinkamai ir profesionaliai atlieka savo darbą. Būtina kelti sau aukštus reikalavimus ir išnaudoti visas galimybes.

Socialiniai darbuotojai turi gebėti ne tik bendrauti, bet ir analizuoti klientų situacijas ir savo paties elgesį jose. Bendraujant su senyvo amžiaus asmenimis socialinės globos įstaigose reikėtų nepamiršti, kad ne visi klientai geba bendrauti visiems priimtinu būdu. Socialiniam darbuotojui vėl tenka prisitaikyti prie aplinkybių, kad galėtų suprasti klientą, numatyti jo poreikius ir teisingai jį suprasti. Tai tik vienas iš aspektų. Senyvo amžiaus asmenys mėgsta bendrauti, dalintis informacija, stebėti vieni kitus. Tyrimo dalyvių teirautasi: **„Kaip apibūdintumėte senyvo amžiaus asmenų bendravimo poreikius, kas jiems būdinga?“.** Išanalizavus interviu turinį, išskirta 1 kategorija: nuolatinis poreikis bendrauti bet kokia tema ir 6 subkategorijos (žr. 6 lentelę).

6 lentelė. **Senyvo amžiaus asmenų bendravimo poreikių apibūdinimas**

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Nuolatinis poreikis bendrauti	Bendravimo poreikis vienas iš didžiausių	*„...senyvo amžiaus asmenims bendravimas yra labai svarbus, nes taip jiems rodomas dėmesys... jie nori jaustis reikalingais, naudingi...“. (A). „... bendraujantys, linkę pasakoti apie savo praeitį, t.y. pomėgius, socialinę padėtį, šeimos narius...“. (C). „...bendravimo jiems labai reikia...“. (D). „...bendravimas yra vienas iš svarbiausių poreikių...“ (E).*
	Orumo, saugumo, laisvės užtikrinimas	*„...būtinas orumo užtikrinimas, privatumas, pasirinkimo laisvė, saugumas, aprūpinimas...“. (B).*
	Susikoncentravimas į patį save	*„...tokio amžiaus asmenys neretai būna susikoncentravę į save, todėl dažniausiai kalba būna apie juos pačius...“. (A).*
	Dėmesio stoka senyvo amžiaus	*„...senyvo amžiaus klientai jaučia nuolatinę dėmesio stoką...“ (B). „...kad ir kiek skirsi jiems laiko, jo vis*

	asmenims	*mažai...“. (D).*
	Poreikis apkalbėti kitus	*„...mėgsta apkalbėti kitus, atsiminti jaunystę...“. (D).* *„...labai mėgsta apkalbėti vienus kitus, jei tik pamato, kad gali kažką apkalbėti ir jo klausomasi, tai galime ir pusę dienos sėdėti...“. (E).*
	Sutrikęs bendravimas dėl sveikatos būklės	*„...dėl turimų ligų, sveikatos problemų bendravimas yra apsunkintas, tenka ta pačia tema bendrauti daug kartų, seneliai daug ką pamiršta... suvokimas jau jų kitas...“. (D).*

Tyrimo dalyviai nurodo, kad senyvo amžiaus asmenų bendravimo poreikis – vienas iš didžiausių: *„...senyvo amžiaus asmenims bendravimas yra labai svarbus, nes taip jiems rodomas dėmesys... jie nori jaustis reikalingais, naudingi...“. (A). „... bendraujantys, linkę pasakoti apie savo praeitį, t.y. pomėgius, socialinę padėtį, šeimos narius...“. (C). „...bendravimo jiems labai reikia...“. (D). „...bendravimas yra vienas iš svarbiausių poreikių...“ (E).* Matyti, kad bendravimo metu senyvo amžiaus asmenys jaučiasi reikalingi ir naudingi, gali išreikšti save. Bendravimo metu ne tik pasikeičiama svarbia informacija, bet ir patenkinami pagrindiniai asmens poreikiai. Žmogus jaučiasi reikalingas, mylimas ir svarbus. Tiriamieji nurodo, kad senyvo amžiaus asmenys mėgsta pasakoti apie save, savo praeitį, šeimos narius ir kt. Jie pasitiki socialiniais darbuotojais, nori sukurti artimą ryšį, nesijausti vieniši.

Dalis tyrimo dalyvių teigia, kad: *„...būtinas orumo užtikrinimas, privatumas, pasirinkimo laisvė, saugumas, aprūpinimas...“. (B).* Šie išvardinti veiksniai parodo, kad senyvo amžiaus asmenys nenori būti varžomi. Tai žmonės, kurie taip pat kažkada buvo jauni, turėjo šeimas, gyveno pilnavertį gyvenimą. Jie taip pat nori turėti pasirinkimo laisvę, privatumą, kad ir kokioje bendruomenėje gyventų. Tai natūralūs asmens poreikiai, nes kiekvienas nori jaustis saugiai ir patogiai, kiekvienas turi savo įsitikinimus.

Tyrimo rezultatai parodo, kad senyvo amžiaus asmenys linkę susikoncentruoti tik į patį save: *„...tokio amžiaus asmenys neretai būna susikoncentravę į save, todėl dažniausiai kalba būna apie juos pačius...“. (A).* Senyvo amžiaus asmenys, gyvenantys socialinės globos įstaigose, nori, kad darbuotojai jiems rodytų kuo didesnį dėmesį. Tai būtų galima įvardinti kaip nuolatinį palaikymą ir supratimą, tačiau akcentuotina tai, kad gyventojai ne visada supranta, kad jų yra daug, kad visų poreikiai skirtingi, kad darbuotojai savo veikloje turi vadovautis ne tik bendražmogiškomis vertybėmis, bet ir profesiniais reikalavimais, kurie dažnai prieštarauja vieni kitiems. Galima teigti, kad kiekvienas žmogus stengiasi kovoti už save, savo gerą savijautą ir tai išreiškia įvairiais veiksmais, vienas iš jų – susikoncentravimas tik į save ir savo poreikius, pamirštant išorinę aplinką.

Pastebima, kad bendraujant su tyrimo dalyviais, ne vieną kartą išryškėja faktas, kad senyvo amžiaus asmenims reikia nuolatinio dėmesio ir bendravimo jiems niekada neužteks: *„...senyvo amžiaus klientai jaučia nuolatinę dėmesio stoką...“ (B). „...kad ir kiek skirsi jiems laiko, jo vis mažai...“. (D).* Galima teigti, kad senyvo amžiaus asmenys nori nuolat bendrauti ir darbuotojų laiko, skiriamo jiems, neužtenka. Tai priklauso ne tik nuo gyventojų poreikių, bet ir nuo darbų gausos, kuriuos turi atlikti socialiniai darbuotojai.

Tyrimo dalyviai pastebi, kad senyvo amžiaus asmenys mėgsta apkalbėti kitus: *„...mėgsta apkalbėti kitus, atsiminti jaunystę...“. (D). „...labai mėgsta apkalbėti vienus kitus, jei tik pamato, kad gali kažką apkalbėti ir jo klausomasi, tai galime ir pusę dienos sėdėti...“. (E).* Tai dar kartą parodo, kad bendravimas bet kokia tema senyvo amžiaus asmenims yra kaip tam tikras savęs išreiškimas ir laiko praleidimas. Socialiniai darbuotojai turi prisitaikyti prie įvairių klientų poreikių, o dirbant su senyvo amžiaus asmenimis neišvengiamai susiduriama su įvairiomis jų ligomis, kurių egzistavimas trukdo bendraujant. Tą pažymi ir informantai: *„...dėl turimų ligų, sveikatos problemų bendravimas yra apsunkintas, tenka ta pačia tema bendrauti daug kartų, seneliai daug ką pamiršta... suvokimas jau jų kitas...“. (D).* Tai parodo, kad socialiniai darbuotojai turi dėti visas pastangas, nepaisant to, kokių sveikatos sutrikimų turi klientas. Senyvo amžiaus asmenų suvokimo klausimas skiriasi nuo darbingo amžiaus žmonių, jie kitaip supranta ir interpretuoja tam tikrus dalykus.

Apibendrinant galima teigti, kad senyvo amžiaus asmenų bendravimo poreikiai yra nuolatiniai, reikalaujantys socialinio darbuotojo pasirengimo, kantrybės ir ištvermės. Socialinis darbuotojas turi nustatyti tam tikras ribas, tačiau leisti suprasti klientui, kad jo poreikiai yra svarbūs.

H. Blonsky (2003) nurodo, kad senyvo amžiaus asmenims labai svarbūs jų santykiai su kitais asmenimis. Kai asmenys gyvena socialinės globos įstaigose tai liečia dirbantį personalą ir kitus, globos namuose, gyvenančius asmenis. Tyrimo dalyvių paprašyta: **„Apibūdinkite savo santykius su globos namų gyventojais“.** Išanalizavus interviu turinį, išskirtos 2 kategorijos: darnių santykių vyravimas; tarpusavio nesutarimai ir 3 subkategorijos (žr. 7 lentelę).

7 lentelė. **Santykių su globos namų gyventojais apibūdinimas**

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Darnių santykių vyravimas	Draugiški ir šilti santykiai tarp darbuotojų ir klientų	*„...mūsų santykius jungia abipusė pagarba ir pasitikėjimas. Šilti santykiai dažnai lydimi abipusių šypsenų ir teigiamų emocijų...“. (A). „...šilti, draugiški...“. (B). „...santykiai su gyventojais šilti...“. (C). „... santykiai labai geri, žinau visų jų poreikius, asmenines patirtis, bendraujame kaip didelė šeima...“. (D). „... santykiai yra draugiški, bet viską laiką stengiuosi išlaikyti ribą..... kad sprendžiant įvairias*

		problemas.... išlikčiau nešališka...“ (E).
	Pasitikėjimą keliantys santykiai	*„...bendradarbiavimo atmosfera, pasitikėjimas...“. (B). „...jie dažnai klausia manęs patarimų, pasitiki manimi...“. (C).*
Tarpusavio nesutarimai	Nesutarimų, nuomonių išsikyrimo pasireiškimas	*„...būna ir nesutarimų, nuomonių išsiskyrimo...“. (D). „...bet visko būna, tenka ir konfliktuoti, visokių senelių yra...“ (B).*

Tyrimo rezultatų analizė atskleidė, kad santykiai tarp socialinių darbuotojų ir globos namų gyventojų yra draugiški ir šilti: *„...mūsų santykius jungia abipusė pagarba ir pasitikėjimas. Šilti santykiai dažnai lydimi abipusių šypsenų ir teigiamų emocijų...“. (A). „...šilti, draugiški...“. (B). „...santykiai su gyventojais šilti...“. (C). „... santykiai labai geri, žinau visų jų poreikius, asmenines patirtis, bendraujame kaip didelė šeima...“. (D). „... santykiai yra draugiški, bet viską laiką stengiuosi išlaikyti ribą..... kad sprendžiant įvairias problemas.... išlikčiau nešališka...“ (E).* Socialiniai darbuotojai geba užmegzti ir išlaikyti gerus ir pozityvius santykius su globos namų gyventojais. Santykių sąvoką apibrėžti nėra lengva, nes tai sudėtinis procesas, apimantis daug skirtingų sričių.

Tyrimo rezultatai parodo, kad tyrimo dalyvių santykiai su globos namų gyventojais yra grindžiami pasitikėjimu: *„...bendradarbiavimo atmosfera, pasitikėjimas...“. (B). „...jie dažnai klausia manęs patarimų, pasitiki manimi...“. (C).* Pasitikėjimas vienas kitu, gali padėti siekiant bendro tikslo. Globos namų gyventojai pasitiki darbuotojais, o darbuotojai turi pasitikėti jais, tačiau didžioji dalis atsakomybės tenka darbuotojui. Globos namų gyventojai susitinka su darbuotojais kiekvieną dieną, užsiima bendromis veiklomis, keliauja, ruošia maistą ir t.t. Darbuotojai jiems – patys artimiausi žmonės, kuriais jie pasitiki.

Dalis tiriamųjų nurodo, kad: *„...būna ir nesutarimų, nuomonių išsiskyrimo...“. (D). „...bet visko būna, tenka ir konfliktuoti, visokių senelių yra...“ (B).*Tai normalus reiškinys. Visi žmonės skirtingi, mąstymas ir elgesys taip pat skiriasi. Nesutarimai bei nuomonių išsiskyrimas – neatsiejamas reiškinys socialiniame darbe. Svarbu akcentuoti, kad visi nesutarimai ir/ar konfliktai turi vykti profesinės etikos ribose, nepažeidžiant nei globos namų gyventojų, nei socialinių darbuotojų teisėtų interesų. Socialiniai darbuotojai turi „stebėti“ save ir kontroliuoti, kad tarpusavio nesutarimai neišaugtų į nesibaigiančius konfliktus ir/ar nesugebėjimą jų išspręsti.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinių darbuotojų santykiai su globos namų gyventojais dažniausiai yra darnūs, draugiški ir šilti. Gyventojai patiki savo problemas darbuotojams, dalinasi su jais savo jausmais, reiškia emocijas ir žino, kad jie bus išklausomi ir suprasti. Pasitaiko nesutarimų, kurie neišauga į didesnius konfliktus. Bendravimas suprantamas, kaip natūralus procesas, kuris vyksta šeimoje, žinant kiekvieno asmens poreikius.

Bendravimas ir jo poreikis būdingas visiems, be jokių išimčių. Tai būtų galima įvardinti, kaip būtinąją vertybę. Nepatenkinus bendravimo poreikių, sunku įsivaizduoti, kaip būtų galima patenkinti kitus, žmogui svarbius, poreikius. Kaip jau minėta, socialinio darbuotojo veikla neįsivaizduojama be bendravimo. Tyrimo dalyvių teirautasi: **„Kokią reikšmę Jūsų atliekamame darbe turi bendravimas su globos namų gyventojais/Kaip jūs, asmeniškai, vertinate bendravimo svarbą, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis?“**. Išanalizavus gautą informaciją, išskirta 1 kategorija: kokybiškų socialinių paslaugų teikimas ir užtikrinimas ir 4 subkategorijos (žr. 8 lentelę).

8 lentelė. **Bendravimo su klientais reikšmė atliekamame darbe**

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Kokybiškų socialinių paslaugų teikimas ir užtikrinimas	Bendravimo svarba	*„...bendravimas užima vieną iš svarbiausių pozicijų socialiniame darbe...“ (A). „...bendravimas labai svarbus, juk tai ne gamykla, ne prekės....“. (D).*
	Bendraujant išsiaiškinami klientų poreikiai	*„bendraujant išsiaiškinami gyventojų poreikiai, jų savijauta...“. (E). „...tik bendraujant su žmogumi, gali sukurti abipusį pasitikėjimą, išreikšti pagarbą ir kt....“. (A). „...bendravimas yra neatsiejamas ryšys su klientu ir jis būtinas, kad galėtum tiksliau nustatyti kliento poreikius...“. (B).*
	Adaptacijos periodo palengvinimas	*„...bendravimas padeda adaptuotis gyventojui naujoje aplinkoje...“. (E). „..kuriami ryšiai, sprendžiami rūpesčiai...“. (A).*
	Užtikrinamas tikslingas paslaugų suteikimas	*„... padeda užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę...“. (E). „...bendrauti su globos namų gyventojais yra būtinybė, nes tai nulemia mano darbinę veiklą, informacijos rinkimą, darbų planavimą, įstaigos teikiamų socialinių paslaugų kokybę...“. (C). „...tik bendravimo dėka galime suteikti kokybiškas paslaugas, žinome, ko pageidauja klientai, ką galime suteikti, diskutuojame...“ .(D).*

Tyrimo duomenys atskleidė, kad bendravimo procesas su klientais socialinių darbuotojų veikloje yra labai svarbus. Pabrėžtina, kad šis aspektas traktuojamas nuolatos. *„...bendravimas užima vieną iš svarbiausių pozicijų socialiniame darbe...“ (A). „...bendravimas labai svarbus, juk tai ne gamykla, ne prekės....“. (D).* Socialinio darbuotojo rengimo standarte (2008) nurodoma, kad socialiniai darbuotojai turi būti komunikabilūs, darbštūs, atsakingi ir t.t. Jie privalo rasti bendrą kalbą su senyvo amžiaus asmenimis, kad galėtų atlikti bei įvertinti daug svarbių dalykų, kurie svarbūs klientui. Informantai pabrėžia, kad jų veikla susijusi su žmonėmis, kad tai komunikavimo procesas ir jis labai svarbus jų darbe, nes: *„bendraujant išsiaiškinami gyventojų poreikiai, jų savijauta...“. (E). „...tik bendraujant su žmogumi, gali sukurti abipusį pasitikėjimą, išreikšti pagarbą ir kt....“. (A).*

„...bendravimas yra neatsiejamas ryšys su klientu ir jis būtinas, kad galėtum tiksliau nustatyti kliento poreikius...“. (B). Socialiniai darbuotojai dirba kartu su klientais, t.y. nėra vykdomos veiklos ar sudarinėjami klientams svarbūs planai, neatsižvelgiant į kliento poreikius bei jo nuomonę. Tyrimo dalyviai nurodo, kad bendravimo reikšmė yra svarbi, nes taip sukuriamas abipusis ryšys bei pasitikėjimas vieni kitais.

Atvykus naujam gyventojui į socialinės globos įstaigą, jis privalo adaptuotis ir priprasti prie pasikeitusių gyvenimo sąlygų, aplinkos, dirbančio personalo bei ten gyvenančių žmonių. Šis procesas nebūna lengvas, nes dažnai naujovės glumina, o ypač senyvo amžiaus asmenis, kurie įpratę prie sėslesnio gyvenimo būdo. Tyrimo dalyviai teigia, kad *„...bendravimas padeda adaptuotis gyventojui naujoje aplinkoje...“. (E). „..kuriami ryšiai, sprendžiami rūpesčiai...“. (A).* Tai sietina su tuo, kad tik bendravimo dėka galima gauti daug informacijos, spręsti kilusias problemas ir pan.

Socialinių paslaugų teikimas negali būti atsiejamas nuo sąvokos „kokybė“. Tyrimo dalyviai nurodo, kad bendravimas su klientais *„... padeda užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę...“. (E). „...bendrauti su globos namų gyventojais yra būtinybė, nes tai nulemia mano darbinę veiklą, informacijos rinkimą, darbų planavimą, įstaigos teikiamų socialinių paslaugų kokybę...“. (C). „...tik bendravimo dėka galime suteikti kokybiškas paslaugas, žinome, ko pageidauja klientai, ką galime suteikti, diskutuojame...“ .(D).* Bendravimas – tik viena iš sistemos dalių, kurio dėka galima tikėtis kokybiškesnio socialinių paslaugų suteikimo, nes paslaugų kokybiškumo vertinimas yra daug ir įvairių sričių apimantis procesas. T.y. bendraujant galima išsiaiškinti klientų poreikius, tačiau jei įstaiga neturi galimybių jų patenkinti, bendravimo reikšmė nesuteikia klientui kokybiškų paslaugų suteikimo.

Apibendrinant galima teigti, kad bendravimo reikšmė socialiniame darbe yra viena iš svarbiausių. Jo metu išsiaiškinami svarbiausi klientų poreikiai, palengvinamas adaptacijos periodas naujiems gyventojams bei lengviau užtikrinimas tikslingų paslaugų suteikimas.

V. Ivanauskienė ir L. Varžinskienė (2004) nurodo, kad socialiniai darbuotojai, teikdami paslaugas senyvo amžiaus asmenims, turi aprėpti ne vieną sritį, kuri reikalinga, dirbant su tokiais klientais, tačiau akcentuotina, kad būtina planuoti savo darbo dieną ir laiką. Informantų buvo teirautasi: **„Kiek laiko per dieną skiriate bendravimui su gyventojais ir ar to pakanka?“** Išanalizavus interviu turinį, išskirtos 2 kategorijos: bendravimo poreikių užtikrinimas; laiko, skirto bendravimui su gyventojais, stoka ir 5 subkategorijos (žr.9 lentelę).

9 lentelė. **Laiko paskirstymas bendravimui su klientais**

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Bendravimo poreikių	Bendravimas vyksta nuolatos	*„...bendravimas vyksta nuolatos vienokiais ar kitokiais klausimais...“. (A). „...stengiesi skirti laiko visiems*

užtikrinimas		*gyventojams...“. (B). „...kiekvieną dieną stengiuosi pabendrauti su gyventojais nors keletą žodžių...“. (E).*
	Bendravimas pagal galimybes	*„...pagal galimybes...“. (A). „...tai labai individualu...“ (B). „...įvairiai, tas laikas nėra vienodas ir jo suskaičiuoti nelabai išeitų...“. (D).*
Laiko, skirto bendravimui su gyventojais, stoka	Bendraujama ribotai	*„...aš skiriu 1,5 valandos ir tai ne visada...“. (C).*
	Nepakankamas bendravimas	*„...tikrai nepakankamai ir tiek, kiek norėčiau jo skirti...“. (E).*
	Bendravimui visada trūksta laiko	*„...bendravimo visada trūksta...“. (A). „...bendravimui laiko visuomet maža...“. (B). „...tikrai ne...“. (C). „...jiems nepakaks niekada, o mes skiriame maksimumą...“. (D). „...nepakanka...“. (E).*

Dalis tyrimo rezultatų atskleidė, kad bendravimas su klientais vyksta nuolat: *„...bendravimas vyksta nuolatos vienokiais ar kitokiais klausimais...“. (A). „...stengiesi skirti laiko visiems gyventojams...“. (B). „...kiekvieną dieną stengiuosi pabendrauti su gyventojais nors keletą žodžių...“. (E).* Socialinis darbuotojas ir klientas gali būti apibūdinami, kaip maža sistema, kurios funkcionavimas (jų tarpusavio santykiai) priklauso nuo vidinių (asmens) ir išorinių (aplinkos) veiksnių. Socialiniai darbuotojai nuolat palaiko ryšį su savo klientais, siekdami išlaikyti susikurtos sistemos funkcionalumą.

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad su klientais bendraujama, atsižvelgiant į galimybes: *„...pagal galimybes...“. (A). „...tai labai individualu...“ (B). „...įvairiai, tas laikas nėra vienodas ir jo suskaičiuoti nelabai išeitų...“. (D),* o likusi dalis įvardija, kad jų bendravimas su klientais – ribotas: *„...aš skiriu 1,5 valandos ir tai ne visada...“. (C). „...tikrai nepakankamai ir tiek, kiek norėčiau jo skirti...“. (E).* Laiko skyrimas bendravimui su klientu priklauso nuo daugelio priežasčių. Kiekvienoje įstaigoje dirba skirtingas kiekis darbuotojų, klientų skaičius taip pat skirtingas. Socialiniams darbuotojams dažniausiai užduotys paskirstomos, atsižvelgiant į jų pareiginius aprašus. Socialinis darbuotojas turi daug funkcijų, kurias turi atlikti, todėl bendravimui su klientais turi ribotą laiką.

Gauti rezultatai rodo, kad laiko, skirto bendravimui su klientais, yra per mažai: *„...bendravimo visada trūksta...“. (A). „...bendravimui laiko visuomet maža...“. (B). „...tikrai ne...“. (C). „...jiems nepakaks niekada, o mes skiriame maksimumą...“. (D). „...nepakanka...“. (E).* Laiko, skirto bendravimui su klientais, gali būti nepakankamai dėl kelių priežasčių. Išskirtinos dvi priežastys:

1. per didelis socialinių darbuotojų darbo krūvis. T.y. klientų ir darbuotojų skaičius neatitinka realios situacijos (nors leistinas pareigybių skaičius atitinka ministerijos keliamus reikalavimus). Dažniausiai pasitaikanti situacija – socialinis darbuotojas dirba su 15-25 asmenų grupėmis (klientais). Išvada – specialistas nėra pajėgus skirti daug laiko bendravimui su klientais, nes jis privalo atlikti ir kitus darbus.

2. Senyvo amžiaus asmenims bendravimo reikia nuolat. Net ir skiriant jo maksimaliai (pagal galimybes) jo gali neužtekti dėl kliento poreikių. Tai priklauso nuo senstančio asmens psichologijos, biologinių senėjimo procesų, asmenybės tipo ir kt. Socialiniai darbuotojai bendravimui su klientais skiria ne mažai laiko, tačiau tai priklauso nuo įvairių aplinkybių,

Siekiant labiau įsigilinti į situaciją, darbo autorė pasidomėjo tyrimo dalyvių: **„Dėl kokių priežasčių neskiriate daugiau laiko bendravimui su gyventojais?“.** Gautos informacijos turinys leido išskirti 2 kategorijas: nuolatinis bendravimo poreikis iš klientų pusės; atliekamų darbų gausa/vykdomų funkcijų gausa ir 5 subkategorijos (žr. 10 lentelę).

10 lentelė. **Priežastys, dėl kurių neskiriama daugiau laiko bendravimui su klientais**

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Nuolatinis bendravimo poreikis iš klientų pusės	Skiriamas maksimalus laikas bendravimui	*„...stengiuosi skirti maksimalų laiką, tačiau klientai tokie, kad bendravimo niekada nebus gana...“. (A).*
Atliekamų darbų gausa/vykdomų funkcijų gausa	Kitų darbų vykdymas	*„...laikas suplanuotas, jei nuimsi nuo dokumentacijos tvarkymo, užimtumo organizavimo, išvykų..... darbus vis tiek teks atlikti...“. (B).*
	Įvairių funkcijų atlikimas	*„...pareigybės aprašyme nėra nurodyta, kad turiu bendrauti tik su gyventojais, turiu labai daug funkcijų, kurias turiu atlikti, bendravimas tik viena iš jų...“. (D).*
	Dirbama ne visą darbo dieną	*„..dirbu tik pusę etato, 4 valandas per dieną, 2,5, val. skiriu administraciniam darbui, veiklų planavimui, pavaldžių darbuotojų darbų kokybės koordinavimui...“. (C).*
	Daug dokumentų	*„... daug laiko atima dokumentacija...“. (E).*

Tyrimo dalyviai pažymi, kad negali skirti pakankamai laiko bendravimui su klientais, nes *„...laikas suplanuotas, jei nuimsi nuo dokumentacijos tvarkymo, užimtumo organizavimo, išvykų..... darbus vis tiek teks atlikti...“. (B).* Tai parodo, kad socialiniai darbuotojai savo veikloje turi susidėlioti prioritetinius darbus, kurie apima ne vieną sritį. Socialiniai darbuotojai dirba ne tik tiesioginį darbą su klientais, bet rūpinasi įvairiomis veiklomis, kurių dėka klientai gali patenkinti įvairius savo poreikius. *„...pareigybės aprašyme nėra nurodyta, kad turiu bendrauti tik su gyventojais, turiu labai daug funkcijų, kurias turiu atlikti, bendravimas tik viena iš jų...“. (D). „... daug laiko atima dokumentacija...“. (E).* Remiantis tyrimo dalyvių atsakymais galima daryti išvadą, kad dėl vykdomų funkcijų įvairovės jie negali skirti daugiau laiko bendravimui su gyventojais.

Dalis tyrimo dalyvių nurodo, kad socialinį darbą dirba ne pilną darbo dieną: *„..dirbu tik pusę etato, 4 valandas per dieną, 2,5, val. skiriu administraciniam darbui, veiklų planavimui, pavaldžių*

darbuotojų darbų kokybės koordinavimui...“. (C). Tai dar viena priežastis, kodėl socialiniai darbuotojai negali skirti daugiau laiko bendravimui su klientais. Dirbant nepilną darbo dieną nėra įmanoma kokybiškai suteikti socialinių paslaugų. Žinoma, jei įstaigoje darbo krūvis ir esamų darbuotojų skaičius padalintas tolygiai, veiklą galima planuotis, stengiantis aprėpti visas sritis, tačiau socialinis darbas – ne tik bendravimas su klientu.

Apibendrinant galima teigti, kad priežastys, dėl kurių socialiniai darbuotojai negali skirti daugiau laiko bendravimui su klientais, yra įvairios. Darbų gausa, atliekamų funkcijų įvairovė, nepilna darbo diena – neleidžia skirti daugiau laiko klientams.

Socialiniai darbuotojai, bendraudami su senyvo amžiaus klientais, sukuria tam tikrą socialinę grupę, kurioje jie, kartu su klientais, funkcionuoja. Senyvo amžiaus asmenų socialiniai tinklai yra pakankamai siauri, todėl bendravimas gali kisti ir/ar būti kitoks nei buvo anksčiau. Labai svarbu, kad socialinis darbuotojas žinotų ir suprastų, kad žmogui senstant keičiasi ne tik jo išorė, bet ir vidinis pasaulis, mąstymas, suvokimas, todėl bendraujant su jais gali kilti įvairių problemų. Tyrimo dalyvių buvo teirautasi: **„Kokios problemos iškyla, bendraujant su senyvo amžiaus asmenimis?“.** Išanalizavus interviu turinį, išskirtos 4 kategorijos: tarpusavio santykių problemos; sveikatos būklės sukeltos problemos; neigiamų jausmų vyravimas; asmens higienos problemos ir 9 subkategorijos (žr.11 lentelę).

11 lentelė. **Problemos, iškylančios bendraujant su senyvo amžiaus asmenimis**

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Tarpusavio santykių problemos	Nesugebėjimas prisitaikyti prie aplinkos	*„...negebėjimas prisitaikyti, pakantumo trūkumas, negebėjimas priimti kitų gyventojų asmeninių savybių, uždarumas...“. (A). „... nemoka spręsti tarpusavio santykių problemų, dažnai pykstasi...“. (C).*
	Amžiaus tarpsnio skirtumai	*„...ryškus amžiaus tarpsnių skirtumas... išsiskiria nuomonės dėl dienos rėžimo, pomėgių“... (C).*
Sveikatos būklės sukeltos problemos	Užmaršumo problemos	*„...pagrindinė problema užmaršumas...“. (B).*
	Daiktų neradimas	*„...pradingę daiktai, pinigai, nors jie padėti kitoje vietoje...“. (B).*
	Ligos sukelti padariniai	*„...jų ligos, nesuvokimas apie ką bendraujama...“. (D). „...neadekvatus gyventojo suvokimas savęs ir jį supančios aplinkos... „...senatvinė demencija, kuri labai apsunkina bendravimą...“. (E).*
Neigiamų jausmų vyravimas	Savų problemų iškėlimas aukščiau visko	*„...susikoncentravimas į save...“ (A). „...nuostatos ir supratimas, kad jis svarbiausias...“. (B).*
	Pavydumo ir	*„...pastebėjau, kad neretai senyvo amžiaus asmenys būna*

	nedraugiškumo jausmo vyravimas	*pavydūs, tenka gerokai pasistengti, kol paaiškini jiems, kad šio jausmo turėtų nebebūti pas juos...“ (B). „...kartais pasitaiko, kad gyventojai būna agresyvūs ir nedraugiškai nusiteikę...“ (E).*
	Negatyvo problemos	*„...negatyvas iš senelių pusės...“. (D).*
Asmens higienos problemos	Nenoras rūpintis asmens higiena	*„...pastebiu, kad senyvo amžiaus asmenys nenori praustis, nenori keisti savo įpročių, atliekant asmens higieną...“. (C). „...nuomonių skirtumas...“. (D).*

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad bendraujant su senyvo amžiaus asmenimis, jie ne visada geba prisitaikyti prie juos supančios aplinkos: *„...negebėjimas prisitaikyti, pakantumo trūkumas, negebėjimas priimti kitų gyventojų asmeninių savybių, uždarumas...“. (A). „... nemoka spręsti tarpusavio santykių problemų, dažnai pykstasi...“. (C).* Tai gali apsunkinti bendravimą, nes tokie veiksniai iššaukia dar daugiau problemų (nežiūrint į tai, kiek jų jau yra). Kita problema, kurią įvardija informantai: *„...ryškus amžiaus tarpsnių skirtumas... išsiskiria nuomonės dėl dienos rėžimo, pomėgių“... (C).* Kartų skirtumas ir jiems būdingi išskirtinumai – neišvengiami, tačiau socialinis darbuotojas, kaip savo srities profesionalas, turi išmokti bendrauti ir suprasti klientus, įvertinti skirtingus jų poreikius, vertybes ir/ar lūkesčius. Akcentuotina, kad senyvo amžiaus asmenys (klientai) taip pat turi stengtis prisitaikyti (atsižvelgiant į asmens sveikatos galimybes), kad bendravimas su darbuotojais būtų kuo sklandesnis ir egzistuojančių problemų įveika būtų efektyvesnė.

Kita dalis tyrimo dalyvių teigia, kad nemažai problemų, bendraujant su senyvo amžiaus asmenimis, kyla dėl jų ligų sukeltų padarinių: *„...jų ligos, nesuvokimas apie ką bendraujama...“. (D). „...neadekvatus gyventojo suvokimas savęs ir jį supančios aplinkos... „...senatvinė demencija, kuri labai apsunkina bendravimą...“. (E).* Asmuo nėra kaltas dėl to, kad pasikeičia jo bendravimas ir aplinkos suvokimas, tačiau socialiniams darbuotojams tai didelė problema, nes jie turi rasti tokį bendravimo būdą, kuris būtų priimtinas ir klientui, ir jam. Tai sukelia daug problemų socialiniams darbuotojams, kurie dirba su tokiais asmenimis. Tiriamieji nurodo, kad to pasekoje, pasireiškia senyvo amžiaus asmenų užmaršumo problemos: *„...pagrindinė problema užmaršumas...“. (B). „...pradingę daiktai, pinigai, nors jie padėti kitoje vietoje...“. (B).* Tai sietina su klientų sveikatos būklės sutrikimais, kurie apsunkina bendravimą su darbuotojais.

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad senyvo amžiaus asmenys iškelia savo problemas aukščiau visko: *„...susikoncentravimas į save...“ (A). „...nuostatos ir supratimas, kad jis svarbiausias...“. (B).* Manytina, tai nėra tik senyvo amžiaus asmenų problemos. Tai pasireiškia ir kitoms (jaunesniosios kartos) amžiaus grupėms. Labai svarbu akcentuoti, kad socialiniai darbuotojai turėtų stebėti, ar asmuo tik iškelia savo problemas ir poreikius aukščiau kitų, ar stengiasi tai pasiekti menkindamas ir/ar

skriausdamas kitus asmenis. T.y. svarbu pastebėti ar tai nėra egoizmo išraiška, kuri pažeistų kitų asmenų teises. Tyrimo dalyviai nurodo, kad dar viena iš problemų: *„...pastebėjau, kad neretai senyvo amžiaus asmenys būna pavydūs, tenka gerokai pasistengti, kol paaiškini jiems, kad šio jausmo turėtų nebebūti pas juos...“ (B). „...kartais pasitaiko, kad gyventojai būna agresyvūs ir nedraugiškai nusiteikę...“ (E).* Socialiniai darbuotojai turi spręsti įvairias konfliktines situacijas, kurios kyla tarp gyventojų. Pasitaiko, kad gyventojai būna agresyvūs, nedraugiški, tad darbuotojas privalo gebėti rasti tinkamiausius darbo metodus, kad suvaldytų tokias situacijas.

Dar viena problema, kurią atskleidė tyrimo rezultatai: *„...negatyvas iš senelių pusės...“. (D).* Tai galima sieti su pasikeitusiomis gyvenimo sąlygomis, prastėjančia sveikata. Senyvo amžiaus asmuo patiria daug neigiamų dalykų, kurie turi įtakos jo savijautai, o susikaupusį negatyvą, galimai, jis perteikia išorėje bendraujant su socialiniais darbuotojais, kurie būna arčiausiai žmogaus. Viena iš problemų, kurią įvardija informantai – senyvo amžiaus asmenų nenoras rūpintis asmens higiena: *„...pastebiu, kad senyvo amžiaus asmenys nenori praustis, nenori keisti savo įpročių, atliekant asmens higieną...“. (C). „...nuomonių skirtumas...“. (D).* Klientai į socialinės globos įstaigas atvyksta iš įvairių vietų: namų, savo vaikų namų, sveikatos priežiūros įstaigų ir net gatvės, todėl jų rūpinimasis savimi ir asmens higienos palaikymas būna labai skirtingas. Tai priklauso nuo to, kokį gyvenimo būdą jie vedė iki patekimo į socialinės globos įstaigą.

Darbo autorė norėjo išsiaiškinti tyrimo dalyvių nuomonę, dėl kokių priežasčių atsiranda bendravimo su senyvo amžiaus asmenimis problemos, tačiau gauta informacija parodė, kad priežastys ir atsirandančių problemų apibūdinimas beveik tolygūs, todėl pateikiami tik informantų patvirtinimai: *„...ligos, skausmai...“. (A). “...užmaršumas...“. (B). „...turimos ligos...“ (D). „...senatvinės ligos...“. (E). „...psichologinės priežastys...“. (A). „...dėmesio noras...“ (B). „...neadekvatus gyventojo suvokimas savęs ir jį supančios aplinkos...“. (E).). „...amžius, vidinės motyvacijos stoka...“. (C). „...charakterio bruožai...“. (D). „...gyvenimo būdas...“. (C). „...visas jų gyvenimas turi įtakos bendravimui...“. (D). „...jų turimos vertybės...“. (B). „...įtakoja ankstesnis gyventojos vestas asocialus gyvenimo būdas, jis tiesiog nemoka kitaip gyventi...“. (E).*

Apibendrinant galima teigti, kad problemos, kylančios bendraujant su senyvo amžiaus asmenimis yra įvairios, bet ne visos išsprendžiamos. Socialiniai darbuotojai gali stengtis pakeisti senyvo amžiaus asmenų įpročius, tam tikrus mąstymo aspektus bei dalintis turima informacija, tačiau jie negali pakeisti kliento sveikatos būklės dėl kurios jų bendravimas yra apsunkintas.

Bendraujant su informantais tyrėja gavo daug informacijos apie santykius su globos namų gyventojais, asmenines klientų ir darbuotojų savybes, žinias bei kompetencijas, bendravimo poreikius,

egzistuojančias problemas ir kt., todėl buvo tikslinga paklausti tyrimo dalyvių: „**Kaip jūs sprendžiate iškilusias problemas?“.** Išanalizavus interviu turinį, išskirtos 3 kategorijos: individualus darbas su gyventoju; komandinio darbo principų taikymas; savarankiškas problemų sprendimas ir 5 subkategorijos (žr. 12 lentelę).

12 lentelė. **Iškilusių problemų sprendimo būdai**

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Individualus darbas su gyventoju	Nuolatinio bendravimo palaikymas	*„...kalbamės, kartu ieškome problemos sprendimo būdų...“ (A). „...pokalbiai, svarbiausia išklausyti ir rasti sprendimo būdą...“. (B). „...bandau susitarti su gyventojais, klausti ir domėtis, kas jiems negerai, dėl ko taip vyksta...“. (C).*
	Gyventojų įtraukimas į įvairias veiklas	*„...motyvacija...“. (B). „... motyvuoju juos keisti gyvenimo būdą, daugiau laiko praleisti lauke, lankyti sporto užsiėmimus aktyviau dalyvauti užimtumo veiklose, tada ir nuotaika būna geresnė...“. (C).*
Komandinio darbo principų taikymas	Bendravimas su įvairių sričių specialistais	*„...esant poreikiui, pasitelkiame psichologo ar psichiatro pagalbą...“. (A). „...jei matau, kad reikia pagalbos, kreipiuosi į kolegas, diskutuojame...“. (D). „...dirbame komandoje su kitais įstaigos darbuotojais, kiekvienas specialistas pritaiko savo metodikas ir turimas žinias...“. (E).*
	Gyventojų artimųjų įtraukimas	*„...įtraukiame artimuosius...“. (E). „...bendraujame su gyventojų artimaisiais, jie padeda, nes gyventojai linkę jų klausyti...“. (B).*
Savarankiškas problemų sprendimas	Savarankiškas problemų sprendimas	*„...savarankiškai ieškau informacijos, jei tai galėtų padėti, priklauso su kokia problema susiduriu“. (D).*

Tyrimo dalyviai nurodo, kad nuolat bendrauja su klientais, taip spręsdami iškilusias problemas: *„...kalbamės, kartu ieškome problemos sprendimo būdų...“ (A). „...pokalbiai, svarbiausia išklausyti ir rasti sprendimo būdą...“. (B). „...bandau susitarti su gyventojais, klausti ir domėtis, kas jiems negerai, dėl ko taip vyksta...“. (C).* Tai parodo, kad tiesioginis kontaktas su klientu būtinas, norint išspręsti iškilusias problemas. Socialiniai darbuotojai domisi klientu bei jo aplinka, aiškinasi priežastis dėl ko vyksta nesutarimai ir pan. T.y. dirba individualų darbą su klientu. Socialinis darbuotojas turi pats sugalvoti, kaip spręsti kilusius sunkumus: *„...motyvacija...“. (B). „... motyvuoju juos keisti gyvenimo būdą, daugiau laiko praleisti lauke, lankyti sporto užsiėmimus aktyviau dalyvauti užimtumo veiklose, tada ir nuotaika būna geresnė...“. (C).* Įvairios užimtumo veiklos ne tik užtikrina senyvo amžiaus asmenų laisvalaikio praleidimą, bet ir leidžia žmogui nurimti, realizuoti save, taip pakeičiant tam tikrus asmenybinius dalykus. Pabrėžtina, kad socialinis darbuotojas turi įvertinti ir nuspręsti, ko kiekvienam

klientui reikia ir kas gali padėti išspręsti susidariusią situaciją. Socialinis darbuotojas turi būti „pozityvas“, kuris žavi, traukia, skatina keistis. Motyvuodamas klientus, jis padeda ne tik jam, bet ir palengvina visą savo darbo procesą.

Svarbu akcentuoti, kad socialiniai darbuotojai ne visada gali suteikti reikiamą pagalbą klientui. Problemų specifiškumas skatina ieškoti pagalbos: *„...esant poreikiui, pasitelkiame psichologo ar psichiatro pagalbą...“. (A). „...jei matau, kad reikia pagalbos, kreipiuosi į kolegas, diskutuojame...“. (D). „...dirbame komandoje su kitais įstaigos darbuotojais, kiekvienas specialistas pritaiko savo metodikas ir turimas žinias...“. (E).* Tai parodo, kad socialiniai darbuotojai įvairiais klausimais bendrauja ne tik su kolegomis, bet ir su išorės įstaigų specialistais, kurie vienaip ar kitaip susiję ar gali padėti jų klientams. Senyvo amžiaus asmenims reikia įvairių specialistų pagalbos ir priežiūros. Kiekvienos srities atstovas gali pritaikyti savo turimas žinias bei įgūdžius, ko negalėtų padaryti vienas socialinis darbuotojas. Kiekvienas specialistas turėtų dirbti savo kompetencijos ribose, taip užtikrinant teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

Dalis tyrimo dalyvių nurodė, kad sprendžiant problemas su gyventojais, jie kreipiasi į jų artimuosius: *„...įtraukiame artimuosius...“. (E). „...bendraujame su gyventojų artimaisiais, jie padeda, nes gyventojai linkę jų klausyti...“. (B).* Klientai linkę klausyti savo artimųjų, atsižvelgia į jų nuomonę. Likusi dalis tiriamųjų teigia, kad: *„...savarankiškai ieškau informacijos, jei tai galėtų padėti, priklauso su kokia problema susiduriu“. (D).* Savarankišką problemų sprendimą būtų galima susieti su tam tikrų įgūdžių turėjimu ir asmeninėmis socialinio darbuotojo savybėmis. Viena iš jų – pasitikėjimas savimi, t.y. darbuotojas stengiasi savarankiškai ieškoti būdų, kaip galima spręsti iškilusius sunkumus. Tai reiškia, kad jis pasitiki savimi, kaip specialistu, prisiima visą atsakomybę už kliento gerovę.

Apibendrinant galima teigti, kad spręsdami iškilusius sunkumus, socialiniai darbuotojai taiko įvairius būdus ir metodus, pradedant individualiu darbu su klientu ir baigiant komandinio darbo principų taikymu. Kiekvienas specialistas pasirenka sau priimtiniausią būdą ir atsižvelgia į kilusios problemos sudėtingumą.

Dirbant socialinį darbą su senyvo amžiaus asmenimis svarbu sukurti pasitikėjimą keliančią aplinką, kurioje klientai jaustųsi saugiai ir galėtų atsiverti, papasakoti, kas juos neramina, kokios pagalbos jiems reikia. Socialinio darbuotojo uždavinys – ne tik savalaikiai spręsti problemą, kurią jis mato, bet ir sukurti tarpasmeninį ryšį su klientu. Klientai ne visada linkę pasakoti apie savo asmenines problemas bei patirtis. Asmeninės kliento problemos – nebūtinai socialinio darbuotojo spręstinos problemos, tačiau pasitikėjimas socialiniu darbuotoju reikalingas tam, kad būtų lengviau pažinti klientą ir suprasti jį kaip asmenybę, įvertinti jo poreikius ir galimybes spręsti problemas ateityje. Tyrimo

dalyvių teirautasi: **„Ar gyventojai patiki jums savo asmenines problemas?“.** Išskaidžius gautus atsakymus, išskirta, kad gyventojai pasitiki įstaigos darbuotojais: *„...gyventojai dažnai patiki savo asmenines problemas...“. (A). „...taip...“. (B). „...taip patiki, nes dažnai kreipiasi pagalbos ir kartu bandome spręsti iškilusias problemas...“. (C). „...taip, ir pasako jų labai daug...“. (D). „...taip, ne tik problemas, bet ir paslaptis...“. (E).* Galima teigti, kad socialiniai darbuotojai sukuria pasitikėjimą keliančią aplinką klientams, o klientai dalinasi su jais savo paslaptimis, problemomis bei rūpesčiais. Tai labai svarbus rodiklis socialiniame darbe, nes jei klientas nepasitikės specialistu, nebus įmanoma su juo bendrauti ir suteikti reikiamą pagalbą.

DISKUSIJA

Atlikto tyrimo tikslas buvo ištirti senyvo amžiaus asmenų ir socialinių darbuotojų tarpusavio santykį socialinės globos įstaigose. Pirmiausia darbo autorė siekė išsiaiškinti, kokias savybes turi turėti žmogus, dirbdamas su senyvo amžiaus asmenimis. Atskleista, kad socialiniai darbuotojai turi turėti stiprios asmenybės bruožų. Taip pat išryškėjo tokios vertybės, kaip tolerancija kitų žmonių vertybėms, sąžiningumas, gebėjimas planuoti savo darbo veiklą bei kūrybiškumas. Anot L. Johnson (2003), socialinio darbuotojo veikloje labai svarbūs jausmai ir asmeninio santykio kūrimas su klientu, o tai priklauso nuo socialinio darbuotojo asmeninių savybių, charakterio bruožų ir suvokimo, kad socialinis darbas – tai ne tik profesija. R. J. Šinkūnienė (2011) teigia, kad socialiniai darbuotojai dirba su žmonėmis, kurie patiria įvairių problemų, todėl pasirinkti tinkamiausią problemos sprendimo variantą yra sudėtinga. Būtent dėl šios priežasties socialinis darbuotojas privalo būti kūrybiškas, tačiau nepamirštant, kad reikėtų skatinti ir klientus, kad šie taip pat į savo problemas žiūrėtų kūrybiškiau. S. Mikulionienė (2004) nurodo, kad socialinis darbuotojas turi turėti daug teigiamų savybių, kurios klientui sukeltų pasitikėjimo juo jausmą. Jis turi būti švelnus, geranoriškas, empatiškas, užjaučiantis ir kt. L. Jaglinska (2010) nurodo, kad socialinis darbuotojas turi būti kūrybiškas ir laisvas žmogus. Jis turi spindėti drąsa, troškimu rizikuoti, būti šiek tiek „išprotėjęs“. Socialinio darbuotojo veiklos sritys labai plačios, todėl reikia turėti daug bendrųjų žinių.

Tyrimo rezultatai parodė, kad savo veiklą būtina planuoti taip, kad būtų patenkinti svarbiausi kliento poreikiai. Santykių užmezgimas ir palaikymas su gyventojais grindžiamas nuolatiniu bendravimu su juo, bendromis veiklos ir socialinio darbuotojo įžvalgomis. N. P. Večkienės ir kt. (2013) teigimu, dirbant su senyvo amžiaus asmenims reikia ne tik praktinio ir teorinio pasirengimo, bet ir daug kantrybės bei supratingumo tokių klientų atžvilgiu. Per bendras veiklas socialinis darbuotojas gali sukurti tokią santykių su klientais terpę, kuri padidina galimybę tikslingai patenkinti klientų poreikius. Bendraujant su senyvo amžiaus asmenimis socialiniams darbuotojams reikia įvairių žinių bei įgūdžių: komunikavimo kompetencijų, asmeninių kompetencijų bei įvairių teorinių bei praktinių gebėjimų. Be turimų asmeninių savybių sunku atskleisti ir profesines kompetencijas, t.y. pritaikyti jas darbinėje veikloje. Remiantis Krogh, Roos (1996), kompetencija apima ne tik įgytas žinias ir patirtį, bet ir asmenines žmogaus savybes. Tai traktuojama taip, kad net ir turint pakankamai teorinių žinių, reikia gebėti jas pritaikyti praktiškai.

Interviu metu buvo siekiama išsiaiškinti senyvo amžiaus asmenų bendravimo poreikius. Tyrimo rezultatai parodo, kad senyvo amžiaus asmenų bendravimo poreikiai yra nuolatiniai, tai svarbiausias aspektas jų gyvenime. Bendravimo metu senyvo amžiaus asmenys jaučiasi reikalingi ir naudingi, gali išreikšti save. Akcentuotina, kad bendraujant su senyvo amžiaus asmenimis būtina užtikrinti jų orumą, saugumą bei laives, tačiau socialiniai darbuotojai turi suprasti, kad senyvo amžiaus asmenų bendravimas bei jo poreikiai gali būti sutrikę dėl jų sveikatos būklės. L. Žalimienė (2005) nurodo, kad bendravimas yra viso socialinio darbo ir jo proceso pagrindas, o L. Almonaitienė ir kt. (2001) pažymi, kad ryšys su kitu asmeniu neįkainojamas, tai viena iš svarbiausių socialinių vertybių. V. Kavaliauskienė (2008) akcentuoja, kad santykiai su klientu ir bendravimas su juo nulemia didžiąją sėkmingos veiklos įvykdymo.

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad santykiai tarp socialinių darbuotojų ir globos namų gyventojų yra draugiški ir šilti – grindžiami pasitikėjimu, tačiau nesutarimai bei nuomonių išsiskyrimas – neatsiejamas reiškinys socialiniame darbe, kuris yra suvaldomas. Sociologas Dahrendorfas (1996) pažymi, kad konfliktai dažnai kyla tarp dviejų žmonių grupių, kai viena iš jų yra viršesnė kitos atžvilgiu. Tačiau tai nėra blogai, nes konfliktai skatina judėjimą į priekį ir tobulėjimą, situacijos analizę ir sprendimų priėmimą. Tyrimo duomenys parodo, kad gyventojai ne visada sugeba prisitaikyti prie aplinkos, o tarpusavio santykių kūrimas gali būti apsunkintas dėl amžiaus ir kartų skirtumo. Išskirtini tokie veiksniai, kaip neigiamų jausmų vyravimas, asmens higienos problemos bei ligos sukelti padariniai. A. Palujanskienė (2004) teigia, kad bet kokiu atveju, net iškilus sunkumams, kurie atrodo neišsprendžiami, kiekvienas asmuo yra vertas pagarbos vien dėl to, kad jis yra. Bendravimas turi vykti visiems suprantama kalba ir nuoširdžiai, nežiūrint į tai, kad klientai ne visada geba išdėstyti savo mintis, išklausyti ir/ar suprasti darbuotojus.

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad socialiniai darbuotojai turi būti visapusiškai pasirengę, kantrūs bei ištvermingi. Bendravimas su klientais labai reikšmingas, nes užtikrina galimybę suteikti kokybiškesnes socialines paslaugas. Išryškėjo, kad bendravimas su klientais svarbus, nes tai padeda palengvinti adaptacijos periodą įstaigoje. L. Bagdonienė (2009) teigia, kad teikiamų paslaugų kokybę galima, iš dalies, pamatuoti, vertinant, kiek suteiktos paslaugos atitinka klientų poreikius ir lūkesčius. Sprendžiant senyvo amžiaus klientų problemas socialiniai darbuotojai taiko individualaus darbo metodus arba pasitelkia komandinio darbo principus.

Socialinis darbuotojas turi būti imlus ir atlikti daug funkcijų. Remiantis V. O. Okonišnikova ir N. Rumianceva (2007) socialinis darbuotojas atlieka daug vaidmenų: susisiekiantis darbuotojas, tarpininkas, gynėjas, vertintojas, mokytojas, elgesio keitėjas, mobilizuotojas, konsultantas,

bendruomenės planuotojas, paslaugos teikėjas, duomenų tvarkytojas, administratorius ir koordinatorius. Tai leidžia daryti išvadą, kad socialinis darbuotojas turi daug funkcijų, kurias turi atlikti, todėl bendravimui su klientais turi ribotą laiką. A. Bagdonas (2010) nurodo, kad socialinis darbas tai veikla, kurios metu socialinis darbuotojas turi išsiaiškinti svarbiausią informaciją apie klientą, įvertinti jo situaciją ir padėti spręsti iškilusias problemas. Sprendžiant kliento problemas kartu su juo yra kuriamas pagalbos santykis, kuris svarbus, ir klientui, ir darbuotojui. Senyvo amžiaus asmenys patiria daug specifinių problemų, kurios reikalauja socialinio darbuotojo įžvalgumo bei profesionalumo (kompetentingumo).

Tyrimu atskleista, kad socialiniai darbuotojai bendravimui su klientais skiria ne mažai laiko, tačiau tai priklauso nuo įvairių aplinkybių: vykdomų darbų gausos ir atliekamų funkcijų įvairovės. Socialiniai darbuotojai sukuria pasitikėjimą keliančią aplinką klientams, o klientai dalinasi su jais savo paslaptimis, problemomis bei rūpesčiais. Socialinės globos normų apraše (2007) nurodoma, kad asmeniui turi būti užtikrinama aplinka, pagrįsta abipusiu asmens ir socialinės globos įstaigos darbuotojų pasitikėjimu, pagarba ir meile, užtikrinamos ir ginamos asmens teisės, neatsižvelgiant į asmens veiksnumą ar sveikatos būklę, užtikrinamas asmens privatumas ir orumas. Tą nurodo ir T. N. Liobikienė ir E. Jackienė (2010) teigdamos, kad socialinis darbas su senyvo amžiaus asmenimis, kaip bendradarbiavimo procesas, turi būti grindžiamas darbuotojo ir asmens pasitikėjimu, abipusės pagarbos jausmu ir lygiavertiškumu.

Apibendrinant tyrimo proceso eigą ir gautus rezultatus galima teigti, kad tyrimo tikslas įgyvendintas bei atskleisti esminiai veiksniai, apibūdinantys senyvo amžiaus asmenų ir socialines paslaugas teikiančių darbuotojų tarpusavio santykius socialinės globos įstaigose.

IŠVADOS

1. Atlikta mokslinės literatūros šaltinių analizė leido atskleisti, kad senyvo amžiaus asmenys gali sėkmingai rutulioti savo socialinius vaidmenis, dalyvauti bendruomeniniame gyvenime, komunikuoti bei ieškoti bendrų interesų su kitais asmenimis. Mažėjant senyvo amžiaus asmenų socialiniams ryšiams, jų santykiai su socialinės globos įstaigos bendruomene užima vieną iš pirmųjų vietų. Tokių santykių užmezgimas ir palaikymas suteikia senyvo amžiaus asmenims saugumo pojūtį, pasitikėjimą, pripažinimą ir savęs realizavimą. Senyvo amžiaus asmenų bendravimo ypatumai priklauso nuo asmens lyties, charakterio savybių, temperamento, komunikabilumo bei vertybių. Adaptacijos procesą socialinės globos įstaigose apsunkina per didelių tikslų išsikėlimas, nerealių idėjų generavimas, neigiama patirtis bei sveikatos būklės sutrikimai. Tarpusavio santykių kūrimas suteikia galimybę dalintis emociniu artumu, teigiamais jausmais, suteikti tam tikrą pagalbą vieni kitiems.

2. Išanalizavus socialinių darbuotojų veiklą, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis socialinės globos įstaigose galima teigti, kad vykdoma veikla turi skatinti gyventojus išlikti kuo savarankiškesnius. Socialinės paslaugos turi būti organizuojamos, atsižvelgiant į asmens poreikius. Bendradarbiavimas ir tikslingas asmens poreikių nustatymas suteikia galimybę nukreipti asmenį į tą įstaigą, kurioje jam būtų užtikrintas kokybiškas socialinių paslaugų suteikimas Socialinis darbas, kaip profesinė veikla, reikalauja profesinio pasirengimo, įvairių žinių bei kompetencijų turėjimo, kūrybiškumo bei įvairių darbo metodų taikymo. Dirbant su senyvo amžiaus asmenimis, socialiniai darbuotojai privalo suprasti senyvo amžiaus asmenų amžiaus tarpsnių aktualijas, jų poreikių išskirtinumus bei turėti medicininių žinių. Tiek socialiniai darbuotojai, tiek klientai, turėtų įdėti savo indėlį į sėkmingą tarpusavio santykių kūrimą bei funkcionavimą.

3. Ištyrus senyvo amžiaus asmenų ir socialines paslaugas teikiančių darbuotojų tarpusavio santykį socialinės globos įstaigose paaiškėjo, kad:

- socialiniai darbuotojai, dirbdami su senyvo amžiaus asmenimis, turi turėti lyderio bei stiprios asmenybės savybių;
- gebėjimas suvaldyti įvairias situacijas, buvimas empatišku, psichologinių bei medicininių žinių turėjimas bei išmanymas, prioritetų nusimatymas, komunikavimo kompetencijos, asmeninės

kompetencijos bei įvairių teorinių bei praktinių gebėjimų taikymas socialinio darbuotojo veikloje – padeda tikslingai ir efektyviai kurti tarpusavio santykius su senyvo amžiaus asmenimis;

- santykių užmezgimas ir palaikymas su gyventojais grindžiamas nuolatiniu bendravimu su juo, bendromis veiklomis ir socialinio darbuotojo įžvalgomis. Per bendras veiklas socialinis darbuotojas sukuria tokią santykių su klientais terpę, kuri padidina galimybę tikslingai patenkinti klientų poreikius;
- santykiai tarp socialinių darbuotojų ir globos namų gyventojų yra draugiški ir šilti – grindžiami pasitikėjimu, tačiau pasitaiko nesutarimų bei nuomonių išsiskyrimo dėl gyventojų nesugebėjimo prisitaikyti prie aplinkos, amžiaus tarpsnio skirtumų, ligos sukeltų padarinių, neigiamų jausmų vyravimo ir negatyvumo išraiškų;
- santykiai su klientu ir bendravimas su juo nulemia didžiąją dalį sėkmingos veiklos įvykdymo. Tarpusavio santykių su klientu kūrimas labai reikšmingas, nes užtikrina galimybę suteikti kokybiškesnes socialines paslaugas. Bendravimo metu išsiaiškinami svarbiausi klientų poreikiai, palengvinamas adaptacijos periodas naujiems gyventojams bei lengviau užtikrinimas tikslingų paslaugų suteikimas;
- socialiniai darbuotojai bendravimui su klientais skiria ne mažai laiko, tačiau tai priklauso nuo įvairių aplinkybių: vykdomų darbų gausos ir atliekamų funkcijų įvairovės;
- socialiniai darbuotojai sukuria pasitikėjimą keliančią aplinką klientams, o klientai dalinasi su jais savo paslaptimis, problemomis bei rūpesčiais.

REKOMENDACIJOS

Socialinės globos įstaigų vadovams:

1. Vykdomą socialinę veiklą organizuoti taip, kad būtų kuo maksimaliau atsižvelgiama į kliento poreikius. Užtikrinti, kad individualūs socialinės globos planai gyventojams, būtų sudaromi tik su pačiu asmeniu.

2. Remiantis socialinę globą teikiančių darbuotojų darbo laiko sąnaudų normatyvais (2006), užtikrinti reikiamą (ne minimalų) socialines paslaugas teikiančių darbuotojų skaičių įstaigoje, siekiant suteikti kokybiškas paslaugas įstaigos gyventojams. 1 senyvo amžiaus asmuo – 0,04, - 0,1 socialinio darbuotojo pareigybės. Jei senyvo amžiaus asmuo su sunkia negalia – 0,03 - 0,06 socialinio darbuotojo pareigybės.

SANTRAUKA

SENYVO AMŽIAUS ASMENŲ IR SOCIALINES PASLAUGAS TEIKIANČIŲ DARBUOTOJŲ TARPUSAVIO SANTYKIAI SOCIALINĖS GLOBOS ĮSTAIGOSE

Socialinės globos paslaugos senyvo amžiaus asmenims nuolat tobulėja, siekiama įvertinti tokių paslaugų kokybiškumą, prieinamumą ir pan. Keičiantis nusistovėjusioms nuostatoms ir vykstant įvairioms pertvarkoms, svarbu nepamiršti vertybių, kurios turi išlikti šalia teikiamų paslaugų. Tarpusavio santykiai socialinės globos įstaigose neatsiejamas veiksnys, kalbant apie paslaugų kokybiškumą bei senyvo amžiaus asmenų poreikių patenkinimą. Socialinis darbas nėra įsivaizduojamas be socialinio darbuotojo bei kliento tarpusavio sąveikos.

Objektas – senyvo amžiaus asmenų ir socialines paslaugas teikiančių darbuotojų tarpusavio santykiai socialinės globos įstaigose.

Tikslas – išanalizuoti senyvo amžiaus asmenų ir socialines paslaugas teikiančių darbuotojų tarpusavio santykį socialinės globos įstaigose.

Uždaviniai:

1. Atskleisti socialinės globos įstaigose gyvenančių asmenų tarpusavio santykių reikšmę teoriniu aspektu.

2. Išanalizuoti socialinių darbuotojų veiklą, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis socialinės globos įstaigose.

3. Ištirti senyvo amžiaus asmenų ir socialines paslaugas teikiančių darbuotojų tarpusavio santykį socialinės globos įstaigose.

Tyrimo metodai: mokslinės literatūros analizė atlikta, siekiant atskleisti socialinės globos įstaigose gyvenančių asmenų tarpusavio santykių reikšmę bei norint išanalizuoti socialinių darbuotojų veiklą, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis socialinės globos įstaigose; dokumentų analizės metodas; empiriniams duomenims surinkti bus atliktas kokybinis tyrimas. Duomenų rinkimo metodas - pusiau struktūruotas interviu. Tyrimo metu bus apklausiami socialiniai darbuotojai, dirbantys su senyvo amžiaus asmenimis socialinės globos įstaigose. Duomenų analizei taikoma turinio analizė.

Darbo struktūra: sąvokų žodynas, įvadas, teorinė darbo dalis, susidedanti iš trijų dalių. Pirmoje darbo dalyje aptariama socialinės globos įstaigose gyvenančių asmenų tarpusavio santykių reikšmė, atskleidžiant tarpusavio santykių ypatumus senėjimo kontekste, pokyčius ir adaptacijos proceso specifiką socialinės globos įstaigose bei išorinių ir vidinių veiksnių įtaką senyvo amžiaus asmenų tarpusavio santykių ypatumams socialinės globos įstaigose. Antroje darbo dalyje analizuojama

socialinių darbuotojų veikla, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis socialinės globos įstaigose: socialinės globos paslaugos senyvo amžiaus asmenims, pagrindiniai darbo principai, gebėjimai bei kompetencijos. Trečioje dalyje pateikiama tyrimo metodologija, rezultatų analizė bei rezultatų apibendrinimas. Išvados, rekomendacijos, santraukos lietuvių ir anglų kalbomis, literatūros sąrašas, priedai.

Tyrimo rezultatai. Tyrime dalyvavo 5 socialiniai darbuotojai, dirbantys socialinės globos įstaigose. Tyrimu nustatyta, kad dirbant su senyvo amžiaus asmenimis socialiniai darbuotojai turi turėti lyderio bei stiprios asmenybės savybių. Gebėjimas suvaldyti įvairias situacijas, buvimas empatišku, psichologinių bei medicininių žinių turėjimas bei išmanymas, prioritetų nusimatymas, komunikavimo kompetencijos, asmeninės kompetencijos bei įvairių teorinių bei praktinių gebėjimų taikymas socialinio darbuotojo veikloje – padeda tikslingai ir efektyviai kurti tarpusavio santykius su senyvo amžiaus asmenimis. Santykių užmezgimas ir palaikymas su gyventojais grindžiamas nuolatiniu bendravimu su juo, bendromis veiklomis ir socialinio darbuotojo įžvalgomis. Per bendras veiklas socialinis darbuotojas sukuria tokią santykių su klientais terpę, kuri padidina galimybę tikslingai patenkinti klientų poreikius. Santykiai tarp socialinių darbuotojų ir globos namų gyventojų yra draugiški ir šilti – grindžiami pasitikėjimu, tačiau pasitaiko nesutarimų bei nuomonių išsiskyrimo dėl gyventojų nesugebėjimo prisitaikyti prie aplinkos, amžiaus tarpsnio skirtumų, ligos sukeltų padarinių, neigiamų jausmų vyravimo ir negatyvumo išraiškų. Bendravimas su klientu nulemia didžiąją dalį sėkmingos veiklos įvykdymo. Tarpusavio santykių su klientu kūrimas labai reikšmingas, nes užtikrina galimybę suteikti kokybiškesnes socialines paslaugas. Socialiniai darbuotojai bendravimui su klientais skiria ne mažai laiko, tačiau tai priklauso nuo įvairių aplinkybių: vykdomų darbų gausos ir atliekamų funkcijų įvairovės. Socialiniai darbuotojai sukuria pasitikėjimą keliančią aplinką klientams, o klientai dalinasi su jais savo paslaptimis, problemomis bei rūpesčiais.

Raktiniai žodžiai: senyvo amžiaus asmuo, socialinis darbuotojas, socialinės globos įstaiga, tarpusavio santykiai, bendravimas.

SUMMARY

RELATIONS BETWEEN ELDERLY PEOPLE AND EMPLOYEES PROVIDING SOCIAL SERVICES AT SOCIAL CARE INSTITUTIONS

Social care services for elderly people are constantly developing; it is aimed to evaluate quality, availability and other aspects of such services. As the established provisions are changing and various transformations are happening, it is important not to forget values that have to remain together with the services provided. The relations are an integral factor at the social care institutions when we are talking about the quality of the services and meeting the needs of the elderly. The social work can not be imagined without the interaction between the social worker and the client.

The object – relations between elderly people and the employees providing social services at social care institutions.

The aim – to analyse the relations between elderly people and the employees providing social services at social care institutions.

The tasks:

1. To reveal the significance of the relations of the people living in the social care institutions in the theoretical aspect.
2. To analyse the activity of the social workers while working with the elderly people at the social care institutions.
3. To examine the relations between elderly people and the employees providing social services at social care institutions.

The methods of the research: analysis of the scientific literature was carried out in order to reveal the significance of the relations of the people living in the social care institutions and in order to analyse the activity of the social workers while working with the elderly people at the social care institutions; document analysis method; quality research will be carried out to collect the empirical data. Data collection method - semi-structured interview. The social workers that work with the elderly people at the social care institutions will be interviewed during the research. The content analysis will be applied for the data analysis.

The structure of the work: concept glossary, introduction, theoretical part of the work, consisting of three parts. In the first part of the work, the significance of the relations of the people living in the social care institutions is discussed, revealing the peculiarities of the relations in the context of the aging, the changes and the specifics of the adaptation at the social care institutions and the influence of the external and internal factors to the peculiarities of the elderly people relations at the

social care institutions. In the second part of the work the activity of the social workers while working with the elderly people at the social care institutions is analysed: the social care services to the elderly people, the main principles, skills and competences of the work. In the third part of the work the methodology of the research is presented, the analysis of the results and the summary of the results. Conclusions, recommendations, summaries in Lithuanian and English, bibliography, annexes.

The results of the research. Five social workers that work in the social care institutions participated in the research. The research found that the social workers that work with the elderly people must have leadership and strong personality traits. The ability to manage various situations, being empathic, psychological and medical knowledge, setting priorities, communication competences, personal competences and various theoretical and practical skills application at the social worker's activity allow to create the relations with the elderly people appropriately and effectively. Building and keeping relations with the residents of the social institution is based on constant communication, common activities and the insights of the social worker. Through some common activities the social worker creates such a relation with the client that increases the possibility to meet the clients' need purposefully. The relations between the social workers and the residents of the social care institution are friendly and warm, based on thrust, although some disagreements and opinion differences happen because of residents' failure to adapt to the environment, age differences, the consequences of the illnesses, the prevalence of the negative feelings and expressions of negativity. The communication with the client determines the majority of the successful activities. Creating the relations with the client is very significant because it ensures an opportunity to provide the services of better quality. The social workers spend a lot of time communicating with the clients, but that depends on various circumstances: the abundance of the activities and the variety of the functions performed. The social workers create the confidence-building atmosphere to the clients, and the clients share their secrets, problems and worries.

Key words: the elderly, social worker, social care institution, relations, communication.

LITERATŪRA IR ŠALTINIAI

1. Almonaitienė, L., Antinienė, D., Ausmanienė, N. ir kt. (2001). *Bendravimo psichologija.* Vadovėlis. Kaunas: Technologija.

2. Andrijauskaitė, L. (2015). *Socialinių paslaugų sistema Lietuvoje viešojo valdymo modernizavimo kontekste (*daktaro disertacija). Žiūrėta: 2020-02-12. Prieiga per internetą: https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/14401/24966_disertacija_Andrijauskaite_WEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

3. Bagdonas, A. (2007). *Socialinis darbas – profesinės veiklos įvadas* (tarptautinis projektas). ISBN 978-9955-636-04-5.

4. Bagdonas, A. ir Adaškevičienė, A. (2010). *Bendrojo lavinimo mokyklų pedagogų psichosocialinės nuostatos raiška ir jai įtaką darantys veiksniai.* Socialiniai mokslai, 2 (68).

5. Bitinas, A. ir kt. (2010). *Socialinių paslaugų administravimo tobulinimas Lietuvos savivaldybėse: Vilniaus ir Varėnos rajonų atvejų tyrimai.* Socialinis darbas 9 (1).

6. Bitinas, B. (2006). *Edukologinis tyrimas: sistema ir procesas.* Vilnius: ISBN 9955-59-592-2.

7. Bitinas, B., Rupšienė, L., Žydžiūnaitė V. (2008). *Kokybinių tyrimų metodologija.* Vadovėlis vadybos ir administravimo studentams: Klaipėda.

8. Burns, N. and Grove, S.K. (2007). Understanding nursing research - Building an evidence-based practice. 4th Edition, Saunders Elsevier, St. Louis.

9. Butkevičienė, R. (2010). *Socialinio darbo interviu:* vadovėlis. Kaunas: Kauno medicinos universiteto leidykla.

10. Bryden, C. (2005) . Dancing with dementia: My story of living positively with dementia. London: Jessica Kingsley.

11. Challis, D., Hughes, J., Jacobs, S., Stewart, K., Weiner, K. (2007). *Are different forms of care management for older people in England associated with variations in case - mix, service use and care – managers' use of time?*

12. Danilova, P.I, Golubeva, J.J., Koskinen, S. (2007). *Požiūrių į pagyvenusių asmenų problemų sprendimą įvairovė.* Socialinis darbas: profesinės veiklos įvadas. VU Specialiosios psichologijos laboratorija.

13. Dromantienė, L. (2008). *Socialinės Europos kūrimas.* Vilnius. MRU leidybos centras. Žiūrėta: 2019-09-14 Prieiga per internetą: http://ebooks.mruni.eu/reader/socialins-europos-krimas43417/229

14. Filipavičiūtė, R., Jurgelėnas, A., Butkienė, B., Juozulynas, A. (2008). *Miesto pagyvenusių žmonių socialinės sveikatos visuminiai bruožai.* Gerontologija Nr. 9 (4).

15. Gudžinskienė, V. (2011). *Pensiono gyventojų ryšiai su giminėmis bei kitais pensiono gyventojais kaip vienišumo įveikos prielaida.* Socialinis ugdymas Nr. 15(26).

16. Gudžinskienė, V. ir Mačiuikienė, D. (2011). *Senyvo amžiaus asmenų, gyvenančių socialinės globos namuose, socialinių darbuotojų teikiamos pagalbos vertinimas.* Socialinis ugdymas, 15 (26).

17. Guogis, A. ir Gudelis, D. (2003). *Naujosios viešosios vadybos taikymo teoriniai ir praktiniai aspektai. Viešoji politika ir administravimas.* Vilnius: LTU leidybos centras, Nr. 4.

18. Guogis, A. ir Gudelis, D. (2005). *Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje.* Viešoji politika ir administravimas, Nr. 12(1).

19. Indrašienė, V. (2004). *Socialinio ugdymo technologijos: mokomoji knyga.* Vilnius: Baltijos kopija.

20. Jackienė, E. ir Liobikienė, T. N. (2010). *Socialinis darbas, profesinė veikla, metodai ir klientai.* Vilnius: leidykla, ISBN 978-9955-19-184-1.

21. Jaglinska, S. (2010). *Socialinių darbuotojų kultūrinių meninių kompetencijų analizė.* Magistro baigiamasis darbas, Vilnius.

22. Jankūnaitė, D. ir Naujanienė, R. (2012). *Sėkmingos senatvės prielaidos: senyvo amžiaus asmenų perspektyva.* Socialinis darbas. patirtis ir metodai. Šeima ir įgalinimas. 10 (2). 209-246. Žiūrėta: 2019-03-29. Prieiga per internetą: https://eltalpykla.vdu.lt/bitstream/handle/1/30882/ISSN2029-0470_2012_N_10_2.PG_209_232.pdf?sequence=1&isAllowed=y

23. Johnson, L., C. (2003). *Socialinio darbo praktika.* VU, Vilnius.

24. Juodraitis, A. (1999). *Asmenybės psichologinės adaptacijos prielaidos.* Šiauliai.

25. Juozulynas, A. ir kt. (2010). *Gyvenimo kokybės prognozavimo galimybė senstančioje visuomenėje.* Gerontologija. 11(3). Žiūrėta: 2020-03-14. Prieiga per internetą: http://www.gerontologija.lt/test/lt/index.php?content_id=7&leidinys=44&straipsnis=243&show=straipsnis&detail=true

26. Kairys, J. (2002). *Senatvės psichologija.* Utena: Kintava.

27. Kardelis, K. (2007). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Šiauliai

28. Kazlovas, A.A. (2007). *Socialinis darbas: profesinės veiklos įvadas (tarptautinis projektas)*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.

29. Koskinen, S. ir Naujanienė, R. (2007). *Žmogaus senėjimo ir senatvės samprata kokybiniuose tyrimuose*. Klaipėda: Tiltai (1).

30. Lemme, B., H. (2003). *Suaugusiojo raida*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.

31. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas, Nr. A1-93 *„Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“* (2006). Valstybės žinios, 43 - (1570). *(Galiojanti suvestinė redakcija: 2020-02-05).*

32. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas, Nr. A1-46 „*Dėl Socialinės globos normų aprašo patvirtinimo“*(2007). Valstybės žinios, 24 - (931). *(Galiojanti suvestinė redakcija: 2019-11-06).*

33. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas, Nr. A1-94 „*Dėl asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo ir senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo“* (2006). Valstybės žinios, 43 - (1571). *(Galiojanti suvestinė redakcija: 2016-04-27).*

34. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas, Nr. A1-158 *„Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų veiklos vertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“* (2017). TAR, 2017-04-07, Nr. 6015. (*Galiojanti suvestinė redakcija:2020-01-18).*

35. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas, Nr. A1 - 75 „Dėl socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymo, Nr. A1 - 92 *„Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo“* pakeitimo.

36. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas “*Dėl socialinės globos normų aprašo patvirtinimo”,* Nr. A1 – 46. Valstybės žinios, 2007-02-24, Nr. 24-931. *(Galiojanti suvestinė redakcija: 2019-11-06).*

37. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas (2006). Nr. X-493, Valstybė žinios, 2006-02-11, Nr. 17-589.

38. Lietuvos statistikos departamentas (2020). *Statistinių rodiklių analizė: Senelių globos įstaigos.* Žiūrėta: 2020-03-20. Prieiga per internetą: https://osp.stat.gov.lt/web/guest/statistiniu-rodikliu-analize?portletFormName=visualization&hash=9b64f97c-6a5d-46e1-9a0a-d02a4f167827#/.

39. Liobikienė, T.N. ir Šinkūnienė, J.R. (2010). *Socialinis darbas su klientų grupėmis.* Socialinis darbas. Profesinė veikla, metodai ir klientai. Vilnius: MRU.

40. Liobikienė, I. (2010). *Sociologinių tyrimų metodika*. Kauno technologijos universitetas. Sociologijos katedra.

41. Maslow, A. H. (2006). *Motyvacija ir asmenybė*. Vilnius, 2006, ISBN 9955-605-19-7.

42. Mikulionienė, S. (2008). *Diskriminacijos dėl amžiaus samprata viešajame diskurse: asmenų, dirbančių viešajame sektoriuje, atvejis.* Socialinis darbas, Vilnius: MRU, Nr. 7 (1), ISSN 1648-4789. Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/sd/archyvas/?l=100773

43. Myers, D. G. (2008). *Socialinė psichologija*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.

44. Naujanienė, R. ir kt. (2016). *Organizacijos kultūra, tikslai ir vertybės: socialines paslaugas senyvo amžiaus žmonėms teikiančių įstaigų personalo perspektyva. STEPP.* Žiūrėta: 2020-04-03. Prieiga per internetą: https://doi.org/10.15388/STEPP.2016.12.9819

45. Palujanskienė, A. (2003). *Seno žmogaus psichologija.* Socialinė gerontologija: ištakos ir perspektyvos. Kaunas.

46. Pivorienė, J. (2004). *Šeima, giminaičiai ir draugai.* Socialinė gerontologija: ištakos ir perspektyvos. Kaunas.

47. Pivorienė, J. (2008). *Pagyvenusių ir senų žmonių vaidmenų kaita šeimoje*. Socialinis darbas. 7(1), 41-45.

48. Ruškus, J. (2010). *Socialinio darbo magistro baigiamojo darbo rengimo metodiniai nurodymai.* Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas.

49. Spirgienė, L. ir Macijauskienė, J. (2008). *Pagyvenusių žmonių poreikių vertinimas stacionariose ilgalaikės globos institucijose naudojant InterRAI LTCF klausimyną: bandomojo tyrimo duomenys.* Gerontologija Nr. 9 (3).

50. Spirgienė, L. ir kt. (2010). *Gyventojų socialinės ir kasdienės veiklos sąsajų vertinimas ilgalaikės globos institucijose. Gerontologija* 11(4). Prieiga per internetą: http://www.gerontologija.lt/test/lt/index.php?content_id=7&leidinys=45&straipsnis=249&show=straipsnis&detail=true

51. Suslavičius, A. (2006). *Socialinė psichologija: vadovėlis aukštųjų mokyklų studentams ir ne tik jiems.* Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.

52. Šinkūnienė, J. R. ir Katkonienė A. (2010). *Socialinių darbuotojų profesinės veiklos motyvacijos veiksniai.* Socialinis darbas. 9(1). Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/upload/iblock/cea/7_sinkuniene_katkoniene.pdf

53. Valstybinio audito ataskaita. (2015). *Ar teikiamos socialinės paslaugos tenkina didėjančius senyvo amžiaus asmenų poreikius*. 2015-06-30 Nr. VA-P-10-9-10. Vilnius: Lietuvos Respublikos Valstybės kontrolė.

54. Vareikytė, A. (2006). *Vietos savivalda ir socialinis darbas.* Vilnius: Lietuvos darbo rinkos mokymo tarnyba.

55. Vareikytė, A. ir kt. (2006). *Socialinių paslaugų tobulinimas Lietuvos savivaldybėse.* Vilnius. MRU

56. Varnelienė, S. (2006). *Socializacijos svarba pagyvenusio žmogaus bendravimui.* Lietuvos žemės ūkio universitetas. Prieiga per internetą: http://www.lzuu.lt/jaunasis_mokslininkas/smk_2007/pedagogika/Varneliene_Sonata.pdf

57. Večkienė, N. ir kt. (2002). *Socialinė gerontologija: ištakos ir perspektyvos*. Kaunas.

58. Večkienė, N. Ir Lukamskienė, V. (2012). Konferencija „*Kartų solidarumas užtikrinant sėkmingą senėjimą"*. Prieiga per internetą: http://socialinisdarbas.vdu.lt/lt/content/konferencija-%E2%80%9Ekart%C5%B3-solidarumas-u%C5%BEtkrinant-s%C4%97kming%C4%85-sen%C4%97jim%C4%85%E2%80%9C-1

59. Večkienė, N. P. ir Dirgėlienė, I. (2010). *Paramą teikiantis bendradarbiavimas socialinio darbo procese: nuo idėjos link praktikos.* Socialinis ugdymas, Nr. 11(22).

60. Večkienė, N., Ruškus, J., Dirgėlienė, I., Kiaunytė, A., Kanišauskaitė, V. (2007). *Supervizijos taikymo plėtojant socialinių darbuotojų profesines kompetencijas modelio parengimas.* Tyrimo ataskaita. Vilnius: VMSF.

61. Walker, A. ir Naegele, G., (1999). The politics of old age in Europe, Buckingham, Nr. 55.

62. Žalimienė, L. (2001). *Socialinių paslaugų kokybę lemiantys veiksniai*. Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. Prieigą per internetą: https://doi.org/10.15388/STEPP.2001.0.8504

63. Žalimienė, L. (2003). *Socialinės paslaugos.* Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.

64. Žalimienė, L. (2005). *Socialinės globos pagyvenusiems asmenims kokybė ir jos vertinimas.* Vilnius: Efrata.

65. Žalimienė, L. (2007). *Socialinės globos paslaugų pagyvenusiems žmonėms standartizavimas: Lietuvos praktika ir užsienio šalių patirtis*. Gerontologija. Nr. 8 (1). Prieiga per internetą: http://www.gerontologija.lt/files/edit_files/File/pdf/2007/nr_1/2007_44_54.pdf

66. Žydžiūnaitė, V., Merkys, G., Jonušaitė, S. (2005). *Socialinio pedagogo profesinės adaptacijos kokybinė diagnostika.* Pedagogika, Nr. 76.

67. Žydžiūnaitė, V., Virbalienė, A., Katiliūtė, E., (2006). *Grindžiamoji teorija kokybinė edukologijos tyrimų metodologijos strategija.* Prieiga per internetą: http://www.biblioteka.vpu.lt/pedagogika/PDF/2006/83/zydziunaitevirbalienekatiliute.pdf.

PRIEDAI

1 PRIEDAS

Interviu klausimynas

1. Koks Jūsų išsilavinimas?
2. Kiek laiko dirbate su senyvo amžiaus asmenimis/socialinį darbą?
3. Kaip manote, kokias savybes turi turėti žmogus, dirbdamas su senyvo amžiaus asmenimis/socialinį darbą?
4. Kaip užmezgate santykius su naujais gyventojais?
5. Kokios žinios ir kompetencijos Jums padeda?
6. Kaip apibūdintumėte senyvo amžiaus žmonių bendravimo poreikius, kas jiems būdinga?
7. Apibūdinkite savo santykius su globos namų gyventojais.
8. Kokią reikšmę Jūsų atliekamame darbe turi bendravimas su globos namų gyventojais? Kaip Jūs, asmeniškai, vertinate bendravimo svarbą, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis?
9. Kiek laiko per dieną skiriate bendravimui su gyventojais?
10. Kaip manote ar to/tiek pakanka?
11. Dėl kokių priežasčių neskiriate daugiau laiko bendravimui su gyventojais?
12. Kokios problemos iškyla, bendraujant su senyvo amžiaus asmenimis?
13. Kaip manote dėl kokių priežasčių atsiranda bendravimo problemos?
14. Kaip sprendžiate iškilusias problemas?
15. Ar gyventojai patiki Jums savo asmenines problemas?

2 PRIEDAS

Protokolas Nr. 1. Tiriamojo A atsakymai

1. Koks Jūsų išsilavinimas?

Socialinio darbo profesinis bakalauras, aukštasis neuniversitetinis.

2. Kiek laiko dirbate su senyvo amžiaus asmenimis/socialinį darbą?

Socialinį darbą su senyvo amžiaus asmenimis dirbu trečius metus.

3. Kaip manote, kokias savybes turi turėti žmogus, dirbdamas su senyvo amžiaus asmenimis/socialinį darbą?

Geranoriškumas, supratingumas, pagarba senyvo amžiaus žmogui, mokėjimas išklausyti ir rasti iškilusių problemų sprendimo būdus, atkaklumas, mokėjimas motyvuoti, nuoširdumas, nešališkumas.

4. Kaip užmezgate santykius su naujais gyventojais?

Pasitelkiu pokalbius. Dažnai domiuosi gyventojo savijauta bei pojūčiais pakeitus aplinką, tuomet dialogo pagalba sukuriu pasitikėjimo ratą tarp asmens ir savęs. Taip parodau žmogui, kad jis gali manimi pasitikėti, kad jis nėra vienas. Svarbu parodyti žmogui, kad jo nuomonė, jausmai, išgyvenimai ir kt. yra labai svarbūs. Taip pat svarbu tesėti duotus pažadus. Taip stiprinamas tarpusavio ryšys ir pasitikėjimas.

5. Kokios žinios ir kompetencijos Jums padeda?

Labai padeda psichologinės žinios, taip pat bendravimas, kito žmogaus pjūčių ir įsitikinimų gerbimas, pozityvus bendravimas, mokėjimas valdyti konfliktines situacijas, sugebėjimas valdyti emocijas ir jausmus, sugebėjimas ištesėti duotus pažadus ir kt.

6. Kaip apibūdintumėte senyvo amžiaus žmonių bendravimo poreikius, kas jiems būdinga?

Senyvo amžiaus asmenims bendravimas yra labai svarbus, nes taip jiems yra rodomas dėmesys. Senyvo amžiaus asmenys nori jaustis reikalingi, naudingi. Tokio amžiaus asmenys neretai būna susikoncentravę į save, todėl dažniausiai kalba eina apie juos pačius.

7. Apibūdinkite savo santykius su globos namų gyventojais.

Su globos namų gyventojais mūsų santykius jungia abipusė pagarba ir pasitikėjimas. Šilti santykiai dažnai lydimi abipusių šypsenų ir teigiamų emocijų.

8. Kokią reikšmę Jūsų atliekamame darbe turi bendravimas su globos namų gyventojais? Kaip Jūs, asmeniškai, vertinate bendravimo svarbą, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis?

Bendravimas užima vieną iš svarbiausių pozicijų socialiniame darbe. Mano manymu, tik bendraujant su žmogumi gali sukurti abipusį pasitikėjimą, išreikšti pagarbą, parodyti asmens svarbą ir kt.

Ypatingai senyvo amžiaus žmonėms bendravimas yra labai svarbus, nes bendraujant kuriami ryšiai, rodomas dėmesys, sprendžiami rūpesčiai ir kt.

9. Kiek laiko per dieną skiriate bendravimui su gyventojais?

Pagal galimybes, bet bendravimas vyksta nuolatos, vienokiais ar kitokiais klausimais, su vienais ar kitais įstaigos gyventojais.

10. Kaip manote ar to/tiek pakanka?

Bendravimo visada trūksta, nes kiekvienam gyventojui norisi kuo daugiau individualaus bendravimo.

11. Dėl kokių priežasčių neskiriate daugiau laiko bendravimui su gyventojais?

Stengiuosi skirti maksimalų laiką, tačiau klientai tokie, kad bendravimo niekada nebūna gana, ypatingai besijaučiantiems vienišais ar užmirštais artimųjų.

12. Kokios problemos iškyla, bendraujant su senyvo amžiaus asmenimis?

Negebėjimas prisitaikyti, pakantumo trūkumas, susikoncentravimas į save, negebėjimas priimti kitų gyventojų asmeninių savybių, uždarumas.

13. Kaip manote dėl kokių priežasčių atsiranda bendravimo problemos?

Ligos, skausmai, charakterio savybės, psichologinės priežastys.

14. Kaip sprendžiate iškilusias problemas?

Kalbamės, kartu ieškome sprendimo būdų. Esant poreikiui pasitelkiami psichologai, psichiatrai.

15. Ar gyventojai patiki Jums savo asmenines problemas?

Gyventojai dažnai patiki savo asmenines problemas.

3 PRIEDAS

Protokolas Nr. 2. Tiriamojo B atsakymai

1. Koks Jūsų išsilavinimas?

Aukštasis neuniversitetinis, socialinio darbo profesinis bakalauras.

2. Kiek laiko dirbate su senyvo amžiaus asmenimis/socialinį darbą?

Trys metai su trupučiu. Nu keturi metai.

3. Kaip manote, kokias savybes turi turėti žmogus, dirbdamas su senyvo amžiaus asmenimis/socialinį darbą?

Motyvacijos dirbti su žmonėmis, tolerancija ir tolerantiškumas kitų žmonių vertybėms, geranoriškumo, noro suprasti ir padėti, mokėjimas išklausyti, kantrybė, komunikabilumas, darbo susiplanavimas, punktualumas. Jei pažadėjai tai ir vykdyk. Atsakingumas, kūrybiškumas, lankstumas.

4. Kaip užmezgate santykius su naujais gyventojais?

Santykius su naujais gyventojais užmezgu pokalbio metu, vykstant dialogui apie žmogaus poreikius, gyvenimą, praeitį ir ateitį.

5. Kokios žinios ir kompetencijos Jums padeda?

Žinios apie asmens elgesį ir situaciją, gebėjimas bendrauti ir bendradarbiauti, planuoti, analizuoti situaciją, padėti klientui. Nuolatinis tobulėjimas, etinių vertybių visuma, praktinė veikla, nuolatiniai mokymai, atnaujintos žinios, gebėjimas tuo dalintis komandoje.

6. Kaip apibūdintumėte senyvo amžiaus žmonių bendravimo poreikius, kas jiems būdinga?

Senyvo amžiau klientai jaučia nuolatinę dėmesio stoką, būtina orumo užtikrinimas, privatumas, pasirinkimo laisvė, saugumas, aprūpinimas.

7. Apibūdinkite savo santykius su globos namų gyventojais.

Šilti, draugiški santykiai, bendradarbiavimo atmosfera, pasitikėjimas. Bet būna visko, tenka ir konfliktuoti, visokių senelių yra.

8. Kokią reikšmę Jūsų atliekamame darbe turi bendravimas su globos namų gyventojais? Kaip Jūs, asmeniškai, vertinate bendravimo svarbą, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis?

Bendravimas neatsiejamas ryšys su klientu, jis yra būtinas, kad galėtum tiksliau nustatyti kliento poreikius ir pritaikytum socialines paslaugas.

9. Kiek laiko per dieną skiriate bendravimui su gyventojais?

Tai labai individualu. Stengiuosi skirti laiko visiems gyventojams, ateina patys į kabinetą, kyla problemos, reikia jas spręsti, reikia bendrauti.

10. Kaip manote ar to/tiek pakanka?

Bendravimui laiko visuomet maža.

11. Dėl kokių priežasčių neskiriate daugiau laiko bendravimui su gyventojais?

Laikas suplanuotas, jei nuimsi nuo dokumentacijos tvarkymo, užimtumo organizavimo, išvykų, sveikatos problemų (lankymasis pas gydytojus), nenumatytų situacijų darbus vis tiek teks atlikti.

12. Kokios problemos iškyla, bendraujant su senyvo amžiaus asmenimis?

Pagrindinė problema užmaršumas, pradingę daiktai, pinigai. Jie dažniausiai būna padėti kitoje vietoje. Nuostatos ir supratimas, kad jis svarbiausias. Pastebėjau, kad neretai senyvo amžiaus asmenys būna pavydūs, tenka gerokai pasistengti, kol paaiškini, kad šio jausmo turėtų nebebūti.

13. Kaip manote dėl kokių priežasčių atsiranda bendravimo problemos?

Dėmesio noras, užmaršumas, turimos vertybės.

14. Kaip sprendžiate iškilusias problemas?

Bendraujame su gyventojų artimaisiais, jie padeda, nes gyventojai linkę jų klausyti. Pokalbiai, motyvacija.

15. Ar gyventojai patiki Jums savo asmenines problemas?

Taip.

4 PRIEDAS

Protokolas Nr. 3. Tiriamojo C atsakymai

1. Koks jūsų išsilavinimas?

Aukštasis universitetinis išsilavinimas, socialinio darbo bakalauras.

2. Kiek laiko dirbate su senyvo amžiaus asmenimis/socialinį darbą?

Keturis metus.

3. Kaip manote, kokias savybes turi turėti žmogus, dirbdamas su senyvo amžiaus asmenimis/socialinį darbą?

Kantrus, darbštus, empatiškas, sąžiningas, komunikabilus, drąsus.

4. Kaip užmezgate santykius su naujais gyventojais?

Pasisveikinu, prisistatau, paklausiu koks jo ar jos vardas, pasidomiu apie pomėgius, kokie lūkesčiai, kokia ir t.t.

5. Kokios žinios ir kompetencijos Jums padeda?

Bendravimo psichologija, gerontopsichologija, medicininės, teisinės, socialinės, ekonominės žinios. Sugebėjimas valdyti emocijas ir jausmus, įvertinti savo jėgas ir priimti iššūkius, gerbti kitų jausmus poreikius ir įsitikinimus, pozityviai bendrauti, padėti kitiems), inicijuoti idėjų įgyvendinimą, įtraukti kitus.

6. Kaip apibūdintumėte senyvo amžiaus asmenų bendravimo poreikius, kas Jiems būdinga?

Senyvo amžiaus žmonės bendraujantys, linkę pasakoti apie savo praeitį t.y. pomėgius, socialinę padėtį, šeimos narius.

7. Apibūdinkite savo santykius su globos namų gyventojais.

Mano santykiai su gyventojais šilti, jie dažnai manęs klausia patarimo, pasitiki manimi.

8. Kokią reikšmę Jūsų atliekamame darbe turi bendravimas su globos namų gyventojais?/ Kaip Jūs, asmeniškai, vertinate bendravimo svarbą, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis?

Mano darbe bendrauti su globos namų gyventojais yra būtinybė, nes tai nulemia mano darbinę veiklą, informacijos rinkimą, darbų planavimą, Įstaigos teikiamų socialinių paslaugų kokybę ir t.t.

9. Kiek laiko per darbo dieną skiriate bendravimui su gyventojais?

Bendravimui su gyventojais aš skiriu 1,5 val. ir tai ne visada.

10. Kaip manote, ar to/tiek pakanka?

Tikrai ne.

11. Dėl kokių priežasčių neskiriate daugiau laiko bendravimui su gyventojais?

Vyriausiąja socialine darbuotoja dirbu 0,5 etato, kas sudaro 4 val. per dieną. 2,5 val. skiriu administraciniam darbui, veiklų planavimui, pavaldžių darbuotojų darbų kokybės koordinavimui ir t.t.

12. Kokios problemos iškyla, bendraujant su senyvo amžiaus asmenimis?

Ryškus amžiaus tarpsnių skirtumas. Darbe pastebiu, kad senyvo amžiaus asmenys nenori praustis (rytais ir vakarais), nenori keisti savo įpročių, atliekant asmens higieną, nemoka spręsti tarpusavio bendravimo problemų, dažnai tarpusavyje pykstasi dėl man atrodytų nereikšmingų dalykų t.y. išsiskiria nuomonės dėl dienos rėžimo, pomėgių ir t.t.

13. Kaip manote, kas tai įtakoja?

Gyvenimo būdas, amžius, vidinės motyvacijos stoka.

14. Kaip sprendžiate iškilusias problemas?

Bandau susitarti su gyventojais, klausti ir domėtis, kas negerai jiems, dėl ko taip vyksta. Susitikimų metu motyvuoju keisti gyvenimo būdą (pvz. atsisakyti rūkyti), daugiau laiko praleisti lauke, ryte lankyti sporto užsiėmimus, aktyviau dalyvauti užimtumo veiklose ir t.t.

15. Ar gyventojai patiki jums savo asmenines problemas?

Taip patiki, nes dažnai kreipiasi pagalbos ir kartu bandome spręsti iškilusias problemas.

5 PRIEDAS

Protokolas Nr. 4. Tiriamojo D atsakymai

1. Koks Jūsų išsilavinimas?

Aukštasis neuniversitetinis, socialinio darbo.

2. Kiek laiko dirbate su senyvo amžiaus asmenimis/socialinį darbą?

Dirbu virš 5 metų šioje srityje.

3. Kaip manote, kokias savybes turi turėti žmogus, dirbdamas su senyvo amžiaus asmenimis/socialinį darbą?

Pirmiausia turi būti jautrus žmogus, ypač jautrus kito problemoms, skausmui. Supratingas žmogus turi būti, atsakingas ir sąžiningas. Tačiau svarbi ir kantrybė, ir stiprybė. Gal net gudrumas reikalingas.

4. Kaip užmezgate santykius su naujais gyventojais?

Pokalbiais pirmiausia, bendromis veiklomis. Kalbuosi, bendrauju, domiuosi jais, kaip ir su kolegomis ar draugais, taip ir su seneliais. Kontakto palaikymas.

5. Kokios žinios ir kompetencijos Jums padeda?

Manau, kad mano asmeninės savybės labai tinka pasirinktam darbui, taip pat studijų metu įgytos žinios bei mokymų, seminarų metu gautos žinios padeda. Moku išklausyti, gerbiu kitus asmenis, moku bendrauti, neprisiimu kitų problemų asmeniškai.

6. Kaip apibūdintumėte senyvo amžiaus žmonių bendravimo poreikius, kas jiems būdinga?

Dėl turimų ligų, sveikatos problemų bendravimas yra apsunkintas, tenka ta pačia tema bendrauti daug kartų. Seneliai daug ką pamiršta. Suvokimas irgi jau kitas. O bendravimo jiems labai reikia. Ir mėgsta jie apkalbėti kitus, atsiminti jaunystę. Kad ir kiek skirsi jiems laiko, jo vis maža.

7. Apibūdinkite savo santykius su globos namų gyventojais.

Santykiai labai geri, senelių nėra labai daug, galima paskirstyti dėmesį ir laiką jiems maždaug vienodai. Žinau visų poreikius, asmenines gyvenimo patirtis, bendraujame kaip didelė šeima. Charakterio bruožus taip pat visų žinau. Būna ir nesutarimų, nuomonių išsiskyrimo.

8. Kokią reikšmę Jūsų atliekamame darbe turi bendravimas su globos namų gyventojais? Kaip Jūs, asmeniškai, vertinate bendravimo svarbą, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis?

Bendravimas yra labai svarbus, juk tai ne gamykla, ne prekės. Tai žmonės, dirbame jų namuose. Jei su jais nebendrautume, nežinotume nieko apie juos, jų poreikius, jausmus. Dirbtume kaip robotai. Tik bendravimo dėka galime suteikti kokybiškas paslaugas, žinome ko pageidauja seneliai, ką galime suteikti, diskutuojame, ieškome sprendimų.

9. Kiek laiko per dieną skiriate bendravimui su gyventojais?

Įvairiai. Tas laikas nėra vienodas ir suskaičiuoti jo nelabai išeitų. Kaip ir šeimoje. Na kaip įvardyti, kiek laiko bendraujame su vaikais ar vyru?

10. Kaip manote ar to/tiek pakanka?

Jiems nepakaks niekada, o mes skiriame maksimumą. Darbas nuo 8 ryto iki 17 valandos. Jei reikia ir pusę dienos galiu kalbėtis su vienu gyventoju.

11. Dėl kokių priežasčių neskiriate daugiau laiko bendravimui su gyventojais?

Pareigybės aprašyme nėra nurodyta, kad turiu tik bendrauti su gyventojais. Turiu labai daug funkcijų, kurias turiu atlikti. Bendravimas viena iš jų. Bendravimui skiriu tikrai nemažai laiko.

12. Kokios problemos iškyla, bendraujant su senyvo amžiaus asmenimis?

Negatyvas iš senelių pusės, nuomonių skirtumas, jų ligos, nesuvokimas apie ką bendraujama.

13. Kaip manote dėl kokių priežasčių atsiranda bendravimo problemos?

Visas jų gyvenimas turi įtakos bendravimui, turimos ligos, charakterio bruožai.

14. Kaip sprendžiate iškilusias problemas?

Jei matau, kad reikia pagalbos, kreipiuosi į kolegas, diskutuojame. Savarankiškai ieškau informacijos, jei tai galėtų padėti. Priklauso su kokia problema susiduriu.

15. Ar gyventojai patiki Jums savo asmenines problemas?

Taip ir pasako jų labai daug. Ne visada aktualių, dažnai sureikšmintų, tačiau jiems tai problemos.

6 PRIEDAS

Protokolas Nr. 5. Tiriamojo E atsakymai

1. Koks Jūsų išsilavinimas?

Aukštasis universitetinis, socialinio darbo ir pedagogikos.

2. Kiek laiko dirbate su senyvo amžiaus asmenimis/socialinį darbą?

5 metus.

3. Kaip manote, kokias savybes turi turėti žmogus, dirbdamas su senyvo amžiaus asmenimis/socialinį darbą?

Darbuotojas, teikiantis socialines paslaugas, turėtų būti tolerantiškas, atsakingas, geranoriškas, empatiškas, iniciatyvus.

4. Kaip užmezgate santykius su naujais gyventojais?

Atvykus naujam gyventojui susipažįstame su juo, dažnai bendraujame, stengiamės įsitikinti, kad jam viskas gerai, kad įstaigoje viskas tinka, kad jis jaučiasi saugiai. Dažnas dėmesys gyventojui padeda įgauti jo pasitikėjimą. Jis pradeda pasitikėti darbuotojais, tampa atviresnis, jaučiasi drąsiau, nebijo paprašyti pagalbos. Dažno bendravimo pagalba atsiranda pasitikėjimas tarp gyventojo ir darbuotojo.

5. Kokios žinios ir kompetencijos Jums padeda?

Labai praverčia gerontologinės, psichologinės ir neverbalinio bendravimo žinios. Svarbu, kad personalo ir asmens santykiai nuo pat pradžių būtų grindžiami abipusės pagarbos principais.

6. Kaip apibūdintumėte senyvo amžiaus žmonių bendravimo poreikius, kas jiems būdinga?

Labai mėgsta apkalbėti vieni kitus, jei tik pamato, kad gali kažką apkalbėti ir jo klausomasi tai galime ir pusę dienos kalbėti.

7. Apibūdinkite savo santykius su globos namų gyventojais.

Mano santykiai su globos namų gyventojais yra draugiški, bet visą laiką stengiuosi išlaikyti ribą tarp draugiškų ir dalykiškų santykių, tam, kad sprendžiant įvairias problemas išlikčiau nešališka.

8. Kokią reikšmę Jūsų atliekamame darbe turi bendravimas su globos namų gyventojais? Kaip Jūs, asmeniškai, vertinate bendravimo svarbą, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis?

Didelę reikšmę. Dirbant šį darbą dažnai ir daug tenka bendrauti su gyventojais. Išsiaiškinami jų poreikiai, jų savijauta. Bendravimas padeda adaptuotis gyventojui naujoje aplinkoje, padeda išsiaiškinti ir užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę.

9. Kiek laiko per dieną skiriate bendravimui su gyventojais?

Tikrai nepakankamai ir tiek, kiek norėčiau jo skirti. Kiekvieną dieną stengiuosi pabendrauti su visais įstaigos gyventojais, nors keletą žodžių.

10. Kaip manote ar to/tiek pakanka?

Nepakanka.

11. Dėl kokių priežasčių neskiriate daugiau laiko bendravimui su gyventojais?

Daug laiko atima dokumentacija.

12. Kokios problemos iškyla, bendraujant su senyvo amžiaus asmenimis?

Dažniausiai kylančios problemos, tai neadekvatus gyventojo suvokimas savęs ir supančios aplinkos. Labai dažnai senyvo amžiaus asmenys serga senatvine demencija, kuri labai apsunkina bendravimą su tokiu asmeniu. Kartais pasitaiko, kad bendraujant su gyventoju jis yra agresyviai ir nedraugiškai nusiteikęs.

13. Kaip manote dėl kokių priežasčių atsiranda bendravimo problemos?

Dažniausiai tai įtakoja senatvinės ligos, gyventojo vestas asocialus gyvenimo būdas.

14. Kaip sprendžiate iškilusias problemas?

Sprendimo būdų ieškome įvairių. Įtraukiame artimuosius, dirbame komandoje su kitais įstaigos darbuotojais ir pan. Kiekvienas specialistas pritaiko savo metodikas ir turimas žinias, tokiu būdu sprendžiame kylančias problemas.

15. Ar gyventojai patiki Jums savo asmenines problemas?

Taip. Ne tik problemas, bet ir paslaptis.