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

**INGRIDA PETKŪNIENĖ**
**SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS IŠTĘSTININĖS STUDIJOS**

# SOCIALINIO DARBUOTOJO PAGALBA ŠEIMAI, VAIKUI PATEKUS Į KRIZIŲ CENTRĄ

**Magistro baigiamasis darbas**

Darbo vadovas: *Doc. dr. A.Petrauskienė*

Vilnius, 2020

Forma patvirtinta Mykolo Romerio universiteto
Senato 2012 m. lapkričio 20 d. nutarimu Nr.1SN-10

**PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ**

2020 - 04 - 20
Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitetas), Edukologijos ir socialinio darbo instituto, Socialinio darbo programos

*(fakulteto / instituto, programos pavadinimas)*

Studentas (-ė) Ingrida Petkūnienė,

*(vardas, pavardė)*

Patvirtinu, kad šis magistro baigiamasis darbas

„Socialinio darbuotojo pagalba šeimai, vaikui patekus į krizių centrą“:

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 darbų metodiniais nurodymais.

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

_____ Ingrida Petkūnienė

*(parašas)* *(vardas, pavardė)*

# TURINYS

**SĄVOKŲ ŽODYNĖLIS ..... 4**
**ĮVADAS ..... 5**
**1. VAIKO GLOBOS ORGANIZAVIMO PROCESAS ..... 8**
1.1. Vaiko laikinosios arba nuolatinės globos (rūpybos) nustatymas ..... 8
1.2. Trumpalaikės socialinės globos paslaugų vaikui krizinėje situacijoje teikimas: kokybės vertinimo problema ..... 12
1.3. Krizių centras – trumpalaikės socialinės globos paslaugų vaikui teikėjas ..... 14
**2. SOCIALINIO DARBUOTOJO VEIKLA KRIZIŲ CENTRE ..... 18**
2.1. Socialinio darbuotojo veiklos dilemos ..... 18
2.2. Socialinio darbuotojo pagalba vaikui: X krizių centro atvejis ..... 22
2.3. Socialinis darbas su šeima krizių centre ..... 28
**3. KRIZIŲ CENTRO SOCIALINIO DARBUOTOJO PAGALBOS TĖVAMS EMPIRINIO TYRIMO REZULTATAI ..... 32**
3.1. Tyrimo metodologija ..... 32
3.2. Empirinio tyrimo rezultatai ir jų aptarimas ..... 35
3.2.1. Pagalbos šeimai, vaikui patekus į krizių centrą, turinys, eiga ir šeimų potyriai ..... 35
3.2.2. Socialinio darbuotojo pagalbos šeimai ir vaikui krizinėje situacijoje reikšmė ..... 41
3.2.3. Socialinio darbuotojo teikiamos pagalbos šeimai naudos ir pakankamumo vertinimas ..... 48
3.2.4. Socialinio darbuotojo patiriami iššūkiai, siekiant įgalinti šeimą susigrąžinti vaiką ..... 53
3.2.5. Socialinio darbuotojo pagalbos vaikui patekus į krizių centrą tobulinimas ..... 64
**IŠVADOS ..... 69**
**REKOMENDACIJOS ..... 71**
**LITERATŪRA ..... 72**
**SANTRAUKA ..... 78**
**SUMMMARY ..... 79**
**PRIEDAI ..... 80**

# SĄVOKŲ ŽODYNĖLIS

**Krizių centras –** „socialinių paslaugų įstaiga – socialines paslaugas teikianti įmonė (akcinė bendrovė, uždaroji akcinė bendrovė, individuali įmonė), įstaiga (viešoji įstaiga, biudžetinė įstaiga), organizacija (asociacija, labdaros ir paramos fondas, religinė bendruomenė ar bendrija (centras), šeimyna“ (Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas Nr. X-493 (2006), *Valstybės žinios,* Nr.17-589).

**Vaikas, patekęs į krizių centrą –** tai toks vaikas, „kuriam laikinai užtikrinama jo apsauga – vaiko laikinas apgyvendinimas jam saugioje aplinkoje dėl kylančio realaus ir tiesioginio pavojaus vaiko fiziniam ir (ar) psichiniam saugumui, sveikatai ar gyvybei iki vaiko situacijos vertinimo“ (Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl vaiko situacijos vertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ 2019 m. gruodžio 30 d. Nr. A1 – 803 Vilnius).

**Į krizę patekusi šeima –** „šeima, kurioje dėl iškilusių problemų vaiko tėvai ar kiti vaiko atstovai pagal įstatymą arba turimas vienintelis iš vaiko tėvų ar kitų vaiko atstovų pagal įstatymą (toliau – vaiko atstovai pagal įstatymą) negali užtikrinti tinkamo vaiko poreikių tenkinimo, sudaryti sąlygas vaikui sveikai vystytis ir gyventi saugioje aplinkoje, dėl ko kyla vaiko apsaugos poreikis“ (Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl vaiko situacijos vertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ 2019 m. gruodžio 30 d. Nr. A1 – 803 Vilnius).

**Trumpalaikė socialinė globa krizių centre –** „visuma paslaugų, kuriomis asmeniui teikiama kompleksinė, nuolatinės specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba krizių atvejais, vaikams laikinai netekus tėvų globos, šeimos nariams, globėjams, rūpintojams laikinai dėl tam tikrų priežasčių (ligos, komandiruotės, atostogų ir kt.) negalint prižiūrėti asmenų, kuriems reikalinga nuolatinė priežiūra – „atokvėpio“ paslaugos, socialinės rizikos suaugusiems asmenims po medicininės reabilitacijos siekiant integruotis į visuomenę“ (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Nr. A1-93 "Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo" (2006), *Valstybės žinios*, Nr. 43-1570).

# ĮVADAS

**Temos aktualumas ir naujumas.** Vaikų ir jaunimo problemos, kaip nurodo S. Burvytė ir E. Kocai (2017), išlieka aktualios tiek Lietuvoje, tiek kitose pasaulio valstybėse. Vaikai – mažiausiai apsaugota visuomenės dalis, kuriai reikalingas šeimos, valstybės ir visuomenės dėmesys, parama ir globa. Yra vaikų, kurie bene kasdien išgyvena skausmą, patiria psichologines krizes, sukeltas streso ar ilgalaikes traumas. Smurtas šeimose, prievarta, tėvų globos praradimas, tėvų skyrybos – skaudi dalies vaikų realybė. Tokia situacija suponuoja apsaugos ir pagalbos poreikį nepilnamečiams, kurie gali būti perkeliami į kitą, saugią vietą, jiems pradedant teikti trumpalaikės socialinės globos paslaugas.

Anot J. Adomaitienės ir R. Balčiūnienės (2017, p. 75), „socialinis darbas – tai pagalbos procesas, paremtas technika, profesine etika ir kitais būdais, padedančiais žmogui patenkinti svarbiausius poreikius, išspręsti sunkumus, sudaryti sąlygas jam kuo normaliau gyventi, pašalinant iškylančias problemas“. Socialinis darbuotojas praktinės veiklos lauke, siekdamas pagrindinio tikslo – vaiko grąžinimo į šeimą, atsiduria probleminėje situacijoje, nes paslaugas jis teikia tik vaikui, o intervencija į visą šeimą yra labai menka. Nepaisant iššūkių, krizių centre dirbantis socialinis darbuotojas ieško pagalbos galimybių, įvairių darbo su šeima formų ir būdų, nors jo galimybės ir nėra efektyviai išnaudojamos.

Magistro darbo problematika aktuali siekiant įvertinti krizę patiriančių šeimų problemas ir pagalbos poreikį. Keliant šeimos įgalinimo pokyčiams tikslą, gerinant susiklosčiusią situaciją ir ieškant galimybių socialiniam darbuotojui atrasti veiklos būdus ir išsiaiškinti pagalbos ribotumus dirbant krizių centre, trūksta tyrimų, bei įžvalgų. Tad aktualu analizuoti pagalbos šeimai galimybes, kas leistų tobulinti praktinį socialinį darbą krizių centre ir ieškoti galimybių ir būdų, kaip socialinis darbuotojas galėtų padėti šeimai išlikti kartu, vaiko neatskiriant nuo šeimos.

**Temos ištirtumas.** Mokslinės literatūros analizė rodo, kad socialinio darbo praktiką krizių intervencijos srityje, krizės simptomus bei jos raišką nagrinėjo G. Irimescu (2017); T. N. Liobikienė (2016). Tyrinėti specialisto, dirbančio socialinį darbą, taikomi metodai (Pivorienė ir Abeciūnaitė, 2010; Gudžinskienė ir kt., 2016; Lisauskienė, 2016; Lothar, 2016; Irimescu, 2017), pozityvaus socialinio darbo teorija (Rimkus ir Kreivinienė, 2018; Wolfer ir kt., 2018), bendradarbiavimo svarba, teikiant pagalbą (Vyšniauskytė-Rimkienė ir Liobikienė, 2012; Leliūgienė ir kt., 2015; Aram & Davidson, 2017; Burvytė ir Kocai, 2017; Liepinskaitė ir Motiečienė, 2017), socialiniams darbuotojams kylantys iššūkiai, dilemos, sunkumai (Švedaitė-Sakalauskė ir Gevorgianienė, 2011; Stremauskienė ir Žibėnienė, 2014; Žibėnienė ir Stremauskienė, 2015; Bardauskienė, 2016; Vakharia& Little, 2017; Kiaunytė ir

Lygnugarienė, 2019), socialinio darbuotojo gebėjimus (Kavaliauskienė ir Nikolajenko, 2017), motyvaciją (Morkevičiūtė ir kt., 2018), vadovavo požiūrį, vadovavimo stilių, keliamus reikalavimus (Gvaldaitė ir kt., 2014; Švedaitė-Sakalauskė ir kt., 2014; Gudžinskienė ir Gečienė, 2018), socialinių paslaugų svarba socialiniame darbe (Žalimienė, 2007; Šumskienė ir Žalimienė, 2012; Adomaitytė-Subačienė, 2015; Adomaitienė ir Balčiūnienė, 2017). Mokslinėje literatūroje nagrinėta ir šeimos emocinė būsena vaiką paėmus iš šeimos (Baum, 2016), vaiko grąžinimo į šeimą proceso sunkumai (Enano ir kt., 2017), vaiko elgsena (Overlien, 2011; Čigrin, 2012; Bakutytė ir kt., 2013; Aleksandrovna, 2015; Žygaitienė ir Veličkienė, 2016; Rogers, 2017; Pagurskytė, 2018).Socialinį darbą su jaunimu ir jų problemomis analizavo bei pagalbos būdų ieškojo D. Lisauskienė ir V. Aleksienė (2016),V. Indrašienė ir R. Prakapas (2016),A. Virbalienė (2017), V. Gudžinskienė ir N. Ramanauskas (2017). Pagrindinis socialinio darbuotojo, dirbančio krizių centre, veiklos tikslas – vaiko grąžinimas į šeimą. Šeimos svarbą vaiko raidai nagrinėjo K. Samašonok (2015), o D. Stražinskaitė ir G. Kvieskienė (2015). Ypatingai svarbus socialinis darbas ne tik su vaiku krizių centre, bet ir su šeima, tačiau socialinio darbuotojo pagalba šeimai vaikui patekus į krizių centrą iki šiol Lietuvoje nebuvo nagrinėta nei teoriškai, nei empiriškai. Todėl tyrimui pasirinkta tema laikytina ne tik aktualia, savalaike, bet ir nauja.

**Tyrimo problema**. Pastaraisiais metais vykdoma vaiko teisių apsaugos sistemos pertvarka susiduria su iššūkiais ir reikalauja ypatingo dėmesio sprendžiant šeimai ir vaikui reikalingos pagalbos prieinamumą. Kalbant apie vaiko paėmimą iš šeimos reikia paminėti, jog paramos ir pagalbos šeimai teikimo formų ir būdų yra ieškoma nuolat, tačiau vaiko galimybės likti šeimoje klausimas lieka aktualus dėl dažnos teisinio reglamentavimo kaitos, keičiamų (dažnai formaliai) vertinimo institutų, ilgesnių paslaugų teikimo terminų, tapinstitucinio bendradarbiavimo stokos ir pan. Patekę į krizių centrą socialinių paslaugų gavėjai – tai daugiau ar mažiau skriaudos iš tėvų patyrę vaikai. Beveik visiems jiems teko pajausti šeimos nedarną ir tėvų išgyventų sunkumų pasekmes. Šeimos krizės įveikimui svarbus socialinis darbas krizių centre ne tik su vaiku, bet ir su visa šeima, tačiau ši sritis mažai nagrinėta, todėl specialistams sunku organizuoti reikiamą pagalbos procesą visai šeimai. Atkreiptinas dėmesys, kad nors vaiko perkėlimas iš šeimos į instituciją ir yra laikina priemonė, tačiau socialinių darbuotojų profesionalumas yra svarbus siekiant pokyčio, sprendžiant šeimos problemas ir įgalinant šeimas susigrąžinti vaikus. Šio darbo problema formuluojama tokiais klausimais:

1. Ką reiškia socialiniam darbuotojui dirbti su šeima ir vaiku, krizinėje šeimai situacijoje?
2. Kokius iššūkius patiria socialinis darbuotojas, siekdamas įgalinti šeimą susigrąžinti

vaiką?

**Tyrimo objektas** – socialinio darbuotojo, pagalbos galimybės šeimai, vaikui patekus į krizių centrą.

**Tikslas** – ištirti krizių centro socialinio darbuotojo pagalbos galimybes šeimai, trumpalaikės socialinės vaiko globos atveju.

**Uždaviniai**:

1. Išanalizuoti teorinius vaiko globos organizavimo proceso aspektus.
2. Išnagrinėti socialinio darbuotojo veiklos krizių centre dilemas, pagalbą vaikui X krizių centro atveju.
3. Atskleisti darbo su šeima ir vaiku krizinėje šeimai situacijoje reikšmę socialinių darbuotojų požiūriu.
4. Atlikti socialinio darbuotojo patiriamų iššūkių siekiant įgalinti šeimą susigrąžinti vaiką, analizę.

**Tyrimo metodai.** Teorinių krizių centro socialinio darbuotojo pagalbos šeimai trumpalaikės socialinės vaiko globos atveju aspektai išnagrinėti pasitelkiant mokslinės literatūros analizės, lyginamosios analizės, apibendrinimo metodus. Empirinis tyrimas atliktas taikant interviu metodą. Interviu su socialiniais darbuotojais rezultatai išnagrinėti turinio analizės metodu.

Darbo apimtis: 79 puslapiai be priedų, darbas iliustruotas 2 paveikslais, 22 lentelėmis. Darbui parengti panaudoti 78 mokslinės literatūros šaltiniai.

# 1. VAIKO GLOBOS ORGANIZAVIMO PROCESAS

## 1.1. Vaiko laikinosios arba nuolatinės globos (rūpybos) nustatymas

Kiekvienas nori jaustis laimingu ir augti savo šeimoje, o galimybė turėti mylinčią šeimą, supratimą, palaikymą ir būti pripažintam yra tai, ko norėtų visi vaikai. Šeimoje kuriamos ir perteikiamos patirtys yra svarbios ir didele dalimi įtakoja vaiko gyvenimo kokybę. Pasak B. Kairienės (2013), šeima – pati stabiliausia ir intymiausia, socialinė struktūra, kurioje sudaromos prielaidos asmeniui tenkinti įvairius saviraiškos poreikius, kur puoselėjamos žmogiškosios vertybės. Prižiūrėti vaikus ir jais rūpintis, suteikti visavertes sąlygas augti ir galimybę kurti emocinius ryšius bei socializuotis yra tėvų pareiga, „tačiau mūsų socialinė tikrovė (informacija apie socialinės rizikos šeimas, vaikų palikimą ir atskyrimą nuo šeimų, vaikų globa, kitos socialinės problemos) rodo ir tai, kad ne visos šeimos atliepia savo paskirtį ir pajėgios tinkamai rūpintis vaikais, atsakyti į jų poreikius, juos ugdyti“ (Gvaldaitė, 2017, p.52). Lietuvos Statistikos departamento duomenimis (2017), tėvų globos 2016m., neteko 2184, o 2017m., 2402 Lietuvoje gyvenančių vaikų. Tai reiškia, kad 2017 m. tėvų globos neteko 10% daugiau vaikų, nei ankstesniais metais. Tais pačiais 2017 m. 1,400 vaikų į globos įstaigas pateko iš savo namų, ligoninių – 93, iš nuolatinės globos – 68, o iš įvaikintojų – 8 vaikai. Duomenys rodo, kad 2017 m., pas tėvus sugrįžo 832 vaikai, kitiems buvo nustatyta globa, 88 vaikai įvaikinti. Taigi, analizuojant nurodytus duomenis, galima daryti prielaidą, jog problema yra opi ir reikalaujanti pokyčių. Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos SPIS duomenų analizės gauti duomenys (2018, p. 17) parodė, kad dažniausios priežastys dėl kurių netenkama tėvų globos yra girtavimas, psichotropinių medžiagų vartojimas, dėl socialinių įgūdžių stokos, dėl psichologinės, fizinės ar seksualinės prievartos prieš vaikus, negebėjimo rūpintis vaiku ir kt. priežasčių. Pasak R. Lukoševičienės (2012), išvardintos priežastys lemia ne tik vaikų atskyrimą nuo tėvų, bet ir poreikį sukurti sistemą, kuri padėtų įgalinti tėvus, jog jie rūpintųsi savo vaikais. Čia reikia pastebėti, jog išvardintos priežastys lemia vaiko teisių gynėjų reakciją į signalą, kuris suponuoja pagalbos procesus nesaugioje aplinkoje esančiam vaikui. Tai reiškia, kad šių pareigų nevykdant, vaikui yra suplanuojama teisinį pagrindą turinti paslauga – globa (rūpyba). Kam iš esmės antrina ir K. Vitkauskas (2010, p. 133) „nepilnamečio globa yra viena priemonių, padedanti vaikui, kaip civilinės teisės subjektui užtikrinti jo teisių įgyvendinimą, auklėjimą ir priežiūrą aplinkoje, kurioje jis galėtų saugiai tinkamai augti ir tobulėti“.

Remiantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės priimtais vaiko globos organizavimo nuostatais (2018), galima teigti, kad likęs be tėvų globos vaikas, tai toks vaikas, kuris atitinka

bent vieną iš šių sąlygų: tėvai (turėtas vienas jų) yra mirę, dingę be žinios, pripažinti neveiksniais, negali laikinai pasirūpinti vaiku dėl ligos ar suėmimo, kuomet vaiko tėvai nežinomi, nesirūpina vaiku ar netinkamai jį auklėja bei piktnaudžiauja tėvų valdžia, kuris yra atskirtas nuo tėvų ir kai tėvams (turėtam vienam jų) yra apribota tėvų vadžia. Lietuvos Respublikos (toliau LR) Civilinio kodekso (2000), 3.252straipsnyje (toliau str.) pažymima, jog vaiko globa skirstoma į laikinąją globą (rūpybą) ir nuolatinę globą (rūpybą). Bendras visų laikinosios globos steigimo pagrindų bruožas tas, kad ji tęsiama tol, kol priežastys, dėl kurių ji įsteigta išnyks arba atsiras pagrindas steigti nuolatinę globą. Vaiko laikinoji globa (rūpyba) trunka ne ilgiau nei metus laiko, tačiau esant priežastims pagrįstai manyti, jog tėvų dedamos pastangos siekiant vaiką susigrąžinti į savo šeimą yra realios, terminas gali būti pratęstas iki 18 mėnesių. Toks teisinės paslaugos tikslas ne visuomet būna pasiekiamas, nes pasak V. Ambrizaitės-Bartninkienės (2011), vaiko laikinoji globa (rūpyba) nėra tinkamai reglamentuota ir neužtikrina veiksmingos vaiko teisių apsaugos, numatytos teisės aktuose. Tokios pat nuomonės ir kitos autorės „laikinoji globa yra per mažai lanksti, nesukurta teisinė bazė, kuri reglamentuotų skubią pagalbą krizinėje situacijoje atsidūrusiai šeimai“ (Gvaldaitė ir Šimkonytė, 2016, p.61). Tai reiškia, jog globos forma šeimai atsidūrusiai krizinėje situacijoje yra griežtai reglamentuota, kas sukelia lankstumo poreikį. Atkreiptinas dėmesys, jog vaikui skubi pagalba yra numatyta ir jis gali būti atskiriamas nuo šeimos „čia ir dabar“. Kitaip sakant vaikas, kuriam reikalingas skubus perkėlimas iš šeimos jai esant krizinėje situacijoje, gali būti apgyvendinamas krizių centre, tačiau nepilnamečio teisėtu globėju lieka vaiko tėvai arba jį atstovauja vaiko teisių apsaugos specialistai, o įstaiga, kurioje jis laikinai apgyvendinamas globėjo statuso neįgyja. Pažymėtina, kad vaikas paimamas iš šeimos, bet jis nuo šeimos tampa ir labai priklausomu, nes nepilnamečio tėvai globos iškart nepraranda, šie procesai yra sprendžiami teismuose, o vaiko laikinuoju atstovu tampa vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba. Suprantama, jog tai sukelia nemažai keblumų, kuomet vaikas gyvena vienoje įstaigoje, jam atstovauja kita tarnyba, o vaiko tėvai taip pat gali dalyvauti vaiko gyvenime ir kurie turi savo esamos situacijos viziją.

Reikia paminėti, kad atgavus Lietuvos nepriklausomybę vis dažniau steigiama laikinoji globa tėvų prašymu, kurią įtakoja emigracijos procesai. Tokiu atveju tėvai išvykstantys į užsienį patys parenka asmenį, kuris rūpinsis jo nepilnamečiu vaiku. Tai yra taip pat viena iš globos (rūpybos) rūšių. Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos SPIS duomenų analizė (2017), pateikė duomenis iš kurių matyti, kad 2017 m. laikinoji globa (rūpyba) tėvų prašymu nustatyta **1322** vaikams (žr. 1 lentelę).

**1 lentelė.** Vaikų globos (rūpybos) nustatymas tėvų prašymu per 2017 m.

| **2017 m.vaikams nustatyta laikinoji globa (rūpyba) šeimoje tėvų prašymu dėl tėvų išvykimo iš LR, iš viso:** | | **Per laikotarpį** | | **Laikotarpio pabaigoje** |
|---|---|---|---|---|
| | | **Vaikų skaičius** | **Atvejų skaičius** | **Vaikų skaičius** |
| | | 1322 | 1382 | 2331 |
| **Pagal subjektą:** | | | | |
| | **giminaičių šeimoje** | 1142 | 1181 | 2117 |
| | **kitų asmenų šeimoje** | 197 | 200 | 214 |
| **Pagal vietą:** | | | | |
| | **miestas** | 880 | 911 | 1567 |
| | **kaimas** | 448 | 471 | 764 |
| **Pagal lytį:** | | | | |
| | **berniukai** | 685 | 711 | 1567 |
| | **mergaitės** | 637 | 671 | 1160 |
| **Pagal amžių:** | | | | |
| | **0-3m.** | 190 | 194 | 143 |
| | **4-6m.** | 224 | 234 | 26 |
| | **7-9m.** | 239 | 249 | 412 |
| | **10-14m.** | 425 | 442 | 818 |
| | **15-17m.** | 253 | 263 | 689 |

**Šaltinis:** socialinės paramos šeimai informacinės sistemos (SPIS) duomenų analizė, 2017, p. 53.

Palyginimui buvo pateikti ir ankstesnių metų duomenys (2015 m. – **1415**; 2016 m. – **1356**), iš jų matyti, jog skaičiai labai panašūs ir laikinoji globa tėvų prašymu nustatyta daugiau berniukų nei mergaičių, o likusių be tėvų globos vaikų daugiau mieste nei kaime. Tai reiškia, kad tokia globos (rūpybos) rūšis išlieka aktuali ir yra diskutuotina, nes „vaiko palikimo“ pasekmės gali būti sunkiai nuspėjamos.

Žvelgiant iš teisinės pusės galima sakyti, jog laikinoji vaiko globa (rūpyba) tęsiama, kol esama tėvų pastangų susigrąžinti vaiką į šeimą arba nustatoma nuolatinė globa. LR Civiliniame kodekse (2000, 3.256 str.) nurodoma, jog „nuolatinė globa (rūpyba) nustatoma be tėvų globos likusiems vaikams, kurie esamomis sąlygomis negali grįžti į savo šeimą ir kurių priežiūra, auklėjimas, teisių bei teisėtų interesų atstovavimas ir gynimas pavedamas kitai šeimai, šeimynai, globos centrui ar vaikų globos (rūpybos) institucijai“. Taigi, sprendžiant įvairias su vaiko globa susijusias problemas, svarbus vaidmuo tenka teisiniam vaiko globos nustatymui, vykdymui, priežiūrai, pratęsimui ir pasibaigimui, kurie organizuojami vadovaujantis Civiliniu kodeksu ir atitinkamai lydimaisiais teisės aktais, vaiko globos organizavimo nuostatais, vaiko laikinosios globos nuostatais, LR vaiko teisių pagrindų įstatymu, Vaiko teisių konvencija ir kt., (Vitkauskas, 2010). Pažymėtina, kad įgyvendinant vaiko globos (rūpybos) organizavimo nuostatas, kaip nurodo LR Civilinio kodekso (2000, 3.249str.), jog vaiko globos (rūpybos) nustatymo interesai turi būti užtikrinami atsižvelgiant į tam tikrus principus:

1. Vaiko geriausių interesų pirmumas – atsižvelgiama į vaiko norus, priimtinesnę jam aplinką, kuri labiausiai atitinka jo sveikatą, raidą ir amžių. Šis principas ypatingai

svarbus kalbant apie vaiką iki 3 metų, kuomet reikalinga ypatinga priežiūra ir apsauga. Anot L. Gvaldaitės, ir S. Šimkonytės (2016), siektina, kad tokio amžiaus vaikas nepatektų į įstaigas, o gyventų šeimose.

2. Tapti globėjais (rūpintojais) pirmumo teisę turi artimieji vaiko giminaičiai ir kiti emociniais ryšiais susiję asmenys, bet turi atitikti vaiko interesus. Tuo atveju, kai nerandama tokių asmenų, vaiko globėjais gali būti nuolat Lietuvos Respublikos teritorijoje gyvenantis ir rašytinį prašymą pateikęs bei mokymus praėjęs giminystės ryšiais nesusiję asmuo (Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus įsakymas „Dėl globėjų (rūpintojų) ir įtėvių paieškos, rengimo, atrankos, konsultavimo ir pagalbos jiems paslaugų teikimo rekomendacijų pakeitimo“, 2019).
3. Vaiko globa šeimoje. „Globa šeimoje visų pirma siekiama tenkinti vaiko egzistencinius – pirminių ryšių, priklausymo – poreikius, kurių iš dalies arba visiškai nepajėgė užtikrinti jo prigimtinė šeima“ (Gvaldaitė, 2017, p.48).
4. Brolių ir seserų neišskyrimas. Gali būti neatsižvelgiama, jei tai pažeidžia vaiko interesus. Organizuojant globą (rūpybą) ieškoma galimybių brolius ir seseris apgyvendinti kartu, siekiant kuo palankesnės psichologinės aplinkos.

Svarbu pažymėti, jog nustatant ir naikinant vaiko globą (rūpybą), skiriant globėją (rūpintoją) vaikui, kuris gali išreikšti savo nuomonę, tokia galimybė suteikiama ir jo nuomonė yra svarbi priimant sprendimus (LR Civilinis kodeksas, 2000, 3.249 str.). Kalbant apie vaiko geriausių interesų užtikrinimą ir vaiko globą šeimoje, galima paminėti, kad šios nuostatos įgyvendinimui yra sudaromos prielaidos ir jos labai svarbios kalbant apie vaiko gyvenimo kokybę, tačiau „žmonių motyvacija imti globoti vaikus, ypač tuos, su kuriais nesieja kraujo ryšiai, į savo šeimas yra gana silpna“ (Rimkus, 2016, p.105). Mokslininkas analizavęs vaiko globos organizavimo principus Lietuvoje pažymi, kad LR vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus gaunami skundai parodo, jog vaiko globos sistemoje yra nemažai trūkumų ir problemų (Vitkauskas, 2010).

Apibendrinant galima daryti išvadą, jog šalies įstatymai, suteikia valstybei teisę perimti tėvų vaidmenį, kuomet pasirūpinti savo nepilnamečiais vaikais negali patys tėvai. Kita vertus, tai nereiškia, jog šeima negalės susigrąžinti vaiko į savo šeimą. Sprendžiant dėl vaiko globos (rūpybos) skyrimo, paprastai dar nėra aišku ar priežastys ir aplinkybės, dėl kurių ji nustatoma, bus laikina arba nuolatinė. Kokios rūšies globą reikės steigti, priklauso nuo padėties į kurią šeima yra patekusi. Vaiko globos (rūpybos) organizavimo procese, vaikui yra nustatoma globos forma, kuri yra griežtai apibrėžta. Reikia pažymėti, jog Lietuvoje pirmumo teisė laikinai globoti vaiką suteikiama giminaičiams, globėjų šeimai, šeimynai ir tik

išnaudojus visas galimybes stacionariai globos įstaigai.

## 1.2. Trumpalaikės socialinės globos paslaugų vaikui krizinėje situacijoje teikimas: kokybės vertinimo problema

Dėl tam tikrų gyvenimo aplinkybių kartais nutinka taip, jog vaikui esančiam krizinėje situacijoje reikalinga laikina apsauga, todėl jam gali būti skiriamos trumpalaikės socialinės globos paslaugos apgyvendinant jį įstaigoje, nors pripažįstama, jog vaikui palankesnis perkėlimas būtų į giminaičių šeimą, šeimyną ar pas budinčius globėjus ir pan.

Lietuvoje socialinę globą organizuoja savivaldybės pagal teritorijas ir siekia užtikrinti kokybišką jų vykdymą. Kaip nurodo V. Gudžinskienė ir J. Gečienė (2018, p. 168) „savivaldybės įpareigotos tirti socialinės globos paslaugų poreikį, planuoti aprūpinimą paslaugomis“. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos tinklapyje nurodoma, jog savivaldybėms pateikus duomenis matyti, kad 2017 m. socialinėms paslaugoms jos vidutiniškai išleido apie 3 procentus nuo viso turimo savivaldybės biudžeto lėšų ir matomas nežymus išlaidų socialinėms paslaugoms padidėjimas (palyginimui 2015 m. – 2,7 proc.).

Taigi, nustačius pagalbos poreikį vaikui, pradedama teikti pagalba. Kaip nurodo L. Žalimienė (2007), yra svarbu atskirti *vaiko globos* termino reikšmę, nuo *socialinės globos* paslaugos sampratos. Vadinasi, jog vaikas patiriantis krizę ir gaunantis trumpalaikės socialinės globos paslaugas yra ne tas pats, kaip vaikas esantis laikinojoje globoje (rūpyboje). Kalbant apie vaiko trumpalaikę socialinę globą institucijoje, reikia pažymėti, kad esminis skirtumas tas, jog ten jam yra teikiamos socialinės globos paslaugos, o pati įstaiga nėra vaiko globėja, tai parodo ir mokslinės literatūros analizė. „Socialinė globa yra apibūdinama, kaip paslaugų visuma, teikiama socialinės globos įstaigose“ (Gudžinskienė ir Gečienė, 2018, p. 169). Tai reiškia, kad „socialinė globa gali būti teikiama vaikams, pagyvenusiems asmenims, neįgaliesiems ir kitų socialinių grupių asmenims socialines paslaugas teikiančiose specialiose įstaigose“ (Šumskienė ir Žalimienė, 2012, p. 192). Reikia pažymėti, jog socialinės globos paslaugų forma yra bandoma padėti šeimai pakeisti esamą situaciją ir susigrąžinti vaiką į šeimą ir tik po to sprendžiama dėl vaiko laikinosios globos (rūpybos) steigimo. Socialinės paslaugos yra skirstomos į dvi kategorijas: bendrąsias socialines paslaugas ir specialiąsias. Socialinė globa priskiriama specialiosioms socialinėms paslaugoms, nes bendrųjų socialinių paslaugų konkrečiu atveju nepakanka. Tai reiškia, jog socialinės globos paslaugas vaikui teikia specialistai visą parą, socialinių paslaugų įstaigoje. Pažymėtina, kad siekiant, jog socialinės globos paslaugos atlieptų visuomenės laukiamus rezultatus ir kurtų lygiaverčius

socialinius santykius tarp įvairių sociumo grupių, kaip nurodo LR socialinių paslaugų įstatymas (2006, 4 str.), socialinės paslaugos yra teikiamos vadovaujantis tam tikrais principais, tokiu kaip *bendradarbiavimo*, kuris remiasi asmens ir įstaigų tarpusavio pagalba. *Dalyvavimo principu*, kuris suprantamas, kaip bendras darbas, siekiama kartu spręsti visus klausimus, dalyvaujant abiems pusėms. *Kompleksiškumas* – atsižvelgiama ne tik į asmenį, bet ir į jo šeimą, kuomet yra teikiamos socialinės paslaugos. *Prieinamumas*, suprantamas kaip paslaugų skyrimas kuo arčiau paslaugų gavėjo gyvenamosios vietos. S*ocialinis teisingumas,* kai paslaugų gavėjo finansinė padėtis negali įtakoti socialinių paslaugų gavimo. Kitas principas *tinkamumo*, kai paslaugos turi atitikti asmens (šeimos) interesus bei poreikius. Socialinėmis paslaugomis siekiama gerų rezultatų, o išteklius naudoti racionaliai įgalina *veiksmingumo* principas. *Visapusiškumo* principas sako, kad socialinės paslaugos turi būti derinamos su vaiko teisių apsauga, sveikatos priežiūra, švietimu, ugdymu, pinigine parama, socialinio būsto suteikimu ir kt. Tai reiškia, kad įstatyme numatyti principai garantuoja visiems žmonėms turintiems socialinių problemų tokias socialines paslaugas, kurios apsaugo, užtikrina interesų apsaugą ir reikalingą paramą.

Reikia paminėti, kad institucinė globa išgyvena kaitą, kuomet ieškoma įvairių galimybių ir naujų formų, galinčių į krizę patekusios šeimos vaikams teikti bendruomenines paslaugas. Ne paslaptis, kad vis daugiau kalbama apie prioritetinę globos formą šeimoje, o institucinė globa įvardijama, kaip kraštutinis pasirinkimas. „Institucinės globos negatyvus poveikis pastebėtas šio amžiaus pradžioje, o nuo 2009 m. Jungtinių Tautų Generalinės Asamblėjos priimtas dokumentas – *Guidelines for the alternative Care of children* – suteikė deinstitucionalizacijos procesui įpareigojamąjį tarptautinį pobūdį“ (Stražinskaitė ir Kvieskienė, 2015, p. 50). Suprantama, kad socialinė globa institucijoje neatitinka šiuolaikinių standartų, ten sunku užtikrinti vaiko gerovę, todėl reikalinga didesnė integracija į bendruomenę, prasminga tobulinti pačią globos sistemą. Pasak R.Genienės ir E. Šumskienės (2016), Lietuva, kuri yra įsipareigojusi Europos Sąjungai ir kritikuojama dėl nevyriausybinio sektoriaus menko išvystymo, 2014 metais ėmėsi strateginių tikslų siekdama pereiti nuo stacionarios prie bendruomeninės globos. Be to, kaip nurodo D. Stražinskaitė ir G. Kvieskienė (2015, p. 39) „remiantis Jungtinių Tautų vaiko teisių ir Neįgaliųjų teisių konvencijomis ir kitais žmogaus teisių dokumentais, institucionalizacija vis plačiau pripažįstama kaip ydinga politika ir žmogaus, ypač vaiko, teisių pažeidimas“. Visgi keičiant stacionarią globą į bendruomenines paslaugas kyla dar nemažai iššūkių ir stacionarios socialinės globos įstaigos vis dar veikia. Pasak A. Vareikytės (2015), institucinių stacionarių paslaugų forma ilgą laiką mūsų šalyje buvo vyraujanti, tačiau pastaruosius metus socialinės paslaugos yra itin plėtojama sritis, teikiamos ir naujos paslaugos savivaldybėse. Suprantama, kad reikia ieškoti įvairiausių

galimybių siekiant sudaryti palankesnes sąlygas vaikams augti kuo artimesnėje aplinkoje šeimai, todėl socialinė atsakomybė yra vis labiau perkeliama visuomenei. Kokybės klausimas vis dažniau iškeliamas diskusijai ir nūdienoje jis ypač aktualus, nes paslaugų gavėjai yra vaikai, kurie yra iš dalies priklausomi nuo suaugusiųjų sprendimų. „Daugumoje valstybių egzistuoja daugiau ar mažiau išplėtota socialinės globos paslaugų infrastruktūra, jų įvairovė, rengiami ir atestuojami darbuotojai, nustatyti socialinės globos paslaugų teikimo standartai, jų užtikrinimo ir kontrolės mechanizmai“ (Šumskienė ir Žalimienė, 2012, p. 192). Atkreiptinas dėmesys, jog Lietuvoje, siekiant tokios globos efektyvumo, įstaiga, kuri teikia socialinės globos paslaugas ne rečiau kaip kartą per du metus atlieka socialinės globos atitiktį socialinės globos normoms vertinimą (Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Nr. A1-46 „Dėl socialinės globos normų aprašo patvirtinimo“, 2007). Socialinių paslaugų įstaiga įsivertindama save atskleidžia savo galimybes, siekia pokyčio ir tokiu būdu pasisako už savo teikiamų paslaugų kokybės tobulinimą. Anot I. Adomaitytės-Subačienės (2015), įstaigos vertindamos savo veiklą, kokybės kriterijus taiko tik fragmentais, nes jos nėra parengtos juos taikyti ir nėra institucijos, kuri vertintų minėtus kriterijus. Kitaip sakant socialinėmis paslaugomis yra bandoma suteikti pagalbą, saugumą ir gerą gyvenimo kokybę paslaugų gavėjams, tačiau susiduriama su kokybės klausimu, kuris pastaraisiais metais yra labai aktualus. Todėl atsiranda naujų instrumentų tokių kaip priežiūra ir kontrolė, kuriais siekiama paslaugų efektyvumo ir individualaus požiūrio į žmogų.

Apibendrinant galima teigti, kad trumpalaikės socialinės globos paslaugas krizių atveju gali teikti socialinių paslaugų įstaiga, kuri priima nesaugioje aplinkoje esantį vaiką bet kuriuo paros metu, tačiau ji globėjo statuso neįgyja. Reikia pažymėti, kad teikiamų socialinės globos paslaugų kokybės klausimas institucijoje vis dar išlieka labai aktualus, nes pagalba turi būti organizuojama kiek įmanoma individualiau, kas yra sunkiai įgyvendinama, dėl didelio paslaugų gavėjų skaičius įstaigose. Tai gali reikšti, kad numatyta nauda ir rezultatai liks nepasiekti. Pažymėtina, jog socialines paslaugas teikiančios įstaigos atlieka įsivertinimo procedūrą, tačiau vertinimo ir įsivertinimo atitikties globos normoms rezultatai nėra vertinami išorėje.

## 1.3. Krizių centras – trumpalaikės socialinės globos paslaugų vaikui teikėjas

Gyvenimo kelyje mums tenka susidurti su įvairiausiais sunkumais ir problemomis, ypatingai skaudžiai su jomis susiduria vaikai. Stresas ir sunkumai išgyvenami kiekvieno žmogaus yra skirtingai, kartais jie gali sustiprinti, o kartais ir palaužti. Kalbant apie vaiko trumpalaikės socialinės globos gavimo ir teikimo aplinkybes reikia paminėti, jog tai susiję su

nepilnamečio biologinės šeimos įvairiomis problemomis, kuomet vaikui reikalinga laikina apsauga, tada jis gali būti skubiai perkeliamas į krizių centrą. Anot T. N. Liobikienės (2016, p. 11) „šeimos stresoriai – tai pokyčiai, atsiradę dėl šeimos vystymosi dinamikos, šeimos narių pagausėjimo ar sumažėjimo, kintančių šeimos ribų ir vaidmenų“. Galima sakyti, kad stresas užkerta galimybę įveikti sunkumus ir priimti sprendimus. Kaip nurodo B. Lothar (2016), Amerikoje atlikti tyrimai parodė, jog stresas yra momentinė diskomforto būsena, kuomet žmogui trūksta būtinos savikontrolės ir jam sunku rasti pusiausvyrą kritinėse gyvenimiškose situacijose. Todėl pusiausvyrai atstatyti yra svarbi profesionalų intervencija ir parama. Kaip teigia J. Čižikienė (2018), vaikams likusiems be tėvų globos reikia visapusiškos pagalbos, kuri jiems sudarytų saugias sąlygas vystytis ir sumažintų neigiamos gyvenimo patirties prisiminimus. Taigi, vaikui patekusiam į krizinę situaciją yra organizuojama profesionali pagalba krizių centre. Vadinasi, galima daryti prielaidą, kad krizių centrų siūloma pagalba siekiant įveikti sunkumus yra svarbi ir ji parodo tai, kad iškylančių problemų šeimose mąstai yra dideli, kaip ir besikreipiančiųjų skaičiai, kurie pateikiami lentelėje, (žr. 2 lentelę).

**2lentelė.** Asmenys, gavę socialines paslaugas laikinojo apgyvendinimo įstaigose 2017 – 2018 m.

| **Rodikliai** | **Iš viso:** | | **Iš jų su apgyvendinimu** | |
|---|---|---|---|---|
| | **2017** | **2018** | **2017** | **2018** |
| **Krizių centruose ir laikinojo apgyvendinimo įstaigose motinoms ir vaikams** | 13 937 | 12 924 | 1 530 | 1 799 |
| **vyrai** | 3 584 | 3 719 | 709 | 873 |
| **moterys** | 10 276 | 9 205 | 821 | 926 |
| **iš visų asmenų - iki 18 m.** | 2 413 | 2 648 | 526 | 485 |

**Šaltinis:** socialinės paslaugos 2018 m. Lietuvos Statistikos departamentas, 2018.

Krizių centruose ir laikinojo apgyvendinimo įstaigose motinoms ir vaikams 2016 m. buvo apgyvendinta 1,601 žmonių, duomenų apie vaikus iki 18 metų nepateikta (Lietuvos Statistikos departamentas, Socialinės paslaugos, 2017). Krizių centrai savo veiklą organizuoja visą parą, paslaugos teikiamos tik to miesto gyventojams, kuriame centras įsteigtas. Vadinasi, krizių centras yra socialinių paslaugų įstaiga, kuri teikia bendrąsias ir specialiąsias socialines paslaugas. Kaip nurodo (LR Socialinių paslaugų įstatymas, 2006) „socialinių paslaugų įstaiga – socialines paslaugas teikianti įmonė (akcinė bendrovė, uždaroji akcinė bendrovė, individuali įmonė), įstaiga (viešoji įstaiga, biudžetinė įstaiga), organizacija (asociacija, labdaros ir paramos fondas, religinė bendruomenė ar bendrija (centras), šeimyna“. Krizių centre socialines paslaugas teikia socialiniai darbuotojai, socialinių darbuotojų padėjėjai. Komandoje dirba kartu psichologai, psichoterapeutai, užimtumo specialistai, bendrosios praktikos slaugytojai ir kiti darbuotojai. Be to, kaip nurodo T. N. Liobikienė (2016, p. 22)

„krizinėje situacijoje nėra priežasties – pasekmės ryšio, čia svarbu, kad būtų kuo daugiau specialistų galinčių padėti išgyventi krizę, tuomet galima tikėtis geresnių rezultatų“. Kalbant apie kitų šalių patirtį, galima paminėti, jog C. Overlien (2011), pažymi, kad Norvegijoje su vaikais ir paaugliais dirbantys socialiniai darbuotojai turi aukštą kompetenciją ir aukštąjį išsilavinimą. Atkreiptinas dėmesys, jog Lietuvoje socialinio darbo specialistams yra taip pat keliami profesiniai reikalavimai, kurie apibrėžti įsakymu (Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Nr. A1-93 „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“, 2006). Taigi, galime apžvelgti x krizių centre, dirbančių specialistų ir teikiančių socialines paslaugas vaikams, sudėtį (žr. 3 lentelę).

**3lentelė.** X krizių centro teikiamų trumpalaikės socialinės globos vaikams, paslaugų sudėtis

| PASLAUGOS PAVADINIMAS | APIBŪDINIMAS | PASLAUGOS TEIKĖJAS |
|---|---|---|
| **APGYVENDINIMAS** | Vaikas apgyvendinamas įstaigoje, kol bus grąžintas į šeimą. | Socialinis darbuotojas. |
| **INFORMAVIMAS** | Teikiama informavimo paslauga besikreipiantiems asmenims, vaikui, šeimai. | Socialinis darbuotojas. |
| **KONSULTAVIMAS** | Teikiama konsultavimo paslauga besikreipiantiems asmenims, vaikui, šeimai. | Socialinis darbuotojas. |
| **TARPININKAVIMAS IR ATSTOVAVIMAS** | Tarpininkaujama dėl reikalingos pagalbos vaikui su kitais specialistais, atstovaujamas atvejo vadybos posėdžiuose. | Vyriausiasis ir vyresnysis socialiniai darbuotojai. |
| **PSICHOLOGINĖ PAGALBA** | Psichologinė pagalba centre arba tęstinė organizuojama už jo ribų. | Psichologas, vyresnysis socialinis darbuotojas |
| **KASDIENINIŲ ĮGŪDŽIŲ UGDYMAS** | Namų ruošos darbai, savitvarka ir pan. | Socialinis darbuotojas, socialinio darbuotojo padėjėjas. |
| **DARBINIŲ ĮGŪDŽIŲ UGDYMAS** | Siuvimas, mezgimas, aplinkos tvarkymosi darbai, sodinimas ir pan. | Socialinio darbuotojo padėjėjas. |
| **LAISVALAIKIO ORGANIZAVIMAS** | Ekskursijos, renginiai, įvairios užimtumo veiklos, kurios praturtina vaikų kasdienybę ir laisvalaikį. | Socialinis darbuotojas, socialinio darbuotojo padėjėjas, užimtumo specialistas. |
| **HIGIENOS ĮGŪDŽIŲ UGDYMAS** | Prausimasis , šukavimasis ir pan. | Socialinis darbuotojas, socialinio darbuotojo padėjėjas. |
| **UGDYMO ORGANIZAVIMAS** | Palydėjimas į ugdymo įstaigas, bendradarbiavimas su mokyklos bendruomene ir pamokų ruoša. | Vyresnysis socialinis darbuotojas, socialinis darbuotojas, užimtumo specialistas. |
| **SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ ORGANIZAVIMAS** | Esant poreikiui organizuojamos sveikatos priežiūros paslaugos pagal gyvenamąją vaiko vietą, palydėjimas, bendradarbiavimas, aprūpinimas vaistais. | Vyresnysis socialinis darbuotojas, socialinis darbuotojas, socialinio darbuotojo padėjėjas. |
| **MAITINIMO ORGANIZAVIMAS** | Maisto užsakymas, jo kokybės kontrolė ir registras. | Socialinio darbuotojo padėjėjas, ūkio tvarkytojas. |
| **TRANSPORTO ORGANIZAVIMAS** | Paslaugų gavėjai vežiojami į mokyklas įstaigos transportu arba yra aprūpinami elektroniniais bilietais ir palydimi darbuotojų. | Vyresnysis socialinis darbuotojas, socialinis darbuotojas arba socialinio darbuotojo padėjėjas. |

**Šaltinis:** sudaryta darbo autorės, remiantis X krizių centro 2018–2019 m. trumpalaikės socialinės globos, socialinių paslaugų teikimo dokumentacija.

Teikiant socialines paslaugas vaikui, bendradarbiaujama su jo tėvais, giminaičiais, vaiko atstovais pagal įstatymą, policija, teismais, gydymo įstaigomis, vaiko teisių apsaugos specialistais, atvejo vadybininkais, vaikų globos namais, ugdymo ir gydymo įstaigomis, priklausomybių ligų centrais ir ligoninėmis, probacijos tarnyba ir pan. Pagrindinė krizių centrų užduotis – suteikti trumpalaikę socialinę globą į krizę patekusiam vaikui, užtikrinti jo saugumą, rūpintis vaiko sveikata ir ugdymo organizavimu, palaikyti ryšius su vaiko tėvais, organizuoti laisvalaikį ir pan.

Vadinasi, jog krizių centrai teikia socialines paslaugas, paramą ir intervenciją vaikui ir tokių centrų funkcijos ypač svarbios, kai reikalinga skubi, intensyvi pagalba suteikiant nepilnamečiui apgyvendinimą ir kitas specialiąsias paslaugas, kuomet nėra galimybių vaiko perkelti pas giminaičius į globėjų šeimas arba šeimynas. Vaiko būvimo laikas krizių centre yra trumpalaikis, paslauga teikiama tol, kol jis yra grąžinamas į šeimą arba kol yra randami laikini globėjai (rūpintojai).

Apibendrinant vaiko globos organizavimo procesą galima teigti, kad šeimos turinčios nepilnamečių vaikų ir neužtikrinančios tėvų pareigų vykdymo, sulaukia teisinį pagrindą turinčios intervencijos, kuomet vaikui skiriama laikinoji ar nuolatinė globa (rūpyba). Tuo tarpu, krizių centre vaikui teikiama skubi pagalba jį apgyvendinant, t.y. skubiai perkeliant iš šeimos ir teikiant jam socialinės globos paslaugas, tačiau reikia paminėti, kad globėjo statuso socialinių paslaugų įstaiga neįgyja. Vadinasi, vaikui globėjo (rūpintojo) paieška pradedama tik išnaudojus visas galimybes, todėl trumpalaikės socialinės globos paslaugų forma yra bandoma padėti tėvams pasiekti pokyčio ir susigrąžinti vaiką į šeimą ir tik tada sprendžiama dėl vaiko laikinosios globos (rūpybos) steigimo. Teikiamų paslaugų kokybės klausimas lieka aktualus, nes mokslinės literatūros analizė rodo, jog institucijoje teikiamos paslaugos vertinamos kritiškai.

# 2. SOCIALINIO DARBUOTOJO VEIKLA KRIZIŲ CENTRE

## 2.1. Socialinio darbuotojo veiklos dilemos

Praktinis socialinis darbas su paslaugų gavėjais sukelia nemažai veiklos dilemų, nes situacijos yra stresinės, jautrios, reikalaujančios skubių sprendimų priėmimo. Tai reikia, kad iš esmės labai svarbu priimti vaiką ir jo šeimą tokiais kokie jie yra, padėti jiems prisitaikyti prie aplinkos pokyčių, tačiau specialistui prireikia ne tik žinių pagalbos procese, bet ir kantrybės, bei išradingumo. Anot L. Žalimienės ir kt. (2013), socialinio darbuotojo veiklą lemia klientų grupė su kuria jis dirba, kuriems teikia paslaugas ir atliepia jų poreikius. Jo veikla yra profesinė, kuri padeda ir įgalina žmones spręsti iškilusias problemas, siekiant teigiamų pokyčių. Kaip nurodo V. Rimkus (2015), didėjantys socialinių problemų mąstai iššaukia socialinio darbuotojo kompleksiškumo poreikį. Pagalba dažniausia neapsiriboja tik paslaugų gavėjų poreikiais, įvairūs sunkumai paliečia jų aplinką, kurie įsitraukia į procesą, juos slegia atsakomybė, keičiasi ir jų gyvenimas. Kitaip sakant į pagalbos procesą įsitraukia ne tik paslaugų gavėjas, bet ir visa jo aplinka. R. Naujanienė ir kt., (2018), teigia, kad socialiniam darbuotojui neverta pasitikėti žinomais metodais, būtina ieškoti lankstesnių sprendimų. Neretai socialinis darbuotojas svyruoja tarp žmogiškumo ir profesionalumo, nes darbas reglamentuotas įstatymais, kurių privalu laikytis. Pasak B. Švedaitės-Sakalauskės ir V. Gevorgianienės (2011), ryškiausia dilema yra ta, kad specialistas lyg ir kontroliuoja savo klientą, bet tuo pačiu jį ir atstovauja. Toks atsakingumo ir teisingumo susipriešinimas dažnas socialinio darbuotojo veikloje. Socialiniai darbuotojai „...dažnai patiria riziką darbe, kuri pasireiškia socialinės rizikos šeimos narių agresija ar pasipriešinimu, o tai apsunkina socialinių paslaugų teikimą“ (Stremauskienė ir Žibėnienė, 2014, p. 86). Taigi, profesionalui pradedant veikti, reikalingas ne tik profesinis pasirengimas, bet ir tos žmonių grupės ypatumų supratimas su kuriais jis dirba.

*Stresinės situacijos.* Praktiniame darbe kone kasdien susiduriama su stresinėmis situacijomis, o specialisto darbo veiksmingumą įtakoja paslaugų gavėjų charakteristika. Anot D. Lisauskienės ir V. Aleksienės (2016), socialinio darbuotojo veikloje susiduriama su specifinės pagalbos ir paramos reikalaujančiais klientais, kurie dažnai būna nemotyvuoti, turintys elgesio ir bendravimo problemų. Profesiniame darbe būdingi prieštaringi jausmai dirbant su elgesio ir emocijų sunkumų turinčiais vaikais. Anot H. Rogers (2017), remiantis socialinio vaidmens teorija, galima teigti, kad vaikas netinkamo elgesio išmoksta dėl neigiamos savo patirties. Toks destruktyvus elgesys neretai sukelia specialistams moralines dilemas. Kaip teigia K. Samašonok (2015), šeimos tarpusavio santykiai ir jų kokybė labai

svarbūs asmens raidos etape, todėl vaiko patekimas į globos namus turi jo raidai bei brandai ilgalaikes pasekmes. Žemai save vertinantis, nepasitikintis kitais, užaugęs nepalankiose sąlygose, savo elgesiu demonstruoja agresiją aplinkiniams arba ją nukreipia į save. Nepilnametis nežino, kaip išreikšti pyktį, baimę, nerimą, liūdesį, dažnai stebimi žalingi įpročiai, nepakankami higienos įgūdžiai ir pan.„Vaikas, netekęs savo tėvų globos, yra vienas iš labiausiai pažeidžiamų visuomenės narių“ (Gvaldaitė, 2017, p. 48). Todėl neretai socialiniai darbuotojai praktiniame darbe patiria emocinę įtampą. Kaip nurodo S. Burvytė ir E. Kocai (2017), atlikti tyrimai rodo, kad vaikai, kurie patenka į globą, išgyvena trigubą traumą: neigiamą patirtį šeimoje, atskirimą ir patį apgyvendinimą įstaigoje. Toks perversmas vaiko gyvenime sukelia diskomfortą bei neigiamus jausmus. Pasak L. Žalimienės (2007), vaikui atvykus į instituciją, jo adaptacijai būdinga įtampa, jį kankina nežinomybė, jis gali jausti net pavojų. Neigiamos emocijos neretai trukdo realiai reaguoti į aplinką, mažina atsparumą stresinėms situacijoms.

*Vertybių konfliktai.* Dažnai praktikoje sutinkamos konfliktinės situacijos, kurias sukelia skirtingos vertybinės nuostatos tarp specialisto ir krizių centro paslaugų gavėjo. Anot B. Švedaitės-Sakalauskės ir V. Gevorgianienės (2011), vertybiniai konfliktai nutinka tuomet, kai socialinio darbuotojo vertybės, įsitikinimai nesutampa su kliento vertybėmis bei normomis. Ką iš esmės pažymi ir A. Virbalienė (2017), teigdama, kad daugelis mokslininkų pastebi paauglių vertybių nuosmukį, jų vertės problemą kitų atžvilgiu, tai patvirtina kasdien girdima informacija apie nepilnamečių alkoholizmą, nusikaltimus ir kt., įvykius. Kitaip sakant socialinio darbuotojo praktinėje veikloje susiduriama su krizę išgyvenančiais asmenimis, kurie dažnai neturi pakankamai gebėjimų gyventi visuomenėje priimtinais standartais, kurie susiduria su vertybių krizėmis. Anot R. Bakutytės ir kt., (2013), bendraujant reikalingi emocinio jautrumo gebėjimai, savireguliacijos, savęs valdymo, savikontrolės gebėjimai. Pagal (Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ..., 2006), socialinis darbuotojas savo veikloje vadovaujasi šiomis vertybinėmis nuostatomis:

- gerbia ir vertina savo klientą bei jo unikalumą;
- stengiasi suprasti kiekvieną klientą ir nori jam padėti;
- visus savo klientus vertina vienodai;
- pasitiki klientu ir objektyviai priima sprendimus;
- įtraukia sprendžiant kilusias problemas jį patį, jo šeimą, bendruomenę;
- laikosi konfidencialumo principo.

Vadinasi, profesionalas turi vadovautis vertybinėmis nuostatomis, prisitaikyti, svarbus lankstumas ir tai iš esmės parodo, kad socialinis darbuotojas turi laikytis humanistinių nuostatų.

*Eksperto savybės.* Neretai praktiniame darbe nutinka taip, jog specialistas įsivaizduoja, kad žino visus problemų sprendimo būdus, jaučiasi ekspertu, nes iš jo to tikimasi. „Tikra pagalba yra ta, kai siekiama abipusio sutarimo ir bendradarbiavimo, galios drauge su kitu, o ne galios kito atžvilgiu“ (Rimkus ir Kreivienė, 2018, p.16). Socialinis darbas su vaiku pareikalauja iš profesionalo emocijų stiprumo ir gebėjimo prisitaikyti prie skirtingų situacijų bei labai svarbaus bruožo – nemoralizuoti. Kaip nurodo V. Gudžinskienė ir N. Ramanauskas (2017), socialinio darbo su gatvės jaunimu tyrimo išvados rodo, kad socialiniai darbuotojai nevertina ir nemoralizuoja vaikų, jiems padeda, nukreipia ir pagalba yra siūloma tokia ir tiek, kiek jos norima. Pasak T. A. Wolfer ir kt. (2018), kliento apsisprendimo teisė yra svarbi pagalbos proceso dalis, nes tik tai padeda pasiekti tikslą. Todėl krizinėse situacijose dirbantys socialiniai darbuotojai turi nebijoti pokyčių, greitai reaguoti ir priimti kaskart vis kitokius sprendimus kartu su paslaugų gavėjais.

*Motyvacija.* „Socialinio darbuotojo veiklos ypatumus, pastangas, jo aktyvumą atskleidžia motyvacija, leidžianti traktuoti profesijos subjektą, kaip asmenybę, kuriančią ir kaupiančią savo asmeninę, unikalią patirtį“ (Kavaliauskienė ir Nikolajenko, 2017, p. 42). Motyvuoti darbuotojai įtakoja paslaugų gavėjų elgesį, sprendimų priėmimą, bei organizacijos interesus. Motyvaciją dirbti įtakoja tiek vidiniai tiek ir išoriniai veiksniai. Kitaip sakant, motyvaciją lemia keliami tikslai sau, ir aplinkos vertinimas žmogaus, kaip asmenybės. Pasak M. Morkevičiūtės ir kt. (2018), darbo aplinka gali padėti žmogui pasiekti asmeninės darnos ir suteikti darbinei veiklai prasmę. Taigi, motyvuotas darbuotojas jaučia pasitenkinimą savo darbu ir siekia išsikeltų tikslų.

*Pertvarkos procesai.* Besikeičiantis požiūris į globos sistemą ir siekis plėsti paslaugas bendruomenėje įtakoja pokyčius. Natūralu, kad tam yra pasiruošę ne visi specialistai ir tai sukelia įvairias baimes. „Vaiko globos sistemai deinstitucionalizuojantis socialinis darbuotojas neišvengiamai susiduria su profesionalumo iššūkiais profesiniame praktiniame veikime, nes kyla būtinybė rasti profesionalaus veikimo būdus konkrečiai situacijai ir gebėti pagrįsti savo veikimą“ (Kiaunytė ir Lygnugarienė, 2019, p. 73). Tokia nepastovumo būsena vargina ir kaip teigia L. Gvaldaitė ir S. Šimkonytė (2016), darbuotojų nepasitikėjimas pertvarka skatina konkurenciją ir konfliktus, jaučiama įtempta atmosfera dėl etatų mažinimo ir pan. Tokia darbuotojų savijauta galimai atliepia ir jų veiklos kokybę.

*Vadovavimo subtilumai.* Pasak L. Gvaldaitės ir kt., (2014), socialinio darbuotojo veiklai įtakos turi organizacijoje esantis vadovavimo stilius, darbo sąlygos, teikiamų paslaugų pobūdis ir pan. Kaip nurodo B. Švedaitė-Sakalauskė ir kt., (2014, p. 24) „iš empirinių duomenų paaiškėjo, kad esama didelio skirtumo, kokioje aplinkoje socialinis darbuotojas veikia: profesionalumą auginančioje ar jo neauginančioje“. Vadovavimas reikalauja tam tikrų

įgūdžių, o tinkamai parinkta motyvavimo priemonė gali prisidėti siekiant produktyvaus darbo ir gerų darbo rezultatų. Darbuotojui svarbu suprasti kur jis yra ir ką jis daro, o aiškūs ateities planai suteikia pasitikėjimo. „Socialinio darbo veikla yra sudėtinga, kompleksinė, todėl nenuostabu, kad socialiniai darbuotojai patiria nemažai nesėkmių, kurios susiklosto ne vien dėl socialinių darbuotojų neprofesionalumo, bet gerokai dažniau dėl sudėtingų socialinio darbo sąlygų ir institucinių, politinių, struktūrinių ar kitokių priežasčių“ (Adomaitienė ir Balčiūnienė, 2017, p. 74).

*Veiklos efektyvumas.* Analizuojant veiklos procesus reikia pažymėti, jog valstybės užtikrintos paslaugos klientui nėra pigios. Krizių centrai yra biudžetinės įstaigos, finansuojamos iš savivaldybės lėšų ir dažnai praktikoje sulaukiama komentarų, jog tokios paslaugos brangiai kainuoja ir jos ekonomiškumo prasme nenaudingos. Pasak R. Bardauskienės (2016), teikiamos socialinės paslaugos yra būtinos, nors kartais gali būti ir nuostolį nešančios, tačiau taupymas nėra išeitis, nes tai gali brangiai kainuoti ateityje. Praktiniame darbe visuomet stengiamasi įvairiomis formomis „pamatuoti“ veiklos efektyvumą ir bandoma „sutaupyti“. Pasak L. Žalimienės ir kt., (2013, p.68), socialinis darbuotojas turi balansuoti tarp socialinio teisingumo ir ekonominio racionalumo principų, galvoti apie taupų išteklių panaudojimą ir ribotus resursus. Reikia paminėti, jog praktiniame darbe yra pakankamai daug veiklos, kuri nėra susijusi su tiesioginiu darbu, o ir įvairios sistemos spragos lemia ne visuomet racionalų lėšų panaudojimą. Vadinasi, esama dar daug neišspręstų klausimų.

*Socialinio darbuotojo veiklos kokybė.* Specialistai savo praktiniame darbe analizuoja ir vertina savo veiklą dalyvaudami supervizijose. „Supervizija skatina įsitraukti į profesinės situacijos analizės procesą, po kurio galimi tiek socialinio darbuotojo veiklos, taip pat ir organizacijos pokyčiai“ (Kiaunytė ir Lygnugarienė, 2019, p. 86). Stengiamasi šiame procese „išvėdinti“ galvą ir išvengti perdegimo. „Supervizija yra moksliškai pagrįsta priemonė socialinio darbo kompleksiškumui ir neapibrėžtumui reflektuoti ir suvaldyti“ (Naujanienė ir kt., 2018, p. 41). Suprantama, jog reikalinga ne tik išsilavinimas, profesinė praktika, bet ir profesinis tobulėjimas. Kaip nurodo L. Dromantienė ir kt., (2016), pagalba klientui įmanoma tik tuomet, kai specialistas nuolat tobulėja savo profesinėje veikloje ir mokosi iš savo patirties. Darbuotojo patirtis yra reikšminga sėkmingo darbo sąlyga, todėl ieškant išeičių iš konkrečių situacijų, prireikia nepaprastai daug kantrybės, ištvermės, tolerancijos ir atkaklumo.

Apibendrinant galima teigti, kad kiekvienas žmogus vertas meilės, pagarbos, nuoširdaus rūpinimosi ir palankaus visuomenės požiūrio, todėl dirba daug specialistų, kad padėtų pagalbos ieškantiems. Socialinio darbuotojo veiklos procesas su krizę patiriančiais vaikais ir jų šeimomis priklauso nuo daugelio veiksnių, nes jo kasdieniniame darbe vyrauja

nepastovumo, interpretacijos momentas, kuris sukelia įvairias dilemas. Paslaugų gavėjai įgavę neigiamos patirties savo elgesiu demonstruoja prieštaravimą, nusivylimą, todėl specialistai gali jausti emocinę įtampą savo darbe ir netgi patirti riziką. Profesinę veiklą įtakoja motyvacija, vadovavimas, geras mikroklimatas ir saugi aplinka. Savo darbo analizė supervizijos metu leidžia atlikti įsivertinimą, siekti kokybės, o darbinė patirtis ir asmeninės savybėsspręsti kasdieninius praktikos sunkumus.

## 2.2. Socialinio darbuotojo pagalba vaikui: X krizių centro atvejis

Socialinis darbuotojas dirbantis su krizę patiriančiais vaikais, savo praktinėje veikloje yra atsakingas už nepilnamečio priežiūrą, ugdymą, poreikių tenkinimą, laisvalaikio organizavimą, konsultavimą, bendradarbiavimą, pagalbą „čia ir dabar“. Pasak C. Overlien (2011), specialistai yra tam, kad padėtų vaikui nesuprantamus dalykus paaiškinti suprantamai, kad bauginančių įvykių būtų kuo mažiau. Specialistas turi gebėti vertinti vaiko individualius poreikius, taikyti socialinio darbo metodus, dirbti komandoje padedant vaikui ir jo tėvams įveikti krizę, planuoti pagalbos teikimo procesą. „Socialiniai darbuotojai profesinės veiklos vaiko globos sistemoje metu atlieka svarbų vaidmenį vertindami vaiko ir šeimos interesus, poreikius, padėtį, kitas aplinkybes, planuodami ir įgyvendindami prevencijos, intervencijos strategijas ir priemones“ (Kiaunytė ir Lygnugarienė, 2019, p. 73). Anot D. Lisauskienės (2016), specialistas, kaip socialinių paslaugų teikėjas, dirbdamas susiduria su svarbiausiomis veiklomis, tokiomis, kaip buvimas su klientu, jo palaikymas, tikslingas poveikis jam ir savo veiklos analizavimas ir tobulinimas. Profesionalas savo veikloje taikomais individualiu ir grupiniu metodais, kaip teigia J. Pivorienė ir B. Abeciūnaitė (2010), siekia suteikti socialinę riziką patiriančioms šeimoms pagalbą, kuri suprantama kaip prevencija ir intervencija. Pasak S. Vakharia ir J. Little (2017), socialinio darbuotojo praktinė veikla prasideda ten kur yra klientas, specialisto darbas yra padėti klientui atrasti save. Šios srities specialistui svarbią vietą turi užimti jausmai, elgesys, požiūris ir lūkesčiai todėl svarbu neteisti, o rodyti palaikymą ir supratingumą paslaugų gavėjui. Kaip teigia A. E. Aleksandrovna (2015), specialistui labai svarbus yra bendravimo menas ir psichologinės žinios, nes jo darbas susijęs su žmonėmis. Aktyvioji darbo stadija prasideda tik tada, kai yra pasitikėjimu grįstas bendravimas, kuomet jaučiamas artimas emocinis ryšys tarp vaiko ir socialinio darbuotojo. Anot V. Rimkaus ir B. Kreivinienės (2018), pasitikėjimu paremtas abipusis ryšys padeda įgalinti klientą ir tampa pagrindiniu įrankiu sprendžiant problemas.

Praktiniame darbe kiekviena pagalba vaikui yra labai individuali, todėl tikintis sėkmingo problemų sprendimo pirmiausia reikia gebėjimų susiplanuoti savo darbą, išsikelti

tikslus, numatyti priemones ir būdus, kaip to bus siekiama. Reikia paminėti, jog teikiant pagalbą vaikui, dažnai tokio proceso instrumentai kinta, nieko nėra savaime suprantamo, nuolat išsiaiškinama naujų aplinkybių, kurios įtakoja pagalbos teikimo būdus, todėl planavimas dažnai yra pervertinamas. Anot T. N. Liobikienės (2016), specialistai darbą pradeda įvertinimu, po ko planuojamas pagalbos eiliškumas, trukmė ir pan.

Darbo autorė remdamasi savo patirtimi su atvejais ir moksline literatūra iliustruoja pagalbos procesą krizių centre ir pristato *X krizių centre teikiamos socialinio darbuotojo pagalbos procesą: atvejo analizę.*

*Pirminė gauta informacija atvykus vaikui*. Berniukas Denis (vardas pakeistas), jam 14 metų. Gyvena su savo mama bendrabutyje, savaitė iki apgyvendinimo krizių centre jis buvo paieškoje. Jo mama su berniuko tėvu išsiskyrė, kai jam buvo keturi metai. Niekada ryšys su vaiko tėvu nebuvo palaikomas, galima sakyti, kad berniukas tėvo nepamena, su juo taip pat nebendrauja. Vaikas anksčiau palaikydavo ryšį su mamos tėvu, pastaruoju metu santykiai komplikuoti, nepastovūs. Denio mama atsisako prižiūrėti ir rūpintis savo vaiku, nes jis linkęs nusikalsti, moteris teigia „pavargusi“ mokėti skolas. Vaiko senelis nusivylęs anūko elgesiu, tačiau jis jam rūpi. Suaugusiųjų teigimu Deniui būdingas probleminis elgesys. Pats berniukas grįžti į namus atsisako. Pasak V. Čigrin, (2012), probleminis elgesys suprantamas, kaip pažeidžiantis socialines normas visuomenėje. Normos yra apibrėžtos, kas leistina ir privaloma. Kaip teigia V. Pagurskytė (2018), yra nemažai probleminiam vaikų elgesiui priskiriamų elgesio formų, kurios pasireiškia kaip agresija, melavimas, vagystės, bėgimas iš namų, alkoholio vartojimas ir pan. Anot B. Žygaitienės ir J. Veličkienės (2016), tokiems vaikams sunku laikytis taisyklių, būdingas nepasitikėjimas savimi, yra įtarūs, nemoka reikšti jausmų bei poreikių, silpna šeimos kontrolė.

*Problemų įvardijimas krizių centre*. Denis linkęs nusikalsti, blogai mokosi, nesutaria su mama ir bendraamžiais mokykloje, sistemingai bėga iš pamokų, išgėrinėja, rūko, bėga iš centro.

Norėdama rasti optimalius problemos sprendimo būdus, informacijos rinkimui socialinė darbuotoja pasitelkė šiuos metodus: dokumentų analizė, interviu ir stebėjimą. Ji *įvertino*:

- Šeimos istorija ir dabartine situacija: sužinojo kokioje šeimoje berniukas augo, kokie santykiai tarp šeimos narių, kuo jis pasitiki.
- Situacija mokykloje: kokios pamokos patinka, kas nesiseka, santykiai su klasiokais ir t.t.
- Nepilnamečio interesai ir poreikiai.
- Berniuko vertybės ir požiūriai.

- Vaiko vaidmuo tarp bendraamžių.
- Papildoma veikla: sporto ir kiti būreliai, pomėgiai, hobi.
- Sveikatos būklė.

Iš vaiko bylos duomenų gauta informacija :

- Nesutaria su mama.
- Įžūlus elgesys, dažnai pasireiškiantys pykčio priepuoliai.
- Taisyklių ir nustatymų apribojimų nesilaikymas, prieštaraujantis negatyvus elgesys.
- Dėmesio koncentracijos ir susikaupimo sunkumai.
- Konfliktiški santykiai su bendraamžiais, nesugebėjimas užmegzti pozityvių ryšių su kitais žmonėmis.
- Problemos su teisėsauga.

Interviu metodo pagalba buvo siekiama išsiaiškinti nepilnamečio santykį su krizių centru ir ko jis iš šios vietos tikisi. Kokiomis nuostatomis jis vadovaujasi spręsdamas problemas, priimdamas sprendimus, kaip vertina savo elgesį, kokios tokio elgesio priežastys, kokie yra jo reakcijos į aplinką dėsningumai ir pan. „Interviu metu informacija renkama tikslingai, siekiant nustatyti, su kokiomis problemomis klientas susiduria“ (Vyšniauskytė-Rimkienė ir Liobikienė, 2012, p. 12).

Agresyvus elgesys buvo problema, kurią pastebėjo visi, tiek darbuotojai, tiek centre gyvenantys vaikai. Stebėjimo metu buvo fiksuojamos probleminio elgesio apraiškos, kiek jų buvo per dieną, savaitę. Nuolat su berniuku buvo aptarinėjamas netinkamas elgesys tam tikrose situacijose ir tuo pačiu buvo suformuluojami lūkesčiai – taisyklės: kokiam elgesiui bus pritarta, o koks elgesys bus sustabdomas ir visuomet pastebimas geras vaiko elgesys. Pasak V. Indrašienės ir R. Prakapo (2016), į stebėseną reikia žvelgti, kaip į kryptingą pažinimo procesą, kuris gerina darbo proceso organizavimą ir reikalingos informacijos kaupimą.

*Stipriosios berniuko pusės:*

- Geri santykiai su socialine darbuotoja.
- Savarankiškumas.
- Pagalbos ieškojimas.
- Vaiko komunikabilumas.
- Pripažįsta, kad blogai pasielgė.

*Kliūtys:*

- Noras linksmintis.
- Problemos su šeima.
- Lengvai pasiduoda socialinės aplinkos įtakai.

- Nekelia tikslų.
- Neišvystyti socialiniai įgūdžiai.

Tokį elgesį reikėjo mažinti nedelsiant, o tam reikalingas nuoseklus darbas etapais, todėl socialinė darbuotoja *suplanavo* kartu su vaiku kas ir ką turi nuveikti. Šioje situacijoje iškeliami tolimieji ir artimieji tikslai.

*Artimasis tikslas:* ugdyti atsakomybės jausmą – siekis, jog vaikas parašytų sms, kuomet negrįžta į centrą, kad praneštų ar su juo viskas yra gerai.

*Tolimieji tikslai:* trumpinti negrįžimo į laiką, formuoti emocinį stabilumą, ugdyti bendravimo įgūdžius, pildyti mokymosi spragas, palaikyti ryšius su mama ir seneliu, sudarant prielaidas vaiko grįžimui į šeimą.

*Tikslams pasiekti keliami šie uždaviniai:*

1. Bendradarbiauti su mokyklos socialiniu pedagogu, klasės auklėtoja, bendruomenės pareigūnu, vaiko teisių apsaugos skyriaus specialistais, priklausomybės ligų centro specialistais, atvejo vadybininku, krizių centro psichologu, užimtumo specialistu, berniuko mama, seneliu.
2. Užtikrinti pamokų ruošos kontrolę.
3. Padėti nepilnamečiui suvokti atsakomybės svarbą pokalbių metu su bendruomenės pareigūnu.
4. Stiprinti berniuko savivertę nukreipiant jį pas psichologą.
5. Ugdyti vaiko drausmingumą, pareigingumą ir atsakomybę pasitelkiant nuobaudų ir skatinimo sistemą.
6. Mokyti vaiką bendravimo formų, ugdyti kultūringo elgesio bendraujant su vaikais ir su suaugusiais.
7. Sudaryti sąlygas, kurios leistų palaikyti ryšius su mama ir seneliu.
8. Priklausomybės ligų centre konsultacija ir reabilitacija.

Kaip teigia J. Vyšniauskytė-Rimkienė ir T. N. Liobikienė (2012), reikia mokyti vaiką valdyti savo jausmus bei veiksmus ir priminti jam netinkamo elgesio pasekmes. Keičiant vaiko elgesį remiamasi biheiviorizmo teorija ir manoma, kad galima išmokti elgtis naujai per paskatinimą. Socialinė darbuotoja siekdama tarpusavio sąveikos ir ribų nustatymo, nutarė sudaryti sutartį. Sutartis sudaroma artimiausio tikslo įgyvenimui pasiekti. Sutartį pasirašo berniukas, socialinė darbuotoja, psichologas ir senelis, kuris domisi savo anūko gyvenimu ir noriai bendradarbiauja su specialistais. Savaitės tikslas – nepilnamečiui nevėluoti ir grįžti į centrą laiku. Visi pasirašo sutartį, kurioje numatyta kas ir kaip prisidės prie paskatinimų, jei vaikas laikysis įsipareigojimų ir kas bus jei jis pasirašyto įsipareigojimo nesilaikys. Kaip nurodo J. Vyšniauskytė-Rimkienė ir T. N. Liobikienė (2012, p. 147), „galima vaikui apriboti

malonumą teikiančią veiklą ar paprašyti, kad kurį laiką neliestų mėgstamo daikto“. Mėnesio tikslas – kiekvieną dieną grįžti į centrą. Sutartį pasirašo Denis, krizių centro socialinė darbuotoja, psichologas, vaiko senelis ir jo mama bei bendruomenės pareigūnas. Denis įsipareigoja: negrįžimo į centrą atveju (iki 21:00 valandos) parašyti sms ar kitaip pranešti socialiniam darbuotojui arba savo seneliui, mamai, kad su juo viskas tvarkoj ir palikti savo kontaktinius duomenis. Vėluoti galima nedaugiau kaip 30 min. Sutartis tolimiesiems tikslams įgyvendinti. Sutartį pasirašo Denis, krizių centro socialinė darbuotoja, psichologas, klasės auklėtoja, mokyklos socialinis pedagogas. Tikslas: formuoti emocinį stabilumą, ugdyti bendravimo įgūdžius, pildyti mokymosi spragas, palaikyti ryšius su šeima, artimaisiais.

Pagalbos planas gali pasikeisti sužinojus bet kokią svarbią informaciją, kuomet prireikia į pagalbos procesus įtraukti šeimą, kitus specialistus ar bendruomenę, tuomet įsijungia bendradarbiavimo mechanizmas. „Problemų sprendimas, pasinaudojant bendruomenės, artimosios aplinkos ištekliais atskleidžia, kad socialinis darbuotojas dirba kryptingai ir profesionaliai“ (Lisauskienė, 2016, p. 82.). Šiuo atveju buvo bendradarbiaujama su vaiko artimaisiais, atvejo vadybininku, bendruomenės pareigūnu, vaiko teisių apsaugos specialistais, priklausomybės ligų centro specialistais, popamokinės veiklos būrelio vadovu ir kt. Labai svarbi tarpusavio pagalba, ieškant problemos sprendimo būdų.

*Teiktos pagalbos įvertinimas*. Analizuoti savo veiklą profesiniame darbe yra būtina, nes tai padeda įsivertinti. Pasak V. Gudžinskienės ir kt. (2016), įvertinimas padeda pasiekti išsikeltus tikslus ir įgalina klientą siekti pokyčio. Nuosekliai dirbant buvo išsiaiškintos vaiko agresyvaus elgesio priežastys ir pastebėta, kad berniuko elgesys yra demonstracinio pobūdžio. Jam patiko atkreipti į save dėmesį. Labai svarbu, kad berniukas pats dalyvavo pagalbos procese siekiant tikslų. Didėjo Denio savęs suvokimas ir vertinimas, taip pat gebėjimas pažinti savo jausmus. Elgesio pokytis buvo užfiksuotas ir matomas skirtumas stebint vaiką ilgesnį laiką, vertinant jo tik atvykusio elgesį ir jau spėjusio adaptuotis vaiko elgesį. Teiktos pagalbos įvertinimas pavaizduotas 4 lentelėje.

Socialinio darbuotojo veikla neapsiriboja tik individualiu darbu, intervencija galima dirbant grupėse. Kaip teigia J. Pivorienė ir B. Abeciūnaitė (2010, p. 43) „derinant individualaus ir grupinio darbo metodus suteikiamos didesnės sėkmingos prevencijos, intervencijos bei individo pažinimo galimybės“. Bendra veikla, mokymasis iš kitų padeda geriau suvokti save, o atvirai pasakytos problemos tarsi sumažėja. Darbas grupėse skatina bendrumo jausmo atsiradimą, suvokimą, jog kiti taip pat išgyvena tokius pat ar panašius sunkumus. Susitikimų metu paslaugų gavėjai gali gauti informacijos juos dominančiais klausimais, taip pat sulaukti praktinių patarimų, kaip spręsti problemas. Pasak A. Vareikytės (2015), socialinis darbuotojas turi būti geru organizatoriumi, kuris dirba su grupe, dirbant su

kitais specialistais įtraukia klientą į visuomenę tuo pačiu ją „gydo“, nors jo veiklos rezultatai sunkiai matomi, tačiau socialinis darbas labai svarbus visuomenei.

**4 lentelė.** X krizių centre teiktos socialinio darbuotojo pagalbos įvertinimas

| **STIPRYBĖS** | **SILPNYBĖS** |
|---|---|
| • Bendradarbiavimas su mokyklos socialiniu pedagogu ir klasės auklėtoja, padėjo išsiaiškinti mokyklos nelankymo priežastis ir mokymosi sunkumus.<br>• Psichologės individualios konsultacijos padėjo vaikui įvardyti savo jausmus.<br>• Socialinės darbuotojos ir berniuko geri santykiai padėjo spręsti iškylančias problemas, nes vaikas individualių pokalbių metu pasipasakojo apie savo problemas.<br>• Nepilnamečio mamos bendradarbiavimas su socialiniu darbuotoju, teigiamai veikia Denio elgesį.<br>• Pagalba ruošiant namų darbus padėjo vaikui užpildyti mokymosi spragas.<br>• Skatinamas bendravimas su vaiko seneliu, suteikė jam daug teigiamų emocijų. Jis rodo iniciatyvą, domisi ir noriai bendrauja.<br>• Po sutarties sudarymo praėjo daugiau nei mėnuo ir berniukas bei kiti pasirašiusieji jos laikosi.<br>• Nuoseklus socialinės darbuotojos strategijos laikymasis padeda vaikui suprasti, koks elgesys yra toleruojamas, o kokiam nebus pritariama.<br>• Berniukas noriai dalyvavo planavime siekiant tikslo. | • Bendruomenės pareigūnas įsitraukia į pagalbos procesą, tačiau tam galėtų būti skiriama daugiau dėmesio.<br>• Vaiko mama retai jį lanko.<br>• Vaiko draugų įtaka jam.<br>• Nėra sprendžiama priklausomybės problema. Vaikas jos vis dar atsisako. |
| **KĄ REIKIA IŠLAIKYTI** | **KĄ REIKIA TOBULINTI** |
| • Socialinio darbuotojo veikloje ir toliau taikyti sutarties sudarymo principus.<br>• Lankyti mamai tėvystės įgūdžių kursus.<br>• Bendradarbiavimą su įvairiais specialistais.<br>• Individualiai kalbėtis su Deniu, nuolat jį pagirti, kas suteikia berniukui teigiamų emocijų ir paskatinimų teigiamai elgtis.<br>• Draugų lankymą, nes taip geriau pažįsti vaiko aplinką. | • Bendradarbiavimą su bendruomenės pareigūnu.<br>• Popamokinės veiklos vadovą įtraukti į bendradarbiavimo procesą, nes jis rado bendrą kalbą su vaiku.<br>• Tobulinti paskatinimo sistemą, kuri nėra lanksti.<br>• Spręsti priklausomybė problemą. |

Teikiant pagalbą, didelę reikšmę turi socialinio darbuotojo ir vaiko ryšys. Kokius metodus pasirinks socialinis darbuotojas, priklauso nuo paslaugų gavėjų grupės poreikių ir pasak D. Lisauskienės (2016), svarbiausios veiklos jo darbe, tai būvimas kartu su klientu ir poveikis jam, bei savo veiklos analizė, kuri leidžia tobulinti savo praktiką. Taip pat analizuojama ką pavyko pasiekti, kas buvo sunku, o ką reikėtų tobulinti.

Apibendrinant galima teigti, jog profesionalumas čia yra svarbiausia, o pagalbos teikimo būdai yra parenkami kiekvienam vaikui skirtingi, atsižvelgiant į jo esamą padėtį, emocinę būseną, amžių ir jo poreikius. Svarbu užmegzti kuo geresnį kontaktą su vaiku, jį stebint pagalbos procesus koreguoti ir esant reikalui įtraukti kitus specialistus. Vaiko

probleminio elgesio formavimąsi lemia daugelis faktorių: auklėjimo stilius, emocinė, fizinė prievarta šeimoje, bendraamžių grupės ir kt. Todėl svarbu išsiaiškinti tokio elgesio priežastis. Norint efektyvaus darbo rezultato, reikalinga savo praktinės veiklos analizė, o darbo metodų derinimas suteikia lankstumo ir prisideda prie pagalbos efektyvumo.

## 2.3. Socialinis darbas su šeima krizių centre

Nepaisant kasdien kylančių iššūkių, pagrindinė socialinio darbuotojo užduotis – padėti vaikui ir jo šeimai. Pagalbos teikimas – socialinio darbuotojo uždavinys, kuris visame pagalbos procese turi tikslą: padėti vaikams ir tėvams geriau suvokti vieni kitus ir rasti problemos sprendimo būdų, įtraukiant visą šeimą į pagalbos procesą ir įsiklausant į jų poreikius. Kaip nurodo T. N Liobikienė (2016), remiantis sistemų teorija, makro sistema paliečia visą šeimą, pokyčiai vieno šeimos nario, įtakoja visos šeimos pokyčius. Suprantama, jog vaiko atskyrimas nuo šeimos yra tas pokytis, kuris paveikia visus šeimos narius ir jų artimą aplinką. Anot N. Baum (2016), Izraelyje buvo atliktas vienintelis tyrimas, kuris parodė, kad vaiko paėmimas iš šeimos, vyrams tai tarsi jo, kaip tėvo nuvertinimas, kuris naikina jų tėvišką tapatybę. Todėl labai svarbi profesionalų pagalba sunkiuoju šeimai periodu.

Taigi, pasak G. Irimescu (2017), šeimai išgyvenančiai krizę galimi pagalbos procesai šie:

- „čia ir dabar“, siekiant stabilumo emocinei būklei, prioritetų išdėstymas;
- informacijos ir duomenų rinkimas, tikslų nustatymas;
- vertinimas padarytos pažangos, ateities planavimas.

Anot K. Samašonok (2015), siekiant vaiką grąžinti į biologinę šeimą, reikia dirbti dviem kryptimis – ne tik atskirti vaiką nuo šeimos, kur vyrauja nesaugi aplinka, bet ir suteikti socialinę, psichologinę pagalbą vaiko tėvams, skatinti jų norą susigrąžinti vaiką, įtraukti į auklėjamąjį procesą, padėti įveikti krizinę situaciją. Šiai minčiai pritaria ir kiti autoriai: „svarbus aspektas, kad į pagalbos procesą reikia įtraukti visą šeimą, o ne atskirus jos narius“ (Žibėnienė ir Stremauskienė, 2015, p. 78). Deja, dirbant su vaiku, kuriam skirtos trumpalaikės socialinės globos paslaugos, jo šeima lieka tarsi „antrame plane“. Susiklosčiusi ydinga praktika, kuomet vaikas yra atskiriamas nuo šeimos ir paslaugas šeimos nariai dažniausia gauna atskirai. Šios profesijos praktika rodo, kad nepaisant esamos situacijos, savo darbo profesionalai stengiasi padėti visai šeimai, kiek tai leidžia aplinkybės. Todėl atvykus vaiko tėvams į krizių centrą yra taikomas pokalbis. Pasak G. Irimescu (2017), pokalbio metu mes pamatome kliento problemą iš išorės ir galime atskirti žmogų nuo jo problemos, pasakojimas iš komunikacijos priemonės tampa komunikacijos procesu. Socialinis darbuotojas pokalbiui

skiria daug dėmesio, iš anksto numato reikšmingas detales ir stengiasi visą savo dėmesį skirti savo pašnekovui. Visais atvejais tėvai skatinami kalbėtis apie sunkumus, pasidalinti savo išgyvenimais su darbuotojais ir kitais specialistais. Šeima skatinama matyti savo gyvenimo viziją, nuolat kalbama apie jų pasirinkimo galimybes. Todėl bendri susitikimai, konsultacijos, didina šeimos galimybes siekiant tikslų. Kaip nurodo T. N. Liobikienė (2016), pokalbio klausimai turi būti atviri, skatinantys kalbėti apie patirtį ir padedantys įsivertinti savo galimybes ir pagalbos išteklius. Pokalbio tikslas – suprasti šeimos narius, išklausyti juos, susipažinti su jų problemomis ir svarbiausia užmegzti abipusį ryšį. Tai patvirtina ir F. R. Aram ir A. B. Davidson (2017), atliktas tyrimas, kuris parodė, kad darbo su tėvais rezultatai, kuomet vaikai yra paimami i šeimos teigiami būna tik tuomet, kai tėvai ir darbuotojai užmezga gerą ryšį, kuomet jie yra įtraukiami į vaiko gerovės procesą, kai dėmesys yra rodomas kasdieniniuose dalykuose, o tėvų viltį galima naudoti, kaip pagrindinį darbo įrankį siekiant tėvams susigrąžinti vaiką į šeimą.

Svarbu paminėti, jog pačių tėvų esamos situacijos suvokimas ir noras bendradarbiauti yra dažnas iššūkis socialiniam darbuotojui. „Socialiniame darbe pagalbos procesas įmanomas tik bendradarbiaujant su klientu, todėl profesinėje veikloje praktikui kiekvieną dieną tenka spręsti santykių užmezgimo, palaikymo ir puoselėjimo problemas“ (Kiaunytė ir Lygnugarienė, 2019, p. 83). Ieškant šeimos problemos sprendimo būdų yra neišvengiamas bendradarbiavimas su kitų institucijų specialistais. „Paprastai rizikos grupės šeimos yra multiprobleminės ir reikalauja darnaus bei sistemingo specialistų komandos bei visos sistemos veikimo“ (Bardauskienė, 2016, p. 163). Krizinėse situacijose bendradarbiavimo procesas yra sunkiai nuspėjamas, be instrukcijų, o pačio proceso eigą nubrėžia kliento poreikiai. „Taigi, galima teigti, kad bendradarbiavimo sąvoka – tai veikimas kartu, naudojantis tais pačiais materialiniais ištekliais ir bendražmogiškomis savybėmis“ (Leliūgienė ir kt., 2015, p. 85). Siekiant situacijos pokyčio svarbu, kad visi komunikuojantys žmonės turimą tikslą ir užduotis suvoktų vienodai ir dirbtų kartu, vardan bendro tikslo, tačiau praktiniame darbe pastebima, jog bendradarbiavimą apsunkina nesusikalbėjimas, per dideli lūkesčiai arba kaip nurodo S. Enano, ir kt., (2017). tarnybų planų įsipareigojimų vykdymui didelę reikšmę turi atstumas nuo namų iki nurodytų paslaugų vietos, kur apgyvendintas vaikas ir tai nutolina vaiko grąžinimo į šeimą klausimą. Kalbant apie globoje esančių vaikų lankymą K. Samaonok (2015, p. 224) straipsnyje pažymi, jog „tyrimo analizė atskleidė skaudžią realybę – nors tėvai ir skatinami lankyti savo vaikus ir tam sudaromos sąlygos, nuolat susitikus tėvus jiems primenama, kad vaikas jų laukia, tačiau dauguma tėvų savo vaikų išvis nelanko“. Tokie duomenys atskleidžia dar vieną problemą. Praktiniame darbe visa kas susiję su vaiko priežiūra, atsakomybė už vaiko gerovę, perkeliama institucijai ir tėvai yra

„išstumiami“ iš vaiko gyvenimo, todėl tėvai po truputį tolsta, dažnai ir nustoja lankyti savo vaikus, o tai yra svarbi prielaida šeimos ryšių išsaugojimui, kuri padeda vaikui nurimti ir susitaikyti su realybe, o tėvams suteikia galių keisti savo elgesį.

Praktikoje pastebėta, kad dažnu atveju tėvai išgyvena stresą, kuris sujaukia jų kasdieninį gyvenimą ir kelia didelę įtampą, ko pasekoje jie pyksta ant darbuotojų. „Stresas – tai organizmo įtampos būsena, atsirandanti, kaip reakcija į tam tikrus įtampą sukeliančius veiksnius“ (Liobikienė, 2016, p. 10). Išreikšdami savo pyktį jie bando kovoti už savo vaikus, tik dažnai aplinkiniams nepriimtinais būdais, agresyviai. Vaiko tėvai bando atkeršyti keikdami darbuotojus, bandydami pasipriešinti jiems. Toks tėvų elgesys parodo, kad jiems reikia pagalbos. „Sėkmingas socialinis darbas su šeima įmanomas tuomet, kai paslaugos gavėjas bendradarbiauja su socialiniu darbuotoju, drauge ieško geriausių problemos sprendimo būdų, priima siūlomą pagalbą ir pan.“ (Kiaunytė ir Lygnugarienė, 2019, p. 85). Labai svarbu socialinio darbo specialistams būti kantriems ir nuosekliems, palaikyti ir padėti šeimoms, kad neadekvati reakcija neapsunkintų krizės įveikimo. Reikia paminėti, jog vaiko tėvų ir artimųjų stiprybių akcentavimas įgalina situacijos pokytį ir padeda sukurti abipusį teigiamą emocinį ryšį, po ko įmanoma tikėtis pokyčių. Kaip teigia V. Rimkus ir B. Kreivienė (2018), socialiniame darbe reikia orientuotis ne tik į paslaugas, bet būtina pamatyti ir asmens pokytį, kurio planavime, pirmiausia reikia pažinti žmogaus galimybes ir stiprybes. Mažais žingsneliais, rodant šeimai pasitikėjimą ir akcentuojant jos galias bei padedant profesionalams, galima tikėtis pokyčio. Nors, kaip teigia I. Liepinskaitė ir R. Motiečienė (2017, p. 31), „net ilgas pagalbos procesas ne visada užtikrina, kad žmogus išmoks savarankiškai spręsti problemas, panaudoti tiek vidinius, tiek išorinius pagalbos procesus ir suvoks, kaip svarbu rūpintis asmenine gerove, kad gyvenimas taptų visavertis“. Vienaip ar kitaip, būtina dirbti su visa šeima, kiek tik leidžia galimybės, reikia bandyti atkurti vaiko ir jo tėvų santykius. Kaip nurodo K. Samašonok (2015), socialiniai darbuotojai – vaikų ir tėvų santykių tarpininkai, kuriems tenka atsakomybė už ryšio su biologine šeima palaikymą.

Galima daryti išvadą, kad socialinis darbas su šeima yra glaudžiai susijęs su vaiko paėmimu ir apgyvendinimu krizių centre. Socialinis darbuotojas patiria nemažai iššūkių bendradarbiaujant ir kuriant abipusį pozityvų ryšį su šeima. Gyvenant vaikui krizių centre, jo tėvams tenka patirti stresą, kuris iššaukia pyktį ir agresiją aplinkinių atžvilgiu į kurį galima žiūrėti, kaip į pagalbos šauksmą, todėl specialistai siekia šeimos sustiprinimo, kuris labai svarbus darant prielaidą vaiko grįžimui į šeimą. Socialinis darbuotojas turi išnaudoti visas galimybes, siekdamas šeimos sujungimo, nors jų teikiamų paslaugų gavėjas yra vaikas.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinio darbuotojo veiklą krizių centre lemia socialinių paslaugų gavėjų patiriami sunkumai. Pagalbos procesas su krizinėje situacijoje

esančiu vaiku ir jo tėvais, neretai sukelia įvairias dilemas tiek specialistui, tiek paslaugų gavėjams, kurie patekę į krizę dažnai reaguoja sudėtingu elgesiu, o socialinis darbuotojas patiria vertybių, motyvacijos, veiklos efektyvumo ir kt., iššūkius. Krizių centre dirbančio profesionalo pagalbos būdai yra parenkami kiek įmanoma individualesni, nes kiekvieno paslaugų gavėjo amžius, problemos ir poreikiai yra skirtingi. Sėkmingas pagalbos teikimas įmanomas analizuojant savo veiklą, ją nuolat įsivertinant, o vaiko grąžinimas į šeimą turi būti kiekvieno specialisto pagrindinis darbo siekis.

# 3. KRIZIŲ CENTRO SOCIALINIO DARBUOTOJO PAGALBOS TĖVAMS EMPIRINIO TYRIMO REZULTATAI

## 3.1. Tyrimo metodologija

**Tyrimo tipas.** Socialinio darbuotojo pagalbos šeimai, vaikui patekus į krizių centrą, tyrimui atlikti pasirinkta kokybinio tyrimo strategija. Kokybiniai tyrimai ypač tinkami analizuojant naujus, plačiai nepaplitusius reiškinius ir procesus, siekiant sukurti išsamų dalyko vaizdą (Drabavičius, 2019). Anot V. Schoroškienės ir A. Krivickaitės (2018, p. 159), tokie tyrimai sudaro prielaidas tiriamųjų, jų konteksto pažinimui, todėl „galima geriau suprasti ir jų kalbėjimo kontekstą bei patį pasisakymų turinį, rinkti informaciją tiriamiesiems būdinga kalbine išraiška“. Tikimasi, kad empiriniam tyrimui taikoma kokybinio tyrimo strategija sudarys objektyvų ir išsamų tiriamo reiškinio – socialinio darbuotojo pagalbos šeimai, vaikui patekus į krizių centrą – vaizdą. Kokybiniai tyrimai leidžia plėsti žinias apie situaciją, kadangi siekiama socialinės realybės apibūdinimo. Šio tipo tyrimai sudaro sąlygas giliau pažvelgti į tyrimo objektą. Be to, kaip nurodo Ž. Drabavičius (2019, p. 46), kokybiniams tyrimams būdingi ir tokie privalumai: „taikant šį tyrimo būdą nereikia labai didelių materialinių sąnaudų, tai leidžia praplėsti tiriamą problemą, nagrinėti ją platesniame kontekste, matyti tiriamo reiškinio niuansus, gauti įvairiapusę informaciją, be to, išaiškina unikalius faktus“.

Kokybinio tyrimo strategija, vadovaujantis V. Žydžiūnaitės (2003), rekomendacijomis, integruota į keturis lygmenis:

1. ontologijos, siekiant apibūdinti tyrimo objektą ir identifikuoti tiriamos socialinio darbuotojo pagalbos šeimai, vaikui patekus į krizių centrą, socialinės realybės ypatumus;
2. epistemilogijos, siekiant nustatyti, ką apima žinios apie socialinio darbuotojo pagalbos šeimai, vaikui patekus į krizių centrą, socialinę realybę;
3. metodologijos, nurodant, kokiomis pagrindinėmis koncepcijomis vadovaujamasi, siekiant ištirti socialinio darbuotojo pagalbos šeimai, vaikui patekus į krizių centrą, socialinę realybę (konkrečiu atveju pasirinkta socialinio konstruktyvizmo teorija, kuri siekia suprasti pasaulį, kuriame žmogus gyvena, dirba);
4. metodų lygmenyje duomenų rinkimui pasirinktas pusiau struktūrizuoto interviu metodas, o tyrimo duomenų analizei – kokybinis turinio nagrinėjimas, pagrįstas indukcine logika.

**Tyrimo metodas.** Kokybinių duomenų surinkimui pasirinktas interviu metodas, kurį Ž. Drabavičius (2019) įvardija kaip vieną iš efektyviausių kokybinio tyrimo metodų. Interviu,

anot A. Kriščiūnaitės (2018, p. 68), – „vienas dažniausiai taikomų duomenų rinkimo būdų, atliekant kokybinius socialinius tyrimus, nes visiškai atliepia kokybinės metodologijos prielaidas, leidžia įsigilinti įtyrimo dalyvių patirtis, surinkti gausias ir išsamias socialinio gyvenimo detales bei unikalius niuansus apčiuopiančius duomenis, įgalinančius tyrėją su/perprasti perteikiamų prasmių apie tiriamą objektą gilumą“. Interviu metodas sudaro prielaidas priartėti prie žmonių, geriau įsigilinti į perduotą informaciją esamoje situacijoje. Interviu metodas įvardijamas ir kaip itin įtakinga tarpusavio supratimo priemonė (Drabavičius, 2019). Atliekamam tyrimui interviu metodas pasirinktas kaip tinkamiausias, siekiant atskleisti socialinio darbuotojo pagalbos galimybes šeimai, vaikui patekus į krizių centrą, taip pat ir kaip pagrindinė priemonė būtinai informacijai surinkti. Interviu atliktas su socialiniais darbuotojais, teikiančiais pagalbą šeimoms, kurių vaikai pateko į krizių centrą. Pasirinkta taikyti pusiau struktūrizuoto interviu tipą, kai pokalbio su informantu metu tyrėjas turi galimybę pagilinti tam tikrus aspektus, užduodant papildomus klausimus.

**Tyrimo imtis.** Tikslingas ir pagrįstas tyrimo imties parinkimas yra svarbus, atliekant empirinius tyrimus. Svarbu, kad tyrimo dalyviai būtų atrenkami „atsižvelgiant į tyrimo studijos poreikius, kai imtis reprezentuoja skirtingas amžiaus grupes, darbinės veiklos sritis, o ją sudarantys tyrimo dalyviai yra atstovai populiacijos, atsakingos už konkrečią, tyrimo kontekstui aktualią veiklą“ (Virbalienė, 2017, p. 95), tuomet galima tikėtis teorinės ir tikslinės imties. Atliekant kokybinius tyrimus, jų dalyvių atranka laikoma tiksline, jei nekeliamas tikslas suformuoti reprezentatyvią imtį tik dėl reprezentatyvumo užtikrinimo, kas taikoma kiekybiniuose tyrimuose (Žydžiūnaitė ir kt., 2006). Interviu atrinkti informantai, kurių profesinė patirtis laikytina pakankama ir patikima tiriamu klausimu. Atsižvelgiant į tyrimo tikslą, pasirinkta tikslinė atranka. Tyrimui atrinkti tik tie informantai, kurie dirba su šeimomis, kurių vaikai pateko į krizių centrą. Atliekant interviu tiriamieji buvo atrenkami taip, kad kiekvienas atvejis suteiktų naujos ar papildomos informacijos, kas sudaro prielaidas koncepcinių kategorijų generavimui. Tyrimo dalyviai buvo apklausiami tol, kol pradėjo kartotis atsakymai, t.y. išskirtos kategorijos tapo prisotintomis. Konkrečiu atveju pakako apklausti 9 informantus. Tyrimo dalyvių charakteristikos nurodytos 5 lentelėje.

**Tyrimo instrumentas.** Tyrimo instrumentas – interviu klausimynas. Tyrimo instrumentas autorinis, parengtas remiantis suformuluotais probleminiais klausimais ir atlikta mokslinės literatūros analize. Interviu atlikimui parengtas pusiau struktūrizuotas klausimynas. Šis klausimynas grindžiamas planu, kuriame numatyti tam tikri klausimai, jų uždavimo informantams seka, tačiau tyrėjas, atlikdamas interviu, turi galimybę papildomai užduoti ir nenumatytų klausimų.

**5 lentelė.** Interviu dalyvių charakteristikos

| Interviu dalyvio kodas | Lytis | Amžius (metai) | Profesinis stažas socialinio darbo srityje, metais | Profesinis darbo stažas krizių centre, metais |
|---|---|---|---|---|
| I1 | moteris | 35 | 7 | 6 |
| I2 | moteris | 28 | 5 | 5 |
| I3 | moteris | 33 | 6 | 5 |
| I4 | moteris | 32 | 7 | 7 |
| I5 | moteris | 33 | 10 | 6 |
| I6 | moteris | 29 | 5 | 5 |
| I7 | moteris | 30 | 8 | 5 |
| I8 | moteris | 43 | 13 | 13 |
| I9 | moteris | 35 | 12 | 6 |

Interviu su socialiniais darbuotojais atlikimui parengti klausimai, kurie pateikti lentelėje (žr. 1 priedą). Interviu klausimų plane numatyta 13 atvirų klausimų. Atviri klausimai leido atskleisti socialinių darbuotojų požiūrį į jų pačių teikiamą pagalbą šeimai, vaikui patekus į krizių centrą. Klausimai suskirstyti į dvi grupes. Pirmajai grupei buvo skirti 4 klausimai, kuriais siekta rasti atsakymą į pirmąjį probleminį klausimą ir nustatyti, ką reiškia socialiniam darbuotojui dirbti su šeima ir vaiku krizinėje šeimai situacijoje. Šio bloko klausimais teirautasi, ką socialinių darbuotojų nuomone, patiria šeima, vaikui patekus į krizių centrą, kas svarbu socialiniam darbuotojui tokioje situacijoje, kokie specialistai dalyvauja teikiant pagalbą šeimai, vaikui patekus į krizių centrą. Antrojo bloko tyrimo klausimais siekta rasti atsakymą, kokius iššūkius patiria socialinis darbuotojas, siekdamas įgalinti šeimą susigrąžinti vaiką. Šio bloko klausimais informantų paprašyta įvertinti jų teikiamos pagalbos naudą, pakankamumą, šeimų, gaunančių pagalbą, poziciją, teigiamus pagalbos teikimo momentus, požiūrį į bendradarbiavimą su tėvais vaiko grąžinimo į šeimą klausimu, savo, kaip socialinio darbuotojo, kompetenciją, kvalifikaciją, pagalbos efektyvumą, kylančias problemas ir socialinio darbuotojo pagalbos šeimai, vaikui patekus į krizių centrą, tobulinimo galimybes. Siekiant parengto klausimyno patikimumo ir validumo, atliktas pilotinis tyrimas su 2 informantais. Po pilotinio interviu dalis klausimų buvo patikslinti, papildyti.

**Tyrimo atlikimas ir etika.** Susisiekus su galimais informantais ir aptarus jų dalyvavimo tyrime galimybes, gauti teigiami atsakymai. Su potencialiais informantais buvo suderintas tinkamas laikas ir vieta. Pilotiniame tyrime dalyvavo du informantai. Tyrimas buvo atliekamas 2019 m. rugsėjo – gruodžio mėnesiais. Pokalbių su informantais trukmė priklausė nuo informantų komunikabilumo, patirties, turimos bei galimos atskleisti aktualios informacijos, esamos situacijos. Pažymėtina, kad tyrime dalyvauti sutikę socialiniai darbuotojai nuoširdžiai dalijosi savo sukaupta patirtimi, buvo puikiai nusiteikę, tad tyrimo procesas buvo naudingas ir vyko gana sklandžiai. Kiekvieno informanto sukauptos žinios pagalbos šeimai, vaikui patekus į krizių centrą, srityje buvo unikalios ir svarbios atliekamam

tyrimui. Iškilus poreikiui, tyrimo klausimai buvo paaiškinami, papildomi.

Interviu su informantais vyko žodžiu, atsakymus įrašant į diktofoną. Tyrimo atlikimas buvo grindžiamas šiais etikos principais: pagarbos, teisingumo ir geranoriškumo. Atliekant tyrimą buvo laikomasi ir konfidencialumo principo, todėl informantų pateikti duomenys buvo koduojami (I1, I2), tokiu būdu užkertant kelią informanto atpažinimui. Be minėtųjų principų, atliekant tyrimą, laikytasi ir atvirumo principo, kai „tyrėjas išlieka atviras informantų nuomonėms, požiūriams bei patirtimis“ (Brazienė, 2019, p. 110), tad iškilus poreikiui, informantams buvo užduota ir papildomų klausimų, leidžiančių atskleisti tiriamo fenomeno specifiką. Visi tyrimo dalyviai buvo supažindinti su tyrimo tikslu, o esant poreikiui, susitarta ir dėl galimybių informuoti apie atlikto tyrimo rezultatus.

**Tyrimo duomenų analizė.** Interviu metodu surinktų duomenų apdorojimui numatyta taikyti kokybinį turinio analizės metodą. Pasak V. Žydžiūnaitės (2005), turinio analizė – validus metodas, sudarantis prielaidas prieiti specifinių išvadų, remiantis analizuojamais tekstais. Analizė atlikta tokiais keturiais etapais:

1. daugkartinis teksto skaitymas;
2. manifestinių kategorijų išskyrimas, remiantis „raktiniais“ žodžiais;
3. kategorijų turinio skaidymas į subkategorijas;
4. kategorijų ir subkategorijų turinio elemento sutapčių identifikavimas;
5. kategorijų ir subkategorijų interpretavimas bei pagrindimas iš teksto išskirtais įrodymais (Žydžiūnaitė, 2005; Drabavičius, 2019).

Toks duomenų analizės metodas laikomas gana patikimu, leidžiančiu daryti pagrįstas išvadas pagal informantų išsakytas prasmes. Pasirinktas tyrimo duomenų analizės metodas – kokybinė turinio analizė – taip pat sudaro prielaidas nustatyti, kaip tiriamą reiškinį mato informantai, kokia jų patirtis tyrimui pasirinktos problemos kontekste, kokie bendri požiūriai vyrauja. Analizuojant surinktus duomenis, nenurodomi informantų vardai, pavardės ar kiti jų asmenybę galintys identifikuoti duomenys, nurodomas tik tiriamajam suteiktas kodas (I1, I2, I3 ir t.t.).

## 3.2. Empirinio tyrimo rezultatai ir jų aptarimas

### 3.2.1. Pagalbos šeimai, vaikui patekus į krizių centrą, turinys, eiga ir šeimų potyriai

**Pagalbos, kurios reikia šeimai, vaikui patekus į krizių centrą, turinys.** Tyrimo dalyvių buvo prašoma papasakoti apie tai, kokia pagalba šeimai yra aktuali ir pirmaeilė,

vaikui patekus į krizių centrą. Informantų atsakymai į šį klausimą apibendrinti 6 lentelėje.

**6 lentelė.** Šeimai aktuali pagalba, vaikui patekus į krizių centrą

| Kategorija | Subkategorijos | Patvirtinantys teiginiai |
|---|---|---|
| **Pagalba šeimai, vaikui patekus į krizių centrą** | Psichologinė pagalba | „Pirmiausia tai vaikui reikia hmmm psichologinės pagalbos, reikia su juo pabūti, jį nuraminti“, I1<br>„…dažniausia reikia nuraminti ir ašarą nušluostyti“, I1<br>„...psichologinė pagalba tiek vaikui tiek tai, tiek tėvam išgyvenančiam šią situaciją“, I2<br>„...psichologo reikia konsultacijos tiek pačiam vaikui“, I5<br>„...yra ir psichologinė pagalba“, I6<br>„...tėvams būtent reikalinga visų pirma psichologinė pagalba“, I6<br>„... pradedant paprastu pokalbiu“, I7<br>„Visų pirma aišku reikėtų tokiems tėvams psichologinės pagalbos tam, kad galėtų pirmoj eilėj tai suprasti savo emocijas, kas vyksta“, I8<br>„... psichologinės pagalbos“, I9 |
| | Informavimas | „...paaiškinti, papasakoti, kaip, kas hmmm kas atsitiko, kas bus toliau“, I1<br>„...reikia nuoseklaus informavimo apie etapus, kurie seks šitoj, visoj aaa, kaip čia pavadinti, šitoj visoj situacijoj“, I2<br>„...darbuotojas ateina kitą dieną ir vos nesusako žingsnius ką tėvai turėtų daryti“, I4<br>„...tėvai atvyksta ir jie tikrai nežino kur turėtų kreiptis, kad pasiimti vaiką“, I4 |
| | Konsultavimas | „...taip pat reikalingi nuolatiniai konsultavimai“, I2<br>„...patarti kuriais atvejais ir kur galima kreiptis“, I8 |
| | Atvejo vadyba | „...atvejo vadybininkai, bet jie turėtų dirbti, kažkokia pagalba tarkim ar iš seniūnijos ar iš kažkur turėtų būti nuo pat pirmos dienos, kad būtų kažkoks darbuotojas“, I4<br>„...turi būti šeimai skirtas atvejo vadybininkas, kuris visą tą situaciją kuruoja, tiek šeimos, tiek to pačio vaiko“, I5 |
| | Teisinė pagalba | „...reikia būtinai teisinės pagalbos dėl to, kad suprasti kur yra tėvų teisės, kad tėvai būtų informuoti ir žinotų kokia eiga yra teisinės pusės“, I8<br>„… teisinės pagalbos“, I9 |

Vaikui patekus į krizių centrą, anot socialiniu darbuotojų, labiausiai reikia psichologinės pagalbos. Tokia pagalba aktuali tiek vaikui, tiek tėvams. Ne mažiau svarbiu laikomas ir informavimas. Reikia tėvams ir vaikams paaiškinti kas nutiko, kas jų laukia kaip situaciją galima būtų spręsti, nes tėvai net „*nežino, kur turėtų kreiptis, kad pasiimti vaiką*“ (I4). Socialiniai darbuotojai pažymėjo ir konsultavimo, atvejo vadybos, teisinės pagalbos poreikius. Kartais, vaikams patekus į krizių centrą reikalinga ir buitinė, įprasta pagalba. Pavyzdžiui, vaikų pamaitinimas, sąlygų nusiprausti, drabužių suteikimas. Pavieniais atvejais informantai minėjo ir bendradarbiavimą („*...bendradarbiavimas su socialiniais darbuotojais, psichologais, atvejo vadybininkais, mobilia komanda, priklausomai nuo to, kokia pagalba yra teikiama šeimai*“, I2), poreikių nustatymą („*...apsibrėžti tam tikrus poreikius, ko tai pačiai šeimai reikia*“, I5), tarpininkavimą („*Dažniausia reikia gal tarpininkavimo tarp institucijų, tarp vaikų teisių*“, I9), socialinių įgūdžių ugdymą („*Dažniausia reikia gal<...>socialinių įgūdžių ugdymo dažniausia reikia, nes stokoja socialinių įgūdžių*“, I9).

**Pagalba vaikui ir tėvams, patekus į krizių centrą**. Įvardiję pagalbos poreikius,

socialiniai darbuotojai įvardijo išplėstinę pagalbą, kurią jie teikia. Pažymėtina, išplėstinė pagalba papildo aktualios (aukščiau minėtos) šeimai pagalbos apimtis (žr. 7 lentelę).

**7 lentelė.** Šeimai teikiama pagalba, vaikui patekus į krizių centrą

| Kategorija | Subkategorijos | Patvirtinantys teiginiai |
|---|---|---|
| **Pagalba vaikui** | Užimtumo organizavimas | „...labai stipriai stengiamės aprūpinti vaiką užimtumu aaa, kad vaikas neprarastų savo buvusio gyvenimo, tai lydėjimo į jo būrelius, stengiamės užtikrint mmm stengiamės užtikrint, kad nenutrūktų jo ankstesnis gyvenimas“, I2<br>„... užimtumas“, I4<br>„...būna užsiėmimai pas mus vyksta, ekskursijos“, I6<br>„... užsiėmimai yra“, I6<br>„…organizuojame vaikų užimtumą, vaikų užimtumą ne tik pačiam krizių centre organizuojam įvairius renginius ir išvykstant į kitus renginius, kurie vyksta mieste arba patys suorganizuojam ten kažkokias išvykas į įstaigas skirtingas, muziejus, kino teatrus, priklausomai kur galima gauti nemokamą kažkokį tai renginį, tai yra ir neformalus švietimas tų vaikų išvykstant, taip pat įtraukiam į konsultavimus kažkokiose kitose įstaigose, būreliuose, kurie yra netoliese mūsų įstaigos“, I8<br>„...ugdymo įstaigas lanko ir toliau, nenutrūksta tas“, I9 |
| | Psichologinė pagalba | „... įstaigoje yra teikiama psichologinė pagalba“, I2<br>„...yra palaikomasis daugiau ryšys su pačiu vaiku“, I5<br>„... psichologo pagalbą“, I9 |
| | Palydėjimas | „...palydėjimas tarkim ten į mokyklą“, I4<br>„... lydėjimai į mokyklas“, I6<br>„... palydim vaikus“, I8 |
| | Bendravimas | „... bendravimas“, I5<br>„...bendraujam su mokyklomis ir kitomis ugdymo įstaigomis“, I8<br>„... kontaktuojama su gydytojais“, I9 |
| | Socialinė pagalba | „... įstaigoje yra teikiama <...> socialinė pagalba“, I2<br>„Aš teikiu vaikui daugiau socialinę pagalbą”, I5 |
| | Apgyvendinimas | „... apgyvendinimo“, I4<br>„...apgyvendinimo paslauga vaikui“, I9 |
| **Pagalba tėvams** | Konsultavimas | „... konsultavimo“, I4<br>„.... konsultavimas“, I4<br>„... konsultacijos“, I5<br>„Konsultavimas vyksta pas mus“, I6<br>„...reikia tada konsultuoti aišku“, I6<br>„... aš tėvus konsultuoju“, I7<br>„Konsultuojam tėvus tais klausimais, kurie yra susiję su vaikais“, I8<br>„… konsultavimo”, I9 |
| | Informavimas | „... teikiam informacijos“, I4<br>„… informavimas”, I4<br>„...būna, kad ir apskritai tėvai skambina ir klausia, kaip jaučiasi mano vaikas, kur jis, ar pavalgė, ar nepavalgė“, I6<br>„Pirmoj vietoj tai informavimas apie galimus pagalbos būdus“, I7<br>„Informavimo”, I9 |
| | Bendradarbiavimas | „...bendradarbiaujant su vaiko teisėm vyksta posėdžiai“, I2<br>„... stengiamės bendradarbiauti“, I4<br>„… skatinam tėvus <...>bendradarbiauti tiek su mumis, tiek su kitomis įstaigomis“, I5<br>„…organizuojamas daugiau bendravimas su mokykla, su medicinine įstaiga aaa su jo visa, su vaiko aplinka“, I5 |
| | Nukreipimas | „... tėvus kažkur tai nukreipiam“, I4<br>„…galbūt nukreipiame į kitas institucijas“, I5<br>„... nukreipimas“, I6<br>„... nukreipimas“, I7 |

| | | |
|---|---|---|
| | Įtraukimas | „...atėjus tėvams čia pas mus į įstaigą stengiamės juos kuo daugiau įtraukti tarkim į vaikų gyvenimą, kad tarkim mokintų kartu kažkaip gyventų ar palydėtų į mokyklą ar pasiimtų ar pamokų ruošos darbus“, I4<br>„… skatinam tėvus bendrauti, lankyti <...>“, |

Dažniausia socialiniai darbuotojai vaikui patekus į krizių centrą imasi užimtumo organizavimo. Pažymėtina, kad užimtumo organizacinė pagalba nebuvo paminėta identifikuojant pagalbos poreikius. Socialiniai darbuotojai stengiasi, kad vaiko gyvenimas užimtumo prasme nesikeistų ar pasikeistų kiek įmanoma mažiau. Socialiniai darbuotojai lydi vaikus į būrelius, organizuoja ekskursijas, užsiėmimus, renginius, išvykas. Psichologinė pagalba, kurios poreikį socialiniai darbuotojai įvardijo kaip stipriausią, vaikui patekus į krizių centrą yra teikiama. Informantai minėjo ir tai, kad vaikui patekus į krizių centrą, jie vaikus lydi į mokyklas, bendrauja su jose dirbančiais pedagogais, gydymo įstaigų atstovais. Minėta ir apgyvendinimo pagalba, socialinė pagalba. Pavieniais atvejais įvardintas ir maitinimas, priežiūra, atstovavimas, tarpininkavimas, medicininė pagalba.

**Šeimai teikiamos pagalbos, vaikui patekus į krizių centrą, eiga.** Dalis pagalbos nukreipiama ir išimtinai į tėvus. Pavyzdžiui, jiems skirtas konsultavimas su vaikais susijusiais klausimais, informavimas apie vaikus, galimus pagalbos būdus, nukreipimas į reikalingas institucijas, specialistus, įtraukimas į vaikų gyvenimą, ugdymo veiklas. Pavieniais atvejais socialiniai darbuotojai minėjo ir mokymą („*...kartais tėvai nemoka jais rūpintis tarkim kokius žaidimus žaisti ar kaip laisvalaikį leisti tai tada mes juos to mokinam*“, I4), rekomendacijų teikimą („*Tėvai dažniausia priklausomi nuo tam tikrų medžiagų, kaip tarkim alkoholis, rekomenduoju gydytis priklausomybių ligų centre*“, I7), psichologinę pagalbą („*...psichologo pagalba, įvairios grupės, kaip bendrauti tarkim su paaugliu, pagalbos šeimai grupės*“, I7), vaikų priežiūros paslaugą („*Tai mes teikiame vaikų priežiūros paslaugą*“, I8).

Šeimai teikiamos pagalbos, vaikui patekus į krizių centrą, eigai būdingas tam tikras nuoseklumas. Socialiniai darbuotojai tendencingai aptarinėjo tris pagrindinius veiksmus: situacijos vertinimą, tolimesnių veiksmų numatymą, ryšio tarp vaikų ir tėvų palaikymą, stiprinimą (žr. 8 lentelę). Be situacijos vertinimo, tolimesnių veiksmų numatymo ir ryšio tarp vaikų ir tėvų palaikymo, stiprinimo, šeimai teikiama pagalba apima ir kitus veiksmus. Informantai minėjo:

- vaiko sutikimą („*... sutinkame vaiką*“, I1);
- pagalbos teikimą („*... atnešam drabužių, pamaitinam, pasišnekam, nuraminam, paaiškinam kokia situacija*“, I1);
- tėvų informavimą apie situaciją („*... jeigu tai įvyksta naktį ir tėvai būna neblaivūs tai pirmiausia ką mes darom, tai bandom su jais kitą dieną susisiekt, nors galimai ir*

*vaiko teisės jau būna susisiekę, bet mes vis tiek informuojam, kad vaikas yra pas mus, kad tarkim jis yra palydėtas į mokyklą aaa kad yra nuvežtas į gydymo įstaigą*“, I2);

- tėvų supažindinimą su įstaigos lankymo taisyklėmis („*...supažindinam su mūsų įstaigos lankymo taisyklėm*“, I2);
- tėvų leidimų gavimą („*...prašom, kad leistų psichologui konsultuot, kad sutiktų, kad vaikas vyktų į išvykas ar kitus užsiėmimus*“, I2).

**8 lentelė**. Šeimai teikiamos pagalbos, vaikui patekus į krizių centrą, eiga

| Kategorija | Subkategorijos | Patvirtinantys teiginiai |
|---|---|---|
| **Pagalbos teikimo eiga** | Situacijos vertinimas | „... pagal aplinkybes žiūrima kokia yra jo hmmm būsena, išvaizda“, I1<br>„... turi įvertinti ne tik tai vaiko būklę, bet taip pat ir tėvų, tarkim jo artimųjų“, I4<br>„...atsižvelgiant į situaciją“, I7<br>„Poreikiai yra nustatomi atliekant apklausą“, I8 |
| | Tolimesnių veiksmų numatymas | „... laukiame ką darysim toliau“, I1<br>„…vyksta posėdžiai, kur sprendžiama tolimesnis vaiko likimas“, I2<br>„... sudaromas individualios pagalbos planas, pagal kurį bandome tuos poreikius kliento patenkinti“, I8 |
| | Ryšio tarp vaikų ir tėvų palaikymas, stiprinimas | „...stengiuosi kuo daugiau įtraukti tėvus į vaiko ne tai, kad auginimą, bet tą bendravimą su vaiku, kad neprarastų to ryšio vaikui patekus pas mus, kad viskas vyktų panašiai, kaip, kad jis būtų šeimoj, nors ir laikinai gyvena pas mus, kad būtų galima jam lydėt vaiką, jeigu jis norės į mokyklą, į polikliniką, suteikt visas galimybes jį lankyt nebūtinai pagal įstaigos taisykles, suteiti jam sąlygas, jam tinkamu laiku, nes ne visada galbūt tėvai spėja iki aštuonių atvažiuot, stengiamės padaryt kuo palankesnes sąlygas, kad ryšys nenutrūktų“, I2<br>‚…stengiamės, kad ir bendravimas išliktų su tuo pačiu vaiku“, I5 |

**Šeimų potyriai vaikui patekus į krizių centrą.** Socialinis darbas, dirbant su šeimomis ir vaikais krizinėse situacijose, teikiant šioms šeimoms visokeriopą pagalbą, neabejotinai yra pilnas iššūkių. Šie iššūkiai kyla dėl to, kad socialinį darbą tokiose veiklose sudėtinga suplanuoti, numatyti iš anksto. Toks darbas ekspromtu kelia stresinių situacijų pačiam socialiniam darbuotojui. Įvairūs neigiamo atspalvio jausmai būdingi ir šeimoms, kai vaikai patenka į krizių centrą. Tą liudija interviu su socialiniais darbuotojais rezultatai (žr. 9 lentelę). Nustatyta, kad vaiko patekimas į krizių centrą stipriai paveikia visą šeimą. Didžioji dalis tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų akcentavo situacijos keliamą stresą – vaiko patekimas į krizių centrą yra stresinė situacija visai šeimai. Drauge su tėvais vaikas taip pat patiria stresą. Vaikų patekimas į krizių centrą – ne kasdieninė, reta situacija. Tėvai dažnais atvejais neturi jokios ankstesnės patirties tokioje situacijoje, nežino ko tikėtis iš krizių centre dirbančių darbuotojų, tad natūraliai patenka į stresinę situaciją. Tikėtina, kad tokie pojūčiai ir išgyvenimai, kaip nežinia, sunkumas, baimė, sukrėtimas, nerimas, kaltų ieškojimas nagrinėjamose situacijose tampa stresoriais. Jų visuma galimai sustiprina neigiamus situacijos atspalvius ir lemia streso raišką šeimoje. Be situacijos stresiškumo, informantai itin aktyviai

akcentavo ir nežinomybės pojūtį.

**9 lentelė.** Šeimų potyriai, išgyvenimai, vaikui patekus į krizių centrą.

| Kategorija | Subkategorijos | Patvirtinantys teiginiai |
|---|---|---|
| **Potyriai, išgyvenimai, vaikui patekus į krizių centrą** | Stresas dėl vaiko praradimo | „Vaikas arba šeima arba kartu šeima su vaiku jie aišku išgyvena aaa stresą“, I1<br>„...jeigu yra paimtas iš šeimos aaa… stresas”, I2<br>„Pergyvena dėl to, kad prarado ar bijo prarasti dar tą vaiką ar ten vaikus“, I3<br>„...pergyvena ir kažkokį stresą vien dėl to, kad praranda vaiką“, I3<br>„... ta prasme vis tiek praranda AA stresą patiria didžiausią ir tik tai, kad tas stresas gali būt kitoks“, I3<br>„...aišku norėtųsi sakyti, kad visą laiką tėvai išgyvena krizę, kažkokį stresą“, I8 |
| | Nežinia dėl vaiko ateities | „... aišku išgyvena <...> nežinią <...>, nežinomybę, <...>o gal atvirkščiai viskas bus ne taip, kaip jie įsivaizduoja ir galbūt ar vaiką paims ar išskirs nuo tėvų“, I1<br>„Manau, pats pirmas jausmas ką patiria, tai nežinojimas ar problema išsispręs, ar vaikas grįš į šeimą, jeigu yra paimtas iš šeimos“, I2<br>„...nežino kas ten toliau yra su tuo vaiku“, I4<br>„...jie nežino ateities savo, nežino kas laukia, kaip bus iš tikrųjų“, I6 |
| | Nežinia dėl pagalbos teikimo tvarkos | „...neįsivaizduoja ar jiems čia tikrai suteiks pagalbą“, I1<br>„…tą pačią pirmą dieną, tarkim jie nelabai supranta kur jiems reikia kreiptis, kad tarkim atsiimti vaiką, jiems yra duodamas adresas kur vaikas bus apgyvendinamas, kokia ten lankymo tvarka, ar gali atvykti ar negali“, I4<br>„...ateina ir jie nežino nuo ko pradėti“, I6 |
| | Sunkumas dėl susidariusios situacijos | „...sunku, nes tikrai yra sunku“, I4<br>„...jaučiasi labai labai prastai, nu ta prasme savijauta ir vaikai ir pradeda ir verkti“, I6<br>„...jiems yra sunku“, I6<br>„...jeigu nu šnekant apie vaikus nu jiem tikrai labai sunku“, I6 |
| | Pyktis vaiko ir socialinių darbuotojų atžvilgiu | „...yra tokių šeimų , kad ir piktai reaguoja ir į tą patį vaiką piktai reaguoja, kad jis jau galbūt nusibodo tai šeimai, nes jeigu yra su emocijų ir elgesio problemom“, I3<br>„...ta šeima iš pradžių atrodo piktai nusiteikusi“, I3<br>„... jie pradeda nervuotis“, I6 |
| | Sukrėtimas, paskatinantis veikti | „Jiems yra tai geras sukrėtimas ir jie iš karto pradeda imtis kažkokių veiksmų“, I3<br>„...kartais tie sunkumai įgalina keisti kažką šeimoj, nes dažniausia kol nieko neatsitiko, labai stipraus tokio didesnio įvykio nei buvo, tai nepasiryžta keistis žmonės, tai kartais, dauguma atvejų galiu pasakyti, kad tik tada susigriebia“, I9 |
| | Kaltų ieškojimas | „...jiems mes atrodom kalti, kad vaikas yra iš jų paimtas“, I2<br>„...dažnai mus dabar kaltina, kad ir valstybė kalta, kad ir socialiniai darbuotojai kalti, kad taip atsitiko su šeima“, I3 |
| | Atsipalaidavimas | „...pasitaiko tokių atvejų, kad pati šeima atsisako vaiko ir tada šeima turbūt jaučia kažkokį atsipalaidavimą, kai nesusitvarko su vaiku ir jie jaučia atsipalaidavimą dėl to, kad įsivaizduoja, jog permeta savo atsakomybę kitai įstaigai arba kitiem žmonėm“, I4<br>„Jiems tai, kaip atokvėpio paslauga, atsigauti nuo savo tokių vaikų, kurie yra linkę į nusikalstamas veikas, chuliganizmus į kažkokį tai elgesį, kuris provokuoja ir tėvus elgtis neadekvačiai, ta prasme neužtikrinti saugių sąlygų vaikams savo namuose“, I8 |

Dėl ankstesnės patirties vaiko patekimo į krizių centrą srityje neturėjimo, šeimas kankina nežinia. Ji patiriama dėl pagalbos, tolesnės vaiko ateities, institucijų, į kurias turėtų ar

galėtų kreiptis atžvilgiu. Stingant žinių apie situaciją, suprantama, kad situacijos suvokimas gali būti netgi labiau negatyvus nei iš tiesų jis yra. Gana dažnai tiriamieji minėjo ir sunkumą, pyktį, baimę bei nerimą. Pažymėtina, kad kai kuriais atvejais šeimos, vietoje kryptingų ir savalaikių sprendimų paieškų užsiima kaltųjų paieškomis. Tokiu atveju dėl susidariusios situacijos kaltinami socialiniai darbuotojai ar net valstybė. Asmeninės kaltės tėvai neįžvelgia, tačiau taip būna ne visais atvejais. Esama ir geresnės praktikos pavyzdžių, kuomet vaiko patekimas į krizių centrą šeimai tampa motyvu stengtis ir daryti viską, kad nepilnametis būtų sugrąžintas atgal į šeimą. Taigi, vaiko patekimas į krizių centrą šeimai gali tapti ir sukrėtimu, kuris paskatina veikti bei keistis. Kol vienos šeimos patiria stresą, išgyvena kitus neigiamus jausmus ir ieško kaltų ar imasi pokyčių, kitos vaikams patekus į krizių centrą pajaučia atsipalaidavimą. Taip būna tuomet, kai pačiai šeimai yra sudėtinga susitvarkyti su vaiku. Tuomet atsakomybė už vaiką tarsi perduodama kitoms įstaigoms, žmonėms. Tai pastebima, kuomet vaikai turi polinkį į nusikalstamas veikas.

Pavieniais atvejais informantai minėjo ir tokius jausmus bei išgyvenimus, kaip: laukimas („*...ganėtinai ilgas laukimas kada ta situacija išsispręs*“, I2); nenoras bendradarbiauti („*... ta šeima <...> atrodo <...> nenorinti bendradarbiauti*“, I3); problemų supratimas („*... po to <...> ta šeima ir supranta, kad kur buvo jos problemos*“, I3); pasimetimas („*... jie pasimetę*“, I6); džiaugsmas („*...kai kurie tėvai džiaugiasi laikinai neturint tuos vaikus ir nesprendžiant tų problemų*“, I8). Atkreiptinas dėmesys, kad vaiko patekimas į krizių centrą ne visuomet yra neigiamas reiškinys. Tyrimo rezultatai akivaizdžiai rodo neigiamų pojūčių dominavimą, tačiau esama šeimų, kuriose tai priimama kaip atokvėpis, atsigavimas nuo savo vaikų, kuomet nepilnamečiai yra linkę nusikalsti.

### 3.2.2. Socialinio darbuotojo pagalbos šeimai ir vaikui krizinėje situacijoje reikšmė

**Teikiamos pagalbos šeimai, vaikui patekus į krizių centrą, vertinimas.** Socialinio darbuotojo pagalbos šeimai, vaikui patekus į krizių centrą, tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai pagalbą šeimai vertino teigiamai (žr.10 lentelę). Teikiamos pagalbos šeimai, vaikui patekus į krizių centrą, vertinimas apėmė dvi subkategorijas: pagalbą bendradarbiavimu ir aukštą paslaugų kokybę. Socialiniai darbuotojai atpažįsta pagalbą šeimai, kaip tarpusavio (šeimos ir darbuotojo) bendradarbiavimą, kaip kitų institucijų bendradarbiavimą su šeima ir krizių centro darbuotojais, kaip krizių centro darbuotojo pastangas teikti kokybiškas paslaugas *„iš visų jėgų“*.

**10 lentelė**. Pagalba šeimai, vaikui patekus į krizių centrą

| Kategorija | Subkategorijos | Patvirtinantys teiginiai |
|---|---|---|
| **Pagalbos šeimai vertinimas** | Bendradarbiavimu grįsta pagalba | „… tarpusavio bendradarbiavimu, , I4<br>„…aišku su kitų institucijų pagalba ir bendradarbiavimu", I5 |
| | Aukšta paslaugų kokybė | „…tikrai aš pastangų iš visų jėgų, bandau kažkaip tai padėti šeimai arba vaikui", I6<br>„…manau, kad visi darbuotojai dirba gerai ir mes taip pat stengiamės padaryti savo darbą gerai, tiek kiek mes tai galime užtikrinti", I8<br>„... tikrai gauna gerą pagalbą ir ta prasme kokybišką paslaugą vaikas", I9 |

Viena informantė savo pagalbą šeimai vertina teigiamai, nes savalaikę pagalbą teikia čia ir dabar, kai vaikas jaučia baimę („*...vertinu teigiamai, todėl, kad vaikas patekęs į krizių centrą yra nežinioj, jam yra baisu ir žmogus, kuris yra šalia jo, tai yra toks darbuotojas, kaip aš ir kiti socialiniai darbuotojai, jie turi suteikti ir mes tai suteikiam, tą pagalbą ir nuraminimą, tai tikrai ta pagalba teigiama*", I1),

Pagalba siekiama vaikui užtikrinti ramybę („*...mes galime sukurti ramią aplinką <...> kartais tikrai neverčiam jo kažko tai veikti ko jis nenori, tik ramiai išbūti, ko jis negalėjo padaryti pavyzdžiui šeimoje <...> vaikas čia gali ramiai sau išbūti vienas kambary, pasiklausyti ramios muzikos ir išbūti savo mintyse ir apgalvoti tolimesnį savo gyvenimą*", I3). Pagalba vertinama palankiai ir dėl džiaugsmo emocijos pastebėjimo („*...dauguma tėvų ir vaikų džiaugiasi tų darbuotojų pagalba <...> vaikai džiaugiasi ir netgi tėvai džiaugiasi tom teikiamom paslaugom*", I4), išklausymo („*…netgi tėvai išreiškia pasitenkinimą, vat kaip gerai išsikalbėjo, išklausė ir t.t.*", I4), bendravimo („*...nuolatinis kontaktas su vaiku*", I5), pagalbos įvairiapusiškumo („*... siūlomos įvairios veiklos ir jis gali pasirinkti ką norėtų veikti ir pamatyti ką su juo dirbti ir kaip bendrauti*", I3) ir pagalbos reikalingumo („*...teikiama pagalba yra labai reikalinga vaikams, nes būtent vaikas čia kažkiek tai gali atitrūkti nuo tos krizės, kuri atsitiko jo šeimoje*", I3).

**Svarbūs pagalbos vaikui, jam patekus į krizių centrą, momentai.** Empiriniame tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų teirautasi, kas jiems yra svarbu vaikui patekus į krizių centrą. Informantų atsakymais išryškintos subkategorijos pateiktos 11 lentelėje. Tyrimo rezultatai rodo, kad vaikui patekus į krizių centrą, socialiniams darbuotojams svarbiausia yra pasitikėjimu grįsto ryšio su vaiku kūrimas. Tai daroma informuojant vaiką, jog į socialinį darbuotoją jis gali kreiptis bet kuriuo metu bet kokiais klausimais, kad gali išsakyti savo mintis ir jausmus. Vaiką siekiama užtikrinti, jog jis bus išklausytas, su juo bus pasikalbėta, jis bus gerbiamas. Svarbus pasitikėjimu grįstas ryšys ne tik tarp vaiko ir socialinio darbuotojo, bet ir tarp vaiko ir kitų krizių centro darbuotojų. Svarbi pasitikėjimu grįsto ryšio formavimosi prielaida yra vaiko išklausymas.

**11 lentelė.** Socialiniams darbuotojams svarbūs aspektai, vaikui patekus į krizių centrą

| Kategorija | Subkategorijos | Patvirtinantys teiginiai |
|---|---|---|
| **Socialiniams darbuotojams svarbūs aspektai, vaikui patekus į krizių centrą** | Pasitikėjimu grįsto ryšio su vaiku kūrimas | „Man svarbiausia, kad vaikas <...> žinotų, kad bet kuriuo metu gali kreiptis“, I2<br>„Kad nesijaustų kažkokiuose tai rėmuose, kad drąsiai pasakytų ką jis šiuo metu nori, ką jis galvoja ir kaip jis jaučiasi“, I2<br>„...aš manau reikia visą laiką <...> išklausyti arba išvesti į pokalbį“, I3<br>„Pamato, kad yra žmonių, kurie vis tiek jį gerbia, kažkaip tai tiki jais ir po to kažkaip tai mes.. aš tikiu, kad jie pasikeičia ir jiems tai yra didelė pagalba, būtent psichologiškai. Suprasti kažkaip juos pabandyti, nors ir labai sunku“, I3<br>„Man svarbu yra <...> atrasti ryšį su juo, kad jis įgautų pasitikėjimą, kad vaikas ir manim galėtų pasitikėti ir galėtų kalbėtis su manim, išsakyti kas jam sunku, pasidalintų kuom jis gyvena“, I7<br>„...rasti ryšį su vaiku“, I7<br>„...tarpininkaujam, kad užsimegztų draugiški ryšiai tarp kitų gyventojų krizių centro, tarp vaikų ir socialinių darbuotojų“, I8 |
| | Vaiko išklausymas | „Kad <...> pasakytų ką jis šiuo metu nori, ką jis galvoja ir kaip jis jaučiasi“, I2<br>„...aš manau reikia visą laiką <...> išklausyti arba išvesti į pokalbį“, I3<br>„Kuo daugiau išsikalbėtų, galbūt ir išsirėktų ir išsipyktų ir po kurio laiko vis tiek jis išsipyksta“, I3<br>„Man svarbu yra išklausyti vaiką“, I7<br>„... vaiko <...> išklausymas“, I8<br>„...kad vaikas būtų atviras ir galėtų išsipasakoti ir truputėlį“, I8 |
| | Vaiko saugumo užtikrinimas | „... kad jis būtų saugus čia <...>, kad jis tikrai saugiai jaustųsi, čia būtent pas mus centre“, I6<br>„... kad vaikas būtų sakau kažkaip tai nu apsaugotas“, I6<br>„Man svarbu, kad vaikas jaustųsi čia saugiau negu toj aplinkoj“, I9<br>„...kad jaustųsi tiesiog saugus“, I9 |
| | Pagalbos tikslingumas | „Tai kartu siekiant vieno tikslo bus tiksliausia pagalba suteikta“, I1<br>„... stengtis, kad ta komanda siektų vienų tikslų“, I1<br>„...nepasiekti viso pilno tikslo, bet pasiekti nors dalį to tikslo, kad jau yra šiek tiek pasiekta, jau truputėlį yra ne atgal žengta, bet į priekį yra žengta“, I5 |
| | Vaiko drąsos skatinimas | „Man svarbiausia, kad vaikas nejaustų baimės“, I2<br>„...kad drąsiai pasakytų ką jis šiuo metu nori, ką jis galvoja ir kaip jis jaučiasi“, I2<br>„...aš manau reikia visą laiką <...> padrąsinti kažkaip“, I3 |

Dalis tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų akcentavo vaiko saugumo užtikrinimo svarbą. Siekiama, kad krizių centre vaikas jaustųsi saugiau nei aplinkoje iš kurios pateko į krizių centrą („*Man svarbu, kad vaikas jaustųsi čia saugiau negu toj aplinkoj*“, I9). Daug pastangų dedama ir siekiant suvaldyti vaikų baimes. Tiriamieji akcentavo ir teikiamos pagalbos tikslingumo svarbą. Pavieniais atvejais tyrime dalyvavę krizių centruose dirbantys socialiniai darbuotojai akcentavo įvairius vaiko gerovės aspektus: vaiko adaptacijos skatinimą („*Man svarbu, kad vaikas <...> kuo greičiau adaptuotųsi, čia priprastų, kad nebūtų jam didelio streso, kad yra atskirtas nuo savo šeimos, kad yra krizinėje situacijoje*“, I9), vaiko užtikrinimą, kad socialiniai darbuotojai nori jam padėti („*Man svarbiausia <...>, kad žinotų, kad mes nesiekiam, kad jis iškeliautų į globos namus ir kad mes norim jam padėt grįžt į šeimą, nes dažnai yra jaučiama priešprieša iš vaikų*“, I2), šeimyniškumo užtikrinimą („*Man*

*svarbiausia <...>, kad vaikas kiek įmanoma jaustųsi, kaip šeimos aplinkoj*“, I2), tinkamą elgesį su vaiku („*...jeigu dabar va būtent šiuo metu, kai pas mus į centrą labiausiai, dagiausiai patenka vaikų, kurie turi elgesio ir emocinių problemų, jie dažniausiai būna agresyvūs, kažkokie pikti. Tai mano nuomone būtų, kad stengiuosi elgtis su jais vis tiek gerai aaammm pagarbiai, nors ir atsako į savo pusę nu tokio pagarbaus neturiu, bet aš manau reikia visą laiką palaikyti, padrąsinti kažkaip, išklausyti arba išvesti į pokalbį*“, I3), materialinį vaiko aprūpinimą („*... aprūpintas viskuo, ko reikia*“, I6), vaiko užimtumo užtikrinimą („*... kad vaikas būtų <...> užimtas*“, I6). Tiriamieji svarbiais laiko ir įvairius organizacinius aspektus: pagalbos vaikui teikimo motyvaciją („*Svarbiausia yra ahhaiškūs motyvai*“, I1), veiksmų eiliškumo aiškumą („*Svarbiausia yra <...> aiškūs tolimesni veiksmai ir planai, kad ir mes patys žinotumėm ką toliau daryti ir kaip dirbti ir kaip su vaiku kalbėti*“, I1), komandinį darbą („*Svarbiausia yra <...> komanda, kad visi dirbtų vienodai ir eitų, siektų to paties tikslo, kad nebūtų vienas darbuotojas dirba vienaip, o kitas kitaip*“, I1), situacijos išsiaiškinimą („*Iš pat pradžių išsiaiškinti, tarkim jo situaciją*“, I4), pagalbos poreikių nustatymą („*Iš pat pradžių išsiaiškinti <...>, kokios pagalbos tarkim jam reikėtų <...>, išsiaiškinti ko vaikui reikia šiuo metu, kai jis gauna paslaugas krizių centre, tai tas yra svarbiausia ir tinkamai ją suteikti*“, I4). Tikimasi, kad visi šie veiksmai veda prie svarbiausio tikslo – vaiko sugražinimo į namus („*Kad vaikas grįžtų namo*“, I6).

**Pagalbos vaikui patekus į krizių centrą reikšmė.** Empiriniu tyrimu siekta nustatyti, ką patiems socialiniams darbuotojams reiškia pagalbos teikimas vaikui patekus į krizių centrą. Tyrimo dalyviai minėjo labai skirtingas pagalbos teikimo vaikui patekus į krizių centrą reikšmes, todėl iš visų tyrimo dalyvių pasisakymų išgrynintos tik trys besikartojusiais teiginiais patvirtintos subkategorijos (žr. 12 lentelę).

**12 lentelė.** Pagalbos vaikui patekus į krizių centrą reikšmė

| Kategorija | Subkategorijos | Patvirtinantys teiginiai |
|---|---|---|
| **Pagalbos vaikui patekus į krizių centrą reikšmė** | Iššūkiai, kylantys dėl situacijų skirtumų | „Hmmm didelį iššūkį, nes visi vaikai yra skirtingi, prie kiekvieno tu vaiko yra skirtingas AA priėjimo būdas, skirtingas nuraminimo būdas, jeigu vaikas mažesnis tu gali kitaip su juo AA elgtis, jeigu jis yra vyresnis tai galbūt kitaip yra šnekama ir kalbama“, I1<br>„...dažniausiai tai yra visiškai skirtingos situacijos, visiškai skirtingi vaikai, skirtingos šeimos ir taikomi darbo metodai“, I1<br>„Na žinoma man iššūkis <...>, na nauji iššūkiai galima sakyti, na kiekviena situacija yra labai skirtinga, kiekviena situacija yra sudėtinga, nėra situacijų vienodų, tai tiesiog nu, rasti tą sprendimo būdą, jisai iš tikrųjų kiekvieną kartą kitoks“, I5.<br>„Iš tikrųjų kiekvienas vaikas yra skirtingas, kiekvienas vaikas tai yra iššūkis atskiras“, I9<br>„Kiekvienas vaikas yra tam tikras iššūkis ir atskira asmenybė prie kurios reikia kaip ir iš naujo darbą pradėt“, I9 |
| | Vaiko poreikių įgyvendinimas | „...labai svarbu stengtis tai ko jis nori įgyvendint, jeigu tai yra realūs dalykai“, I2 |

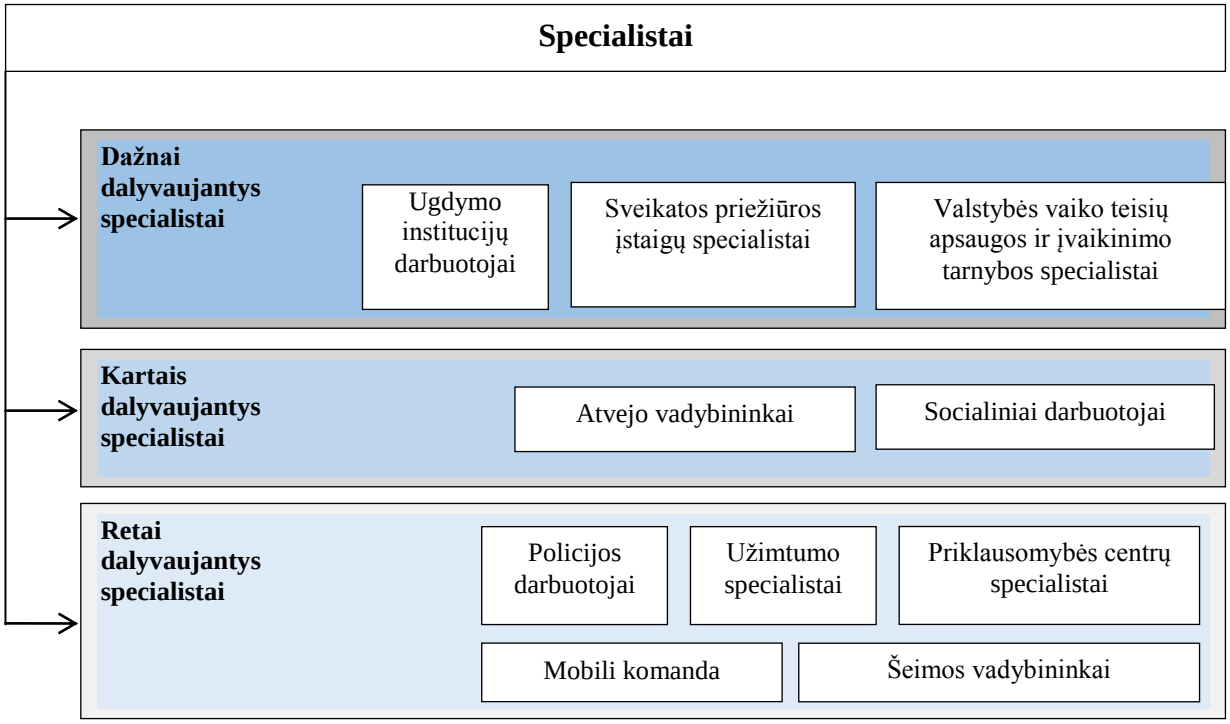
| | | |
|---|---|---|
| | | „...įžvelgti jo poreikius svarbiausius, ko jis nori, kas jam patinka“, I9 |
| | Vaiko supažindinimas su tvarka | „Vaikas pas mus jeigu patenka į centrą, tai visų pirma turiu supažindint vaiką su taisyklėmis aaa parodyti jam kur jis galės, nu gyventi ta prasme, kad parodyti kambarį“, I6<br>„...informuoti vaiką, taip pat, kaip jie kambariuose gyvena, kad turėtų ir savo asmenines erdves“, I8 |

Tiriamieji minėjo, kad pagalbos vaikui patekus į krizių centrą teikimas jiems reiškia iššūkius, kylančius dėl situacijų skirtumų. Kiekvieną kartą vaikų patekimo į krizių centrą situacijos skiriasi, todėl socialiniams darbuotojams tenka dirbti atsižvelgiant į kiekvienos konkrečios situacijos ypatybes. Pagalbos vaikui patekus į krizių centrą teikimas socialiniams darbuotojams reiškia ir vaiko poreikių įgyvendinimą. Kai kuriais atvejais socialiniai darbuotojai pagalbos reikšmę atskleidė ir per išimtinai organizacinį aspektą – vaiko supažindinimą su krizių centre taikoma tvarka. Tiriamieji minėjo ir tokias pagalbos reikšmes, kaip:

- empatijos stiprėjimą („*...man tai reiškia kaip empatiškumo jausmas, nes kiekvieną kartą bandau suprast ką tas vaikas jaučia atvykęs čia. Kaip jis pirmą dieną nesuvokia ką jis čia daro, kiek jis čia ilgai bus, tai man svarbiausia pirma yra empatija, suprast jo jausmus ir ko jis nori*“, I2);
- skirtingų vaidmenų prisiėmimą („*...tu turi būti vaikui mama ir gal netgi daugiau negu mama, nes savo vaiką tu tai kažkur palieki ir išeini ir duodi daugiau laisvo laiko, čia tu stengiesi tuos vaikus pastoviai žiūrėti, stebėti, tapti draugu, kad tarkim vaikas galėtų pasitikėti, išsipasakoti, bet ir nelįsti taip giliai kažkur į vidų, kad jam nebūtų bloga, kad jis nesakytų, jog čia per daug iš manęs reikalaujat ar norit, nes tos paslaugos yra nu atėjęs į darbą turi būti ir draugas ir mokytojas ir kažkoks baudėjas*“, I4);
- tobulėjimą („*... tobulėjimas*“, I5);
- galimybę padėti („*Man tai reiškia daug, nes aš pasirinkau tokią profesiją – socialinį darbą ir man tai yra svarbu galėti kažkam padėti*“, I7);
- vaiko saugumo užtikrinimą („*...kad jis čia pasijustų saugus*“, I8);
- vaiko konfidencialumo užtikrinimą („*...užtikrinti jo konfidencialumą, kad nebus atskleista apie jį ir niekas nesužinos, kad jis čia gali gyventi ramiai, kad kitos institucijos, kiti tretieji asmenys nesužinos, kad jis gyvena krizių centre*“, I8).

**Kitų specialistų teikiamos pagalbos šeimai, vaikui patekus į krizių centrą, reikšmė.** Į krizinių situacijų sprendimą įtraukiami įvairių institucijų specialistai. Informantų teirautasi, kaip ir kur jie pastebi kitų specialistų pastangas ir teikiamą pagalbą šeimai, vaikui patekus į krizių centrą. Tyrimo rezultatai sudarė prielaidas identifikuoti institucijas,

teikiančias pagalbą vaikui patekus į krizių centrą. Jos įvardintos 1 paveiksle. Pagal informantų atsakymų pasikartojimus išskirtos trys pagalbos vaikui patekus į krizių centrą teikime dalyvaujančių specialistų grupės. Dažnai į šį procesą įtraukiami ugdymo institucijų darbuotojai (pedagogai, klasės auklėtojai, socialiniai pedagogai). Pagalbą dažnai teikia ir sveikatos priežiūros institucijų (ligoninių bei poliklinikų) specialistai. Neretai kyla poreikis kreiptis į psichiatrijos ligonines ar sveikatos priežiūros institucijose dirbančius psichologus. Informantai akcentavo psichologų darbo kokybę.




**1 pav.** Specialistai, dalyvaujantys pagalbos vaikui patekus į krizių centrą teikime

Procese dažnai dalyvauja ir Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos specialistai. Žymiai rečiau tyrimo dalyviai minėjo atvejo vadybininkus, socialinius darbuotojus. Tik pavieniais atvejais į pagalbos vaikui teikimą įsitraukia mobili komanda, policijos darbuotojai, užimtumo specialistai, priklausomybės centrų specialistai, šeimos vadybininkai. Visų šių specialistų pagalba vertinama labai įvairiai (žr. 13 lentelę).

**13 lentelė.** Kitų specialistų teikiamos pagalbos šeimai, vaikui patekus į krizių centrą, vertinimas

| Kategorija | Subkategorijos | Patvirtinantys teiginiai |
|---|---|---|
| **Teigiamas pagalbos šeimai vertinimas** | Stiprus noras dalyvauti pagalbos teikime | „Dažniausiai teigiama yra kitų specialistų pagalba ir noras padėti“, I1<br>„Aš galiu pasakyti tikrai yra tokių specialistų, kurie nori įsijungti“, I3<br>„...gali suteikti tą pagalbą kokios reikia tokiems žmonėms“, I3<br>„Aišku daugiausia tai domisi socialiniai pedagogai iš mokyklų. Jie tikrai dalyvauja, nes jiems yra svarbus tas vaikas, tai vat čia susidomėjimo daugiausia matau“, I8 |

| | | |
|---|---|---|
| | Bendradarbiavimo stiprėjimas | „...dabar įsitraukia į darbą atvejo vadybininkai, tai jeigu mūsų darbuotojai pareiškia norą bendrauti su tais atvejo vadybininkais, tai jie iš tikrųjų noriai įsitraukia į tą bendravimą ir teikia daugiau informacijos, yra bendri kažkokie pasitarimai dėl to, kaip elgtis, kaip nesielgt ir daugiau informacijos yra teikiama ne tik apie vaiką, bet apie pačią šeimą ir tarkim šeimos planus ateičiai ar vaikas turi būt grąžintas, kiek įpareigojimų duota pačiam vaikui, jo šeimai, kad mes sužinom daugiau informacijos ir tada yra naudinga dirbant su vaiku“, I4<br>„...komandinis darbas vyksta dažniausiai“, I9<br>„Vertinu teigiamai, nes dažniausiai nori visi bendradarbiauti ir tas vaikas yra svarbus, kad jis grįžtų atgal į šeimą“, I9 |
| | Vaiko elgsenos pokyčiai | „Jeigu mes dirbam su vaikais, tai kartais mes galim pastebėti kitų vaikų poelgiuose galbūt, kad matosi, kad kažkas jau su juo pradėjo dirbti ir tas vaikas eina tinkama linkme“, I3<br>„... būna, kad pastebi, jeigu vaikas pabendrauja su psichologe tai jisai tada kažkaip ir jaučiasi kitaip ir jei iš pusės užimtumo specialistė irgi būna visokiausių įvairių nu užsiėmimų, ji padeda“, I6 |
| **Neigiamas pagalbos šeimai vertinimas** | Bendradarbiavimo stoka | „...kad gyvai bendraut ir ir rast kažkokį kompromisą ar ar tiesiog išsiaiškint ką jie nuveikė, ką mes nuveikėm tai yra ganėtinai sunku“, I2<br>„...gal to bendradarbiavimo ir kitų specialistų informacijos teikimo trūksta, nes dažnai mes puse informacijos nesužinom kažkokios, tai dirbant su vaiku tas yra sunku, nes jeigu atvyksta vaiko teisių apsaugos darbuotojai bendrauti dėl vaiko galimybės sugrįžti namo tarkim, tai dažniausiai tie specialistai neperduoda tos informacijos mūsų darbuotojams dėl to, kad tarkim yra konfidencialu, neišsako rekomendacijų kaip bendrauti tarkim su vaiku, ar čia daugiau su juo reikia „geruoju“ ar „bloguoju“, kokios tarkim rekomendacijos būtų bendravimo su tėvais, tai iš tikrųjų to trūksta“, I4<br>„Dažnai pasigendu <...> gal kokių bendrų psichologo rengiamų grupių, užsiėmimų- grupinių užsiėmimų, kurie galėtų būti centre“, I7<br>„...vaiko teisių apsaugos specialistai, jie tik priima spendimą, bet toliau pagalbos procese nedalyvauja, rekomendacijų kaip galėtumėm dirbti su tuo vaikus mes iš vaiko teisių negirdime“, I8 |
| | Pagalbos nerezultatyvumas | „Gal biški būsiu skeptiška, bet paskutiniu metu ne visuose atvejuose įžvelgiu tą pagalbą, nes kartojasi vaikų patekimas į krizių centrą<...>tai reiškia, kad pagalba nebuvo suteikta pilnai jeigu vaikas patenka į krizių centrą penktą kartą, tai jau yra problema pagalbos teikime“, I2<br>„... ta pagalba yra per menka“, I4<br>„... atvejo vadybininkai teritorijose irgi nesidomi vaikais, neatvyksta, nebendrauja, vaikų poreikių nelabai pažįsta“, I8 |
| | Netinkamas funkcijų paskirstymas | „...bet tarkim kažkokį tai darbą niekas neatlieka. Taip gaunasi, nes jeigu tarkim nuspręsta, kad vaikas turi lankyti mokyklą, per atvejo vadybos posėdį duotas įpareigojimas tėvams vykdyti, bet tėvai nevykdo yra perleidžiamam mūsų įstaigos darbuotojams ir tada yra visokie kažkokie pykčiai, nesutarimai dėl to, kas iš tikrųjų tą turi vykdyti“, I4<br>„...yra rengiami susirinkimai, susitikimai yra sprendžiama svarstoma, bet neaišku kas turi vykdyti tarkim tas kas buvo nutarta<...>ir neaišku koks darbuotojas už ką turi būti atsakingas ir tarkim, kuris darbuotojas ar tarkim atvejo vadybininkas ar vaiko teisių apsaugos specialistas ar mūsų įstaigos darbuotojai tarkim turėtų nuvesti į gydymo įstaigą dėl priklausomybių ir užtikrinti gydymą ir tada tas darbas yra permetamas iš vieno darbuotojo ant kito, tai man atrodo, kad trūksta tų pareigų pasidalijimo kas už ką atsakingas“, I4<br>„...kad vaiko teisių funkcijos turėtų pasikeisti, jeigu jos yra vaiko teisės. Vaiko atstovavimo poskyris, kuris turėtų atstovauti vaiko teise, tai turėtų ir taip pat, kaip ir atvejo vadybininkai turėti tą atvejo vadybos planą iš vaiko teisių pusės ir jis turėtų būti konkretus ir turėtų būti reikalavimas įstigai, kaip būtent dirbti su ta konkrečia šeima, nes atvežti vaiką ir „numesti“ ir sakyti darykit ką norit-tai nėra sprendimas“, I8 |

| | | |
|---|---|---|
| | Noro dalyvauti pagalbos teikime stoka | „...kartais nelabai noriai galbūt kai kurie įsitraukia“, I3<br>„...šeimos atvejo vadybininkai domisi tik tai, kaip vyksta procesas ir manau tik dėl to, kad galėtų parašyti savo ataskaitas“, I8 |

Pagalba šeimai, vaikui patekus į krizių centrą vertinama teigiamai dėl pastebimo įvairių specialistų stipraus noro dalyvauti pagalbos teikime, bendradarbiavimo stiprėjimo, rezultatyvių vaiko elgsenos pokyčių. Dalis informantų pastebėjo ir neigiamų pagalbos aspektų. Pirmiausia akcentuota bendradarbiavimo stoka. Kai kurie tyrimo dalyviai minėjo ir pagalbos nerezultatyvumą, netinkamą funkcijų paskirstymą, noro dalyvauti pagalbos teikime stoką. Pavieniais atvejais minėta ir informacijos stoka („*Tai iš vaiko teisių trūksta informacijos trūksta<...>jeigu dirba su šeima irgi galėtų suteikti informacijos kokie yra santykiai su tėvais, kad darbuotojai dirbantys šioje įstaigoje galėtų susidaryti bendrą įspūdį, kaip galima būtų padėti tam vaikui ir priimti savo tėvus tokius, kokie jie yra*“, I8), proceso užsitęsimas („*...užtrunka iš tikrųjų, nes vaikas, vaikui pavyzdžiui, nu kaip pažadėjimas toks būna, kad tu greitai grįši namo arba ten pas šeimą, o iš tikrųjų to nėra ir vaikai pradeda nervuotis ir pats darbuotojas jaučiasi kaltas, kad taip atsitinka, kad va užtruks, tada va trūkumas būtent šeimos vaikams būna*“, I6).

## 3.2.3. Socialinio darbuotojo teikiamos pagalbos šeimai naudos ir pakankamumo vertinimas

**Socialinio darbuotojo teikiamos pagalbos šeimai nauda.** Krizių centre dirbančių darbuotojų buvo paprašyta įvertinti savo kaip socialinio darbuotojo teikiamos pagalbos šeimai naudą. Informantų požiūriai į pagalbos naudą apibendrinti 14 lentelėje. Socialinio darbuotojo teikiamos pagalbos šeimai nauda priklauso nuo šeimos, t.y. kaip šeima įsitraukia į pagalbos gavimo procesą, kaip jame dalyvauja ir bendradarbiauja. Vykstant sklandžiam darbui, užtikrinamas tėvų informuotumas, kuris kartais yra net didesnis nei vaikui augant šeimoje. Informantai akcentavo ir pagerėjusius vaiko santykius su tėvais. Tyrimo dalyviai pavieniais atvejais minėjo ir pagerėjusią vaiko motyvaciją mokytis („*... jis pradeda tada lankyti mokyklą, nes būna tokių vaikų, atsiduria pas mus, kurie nelanko visiškai mokyklos, bet mes įtikinam kažkaip tai nu, kad vaikas lankytų, kad tai reikia*“, I6), tėvų norą imtis pokyčių („*Tėvai tada noriai vat dėl tam tikrų situacijų noriai eina tėvai pavyzdžiui ir į tą patį priklausomybių ligų centrą, atsigula irgi, grįžta tėvai MM pasikeitę, po psichologo*“, I6), pagerėjusią emocinę vaiko būseną („*...padėti tiems vaikams, jiems patiems pagerinti jų kažkokį tai tą stabilumą, emocinę būseną užtikrinant saugumą, būnant su jais ir daugiau laiko skiriant*“, I8).

**14 lentelė.** Socialinio darbuotojo teikiamos pagalbos šeimai nauda

| Kategorija | Subkategorijos | Patvirtinantys teiginiai |
|---|---|---|
| **Socialinio darbuotojo teikiamos pagalbos šeimai nauda** | Nauda priklauso nuo šeimos | *„...aš visada stengiuosi tai vertint atsižvelgdama į tai, kiek pati šeima nori tos pagalbos, nes aš negaliu kažko priverst <...>, jeigu patys tėvai to nenori, tai aš niekaip neįgalinsiu ir niekaip jų nepriversiu“, I2*<br>*„...tik tiek ne visi moka pasinaudot“, I2*<br>*„Manau, kad tie tėvai, kurie nori pagalbos, tikrai ją noriai priima“, I4*<br>*„Per posėdžius matosi, kad tėvai nori grąžinti šitą vaiką ane savo vaiką į šeimą būtent ir tada mes bandom kažkaip tai bendrai apsaugoti ir nu įtikinti, tų pačių pavyzdžiui, jeigu su vaiko teisėm bendraujam arba bendradarbiaujam, būna taip, kad ir prašom, kad grįžtų vaikas į šeimą, nes tikrai pasikeitė situacija, pasikeitė ir tėvai ir bandom tada bendrai apsaugoti ir tą vaiką ir įtikinti vaiko teises, kad tikrai yra pasikeitusi situacija, kad ir vaikas pasikeitė ir patys tėvai“, I6* |
| | Pagerėja vaiko santykiai su tėvais | *„...nauda dažnai matoma, kai pagerėja santykis vaiko su tėvais, kai pradeda kalbėtis, kai pradeda apsikabinti“, I2*<br>*„...galiu suteikti galimybę ilgiau pabendrauti su tuo vaiku“, I3*<br>*„...tėvai atranda ryšį su vaiku“, I7* |
| | Užtikrinamas tėvų informuotumas | *„...tėvai bet kuriuo metu būna informuoti apie vaiką, jie nebūna niekada palikti nežinioj, nes kartais turbūt augindami vaiką namie jie dažniau daugiau dalykų nežino, negu kai patenka pas mu“, I2*<br>*„... aš galiu informuoti ką tėvai paprašys ar suteikti kokią informaciją kur kreiptis, galiu suteikti tokią informaciją, nukreipti tuos tėvus kur“, I3*<br>*„Galima pasiūlyti, galima nukreipti, <...>, kur kreiptis kur skambinti“, I5* |

**Teikiamos pagalbos šeimai pakankamumas.** Empiriniu tyrimu siekta nustatyti ar šeimai teikiama pagalba yra pakankama. Informantų nuomonės dėl pagalbos pakankamumo labai skyrėsi (žr. 15 lentelę).

**15 lentelė.** Socialinio darbuotojo teikiamos pagalbos šeimai pakankamumas

| Kategorija | Subkategorijos | Patvirtinantys teiginiai |
|---|---|---|
| **Pagalba pakankama** | Specialistų ir įstaigų pakanka | *„...atrodo lyg jos pakankamai lyg ir įstaigų, institucijų, specialistų yra daug“, I1*<br>*„...užtektinai yra tos pagalbos, nes tikrai teikiam ir galim suteikti tiek, kiek jos aš manau ir reikia“, I3*<br>*„... būtent čia pas mus tikrai užtenka, pakanka tiek, kiek dabar yra skiriama“, I3*<br>*„...tai tikrai pagalba yra visokeriopa“, I5*<br>*„Yra siūloma tikrai ne vienas, ne du ir ne trys variantai pagalbos, tai tikrai šeimai galima priimti aaa pasiūlymų tikrai yra“, I5*<br>*„...mūsų centras, na kaip vaikui ir tėvam, tai tikrai na neblogai tų savo paslaugų teikia“, I5* |
| | Pagalba pakankama, jei šeima pagalbos nori ir ją priima | *„...labai labai daug priklauso nuo pačios šeimos, nuo pačios mamos ir tėvo“, I1*<br>*„...vienoms šeimoms paslaugų tikrai užtenka, kitoms šeimoms visiškai neužtenka“, I4*<br>*„...tai nuo jų pačių viskas priklauso“, I5*<br>*„...nes šeima irgi pati turi stengtis“, I9* |
| **Pagalba nepakankama** | Nepakankama, nes nerezultatyvi | *„Neigiamai, nes kaip ir minėjau kažkuriam iš ankstesnių atsakymų labai dažnai pasikartoja atvejai, kai vaikas grįžta ne vieną ir ne du kartus pas mus. Tai man reiškia tik vieną, kad ta pagalba nepakankama ir tai nebūtinai priklauso nuo šeimos indėlio galbūt ir tam tikros įstaigos ne viską atlieka iki galo ir dar kur labiausiai kliūna tai, kad pagalba teikiama tol, kol yra problemų, o kai problema* |

| | | |
|---|---|---|
| | | *išsisprendžia ta pagalba dažniausiai nebebūna teikiama“, I2*<br>*„...ji nėra turbūt pakankama, nes nu mes neužtikrinsim, kad tėvai lankytų, kiekvieną dieną bendrautų su vaiku, kad galbūt patys prikeltų vaiką į mokyklą, kad patys ruoštų namų darbus su juo, nes tuo metu jie dirba ar ar kiti dalykai“, I2*<br>*„Būna, kad ne žinokit, nes tokių buvo ir atvejų iš tikrųjų, kai vaikas vis dėl to pirmą kartą, kai atsiduria pas mus čia, krizių centre, kažkokį laiką jis išbūna ane, po to būna grąžintas į šeimą, bet vis tiek grįžta. Tai nepakanka pagalbos“, I6* |
| | Nepakankama, nes per silpna | *„Šeimai iš mūsų įstaigos manau per mažai“, I4*<br>*„Visada galėtų būti daugiau“, I5* |
| | Nepakankama pagalba tėvams | *„...gydytis priklausomybę, bet problema yra ta didesnė, šitų paslaugų tikrai neužtenka“, I4*<br>*„Pačiai šeimai, galbūt aaa galėtų būti jos daugiau. Manau, kad pagrinde gal būt daugiau yra psichologo pagalbos šeimai“, I5*<br>*„...galėtų grupės tėvams dar būti, nes grupėj galėtų dalyvauti ir vaiko tėvai“, I7* |

Tyrimo rezultatai parodė, kad pagalbos pakankamumui užtikrinti įstaigų ir jose dirbančių specialistų pakanka, tačiau konkretūs rezultatai priklauso nuo šeimos noro pagalbą priimti. Informantų atsakymai išryškino labai svarbų momentą, kuris rodo, kad ne visais atvejais pagalba yra pakankama. Informantai minėjo, kad nereti atvejai, kuomet vaikai į krizių centrą grįžta pakartotinai. Tai reiškia, kad suteikta pagalba nedavė siekto rezultato, todėl ji nebuvo pakankama. Minėta ir tai, kad pagalba per silpna, o ypač tėvams teikiama pagalba. Pavieniais atvejais informantai minėjo, kad parama nepakankama dėl pagalbos dubliavimosi („*...nesinorėtų, jog tos dubliuotųsi paslaugos*“, I4), dėl mobiliųjų komandų stygiaus („*...kyla klausimas ar trūksta tų komandų tarkim gal per mažai jų sukurta ir jie nespėja ar nepasiteisino, tik iš tikrųjų neaišku, bet tėvai skundžiasi, kad to nėra*“, I4), dėl pagalbos nuoseklumo stokos („*... nėra nuoseklumo*“, I8) bei trūkstamos informacijos („*...nepakankama tik dėl to, kad trūksta informacijos*“, I8).

**Teikiamos pagalbos vertinimas šeimų požiūriu.** Tiriamieji apibūdino ir kaip pagalbą vertina šeimos, kurioms ji yra teikiama. Informantų atsakymai apibendrinti 16 lentelėje. Tyrimo rezultatai parodė, kad socialinių darbuotojų pagalbą tėvai dažniau vertina teigiamai nei neigiamai. Teigiamus pagalbos vertinimus lemia geranoriška socialinių darbuotojų elgsena, pagalbos prašymai, dėkingumas, palankiai vertinami vaiko pokyčiai, gaunamas materialinis aprūpinimas. Pavieniais atvejais informantai minėjo, kad pagalba vertinama teigiamai, kadangi tėvai atsižvelgia į jų atžvilgiu išsakytus pageidavimus, rekomendacijas („*Tai tos šeimos, kurios yra motyvuotos, jos tikrai vertina ją teigiamai ir atsižvelgia į pageidavimus, atsižvelgia į rekomendacijas ir vertina mūsų siūlomą pagalbą ir teikiamą pagalbą ir siūlomas rekomendacijas, ką reikėtų daryti toliau*“, I1). Palankiai vertinamas ir informacijos suteikimas („*... jie gavo iš mūsų kažkokios reikalingos informacijos ir tam tikros informacijos*“, I3).

**16 lentelė.** Šeimų reakcijos ir vertinimai, susiję su socialinių darbuotojų pagalba

| Kategorija | Subkategorijos | Patvirtinantys teiginiai |
|---|---|---|
| **Teigiamas pagalbos vertinimas** | Teigiamai vertinamas geranoriškas socialinio darbuotojo elgesys | *„Tai dažniausiai ir labiausiai jos ir priima tą tarkim neoficialią pagalbą ne tik pakonsultavai, pašnekėjai ir viso gero, o iš tikrųjų mato, kai tu geranoriškai elgiesi“, I1*<br>*„Tai dažniausiai būna paprasti pokalbiai, kai tu matai, kad tėvai, mama arba tėtis ar senelis ar senelė yra visiškai pasimetę ir jiem tiesiog reikia palaikymo, nes galbūt jie jo iš niekur negauna“, I2* |
| | Teigiamą vertinimą liudijantys pagalbos prašymai | *„...tą pagalbą vertina, priima ir kitą kartą netgi pačios šeimos ateina ir paprašo, paskambina, paklausia ką reikėtų daryti vienu ar kitu atveju“, I1*<br>*„Kartais ateina tėvai, kurie išvis nežino ką jiem daryt, tai <...> mes nukreipiam į tam tikras įstaigas, nes gal jie net nežino apie kai kurias vietas“, I2* |
| | Teigiamą vertinimą liudijantis dėkingumas už gautą pagalbą | *„...ir tikrai atsidėkoja ir aaa ir matosi jų padėka akyse ir šypsenose ir teigiamam rezultate, kai vaikai yra grąžinami atgal į šeimą“, I1*<br>*„...tikrai yra šeimų, kurios jeigu bendradarbiauja ir vaikas pas mus ilgiau pagyvena, tikrai su padėka, su nuoširdžiais žodžiais ateina ir pasako, kad dėkingi už tai, kad čia vaikas pabuvo“, I3*<br>*„...tikrai paskutiniu metu išgirstam daug padėkos žodžių“, I3*<br>*„Kartais tenka sutikti buvusius klientus, jie jaučiasi dėkingi“, I7*<br>*„O tėvai yra tikrai dėkingi“, I8*<br>*„... tėvų dėkingesnių yra žymiai daugiau, negu tų, kurie neigimai apie mus atsiliepia“, I8*<br>*„... yra dėkingi, kad yra toks krizių centras“, I9* |
| | Teigiamai vertinami vaiko pokyčiai | *„... vieni vertina teigiamai, nes mato pokytį vaike, galbūt ne pačioj šeimoj, ne savy, bet mato pokytį pačiame vaike, kad jis pradėjo lankyti mokyklą, kad jis nebebėga, ne tai, kad iš namų, bet iš mūsų įstaigos“, I2*<br>*„... vaikas čia buvo saugus ir jis čia apsigalvojo, pagalvojo ką veikti toliau, ką jis padarė ir tą patį turėjo tėvai, turėjo galimybę sustot ir pažiūrėt į save ir savo gyvenimą iš šono ir kažką tai pakeisti“, I3*<br>*„Teigiamai, jeigu vaikas pasikeičia, <...> mato, kad yra pokyčių“, I6*<br>*„... pagrinde tie vaikai, kurie pas mus pabūna, jie truputėlį pasikeičia, pakeičia savo požiūrį į gyvenimą“, I8* |
| | Teigiamai vertinamas gaunamas materialinis aprūpinimas | *„...kartais aišku mes galim ir rūbais padėti ir daiktais jeigu yra galimybė ir jeigu tėvai to nu mūsų klientai nori“, I3*<br>*„... netgi kai kurie tėvai ir paprašo, jeigu yra ir mažesni vaikai tikrai su mielu noru tarkim ir paramą kažkokiais drabužiais paima ir avalynę“, I4* |
| **Neigiamas pagalbos vertinimas** | Neigiamus pagalbos vertinimus rodantis pyktis, kaltinimai | *„...tos šeimos, kurios nemotyvuotos, dažniausia jos pyksta, kad mes paimame tą vaiką, kad mes čia esam priešai“, I1*<br>*„... pradeda kaltinti galbūt socialinius darbuotojus dėl įvairių dalykų, kad vaikas bėga iš mokyklos, kad vaikas nelanko mokyklos, kad neatlieka namų darbų“, I2*<br>*„... kartais tėvai <...> pas mus ateina ir tu matai, kada tikrai yra toks, kaip siena. Jie atėjo čia su nuostata, kad mes čia visi blogi, mes norim atimti vaiką ir viskas. Jis nieko nenori girdėt mmm tik viskas blogai“, I3*<br>*„... tarkim tas priešiškumas vaikų ir tėvų“, I4*<br>*„...vieni kaip ir minėjau jau anksčiau galvoja, kad mes čia atiminėjam vaikus ir norim padaryti blogiau“, I9* |
| | Neigiamus pagalbos vertinimus lemiantis pagalbos nepakankamumas | *„...kad mes nepadedam“, I1*<br>*„...dažniausiai tai jie sako, kad jie negauna reikiamos pagalbos ir jie nežino, kaip spręst tą problemą“, I2* |
| | Neigiamus pagalbos vertinimus lemiantis nepakankamas informuotumas | *„...dažniausiai jų pasakymai būna, kad jie nepasakė, kaip man šią problemą spręsti, o šeima nežino ko imtis“, I2*<br>*„...jie labiausia tokios informacinio pobūdžio pagalbos nori“, I3* |

Neigiamus pagalbos vertinimus tėvai gana aiškiai parodo savo pykčiu, kaltinimais. Neretai neigiamus vertinimus lemia pagalbos ar informuotumo nepakankamumas. Pavieniais atvejais neigiamas nuostatas formuoja ir pagalbos užsitęsimas („*...labai ilgai užsitęsia vaiko grąžinimo klausimas*“, I2), pagalbos tęstinumo stoka („*...kartais mes manom, kad nėra aaa gal kaip čia pasakyt, nėra tinkama konsultuoti tėvus todėl, kad vaikas čia trumpai gyvena ir nebus tos tęstinės pagalbos. Tai tarkim įvyksta keli pokalbiai, kad nukreipti tėvus kokia tinkama linkme*“, I4), pagalbos nerezultatyvumas („*...neigiamai aišku kada bandėm kažkaip tai „išgelbėti“ situaciją dėl vaiko, bet iki galo taip ir nepavyko*“, I6), problemų nepripažinimas („*Dažnai tėvai atsisako dalyvauti pozityvios tėvystės kursuose, nes jiems atrodo, kad jie daro viską gerai, ta prasme, kad tėvai viską daro gerai, o problema yra vaikas, tai dažnai girdžiu<...>. Sako mes čia problemų neturim*“, I8).

**Teigiami pagalbos šeimoms aspektai.** Informantų buvo prašoma įžvelgti ir džiuginančius pagalbos šeimoms teikimo aspektus. Jie apibendrinti 17 lentelėje.

**17 lentelė.** Teigiami momentai pagalbos šeimoms teikime

| Kategorija | Subkategorijos | Patvirtinantys teiginiai |
|---|---|---|
| **Džiuginantys pagalbos šeimoms teikimo aspektai** | Vaiko grįžimas į šeimą | *„...džiugina teigiami rezultatai, kai vaikas grįžta į namus hmm tai yra didžiausias džiaugsmas todėl, kad tai yra tas rezultatas, kurio mes siekiame ir norime“, I1*<br>*„... geriausia yra, smagiausia, kai vaikas grįžta tik į šeimą, tik pas giminaičius, ne į institucinę globą“, I1*<br>*„Labiausiai džiugina tai, kai vaikai grįžta į šeimą ir iš tikrųjų, kai grįžta noriai“, I4*<br>*„Visada džiugina, kai vaikas grįžta į šeimą“, I5*<br>*„Būna labai džiugu pamatyti linksmą, sveiką kaip sakant vaiką, kuris grįžo į šeimą“, I6*<br>*„Man tikrai svarbu išgirsti, kad dėkoja tėvai ir laimingi, kad tikrai vat grįžta vaikas į šeimą ir po kažkiek tai pavyzdžiui mėnesių, metų, nesvarbu, sutinki vaiką kažkur ir klausinėji – kaip tu jautiesi, kaip tau šeimoj ir matai laimingą žmogų“, I6* |
| | Dėkingumas | *„Šiaip, kadangi labai retai išgirstam, tai labai džiugina elementarus ačiū, nes tikrai labai retai girdim šitą žodį iš tėvų, iš vaikų turbūt dar rečiau aaa tai labai smagu, kai tarkim atvažiuoja jau pasiimti vaiką iš krizių centro ir padėkoja už visą pagalbą, nors galbūt tas vaikas buvo labai trumpai, bet jiems tai buvo kažkokia tai labai didelė pagalba“, I2*<br>*„...kada jie grįžta po to su padėka, kad padėjom, nors ten aišku pagalba gali būt labai maža, bet padėka gali būt didelė“, I3*<br>*„Teigiami momentai kada tikrai šeima pavyzdžiui ateina ir sako: didelis, didelis ačiū, pavyzdžiui už tam tikrą pagalbą sutektą, man tikrai čia yra teigiamas kaip ir toks rezultatas. Man tikrai svarbu išgirsti, kad dėkoja tėvai“, I6* |
| | Ryšio tarp socialinio darbuotojo ir vaiko užmezgimas | *„... kai tai pereina į etapą, kai AA vaikas apsikabina, gal tą patį socialinį darbuotoją, gal pagaliau apsikabina mamą ko nedaręs anksčiau ilgą laiką, kai eina su tavim į kontaktą, kai kalbasi, kai galbūt tau pasako kažką daugiau negu žino kiti darbuotojai ir tada tu jauti, kad tas vaikas pasitiki tavim“, I2*<br>*„...ir tas nuoširdus gal pasikalbėjimas aaa yra didžiausias įvertinimas“, I2* |
| | Pagerėję vaikų ir tėvų santykiai | *„...teigiami momentai kada šeimos nariai eina į kontaktą“, I3*<br>*„Teigiama jau vien, kad pamatau, jog jie kalbasi, turiu omeny tėvai su* |

| | | |
|---|---|---|
| | | *vaiku. Kaip ir minėjau kartais būna, kad vaikas nenori net matyti tėvų, tiek būna pas juos tas santykis „sugriuvęs“, tai jeigu pradeda kalbėti, tai jau yra teigiama“, I7*<br>*„Džiugina, kai pagerėja santykis, tėvai dažniau pradeda dažniau lankytis pas vaikus, kai kai pasikeičia santykis su vaikais laikui bėgant, kai jie pabūna atskirai, kasi tai yra ne kažkoks tai veidmainiavimas, o nuoširdumas. Ryšys atsiranda būtent su tėvais“, I8* |
| | Pagalbos priėmimas | *„...kai jie priima tą pagalbą“, I3*<br>*„Tai yra priėmimas pagalbos, aš kaip i sakiau, noras svarbiausia“, I5* |
| | Apsikabinimai | *„...arba kai vaikas išvažiuojamas tave apsikabina“, I2*<br>*„...apsikabina, čia vaikai apsikabina, daugiau nesusitiksiu, tai čia yra geriausias iš tikrųjų tas momentas“, I4* |

Informantai tendencingai minėjo, kad juos džiugina vaikų grįžimas į šeimą, padėkos, ryšio tarp socialinio darbuotojo ir vaiko užmezgimas, pagerėję vaikų ir tėvų santykiai, pagalbos priėmimas, apsikabinimai. Keli informantai akcentavo, kad jiems džiugesio teikia vaiko noras ir ateityje palaikyti kontaktą („*...prašo pasikeisti kontaktais, pridėti į feisbuką arba į mesendžerį, tai irgi yra šioks toks įvertinimas, nes jis tave prisileido ir anksčiau jis gal nieko neprisileido, tai man tai yra įvertinimas*“, I2), vaiko išvykimas į globos namus („*Džiugina, kai vaikas mmm ir išvažiuoja į globos namus, kada jis yra AA pats apsisprendęs iš tikrųjų na, kad jis sako: aš nematau galimybės gyventi su tėvais ir aš tikrai noriu ir nu tu matai, kad tas vaikas tikrai neliūdi, nėra piktas, bet jis tikrai nori važiuoti į tuos globos namus ir nori tą nori jis pakeisti aplinką ir pamėginti kitaip gyveni nei gyveno, tai tokie dalykai, nu kai vaikas yra laimingas, tėvai yra laimingi ir tu matai, kad tai galbūt yra geriausias spendimas, vienas iš geriausių*“, I5).

## 3.2.4. Socialinio darbuotojo patiriami iššūkiai, siekiant įgalinti šeimą susigrąžinti vaiką

**Bendradarbiavimas su vaiko tėvais.** Tyrimo dalyviai apibūdino ir savo patirtį bendradarbiavimo su vaiko tėvais srityje. Bendradarbiavimo su tėvais svarbą, tėvų noro ir pastangų bendradarbiauti, bendradarbiavimo vyksmo kategorijas detalizuojančios subkategorijos pateiktos 18 lentelėje. Empirinio tyrimo rezultatai išryškino bendradarbiavimo svarbą. Bendradarbiauti svarbu, nes tik bendradarbiaujant galima pasiekti teigiamų rezultatų.

**18 lentelė.** Bendradarbiavimas su vaiko tėvais

| Kategorija | Subkategorijos | Patvirtinantys teiginiai |
|---|---|---|
| **Bendradarbiavimo svarba** | Bendradarbiauti svarbu | *„Svarbu yra. Padeda, vėlgi nuo tų situacijų priklauso, bet nu tikrai nu padeda“, I6*<br>*„Tai yra būtina“, I7*<br>*„Tai reiškia daug, tai reiškia teigiamas darbo rezultatas. Tai* |

| | | |
|---|---|---|
| | | *yra pradžia gero rezultato“, I7*<br>*„Čia yra kaip ir pusė darbo padaryta, kai šeima įsitraukia tai čia pokytis jau vyksta, krizė jau yra sprendžiama“, I9* |
| | Bendradarbiavimas – būtina vaiko sugrįžimo į šeimą sąlyga | *„Bendradarbiavimas su tėvais yra pagrindinis, manyčiau akcentas dirbant aaa ir norint, kad vaikas grįžtų“, I1*<br>*„Įtraukti šeimą į bendradarbiavimą tai yra aaa didelis žingsnis link to, kad vaikas būtų grąžintas namo, nes kai tu įtrauki, kai tu „susidraugauji” su šeima, su tėvais, kai jie supranta, kad tu tikrai nori padėti aaa tai tas įtraukimas tada ir gaunasi teigiamas tas rezultato hmm noras ir tai yra tikrai hmm tai yra vienas iš iš būdų vaikui grįžti namo, nes kitaip nebus grįžimo“, I1*<br>*„…nes įtraukiant šeimą, greičiau tu gali tą vaiką gali grąžinti šeimos nariams“, I3*<br>*„…visi esam suinteresuoti, kad vaikai grįžtų į šeimą“, I4*<br>*„Tikrai svarbus bendradarbiavimas šitas, nes palyginus, žiūrint nu irgi, jeigu priklauso nuo tėvų, kai kurie, kaip ir sakant „juda“ greičiau, kai kurie „juda“ lėčiau. Tikrai viskas priklauso nuo bendradarbiavimo“, I6*<br>*„Dažniausia tėvai sakau noriai, grąžina tada vaiką į šeimą, aišku su pastangom“, I6*<br>*„…mes turim bendradarbiauti su tėvais, siekiant, kad vaikas grįžtų į šeimą“, I7*<br>*„Aš visą laiką už tai, kad vaikas grįžtų į šeimą ir kaip bebūtų tėvai yra artimiausi, suprantamiausi tam vaikui, nesvarbu kokios jis būklės būtų, trūksta tik sakau kažkokios galbūt nuoseklios pagalbos tom šeimom, kuriems yra grąžinti vaikai“, I8*<br>*„Požiūris teigiamas, nes čia yra svarbiausia, nes iš šeimos tas vaikas yra kilęs ir mūsų tikslas yra grąžinti į šeimą, tai su ta šeima yra būtina bendradarbiauti ir tas yra labai svarbu ir pačiam vaikui irgi“, I9* |
| **Tėvų noras bendradarbiauti** | Tėvai nori bendradarbiauti | *„Noras tikriausiai yra pas visus“, I1*<br>*„Noro visada yra daugiau, nes jie labai nori“, I4*<br>*„…noro yra daug“, I4*<br>*„Dažniausia tėvai sakau noriai“, I6*<br>*„…viena šeima pasiryžusi įsitraukti ir pasikeisti“, I9* |
| | Tėvams trūksta noro bendradarbiauti | *„…daugiausia gal nenoriai, bet dėl to, kad reikia“, I4*<br>*„…jie nenoriai tą daro“, I6*<br>*„…tėvai, šeimos nelabai nori bendradarbiauti, dėl to, kad galbūt jaučia savo kaltę atsitikus tokiai situacijai“, I8*<br>*„…kitai net nerūpi tas pavyzdžiui vaiko net nelanko ir labai sunku su tokiu bendrauti žmogum ar asmenim, kurie tiesiog nenori, galvoja kažkas pakis už mane ir čia aš nieko neturiu daryti“, I9* |
| **Tėvų pastangos bendradarbiauti** | Tėvai deda pastangas | *„…yra tėvų, kurie iš karto tą pačią dieną, kurią buvo aaa pavyzdžiui paimtas vaikas iš šeimos ir iš karto tą pačią dieną pradeda tėvai jaudintis, kažką tai domėtis ir eina į kontaktą“, I3*<br>*„„…su vienais tėvais pavyksta greičiau“, I5*<br>*„Dauguma tėvų nu stengiasi iš tikrųjų“, I6*<br>*„… kartais kiti tėvai iš kart skambinasi, teiraujasi kaip tas vaikas? Ar gali atvažiuoti iš karto, domisi tuom, tai suteiki visą informaciją telefonu, o tada jau atvykus į centrą“, I7* |
| | Ne visos šeimos deda pastangas | *„… pastangas deda tikrai ne visos šeimos“, I1*<br>*„… kai šeima supranta, kad reikia ne tik norėti, o ir dėti pastangas, tai tada ir susiduriama su sunkumais“, I1*<br>*„Įsitraukia tikrai ne visos šeimos <...> nemažai šeimų yra nemotyvuotų, nenorinčių bendradarbiauti, nenorinčių bendrauti, nenori įsitraukti, tai būna taip, kad net neateina, mes negalim užmegzti ryšio ir kontakto, tai tada ir negalima kalbėti apie palankias vaikui sąlygas“, I1*<br>*„…labai priklauso nuo situacijos“, I2* |

| | | |
|---|---|---|
| | | *„...dažnai būna labai nusistovėjęs tas požiūris, kad mes jiems nepadėsim ir tas noras bendradarbiauti yra mažas ir tos pastangos dažnai būna tiek kiek prašoma ir nieko daugiau“, I2*<br>*„... yra tėvų, kurie nepaskambina ir nepasidomi kur yra ir kaip jų vaikai“, I3*<br>*„...kai reikia įdėti pastangų, tai tada truputėlį iškyla problemų“, I4*<br>*„...įdėti pastangų - labai retai, kurie labai retai nori arba jau deda tas pastangas todėl, kad jau nu reikia, čia gal, kaip kitiems gėda čia prieš gimines“, I4*<br>*„Žinokit tų tėvų įvairių yra, na ir įvairiai ir pasielgia jie“, I5*<br>*„...su vienais tėvais pavyksta greičiau, su kitais sunkiau, su kitais iš viso nepavyksta o su kitais tėvais gal būt iš dešimto karto bendraujant tik pavyksta įtikinti, kad reikia kol sutinka“, I5*<br>*„Žinoma, būna, kad sunkiai įsitraukia į bendradarbiavimą“, I5*<br>*„...nuo tam tikrų situacijų priklauso, bet dažniausiai, sakau priklauso nuo tų situacijų, nuo vaikų priklauso, nuo tėvų priklauso“, I6*<br>*„... būna, kad ir noro nėra iš tikrųjų iš tėvų pusės, nes jie net neateina, net nebendrauja, nesikreipia niekur, ta prasme gyvena dėl savęs ir vaikas paliktas būna nu va ant „tuštumos“. Paliktas tiesiog, nereikalingas ir tiek“, I6*<br>*„...kartais būna situacijų, kad tėvai tiesiog nepasirodo, neskambina 3 dienas“, I7*<br>*„Ne visada pakanka iš tėvų pusės tų pastangų, nes kaip jau sakiau, kartais tėvams atrodo, kad jie teisūs ir jie problemų neturi“, I7* |
| **Bendradarbiavimo vyksmas** | Bendradarbiavimas vyksta visada | *„...tai reiškia nuoseklų darbą. Tu turi žinoti žingsnius kas po ko seka“, I2*<br>*„... mes su tėvais bendradarbiaujam visada“, I5*<br>*„...vieni tėvai iš karto mielai sutinka, aš pats nuvešiu, parvešiu“, I5*<br>*„Viskas vyksta su tėvais, labai didelis bendradarbiavimas“, I5*<br>*„...bendradarbiavimas pats nu vyksta irgi iš tėvų pusės“, I6*<br>*„Tai turi būti ilgas, nuolatinis procesas“, I8* |
| | Bendradarbiavimas nepakankamas | *„...bendradarbiavimo trūksta“, I2*<br>*„...bendradarbiavimo trūksta ir trūksta jau nuo to etapo, kai vaikas yra atvežamas į krizių centrą“, I2*<br>*„Galėtų labiau įsitraukti ir suteikti savo pagalbą“, I3*<br>*„Tai manau per mažai bendradarbiavimo su gimine. Ne tik tėvai, bet ir tetos, dėdės, močiutės, seneliai su jais bendradarbiavimo mažai“, I3*<br>*„...vaikas pas jus tai čia jūsų reikalas“, I5* |
| | Bendradarbiavimas nukreipiamas į kitas įstaigas | *„...tas mūsų bendradarbiavimas būna nukreipimas į vaiko teisių apsaugą“, I2*<br>*„Na, seniūnijos tas pats socialinis darbuotojas arba kaip dabar vadybininkas tos šeimos, kur tikrai labiau mmm būtent su tais tėvais bendradarbiautų“, I3* |

Tyrimas išryškino bendradarbiavimo, kaip būtinos vaiko sugrįžimo į šeimą sąlygos poreikį. Pavieniais atvejais minėta, kad bendradarbiavimas su tėvais – labai svarbus, tačiau žymiai svarbiau yra užtikrinti vaiko psichologinį saugumą („... *turim mes labiausiai pastangas dėt į vaikų kažkokį psichologinį saugumą į jo psichologinę tą ir būseną ir fizinę tą pačią, saugumą jiems suteikti ir tik vėliau su tėvais <...> mes labiausia turim dėmesio suteikti tam vaikui <...> tik, kai daug maž susitvarko mes jau galim labiau bendradarbiauti su*

*tėvais*“, I3). Kita vertus, bendradarbiavimas gali padėti pasiekti geresnės vaiko savijautos („*...vaikai jaučiasi daug geriau, kai yra įtraukiami tėvai <...> tarkim suserga, mes vežam į gydymo įstaigą apžiūra, tai vaikai daug geriau jaučiasi, kai pasikviečiam vykti ir tėvus <...> vaikų tas toks nu tikrai džiaugsmas, kad tie tėvai yra tikrai šalia, kad jie bet kada gali atvažiuoti, pasistengti dėl manęs, tai tas yra labai svarbu <...>. Netgi vaikam labai yra svarbu, kad tėvai pasiskambina ten ir pasiklausia darbuotojų- ar vaikas sugrįžo į tarnybą? Kelintą grįžo? Jei negrįžo, Jūs man paskambinki, tai vaikams tikrai, nors kartais sako, kad aš ten pykstu, nenoriu ir t.t., bet matosi, kad jiem tai yra labai svarbu*“, I4). Dažnais atvejais tėvai nori bendradarbiauti, tačiau pasitaiko ir atvejų, kuomet noro stinga. Analogiška situacija ir su pastangomis – vienos šeimos pastangas deda, kitos to nedaro. Socialiniai darbuotojai deda dideles pastangas, kad paskatintų tėvų bendradarbiavimą („*...aš dedu dideles pastangas tėvus įtraukti tiek pačią mediciną, tiek į mokyklą, tiek į palydėjimą, tiek bendradarbiaujant su būreliais, jei vaikas lanko kažkokį būrelį, būrelių tęstinumo užtikrinimą, dėl kažkokių tai apmokėjimų, dėl visko*“, I5). Siekiant teigiamų rezultatų, labai svarbu, kad bendradarbiavimas būtų nuolatinis, ilgalaikis procesas. Reikia užtikrinti ir pakankamą bendradarbiavimo lygį, įtraukti ir kitas institucijas. Pavieniais atvejais minėti ir tokie bendradarbiavimo poreikiai, ypatumai ir lūkesčiai, kaip:

- bendradarbiavimas turėtų prasidėti nuo vaiko patekimo į krizių centrą („*... bendradarbiavimas turėtų prasidėti nuo tada, kai vaikas patenka į krizių centrą, o ne tada, kai kažkas atsitinka*“, I2);
- tikslinga bendradarbiauti nekaltinant („*...bendradarbiaujant nekaltinti jų, nes tie kaltinimai santykių nesukurs*“, I2);
- tikslingas bendradarbiavimo individualizavimas („*...turi žinot kaip bendraut su vienu ar kitu šeimos nariu, nes jie yra be proto skirtingi ir visos šeimos apskritai yra skirtingos ir tu turi atsirinkti kaip kalbėti, kokiu tonu kalbėti*“, I2);
- bendradarbiavimas turi vykti kartu su vaiku („*...ir ne tai, kad atskirai konsultuoja mamą atskirai konsultuoja vaiką, kad vesti bendras, nu čia mano galbūt tokia mistinė kažkokia vizija*“, I8);
- efektyvesniam bendradarbiavimui užtikrinti būtinas socialinių darbuotojų įgalinimas („*Vėlgi trūksta ir mūsų įgalinimo, kad mes galime įsiterpti į pagalbos procesą, kuris jau yra teikiama. Mes neturime žinių, mes neturime įgaliojimų, mes neturim tiek galimybių, kad mes galėtumėm įsitraukti į tą procesą <...>mes neįgalinti, trūksta informacijos, neturime žinių ir jeigu būtų įgalioti darbuotojai, tai tuomet galbūt pasikeistų ir tų tėvų požiūris į tą pagalbos procesą*“, I8).

**Socialinio darbuotojo kompetencijos ir kvalifikacijos charakteristikos.** Socialiniai darbuotojai, dalyvavę empiriniame pagalbos šeimai vaikui patekus į krizių centrą tyrime nurodė, kaip vertina savo, kaip socialinių darbuotojų, kompetenciją, kvalifikaciją, teikiant pagalbą šeimai. Dauguma tyrimo dalyvių įžvelgė kompetencijos, kvalifikacijos nepakankamumą (žr. 19 lentelę).

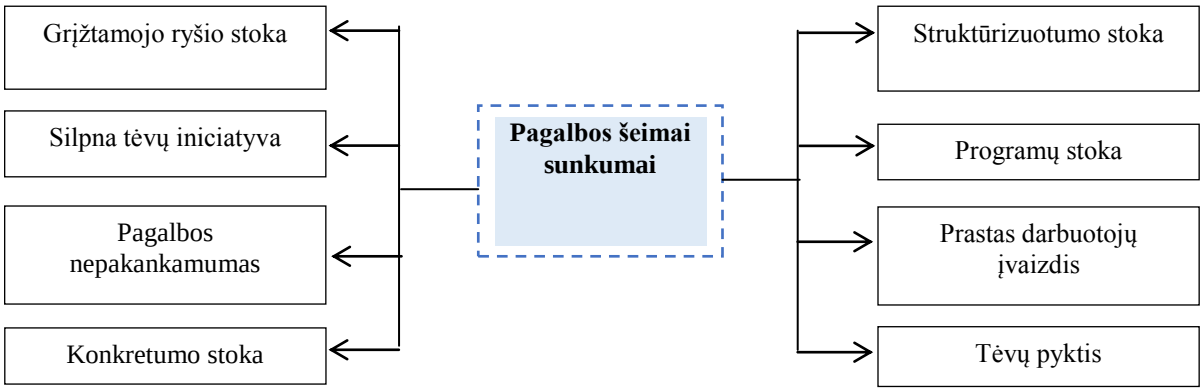
**19 lentelė.** Socialinių darbuotojų kompetencijos ir kvalifikacijos pakankamumas

| Kategorija | Subkategorijos | Patvirtinantys teiginiai |
|---|---|---|
| **Socialinių darbuotojų kompetencija ir kvalifikacija** | Kompetencija ir kvalifikacija nepakankama | *„Kadangi mano darbo stažas dar tik vieneri metai, tai aš pati puikiai suprantu, kad man dar kompetencijų trūksta, ypatingai bendraujant su šeima“, I2*<br>*„Socialinis darbuotojas, aš manau neturi pasakyti, kad jam užtenka, nes mes turim tobulėti nuolat ir gyvenimas keičiasi, keičiasi ir žmogaus poreikiai ir mes turim nuolat tobulėti ir nuolat ieškoti naujų kažkokių tai metodų darbo, nes mūsų vaikai keičiasi, keičiasi tos kartos, <...> kai susiduri su tam tikromis situacijomis, supranti, kad tu daug dar ko nežinai ir dar reikia tobulintis, tobulintis ir tobulintis“, I3.*<br>*„Manau dirbant su vaikais krizinėje situacijoje kompetencijos visą laiką per mažai“, I4*<br>*„...suabejoju kartais ir savo kompetencija“, I8*<br>*„Galbūt daugiau reikėtų supervizijų, bet mokymų, seminarų tikrai pakanka“, I1*<br>*„...man labai norėtūsi galbūt mokymų, kurie būtų orientuoti į pagalbos teikimą šeimai“, I2*<br>*„... tobulėti yra kur, mokytis yra kur“, I5*<br>*„Visą laiką aišku reikia tobulėti, ta prasme ir įgūdžių kartais trūksta ta prasme ir mokymų trūksta, tikrai reikia kažkaip ir lavintis“, I6*<br>*„Trūksta mokymų apie psichologinę pusę sakyčiau“, I7*<br>*„...norėtųsi, apie visą šeimą, įtraukimą į pagalbos vaikui procesą“, I7*<br>*„Kompetencija ir kvalifikacija mano manymu reikia nuolat kelti, nes keičiasi ir pasaulis, keičiasi ir šeimos, keičiasi viskas“, I9*<br>*„.... vis tiek reikia jas nuolat tobulinti“, I9* |
| | Kompetencija ir kvalifikacija pakankama | *„Vertinu teigiamai“, I1*<br>*„Na kvalifikacija yra didelė iš tikrųjų, na dešimt metų, tai aaa darbas irgi su tais pačiais, visą gyvenimą vaikais yra, tai tos patirties yra tikrai nemažai, bet žinoma didesnė patirtis tai yra su tais pačiais vaikais, galbūt ten mažiau su tom pačiom šeimom“, I5*<br>*„...kompetencijų visų pirma tai aišku aš jų turiu, bent jau kaip i savo pusės, tai.. nu atlikti gerai savo darbą, bent jau mano yra kompetencija padaryti tokių sąlygų, kad ir man būtų gerai ir vaikui ir šeimai“, I6*<br>*„Kompetencijų visų darbuotojų tikrai užtenka“, I9* |

Dauguma empiriniame tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų akcentavo kompetencijos ir kvalifikacijos nepakankamumą dėl patirties stokos, nuolat vykstančių pokyčių, mokymosi visą gyvenimą idėjos įgyvendinimo svarbumą. Dalis socialinių darbuotojų savo kompetenciją ir kvalifikaciją įvertino kaip pakankamą. Savo kompetenciją ir kvalifikaciją socialiniai darbuotojai kelia mokymų, kursų („*...mūsų kvalifikacijos tobulinimosi ir kėlimo mokymus, kursus*“, I1; „*...ieškau visokiausių mokymų*“, I3; „*...mokymai, kuriuos mums rengia dabar mūsų darbas, padės atrasti savo, vėl iš naujo socialinio darbuotojo tas ir kompetencijas ir apskritai vertybes ir visą požiūrį į save ir į*

*aplinkinius*“, I3; „*... mes iš tikrųjų gaunam tų mokymų nemažai*“, I4; „*Labai daug praeita mokymų apie vaikus, agresyvius, bet dar taip pat apie tėvus*“, I7; „*... galbūt ir trūksta tų kompleksinių žinių sakyčiau, dirbant su vaikais tai čia viskas kaip ir suprantama ir žinoma, galbūt kiek talento trūksta, kad vaikus užimti ir būti įdomesnei patiems vaikams. Kompetencijos... manau, kad užtenka kompetencijos, bet norėtųsi, daugiau žinių apie įvairias paslaugas, kad tai būtų kažkoks tai tarpžinybinis, didelis susirinkimas, kad kiekviena įstaiga galėtų pristatyti savo funkcijas, konkrečiai mes galėtume susitarti*“, I8; „*...reikia nuolat mokymų*“, I9), seminarų, konferencijų („*... mūsų kvalifikacijos tobulinimosi <...> seminarus*“, I1; „*Jeigu kažkur tai vyksta kažkoks tai seminaras arba konferencija aš tikrai, jeigu pagal galimybes žiūrint aišku, aš nuolat einu ir tobulinu savo žinias*“, I6), supervizijų („*Vyksta supervizijos*“, I1; „*... supervizijos*“, I3) metu.

**Pagalbos šeimai, vaikui patekus į krizių centrą, teikimo sunkumai.** Empirinis tyrimas išryškino ir neigiamus pagalbos šeimai aspektus. Jie įvardinti 2 paveiksle.




**2pav.** Pagalbos šeimai, vaikui patekus į krizių centrą, sunkumai

Aptariant sunkumus, kuriuos patiria socialiniai darbuotojai teikdami pagalbą šeimai, vaikui patekus į krizių centrą, išskiriamas grįžtamojo ryšio nepakankamumas. Tyrimo rezultatai parodė, kad socialiniai darbuotojai pasigenda stipresnio bendradarbiavimo. Kartais iš tėvų nesulaukiama bendradarbiavimo iniciatyvų, todėl tokiais atvejais pagalbą teikti tampa sudėtinga. Jei stinga tėvų iniciatyvos, tuomet vaikus jie lanko retai. Reti vaikų aplankymai apriboja gero rezultato pasiekimą. Sprendimu tokiu atveju galėtų tapti tėvų apsigyvenimas kartu su vaiku. Specialistai akcentavo ir pagalbos nepakankamumą, konkretumą, programų stoką. Kita svarbi problema – struktūrizuotumo stoka. Socialiniams darbuotojams stinga žinių apie tai, kokiu nuoseklumu turėtų būti vykdomi veiksmai, vaikui patekus į krizių centrą. Tokių žinių neturėjimas lemia tai, kad pagalba teikiama padrikai, nesistemiškai. Tyrimo dalyviai minėjo ir prastą socialinių darbuotojų įvaizdį tėvų pasąmonėje, kuris kelia tėvų pyktį.

**Kitos socialinio darbuotojo pagalbos teikimo problemos, iššūkiai.** Empiriniu socialinio darbuotojo pagalbos šeimai vaikui patekus į krizių centrą tyrimu siekta nustatyti socialiniams darbuotojams jų darbe kylančias problemas, iššūkius. Informantų įvardinti sunkumai ir priežastys pateiktos 20 lentelėje.

**20 lentelė.** Socialinių darbuotojų patiriami sunkumai, iššūkiai, teikiant pagalbą šeimai vaikui patekus į krizių centrą

| Kategorija | Subkategorijos | Patvirtinantys teiginiai |
|---|---|---|
| **Tėvų sukeliami iššūkiai, problemos** | Tėvų motyvacijos keistis stoka | *„Yra tokių šeimų, kurios hmm nededa visų pastangų, kad susigrąžinti vaiką. Ateina po kelių parų tiktai, kai vaikas pakliūna pas mus, nesidomi, galbūt net ilsisi nuo vaiko ar vaikų paimtų iš šeimos. Su tokiom šeimom yra sunkiausia dirbti, nes jos nemotyvuotos susigrąžinti vaikus, vaiką“, I1*<br>*„...motyvuoti šeimą, tėvus, todėl kad dažniausia tie tėvai net nepasirodo, jie net neateina“, I1*<br>*„Dažniausia yra nenoras, nes ir tas nenoras eina iš tų šeimų, kuriose auga vaikai paaugliai“, I4*<br>*„Tai yra didelis darbas su pačiais tėvais pirmiausia, didelis darbas su pačiais tėvais, su pačių tėvų noru. Noru pripažinti, kad jiem reikia pagalbos pirmiausia“, I5*<br>*„... nenoras padėti sau ir vaikui. Nenori, nes bijo, kad vėl kažkas pasikartos iš blogos pusės, bijo pradėti iš naujo, būtent abejonė tokia, sakau nenoras, jie bijo pradėt kažką tai veikti, daryti iš naujo“, I6*<br>*„...kai nemotyvuoti tėvai spręsti tas problemas, tai yra stigma“, I8*<br>*„... labai sunku iš kart tą motyvaciją atrasti žmogui, kad jis pats norėtų keistis ir norėtų įsiklausyti į tuos patarimus mūsų“, I9*<br>*„apsunkina galbūt sakyčiau nu aaa patys tėvai iš tikrųjų, na jų nenoras“, I5* |
| | Tėvų nenoras bendradarbiauti | *„Didžiausias iššūkis tai yra nenoras bendradarbiauti, nes vis tiek yra nusistovėjusi nuomonė, kad mes nelinkim gero ir mes norim, kad tas vaikas negrįžtų į šeimą, nors viskas vyksta priešingai“, I2*<br>*„Šeimos nariai, kurie patiria tokią krizę ar situaciją, jie ne visada ir noriai eina bendradarbiauti <...> ne visi globėjai nori bendradarbiauti ir ne visi laikosi tų pavestų jiems užduočių kažkokių ir sunku bus man atrodo. Yra sunku su tėvų bendradarbiavimu ir jaučiasi, kad bus sunku“, I3*<br>*„... ne visada noriai tėvai bendradarbiauja“, I3*<br>*„... tėvų nenoras, kartais tėvai nenori pasiimti savo vaiko, tai ... nors jam kaip ir vaikas būtų grąžintas, bet tėvų tas abejingumas“, I7*<br>*„Irgi nelabai tėvai įsitraukia į pagalbos procesą, nes galvoja, kad čia laikina ir kadangi nebus užtikrintas tęstinumas paslaugų, kuo greičiau, kuo greičiau, tai nelabai įsitraukia, nelabai nori atsiskleisti“, I8* |
| | Tėvų nenoras bendrauti | *„... kartais tie tėvai neateina į krizių centrą ir tu bendrauji su jais tik telefonu ir tas bendravimas nebūna labai efektyvus ir tu jų niekaip neprikalbini net ateit aplankyt savo vaiką ir tas vaikas praleidžia 2 mėnesius“, I2*<br>*„...na nenori žengti ir bendrauti su tavim šeima“, I5*<br>*„Iššūkis būna, kai tėvai tiesiog nenori bendrauti“, I7*<br>*„...netgi kartais susiduriam su tuo, kad mūsų noras padėti tėvams, perduoti kažkokias žinias apie jų vaiką, jo elgesį, pasikeitimus, tėvams tai nėra įdomu, nes nepriima“, I8*<br>*„Užmegzti ryšį su šeima“, I8* |
| | Neigiamas požiūris socialinių darbuotojų ir jų | *„Apsunkina hmm vis dar neigiamas požiūris aaa tiek tėvų į socialinį darbuotoją. Daugelis galvoja, kad tu čia nori tą vaiką paimti, patalpinti į įstaigą, atiduoti vaikų globėjams, pasipelnyti iš to AAA tai toks požiūris* |

| | | |
|---|---|---|
| | teikiamų paslaugų atžvilgiu | *tikrai apsunkina ir nepadeda darbe“, I1*<br>*„...žmonės į tas socialines paslaugas ne visada pozityviai žiūri, karais galvoja, kad socialiniai darbuotojai yra vaikų atiminėtojai“, I9* |
| **Vaikų sukeliami iššūkiai, problemos** | Vaiko nenoras priimti pagalbą | *„... tam pačiam vaikui, kad jam reikalinga pagalba, tada, kad jis na sugebėtų priimti tą pagalbą, kad norėtų priimti tą pagalbą, kad įžvelgtų galų gale, kad ta problema yra“, I5*<br>*„... tau reikia kažkaip tai pradėt bendravimą ane, o vaikas nenori to iš pradžių“, I6*<br>*„...vaikų <...> nenoras priimti pagalbą, nenoras dalyvauti mūsų organizuotose veiklose kur galėtų suburti juos į vieną kažkokį tai <...> galbūt ta patirtis, kur jie turi mokyklose, kiemuose, taip pat santykiuose su vaikais, nepasitikėjimas suaugusiaisiais ir dėl to jie dažnai būna nenusiteikę įsitraukti į pagalbos procesą“, I8* |
| | Komunikacijos su vaiku trikdžiai | *„Dar gana didelis iššūkis man pačiai, tai aaa nerast bendros kalbos su vaiku, nes ne visi vaikai prisileis <...> liūdna, kai vaikas yra 2 mėnesius ir tu to ryšio niekaip neužmezgi“, I2*<br>*„... jis atvyko iš socializacijos centro ir jis sako aš neturiu ką prarasti, man tas pats ir tada tu nežinai kaip tą padaryti, bet nu reikia daryti, tau reikia dirbti su vaiku, kad nors mažais žingsneliais po truputėlį tas vyktų“, I4* |
| **Socialinio darbuotojo sukeliami iššūkiai, problemos** | Skirtingas kolegų požiūris | *„...kartais apsunkina ir pačių kolegių su kuriom aš dirbu gal šioks toks nusistatymas, nes sunku gal paaiškint, bet jos dažniausiai situaciją mato kitaip negu matau aš“, I2*<br>*„...yra daug sunkiau susitvarkyti su vaikais, nes jie tikrai skundžiasi, kad vienas taip sako, kitas taip, pas vieną mes einam miegoti tokią valandą, pas kitą kitokią, o ten trečias dar kitaip kažkaip sugalvoja, tai va tas labai svarbu apsitarti pačioj pradžioj, kaip mes dirbam komandoj, kad ta prasme taisyklės būtų ir darbuotojams ir vaikams vienodos ir tada yra labai gerai, be jokių ten vienas geresnis, kitas blogesnis“, I4*<br>*„...kartais netgi iš tikrųjų įvyksta kažkokie skirtingi požiūriai netgi darbe, kolektyve tarp tarkim vadovų ir kitų darbuotojų, kad skirtingi įsivaizdavimai, kad kaip turėtų vykti darbas, kaip neturėtų vykti darbas“, I4*<br>*„Skirtingas požiūris kartais ir skirtingos problemos. Man atrodo aš taip daryčiau, kitas kitaip, tai tas ir apsunkina, rasti bendrą tą sprendimą“, I7* |
| | Baimė dėl pagalbos rezultato | *„Sunkumai yra, kad mmm baimė, baimė gal, kad aš nesugebėsiu pavyzdžiui padėti“, I6*<br>*„...baimė prisiimti atsakomybę ir būti įvertintam neteisingai gal būt kolegų akyse, nenoras sugadinti santykius taip pat ir su vaikais“, I8* |
| **Išorinės aplinkos sukeliami iššūkiai, problemos** | Netikrumas dėl pagalbai suteikti turimo laiko | *„...laiko nepakankamumas kalbant apie mūsų konkrečią įstaigą, nes tau labai sunku sustyguot savo darbą, kažkokius tai planus, rėmus, kad ir tuos individualius socialinės globos planus, nes tu realiai, kai atvyksta vaikas nežinai kiek jis bus, tai tau pasiekti kažkokį rezultatą ir jį pasiekti per 5 dienas tai yra praktiškai neįmanoma“, I2*<br>*„...nežinojimas savo laiko aaa limito, kiek tu turi laiko su tuo vaiku“, I2*<br>*„Sunku mums teikti šitą paslaugą todėl, kad mes patys nežinom kiek tas vaikas bus toj tarnyboje“, I8* |
| | Tarpinstitucinio bendradarbiavimo stoka | *„Kartais trukdo ta tikros įstaigos iš kurios pavyzdžiui mes laukiam pagalbos ane, bet jie „neduoda“ tos pagalbos ir tada aha sustoji, stabdis yra toks, ta prasme ir tu negali daug ką padaryti“, I6*<br>*„...nematom pagalbos iš vaiko teisių“, I6*<br>*„Gal trūksta to tarpinstitucinio bendradarbiavimo, kad visi vienodai kažkaip nežinau dirbtų. Visi vienodai to pačio siektų“, I9* |

Kaip parodė tyrimo rezultatai, socialiniams darbuotojams kylančius iššūkius galima klasifikuoti į keturias grupes, priklausomai nuo sunkumų ir iššūkių šaltinio. Tyrimo rezultatai sudarė prielaidas identifikuoti tokius socialiniams darbuotojams kylančių sunkumų šaltinius: tėvus, vaikus, pačius socialinius darbuotojus ir išorinės aplinkos veiksnius. Informantai

minėjo, kad tėvai dažniausiai sukelia sunkumų ir iššūkių dėl motyvacijos keistis stokos, nenoro bendradarbiauti, nenoro bendrauti, neigiamo požiūrio į socialinius darbuotojus ir jų teikiamas paslaugas. Pavieniai informantai minėjo ir tėvų nenorą prisiimti atsakomybės („*...klientai labai dažnai primeta savo atsakomybę socialiniams darbuotojams padrykit ką nors už mane, tokia yra užklausa, duokit gi man pagaliau ką nors tokio, padarykit su mano vaiku taip, kad jis man būtų geras ir palankus<...>tėvai, kai kuriuose atvejuose, nenoras prisiimti atsakomybės, ta baimė prisiimti atsakomybę ir būti įvertintam neteisingai*“, I8), nepakankamą tėvų informuotumą („*...tas žmogus atėjęs, jis nežino kokias funkcijas mes čia vykdom, žinių trūkumas apie mūsų atliekamas funkcijas*“, I8), tėvų nenorą priimti pagalbą („*...pagalbos nepriima, nieko nepriima, tai tiesiog, na sakyčiau, kad patys tėvai apjunkina tą<...>kada šeima nenori, nepriima tos pagalbos <...>kad jie sugebėtų priimti tą pagalbą<...>. Pagrindinis iššūkis, tai įtikinti tuos pačius tėvus, kad jiems reikalinga pagalba*“, I5). Dėl pačių vaikų taip pat kyla sunkumų, iššūkių. Tyrimo dalyviai akcentavo vaikų nenorą priimti pagalbą, o taip pat komunikacinius trikdžius. Išimtinais atvejais kyla ir vaiko nuraminimo sunkumų („*...problema tokia buitinė būtų, pirmiausia tai, kaip nuraminti tą vaiką, jeigu tai yra mažas vaikas, verkiantis ir norintis grįžti pas tėvus tikrai yra sunku nuramint*“, I1), problemų patiriama ir dėl vaikų su sutrikimais skaičiaus didėjimo („*...daugėja pas mus su elgesio ir emocijų sutrikimais, kurie tikrai ne iš pirmo karto tave supranta ir ne iš dešimto karto <...> jie visiškai negirdi, jie elgiasi agresyviai*“, I3). Dėl sudėtingo ir įtempto darbo pobūdžio sunkumų sukelia ir patys socialiniai darbuotojai. Šioje srityje iššūkių dažniausiai kyla dėl skirtingo kolegų požiūrio, baimės dėl pagalbos rezultato. Pavieniais atvejais minėtas ir per stiprus socialinio darbuotojo įsitraukimas („*... sunkiausia, kaip aaa netapti ta tikra mama, o būti ta darbuotoja, kuri tikrai suteikė viską ką gali, bet aaa atsiriboti nuo aaa nuo tų situacijų, nuo tų įvykių, nuo streso, nuo psichologinio spaudimo*“, I1), konfliktai tarp kolegų („*...mes kartais patys tarpusavyje kolektyve nesusikalbam ir tada tikrai ir vaikam yra sunku ir mes tarpusavyje darbuotojai pykstam vienas ant kito ir tada gaunasi, kad tų išryškėja daugiau problemų, negu jų galėtų būti*“, I4), šališkumas („*...kartais būna tas* šališkumas“, I8), nenoras suteikti pagalbą („*...būna, kad nenoriu, jeigu matau, kad ta situacija tikrai, kad aš visas pastangas įdėjau kaip sakant į tą šeimą, o jie atsisuka nuo manęs, vat iškyla toks nenoras. Aš nenoriu tada nieko daryti*“, I6), baimė pranešti blogą naujieną(„*...nežinai nuo ko pradėti, kaip paaiškinti tam tikrą situaciją, nes iš tikrųjų centre, galiu atvirai pasakyti, kad būna ir paieškų dėl vaikų ane, jeigu kalbant, tai jeigu vat pavyzdžiui žinai šeimą ir bandai kažkaip tai paskambinti tiems tėvams, paaiškinti, kad vat vaikui yra paskelbta paieška, kad vaikas jūsų negrįžo ir būna tokių situacijų, kad tėvai labai, labai pradeda nervintis ir pradeda kaip sakant paprastai „varyti“ ant pačio socialinio*

*darbuotojo arba ten apskritai ant įstaigos*“, I6). Kita problemų ir iššūkių grupė – tai nuo išorinės aplinkos priklausantys veiksniai. Dažniausiai informantai minėjo netikrumą dėl pagalbai suteikti turimo laiko, tarpinstitucinio bendradarbiavimo stokos. Pavieniais atvejais minėta ir informacijos stoka („*...ne visada mes turim žinių apie šeimą*“, I3), savo šeimos palaikymo stoka („*...net ir iš savo šeimos kartais nėra to palaikymo, yra labai sunku, nes įsivaizdavimas, kad nu kažkaip čia labai sunku, kam tokį darbą dirbi ir tada kartais ateina tikrai, nu o kam aš tokį darbą dirbu?*“, I4), įstatyminės bazės nepastovumas („*... įstatymų kaita labai didelė, nes čia vienas įstatymas priimtas jau po pusės metų kitaip yra <...>įstatymų tvirtumo irgi trūksta, nes tai čia priėmė tai dar čia netinka, gal kažkas kas būtų vienoda*“, I9). Tik viena informantė nurodė, kad sunkumų jai nekyla („*Aš nesusiduriu su sunkumais dirbant su vaikais*“, I8), tačiau viso pokalbio su informante metu paaiškėjo, kad problemų visgi esama.

Socialiniams darbuotojams kylančius sunkumus įveikti padeda įvairios priemonės, taikomos įstaigos (krizių centro) viduje ar už organizacijos ribų (žr. 21 lentelę). Tyrimo rezultatai išryškino specifines krizių centre dirbančių socialinių darbuotojų taikomas problemų ir iššūkių įveikimo strategijas. Beveik visi respondentai akcentavo kolegų teikiamą pagalbą. Kartais pagalbos ieškoma ir už institucijos ribų – kitose institucijose. Įžvelgta aptarimų, supervizijos psichologo konsultacijų, pokalbių su vadovaujančiu personalu nauda.

**21 lentelė.** Socialinių darbuotojų patiriamų sunkumų įveikimo priemonės

| Kategorija | Subkategorijos | Patvirtinantys teiginiai |
|---|---|---|
| **Socialinių darbuotojų patiriamų sunkumų įveikimo priemonės** | Kolegų pagalbos pasitelkimas | *„Man kolegos. Kolegės, kolegos, komanda, aaa bendradarbiai <...> kartu aptariamos situacijos, palaikymas vienas kito <...> tas ir padeda“, I1*<br>*„...aš dažniausiai <...> bandau kalbėtis su savo pamainos kolegėm“, I2*<br>*„...aš kažkaip visada stengiuosi palaikymo ieškoti tarp kolegų“, I2*<br>*„...išsikalbam visos keturios ir dažnai atrandamas, atrandama išeitis“, I3*<br>*„...kreipiesi pagalbos tarkim, jeigu dabar kažkas vyksta, tai į viso kolektyvo darbuotojus, visada jei iškyla kažkokių sunkumų ar ten nesusipratimų ar nežinau ką daryti, kaip elgtis, tai visada galima kreiptis į vyriausią socialinę darbuotoją, direktoriaus pavaduotoją“, I4*<br>*„Mano kolegos. Mano kolegos, nu darbe į ką daugiausiai, į kolegą, jų palaikymas AA jų kažkokios tai įžvalgos“, I5*<br>*„...visa stiprybė yra nu tos pačios kolegės“, I5*<br>*„... aš drąsiai galiu paklausti arba paprašyti pagalbos ir tam tikrų darbuotojų, kurie dirba mūsų įstaigoje, galiu drąsiai prieiti, paprašyti nu atvirai pasakius, kad man reikalinga pagalba“, I6*<br>*„...kartais prašau kolegės savo ane, kad gali man paaiškinti arba pati prieik pavyzdžiui pakalbėk su vaiku“, I6*<br>*„Užtenka kartais ir pagalbos iš savo kolegių iš tikrųjų ir tu kartais būni, apsaugotas kai esi ne vienas, tikrai gali į kažką tai kreiptis. Komanda daug ką reiškia“, I6*<br>*„Man padeda pokalbis su kolegomis, patarimai. Dalinamės patirtimi, kiekvienas asmenine, kaip tau buvo toj situacijoj, kaip tu elgeisi? Aš asmeniškai klausiu, kaip tu būtum dariusi mano vietoj? Tai labai padeda. Pokalbis padeda“, I7* |

| | | |
|---|---|---|
| | | *„...pasišnekam tarp mūsų specialistų, vienas su kitu tiesiog, vienas kitam stengiamės padėti“, I9*<br>*„Šiaip kolegų palaikymas, visų kolegų, visos komandos labai svarbus yra ir tas gal ir įgalina toliau dirbti ir siekti tikslo toliau“, I9* |
| | Kitų institucijų specialistų pagalbos pasitelkimas | *„Yra bendradarbiavimas su atvejo vadyba aaa, kurie tuos kontaktus mum suteikia, seniūnijos socialiniai darbuotojai padeda, policijos pareigūnai“, I1*<br>*„... vis dažniau mes kreipiamės pagalbos į kitus specialistus tam, kad jie mums ir mus pakonsultuotų ir suteiktų tos pagalbos“, I3*<br>*„...kreipiesi pagalbos tarkim ten į medikus, į policiją“, I4*<br>*„...vaiko teisių apsaugos skyriaus specialistais, atvejo vadybininkais, socialiniais šeimos“, I5*<br>*„Sunkiais atvejais <...>kviečiam policiją“, I8* |
| | Aptarimai | *„...bendrų aptarimų pagalba tas mums pavyksta“, I1*<br>*„...aš dažniausiai apie sunkius atvejus bandau kalbėti su savo pamainos kolegėm“, I2*<br>*„Pas mus periodiškai būna pavyzdžiui, jeigu pamainos metu, mes dirbam, kaip pamainos darbuotojai, pas mus būna vakaro aptarimas“, I3*<br>*„Turbūt labiausia dėl pokalbių dėl aptarimų, o kaip galimai galima padaryti kitaip“, I3*<br>*„...galima sakyti, tiesiog pasikalbam, išsišnekam“, I9* |
| | Supervizijos | *„Tai supervizijų pagalba“, I1*<br>*„...kai susiduriam su sunkumais mes galim prašyt supervizijų kur išsigryninam problemas“, I2*<br>*„... supervizijos padeda“, I9* |
| | Vadovų pagalbos pasitelkimas | *„... valdžia“, I1*<br>*„Bandom tada bendradarbiauti su administracija savo aišku“, I6* |
| | Psichologo konsultacijos | *„...apie problemas, sunkumus visada galima pasikalbėti darbuotojams su psichologe ir tada tu randi kažkokius atsakymus į klausimus“, I2*<br>*„...vietoj kai psichologas dirba irgi pasišnekam“, I9* |

Pavieniais atvejais akcentuota ir šių priemonių nauda:

- kontaktavimo su tėvais („*...jeigu vaikas vyresnis jis duoda tėvų kontaktus, bandoma yra susisiekti AAA su tėvais ir bandoma yra su jais bendradarbiauti, bandoma pakviesti*“, I1);
- pagyrimo („*Man asmeniškai tai įveikti padeda kažkoks pagyrimas*“, I2; „*... pagyrimas*“, I2);
- paskatinimo („*Man asmeniškai tai įveikti padeda kažkoks <...> paskatinimas*“, I2
- „*...man didžiausia motyvacija tai yra paskatinimas*“, I2);
- kvalifikacijos tobulinimo („*...mūsų įstaiga mums organizuoja mokymus, kursus*“, I2);
- susirinkimų („*...ir per susirinkimus ir tie susirinkimai padeda, nes padeda „išgryninti“ tas problemas*“, I3);
- hobio („*...jeigu turi kokį hobį, kaip pavyzdžiui aš mėgstu grot violančele, tai aš galiu atsisėst ir pagrot violančele arba ten nežinau į tą patį baseiną nueiti paplaukioti ir kažkaip atsiriboji nuo šito*“, I3);
- individualių pokalbių su vaikais („*Tada labai dirbam ties individualiais iš tikrųjų pokalbiais tiek su pačiu vaiku*“, I5);

- įsijautimo į situaciją („*Aš žinokit tada bandau kažkaip tai iš naujo aaa žiūriu į situaciją kitaip tada. Pradedu žiūrėt nuo situacijos, o jeigu man taip būtų? Ta prasme aš bandau ir save į tą vietą pastatyti nu ar tikrai, o kaip man būtų pavyzdžiui*“, I6).

### 3.2.5. Socialinio darbuotojo pagalbos vaikui patekus į krizių centrą tobulinimas

Siekiant gerinti situaciją socialinio darbuotojo pagalbos šeimai, vaikui patekus į krizių centrą srityje, tikslinga imtis tam tikrų veiksmų, priemonių. Empiriniame tyrime dalyvavusių darbuotojų buvo prašoma įvardinti, kaip, jų nuomone, būtų galima tobulinti socialinio darbuotojo pagalbą šeimai, vaikui patekus į krizių centrą. Informantų atsakymai apibendrinti 22 lentelėje. Siekiant efektyvesnės socialinių darbuotojų pagalbos vaikui patekus į krizių centrą, interviu dalyvavę socialiniai darbuotojai išryškino poreikį tarpinstitucinio bendradarbiavimo stiprinimui, vaiko ir šeimai teikiamų paslaugų plėtrai, tėvų įsitraukimo stiprinimui, vaiko apgyvendinimo krizių centre drauge su šeima, su vaiku ir šeima dirbančių specialistų skaičiaus didinimui.

**22 lentelė.** Socialinio darbuotojo pagalbos vaikui patekus į krizių centrą tobulinimas

| Kategorija | Subkategorijos | Patvirtinantys teiginiai |
|---|---|---|
| **Socialinio darbuotojo pagalbos vaikui patekus į krizių centrą tobulinimas** | Tarpinstitucinio bendradarbiavimo stiprinimas | *„...taip pat tobulėtumėm daugiau bendradarbiaudami su pagalbą teikiančiomis šeimai pagalbą įstaigom- tai vaiko teisių apsauga, mobili komanda, atvejo vadybininkais, lankančiais socialiniais darbuotojais“, I2*<br>*„...aš manau visgi dar labiau įtraukti kitus įstaigų specialistus“, I2*<br>*„Kalbant apie šeimą, čia reikėtų derinti turbūt su atvejo vadybininku, kiek mes galim kištis į tos šeimos gyvenimą, nes kartais iškyla klausimas, kaip yra oficialiai. Su šeima dirbam ne mes, bet kitos įstaigos ane, ten vaiko teisių apsaugos skyriaus darbuotojai atskirai ten dirba, kažkokios atvejo vadybininkės, kiek mes galim irgi kištis į tos šeimos gyvenimą“, I4*<br>*„Jei būna bendrų susitikimų ar pasitarimų, tai juose dalyvauja įstaigos vadovas. Ar mūsų įstaigos vadovas iš tikrųjų iki galo žino tas problemas, nes jas patiria kiekvieną dieną dirbantis darbuotojas?“, I4*<br>*„...reikėtų daugiau tom pačiom institucijom plačiau bendradarbiauti, dalintis bendra informacija“, I5*<br>*„... kažkaip dar sustiprinti tarpinstitucinį bendradarbiavimą su kitais specialistais, kad ta šeima kartu su vaiku kažkaip nebūtų taip atskirta“, I9* |
| | Vaikui ir šeimai teikiamų paslaugų plėtra | *„...daugiau specialistų tada jau reikėtų ir kad jau daugiau ir plačiau su ta pačia šeima, psichoterapeutų kažkokių tai šeimos“, I5*<br>*„Vaiko ir šeimos, paslaugų plėtra pritaikant kartu vaikui ir šeimai paslaugas, jas plėtoti“, I5*<br>*„Šiaip iš tikrųjų galėtų būt toks modelis, kad šeima gauna paslaugas kartu visa“, I9*<br>*„Reikėtų daugiau psichologinės pagalbos tiek darbuotojui, tiek aaa tiek vaikui, tiek šeimai, bet pirmiausia manau, kad darbuotojui, nes* |

| | | |
|---|---|---|
| | | *kaip ir minėjau sunku yra atsiriboti, sunku negalvoti apie tą vaiką aaa sunku priimti kažkokį tai sprendimą aaa tai atitinkamų specialistų pagalba, kaip ir minėjau psichologo, galbūt būtų šioj situacijoj naudingiausia“, I1*<br>*„...kad patys darbuotojai gal galėtų konsultuotis su psichologu tarkim dėl tų iškilusių problemų, tarkim su vaiku, šeima ane, ką daryti, o kaip daryti“, I4* |
| | Tėvų įsitraukimo stiprinimas | *„... jeigu tėvai bendrauja su kitomis įstaigomis, galėtų daugiau tos įstaigos prisijungti į tą gyvenimą tėvų, kad jie „pritrauktų“ kuo daugiau prie savęs tuos tėvus <...>. Ta prasme kažkaip tai turi „užlaikyti“ tėvus, palaikyti juos“, I7*<br>*„Tai nuo pat pirmos dienos įtraukiant tėvus į pagalbos procesą“, I8*<br>*„Įtraukti šeimą į procesą, pasidalinti funkcijomis“, I8* |
| | Vaiko apgyvendinimas krizių centre drauge su šeima | *„Kaip ir daug kartų minėjau savo viso interviu metu, tai manau, kad geriausias tobulėjimas būtų, jeigu vaikas patekęs į krizių centrą apsigyventų kartu su šeima, bent su vienu iš tėvų <...> manau, pats esminis dalykas tai pagalba būtų efektyvesnė jei jie būtų kartu. Vaikas ir šeima arba vaikas tėtis, mama“, I2*<br>*„... efektyvumas būtų daug stipresnis, jeigu papuolęs į krizinę situaciją vaikas šalia turėtų bent vieną iš tėvų, nebūtinai tai turi būt abu tėvai, bet kad apgyvendintų bent su vienu iš tėvų“, I2*<br>*„Neturi būti vaikas vienas, mes galim padėti, bet šiaip tėvai turi būti kartu su vaiku. Vaikas turėtų būti apgyvendintas su vienu iš tėvų. Kartu turėtų būti apgyvendinti ir mes, kaip socialiniai darbuotojai jiems turim padėti atgauti ryšį“, I7* |
| | Su vaiku ir šeima dirbančių specialistų skaičiaus didinimas | *„...daugiau specialistų tada jau reikėtų“, I5*<br>*„Būna, kad neužtenka tų specialistų, kurie galėtų dalyvauti vaiko gyvenime“, I6* |

Tyrimo dalyviai ypač akcentavo vaiko apgyvendinimo drauge su šeima krizių centre poreikį. Anot informantų, tokios galimybės sudarytų prielaidas pasiekti žymiai geresnių pagalbos rezultatų. Pavieniais atvejais tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai akcentavo ir poreikį griežtinti taisykles („*...reikėtų pagriežtinti taisykles<...>. Vaikams kartais čia per daug leidžiama turbūt, pagal mūsų taisykles, nu kaip mes suprantam, kai kartais tie vaikai, ta prasme ne tai, kad per daug leidžiama, o jie nežino tų pasekmių ir kažkaip, kad mes galėtumėm save apsaugoti ir kad vaikams parodyt, kad tu turi atsakyti už tas pasekmes<...>reikia kaip ir taisyklių tų tokių ne tik taisyklių žodinių pasekmių*“, I2), individualizuoti paslaugų teikimą („*...turėtų būti kažkokie ar skyriai ar atskiros įstaigos, kur skirtingo elgesio vaikai ir amžiaus, būtų, atskirai gautų paslaugas. Jeigu tarkim yra mažesni vaikai, psichiškai ar fiziškai sveiki tarkim jie vienoj ar patalpoj ar atskiram skyriui gauna paslaugas, kad jie tarkim nematytų tų didelių vaikų kažkokio blogo elgesio, kad vėl ten tarkim kiti vaikai, kurie turi kažkokių elgesio, psichikos sutrikimų, kad jie vėl kažkaip atskirti būtų nuo tų kitų vaikų, tie, kurie yra nusikaltę tai vat šitas mano nuomone yra svarbiausia, kad juos atskirti, nes kai pas mus yra visi vaikai kartu nuo 3 iki 18 metų, tai kartais sunku yra, kad vieni kitų elgesio nematytų, kad tie tarkim mažesni vaikai nematytų tų didesnių blogo elgesio*“, I4), koreguoti patalpų išplanavimą („*...reikėtų kažką keisti ir atskirti tarkim kažkokias patalpas, atskirus įėjimus, kad ta prasme būtų kažkiek atskirta ar čia reikėtų daryti kažkaip ir*

*valstybės mastu, nes mes tikrai pastebim, kad tarkim globos namai jau ten persikelia į butus ane, pagal amžių, pagal tas kažkokias amžiaus kategorijas ane ar ten kitokias kategorijas, kaip skirsto tuos vaikus, tai reikėtų va ir mum gal tuo klausimu kažkaip svarstyti, kad vieni iš kitų nesimokintų to kažko blogo, nebūtų tos blogos įtakos<...>čia reikėtų gal elementariausių patalpų perskirstymo ir tada darbų pasidalinimo, kad va vieni kitų nematytų*“, I4), didinti informuotumą („*...galbūt daugiau reikėtų apie pačią šeimą platesnės informacijos, nes ta duomenų apsauga labai na mus apriboja ir apie pačią šeimą iš tikrųjų tos informacijos yra mažoka i AA visi kaip ir nesakysi, kad bijo, bet na taip dalinai dalinasi ta informacija, tai po kurio laiko kažką tokią vieną frazikę gal būt sužinai, kitą niuansą kažkokį tai, paskui jau susidedi truputėlį ir kitokį vaizdą negu tu turėjai<...>. Nežinau jeigu taip vertinti taip šimtą procentų, tai gal dvidešimt, trisdešimt pasiekia mus*“, I5), o taip pat prioritetą skirti šeimos, o ne įstaigos poreikiams („*...na, mūsų įstaiga yra daugiau ko pačiam vaikui reikia, bet na šeimai taip iš tikrųjų apribojant*“, I5).

**Diskusija.** Socialinio darbuotojo pagalbos šeimai, vaikui patekus į krizių centrą tema iki šiol Lietuvoje nebuvo taip išsamiai nagrinėta. Nors dalis tokios pagalbos aspektų buvo paliesta kitų tyrimų kontekste, viename tyrime ir susietai pagalbos šeimai turinys, eiga, šeimų potyriai, pagalbos reikšmė, nauda, pakankamumas, iššūkiai ir tobulinimo galimybės nebuvo tyrinėtos. Nuolatinių vaiko globos sistemos pokyčių fone, siekiant mažinti institucinėje globoje augančių vaikų skaičių ir stiprinti, intensyvinti vaikų gražinimą į šeimas, tokio tyrimo rezultatai laikytini itin aktualiais, svarbiais ir savalaikiais.

Socialinio darbuotojo pagalbos šeimai, vaikui patekus į krizių centrą rezultatai sudarė prielaidas identifikuoti probleminius pagalbos šeimai vaiko laikinosios globos atveju aspektus. Kaip parodė tyrimo rezultatai, pagalbos šeimai teikimą apsunkina grįžtamojo ryšio, tėvų iniciatyvos, struktūrizuotumo, programų, konkretumo stoka, tėvų pyktis. Mokslinėje literatūroje (Ambrizaitė-Bartninkienė, 2011; Gvaldaitė ir Šimkonytė, 2016) tie patys, panašūs ar labai glaudžiai susiję probleminiai socialinio darbuotojo pagalbos šeimai aspektai vaiko laikinosios globos atveju taip pat aktualizuojami.

Empirinio tyrimo rezultatai parodė, kad į pagalbos šeimai procesą įsitraukia platus specialistų ratas. Nustatyta, kad dažnai į šį procesą įtraukiami ugdymo institucijų darbuotojai (pedagogai, klasės auklėtojai, socialiniai pedagogai). Pagalbą dažnai teikia ir sveikatos priežiūros institucijų (ligoninių bei poliklinikų) specialistai. Neretai kyla poreikis kreiptis į psichiatrijos ligonines ar sveikatos priežiūros institucijose dirbančius psichologus. Procese dažnai dalyvauja ir Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos specialistai. Žymiai rečiau procese dalyvauja atvejo vadybininkai, kitų institucijų socialiniai darbuotojai, mobili komanda, policijos darbuotojai, užimtumo specialistai, priklausomybės centrų

specialistai, šeimos vadybininkai. Atsižvelgiant į teorinėje darbo dalyje išsakytą mintį, kad geresnių pagalbos rezultatų galima tikėtis tuomet, kai daugiau specialistų prisideda prie pagalbos išgyvenant krizę (Liobikienė, 2016), galima teigti, kad krizių centruose Lietuvoje sąlygos geresnės pagalbos rezultatų siekimui yra sudaromos.

Tyrimo metu išryškėjo ir svarbių, tyrimo rezultatų dalyje neišryškintų momentų. Pokalbių metu socialiniai darbuotojai neretais atvejais kalbėjo apie tai, kad tikslinga dar intensyviau dirbti siekiant vaiko grįžimo į šeimą. Tuo tikslu ne kartą siūlytas vaiko apgyvendinimas krizių centre drauge su šeima. Tokie pasiūlymai dera su teorinėje šio darbo dalyje išryškinta šeimos svarba vaikui. Kaip minėta, šeima – pati stabiliausia ir intymiausia, socialinė struktūra, kurioje sudaromos prielaidos asmeniui tenkinti įvairius saviraiškos poreikius, kur puoselėjamos žmogiškosios vertybės (Kairienė, 2013). Tikėtina, kad visos šeimos apgyvendinimas krizių centre sudarytų prielaidas gauti skirtingų specialistų pagalbą vienoje vietoje, sudarant sąlygas tų specialistų tarpusavio bendradarbiavimui ir tokiu būdu priartinant vaiko gražinimo į šeimą viziją. Žinoma, šio tikslo siekimui būtinos ne tik socialinio darbuotojo, vaiko ir kitų specialistų, bet ir pačių tėvų didelės pastangos. Kaip buvo nustatyta empirinio socialinio darbuotojo pagalbos šeimai, vaikui patekus į krizių centrą, tyrimo metu, dalis tėvų nėra linkę imtis pastangų vaiko susigrąžinimui. Tais atvejais, kai vaikui būdinga probleminė elgsena, dalis tėvų vaiko apgyvendinimą krizių centre suvokia kaip „atokvėpio“ paslaugą, atsakomybės už vaiko elgesį perkėlimą kitiems, kas reikšmingai apsunkintų šeimos apgyvendinimo krizių centre idėjos realizavimą. Be to, šeimos apgyvendinimui krizių centre būtų poreikis plėsti ir materialinę patalpų bazę, labiau pritaikant krizių centrų patalpas (ar bent dalį jų) šeimos poreikiams.

Akcentuotinas šio darbo autorės, kaip tyrėjos, vaidmuo atliekant kokybinį socialinio darbuotojo pagalbos šeimai, vaikui patekus į krizių centrą, tyrimą. Ilgametė socialinio darbo krizių centre patirtis, darbo autorei sudarė prielaidas giliau, plačiau, nuosekliau pažvelgti į tyrimo objektą. Interviu klausimų pagilinimo, papildymo gebėjimai buvo itin naudingi šio tyrimo metu, kadangi sudarė prielaidas gauti daug naujos, neplanuotos informacijos.

Pokalbiai su krizių centruose dirbančiais darbuotojais buvo gana ilgi ir platūs. Tokių pokalbių metu buvo surinkta daug papildomos tyrimui naudingos informacijos, kuri sudarė prielaidas giliau pažvelgti į tyrimo objektą. Surinktų tyrimo duomenų platumas kiek ir apribojo tyrėją – reikėjo atrinkti tyrimo problemos sprendimui naudingus duomenis, tad tyrimo duomenų analizė kai kuriomis temomis buvo kiek ribota. Atsižvelgiant į tai, kad tyrimo metu buvo surinktas labai platus duomenų masyvas, galima teigti, kad ateityje galima šių duomenų analizė kiek performuluojant kategorijas, subkategorijas, tyrimo objektą ir problemą pakreipiant kiek kitu kampu. Tokių tyrimų rezultatai ateityje galėtų sugulti į

straipsnį moksliniame periodiniame leidinyje. Tyrimo rezultatų mokslinė sklaida sudarytų prielaidas su socialinio darbuotojo pagalbos šeimai, vaikui patekus į krizių centrą, problemomis susipažinti ne tik akademinei bendruomenei, bet ir praktiškai šį darbą kasdien atliekantiems socialiniams darbuotojams. Tikėtina, kad pažvelgimas į savo atliekamą darbą iš šalies, galėtų paskatinti savo darbo refleksijas ir galbūt reikalingus pokyčius.

Baigiamojo magistro darbo apimtis bei surinktų interviu duomenų išsamumas, platumas, apribojo tyrimo autorę nuo kitų papildančių tyrimų šioje srityje, tačiau tyrimo tema be abejonės gali būti nagrinėjama ir kitų suinteresuotųjų šalių požiūriu. Pavyzdžiui, ateityje galimi tyrimai, skirti įvertinti socialinio darbuotojų pagalbą vaikui patekus į krizių centrą vaikų ar jų tėvų požiūriu. Atlikus tokius tyrimus, būtų galima vaikų ar tėvų požiūrį atskleidžiančius tyrimų rezultatus sintezuoti, susieti, apibendrinti ir su šiame baigiamajame magistro darbe atlikto tyrimo rezultatais. Pažymėtina, kad dėl kokybinių tyrimų pranašumo, galimybių atlikti išsamius pokalbius su socialiniais darbuotojais, socialinio darbuotojo pagalbos šeimai, vaikui patekus į krizių centrą tyrimas buvo atliktas taikant kokybinį tyrimo metodą – interviu, tačiau ateityje galimi ir tikslingais laikytini ir kiekybiniais tyrimo metodais grįsti tyrimai, kurie sudarytų prielaidas rezultatus pateikti kiek kitokia, galbūt labiau apibendrinta forma. Vienu iš galimų tyrimo metodų tėvų ar vaikų pozicijai atskleisti laikytina anketinė apklausa.

# IŠVADOS

1. Mokslinės literatūros analizė parodė, kad vaiko laikinosios ir nuolatinės globos (rūpybos) steigimas siejamas su tėvų pareigų nevykdymu, kuomet teisinėmis priemonėmis vaikas perduodamas kitam globėjui. Paskyrus trumpalaikės socialinės globos paslaugas vaikui ir jį perkėlus iš šeimos į kitą saugią vietą, suteikiama galimybė šeimai siekti pokyčio, išvengiant globos steigimo vaikui. Krizių centras, kaip socialinių paslaugų įstaiga, teikia specialiąsias socialines paslaugas vaikui, tačiau globėjo statuso neįgyja .Socialinės globos paslaugų kokybės klausimas institucijoje išlieka aktualus todėl būtina ieškoti naujų pagalbos formų ir būdų.
2. Mokslinės literatūros analizė atskleidė, kad socialinio darbuotojo veiklą krizių centre lemia socialinių paslaugų gavėjų skirtingos patirtys ir poreikiai. Sudėtingose situacijose specialistas susiduria su dilemomis, kurias iššaukia vidiniai ir išoriniai veiksniai. Krizių centre dirbančio profesionalo pagalba yra orientuota į konkretų vaiką, o pagalbos procesas organizuojamas vertinant aplinkybes ir įvardijant problemas, planuojant intervencijos būdus, bei įvertinant suteiktą pagalbą.
3. Interviu su krizių centruose dirbančiais socialiniais darbuotojais rezultatai parodė, kad patys socialiniai darbuotojai šeimai teikiamą pagalbą vertina kaip didelį iššūkį dėl situacijų skirtingumų. Į šios pagalbos teikimą pažvelgus pragmatiškai, pagalba traktuota kaip vaiko poreikių įgyvendinimas, vaiko supažindinimas su tvarka. Svarbūs pagalbos, teikiamos vaikui, šeimai patekus į krizių centrą reikšmę, svarbą stiprinantys aspektai yra pasitikėjimu grįstu ryšio su vaiku kūrimas, vaiko išklausymas, vaiko saugumo užtikrinimas, pagalbos tikslingumas, vaiko drąsos skatinimas. Siekiant rezultatyvumo, į pagalbos teikimą įtraukiami ir kitų institucijų specialistai. Idealiu atveju šie specialistai demonstruoja stiprų norą dalyvauti pagalbos teikime, reikšmingai prisideda prie bendradarbiavimo stiprinimo, vaiko elgsenos pokyčių, tačiau praktikoje būna atvejų, kuomet pagalba būna nepakankamai rezultatyvi, stinga bendradarbiavimo, noro dalyvauti pagalbos teikime, funkcijos paskirstomos netinkamai.
4. Socialiniams darbuotojams, dirbantiems krizių centruose, kyla įvairaus spektro iššūkių, siekiant įgalinti šeimą susigrąžinti vaiką. Ir nors bendradarbiavimo su tėvais, kitomis procese dalyvaujančiomis institucijomis svarba nekelia abejonių, kartais tėvams ar institucijoms pristinga noro ir pastangų. Iššūkių, kylančių siekiant įgalinti šeimą susigrąžinti vaiką, įveikimą apriboja socialinių darbuotojų kompetencijų ir kvalifikacijos stoka bei kiti sunkumai, tokie kaip grįžtamojo ryšio stoka, silpna tėvų

iniciatyva bendrauti ir bendradarbiauti, pagalbos nepakankamumas, konkretumo stoka, struktūrizuotumo stoka, programų stoka, prastas socialinių darbuotojų įvaizdis, tėvų pyktis ar jų motyvacijos keistis stoka. Dalis sunkumų yra susiję ir su pačiais vaikais (vaiko nenoras priimti pagalbą, komunikaciniai trikdžiai) ar socialiniais darbuotojais (skirtingas kolegų požiūris, baimė dėl pagalbos rezultato). Kylančių iššūkių įveikai socialiniai darbuotojai pasitelkia vadovų, kolegų pagalbą, kitų institucijų specialistų pagalbą, rengia aptarimus, supervizijas.

# REKOMENDACIJOS

1. Atsižvelgiant į empiriniame tyrime dalyvavusių krizių centruose dirbančių socialinių darbuotojų įžvalgas dėl socialinio darbuotojo pagalbos vaikui patekus į krizių centrą tobulinimo, siūloma stiprinti tarpinstitucinį bendradarbiavimą. Tokio bendradarbiavimo stiprinimas būtinas, nes krizių centrų socialiniai darbuotojai dirba su vaiku. Darbas su šeima yra kitų institucijų kompetencijoje, tad neretai pritrūksta sąsajų tarp pagalbos vaikui ir šeimai.
2. Rekomenduojama plėsti paslaugas, teikiamas vaikui ir šeimai. Paslaugų plėtrai svarbu plėsti krizių centre dirbančių specialistų ratą tiek kiekybiniu, tiek profesiniu požiūriais.
3. Rekomenduojama vaiką krizių centre apgyvendinti drauge su šeima. Tokiu atveju būtų ne tik stiprinamas vaiko ryšys su šeimos nariais, bet ir socialiniai darbuotojai būtų aiškiau, išsamiau informuoti apie situaciją šeimoje ir galimus pagalbos jai būdus.

# LITERATŪRA


1. Adomaitienė, J., ir Balčiūnienė, R. (2017). Asmenų, dirbančių socialinių paslaugų sektoriuje, kompetencijos ir jų tobulinimo galimybės. *Andragogika: mokslo darbai,* 1 (8), 71-93.
2. Adomaitytė-Subačienė, I. (2015). Socialinių paslaugų kokybės standartizavimas Lietuvoje. *STEPP: socialinė teorija, empirija, politika ir praktika,* 11, 54-65.
3. Aleksandrovna, A. E. (2015). The communicative competence of future social workers as a basis of high professionalism and a guarantee of successful activities. *Society: sociology, psychology, pedagogics,* 1, 1-6.
4. Ambrizaitė-Bartninkienė, A. (2011). *Laikinoji vaiko globa (rūpyba)ir vaiko teisių apsauga: problemos ir jų sprendimo būdai: Magistro darbas*. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas.
5. Aram, F. R., Davidson, A. B. (2017). Hope and perceptions of parental role among parents assessed as maltreating their children. *Health & cocial care in the community,* 25 (1), 92-104.
6. Bakutytė, R., Geležinienė, R., Gumuliauskienė, A., Juodraitis, A., Jurevičienė, M., Šapelytė, A. (2013). Socializacijos centro veiklos modeliavimas: ugdytinių resocializacijos procesų valdymas ir metodika. *Vilnius: BMK Leidykla.*
7. Bardauskienė, R. (2016). Socialinio darbuotojo veiklos efektyvumas ir jį ribojantys veiksniai. *Socialinis darbas,*14(2), 162-173.
8. Baum, N. (2016). The unheard gener: the neglect of mens as social work clients. *British Journal of social work,* 46(5), 1463-1471.
9. Brazienė, R. (2019). Lietuvos jaunimo apsirūpinimas būstu: patirtys ir požiūriai. *Filosofija. Sociologija,* 30(2), 108-115.
10. Burvytė, S., ir Kocai, E. (2017). Socialinių darbuotojų požiūris į vaikų globos namuose augančių vaikų ryšius su biologiniais tėvais. *Socialinis ugdymas,* 45(1), 62-79.
11. Čigrin, V. (2012). Deviantinis elgesys kaip socialine deviacija. *Visuomenės saugumas ir viešoji tvarka.* (8), 78-96.
12. Čižikienė, J. (2018). Institutional care system transformation: trends and perspectives for the development of child care institutions. *Education reform in comprehensive school: education content research & implementations problems,* 2, 22-35.
13. Drabavičius, Ž. (2019). Darnumo principų įgyvendinimo poveikis Lietuvos įmonių veiklos efektyvumui. *Regional Formation & Development Studies*, 28(2), 44–53.

14. Dromantienė, L., Indrašienė, V., ir Sadauskas, J. (2016). Refleksija profesinėje socialinio darbuotojo veikloje. *Socialinis darbas*, 14(1), 7-20.
15. Enano, S., Freisthler, B., Perez-Johnson, D., Lovato-Hermann, K. (2017). Evaluating parents in partnership: a preliminary study of a child welfare intervention designed to increase reunification. *Journal of social service research,* 43(2), 236-245.
16. Genienė, R., ir Šumskienė, R. (2016). Stacionarios globos pertvarka Lietuvoje institucionalizmo požiūriu. *STEPP: socialinė teorija, empirija, politika ir praktika,* (12), 74-89.
17. Gudžinskienė, V., Augutavičius., R. Višnevskienė, J. (2016). Įvertinimo teorija grįsto modelio taikymas įgyvendinant socialinį darbą su socialinės rizikos šeimomis. *Socialinis darbas,* 14(1), 21-39.
18. Gudžinskienė, V., ir Gečienė J. (2018). Socialinės globos paslaugas teikiančių įstaigų vadovų požiūris į teikiamų paslaugų kokybę. *Socialinis darbas,* (16)2, 165-189.
19. Gudžinskienė, V., ir Ramanauskas, N. (2017). Socialinis darbas su jaunuoliais, leidžiančiais laiką gatvėje. *Socialinis darbas*, 15(1), 22-38.
20. Gvaldaitė, L. (2017). Priėmimas globojant vaiką: patirtis, kurianti naują kultūrą. *STEPP: socialinė teorija, empirija, politika ir praktika,* 14, 48-63.
21. Gvaldaitė, L., Švedaitė-Sakalauskė. B., ir Buzaitytė-Kašalynienė. J. (2014). Vadovavimas socialiniam darbui: pasekmės darbuotojams ir profesinei veiklai. *Tiltai,* (2), 109-125.
22. Gvaldaitė, L., ir Šimkonytė, S. (2016). Vaikų globos namų deinstitucionalizacija Lietuvoje: ar „vežimas“ judės į priekį? *STEPP: socialinė teorija, empirija, politika ir praktika,*(12), 55-73.
23. Indrašienė, V., ir Prakapas, R. (2016). Vaikų elgsenos stebėsenos kaip socialinio pedagogo darbo priemonės taikymo galimybės. *Pedagogika*, 124(4), 105-116.
24. Irimescu, G., (2017). Therapeutic stories between evalaution and intervention in family and child social work. *Scientific annals of the „Al.l. cuza“university, lasi. Sociology & social work / Anele stiintifice ale universitatii“ Al.l. Cuza“ lasi sociologie si asistenta sociola,* 10(2), 90-104.
25. Kairienė, B. (2013). *Agresyvaus tėvų elgesio su savo vaikais prevencijos prielaidos: Monografija*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
26. Kavaliauskienė, V., ir Nikolajenko, E. (2017). Nuostatos kaip socialinio darbuotojo profesinės veiklos motyvaciją skatinantis veiksnys. *Tiltai,* (2), 41-52.
27. Kiaunytė, A., ir Lygnugarienė, V. (2019). Vaiko globos sisteminė pertvarka kaip iššūkis socialinių darbuotojų profesionalumui: kas parodo supervizijos ir intervizijos

poreikį? *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai,* 23(1), 69-94.

28. Kriščiūnaitė, A. (2018). *Formalusis mokinių vertinimas neformaliajame muzikiniame vaikų švietime: mokinių, mokytojų ir tėvų patirtys. Daktaro disertacija.* Šiauliai: ŠU l-kla.
29. Leliūgienė, I., Kaušylienė, A., ir Austynienė, D. (2015). Klasės auklėtojo ir vaikų globos namų socialinio pedagogo bendradarbiavimas. *Socialinis ugdymas*, 40(1), 82-98.
30. Liepinskaitė, I., ir Motiečienė, R. (2017). Įgalinančios socialinės paslaugos vaikų dienos centruose: socialinių darbuotojų perspektyva. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai,* 20(2), 29-53.
31. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (2000). *Valstybės žinios*, Nr.74-2262.
32. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija. Kiek savavaldybės išleidžia socialinėms paslaugoms nuo savo biudžeto 2017m.? [žiūrėta 2019-03-18]. Prieiga per internetą:<https://socmin.lrv.lt/lt/naujienos/kiek-savivaldybes-isleidzia-socialinems-paslaugoms-nuo-savo-biudzeto>
33. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Nr. A1-92 „Dėl socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašų patvirtinimo“ (2006), *Valstybės žinios,* Nr. 43-1569.
34. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Nr. A1-46 „Dėl socialinės globos normų aprašo patvirtinimo“(2007), *Valstybės žinios*, Nr. 24-931.
35. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Nr. A1-93 „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ (2006), *Valstybės žinios*, Nr. 43-1570.
36. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl vaiko situacijos vertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ 2019 m. gruodžio 30 d. Nr. A1-803 Vilnius). [žiūrėta internete 2020-03-12]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/5ce006612b1311ea8f0dfdc2b5879561?positionInSearchResults=0&searchModelUUID=1cce188d-2f02-4ebe-989c-4747b59c2574>
37. Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas Nr. X-493 (2006), *Valstybės žinios,* Nr.17-589.
38. Lietuvos Respublikos vyriausybės nutarimas „Dėl Lietuvos Respublikos vyriausybės 2002 m. kovo 27d. nutarimo Nr.405 “Dėl vaiko globos organizavimo nuostatų patvirtinimo“ pakeitimo“ 2018m. birželio 29d. Nr. 626. Vilnius. [žiūrėta2019-10-12]. Prieiga per internetą: <https://e-

seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/862487737b9311e89188e16a6495e98c>

39. Lietuvos Respublikos vyriausybės nutarimas Nr.405 „Dėl Lietuvos Respublikos vaiko globos organizavimo nuostatų patvirtinimo“ (2002), *Valstybės žinios,* Nr. 35-1275.
40. Lietuvos Statistikos departamentas. (2017). Socialinės paslaugos. [žiūrėta 2019-02-24]. Prieiga per internetą: <https://osp.stat.gov.lt/naujienos?articleId=5756111>
41. Lietuvos Statistikos departamentas. (2018). Socialinės paslaugos.[žiūrėta 2020-02-18]. Prieiga per internetą:<https://osp.stat.gov.lt/informaciniai-pranesimai?articleId=6429196>
42. Liobikienė, T. N., (2016). *Krizių intervencija socialinio darbo praktikoje: Vadovėlis.* Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas.
43. Lisauskienė, D. (2016). Socialinio tinklo intervencijos modelio taikymas dirbant su jaunimu. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 17(1), 79-99.
44. Lisauskienė, D., ir Aleksienė, V. (2016). Socialinis darbuotojas kaip rekreacinės veiklos organizatorius, dirbantis su gatvėje laiką leidžiančiais jaunais žmonėmis. *Visuomenės sveikata*, Nr. 2, 83-91.
45. Lothar, B. (2016). *Social work: A problem – oriented introduction.* De Gruyter Oldenbourg.
46. Lukoševičienė, R. (2012). *Laikinosios globos sistemos, skirtos vaikui iki trejų metų, Lietuvoje probleminės sritys: Magistro darbas.* Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas.
47. Morkevičiūtė, M., Ebdriulaitienė, A., Jočienė, E. (2018). Darbo motyvacija: priklausomybės nuo darbo prevencijos priemonė ar rizikos veiksnys? *Visuomenės sveikata.* (2)81, 32-39.
48. Naujanienė, R., Eidukevičiūtė, J., ir Ruškus, J. (2018). Socialinių darbuotojų lūkesčiai supervizijai kaip atsakas į praktikos lauko kompleksiškumą ir neapibrėžtumą. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 22(2), 35-62.
49. Overlien, C. (2011). Womens refuges as intervention arenas for children who experience domestic violence. *Child Care in Practice*, 17(4), 375-391.
50. Pagurskytė, V. (2018). Paauglių delinkventinio elgesio apraiškos mokykloje. *Jaunųjų mokslininkų darbai.* 48(1), 8-14.
51. Pivorienė, J., ir Abeciūnaitė, B. (2010). Individualaus ir grupinio socialinio darbo metodų derinimas dirbant su vaikais iš rizikos šeimų vaikų dienos centruose. *Socialinio darbas: mokslo darbai.* 9(2), 40-47.
52. Rimkus, V. (2015). Neapibrėžtumo aspektai socialiniame darbe. *Tiltai,* (1), 99-113.
53. Rimkus, V. (2016). Socialinės pagalbos poreikis šeimoje globojamam vaikui ir jo

globėjui: globėjų požiūrio analizė. *Tiltai,* (1), 105-131.

54. Rimkus, V., ir Kreivinienė, B. (2018). Pozityvus socialinis darbas: nuo probleminio modelio link asmens stiprybių ugdymo. *Tiltai*, 78(3), 13-28.
55. Rogers, H. (2017). *Social work: Practices, perceptions and challenges.* Nova science publishers, inc.
56. Samašonok, K. (2015). Globos namų auklėtinių teisės gyventi šeimoje įgyvendinimas: globos namų darbuotojų požiūris. *Pedagogika,* 118(2), 217-238.
57. Schoroškienė, V., ir Krivickaitė, A. (2018). Įsivertinimo sampratos raiška I klasės mokinių kalboje. *Pedagogika,* 129(1), 156–170.
58. Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos SPIS duomenų analizė (2017), [žiūrėta 2019-03-16]. Prieiga per internetą:<https://vaikoteises.lt/media/file/SPIS%20ataskaita%20sutvarkyta.pdf>
59. Stražinskaitė, D., ir Kvieskienė, G. (2015). Lietuvos ir Vengrijos vaikų globos sistemų palyginimas. *Socialinis ugdymas,* 1(40), 39-53.
60. Stremauskienė, R., ir Žibėnienė, G. (2014). Socialinių darbuotojų, dirbančių Vilniuje su socialinės rizikos šeimomis ir teikiančių joms socialines paslaugas, patiriami sunkumai. *Socialinis ugdymas: mokslo darbai,* 39(3), 86-98.
61. Šumskienė, E. ir Žalimienė, L. (2012). Socialinė globa. *Visuotinė lietuvių enciklopedija,* T. 22, 192-193.
62. Švedaitė-Sakalauskė, B., Gvaldaitė, L. ir Buzaitytė-Kašalynienė, J. (2014). „Nepaisomi profesionalai“: socialiniai darbuotojai ir jų galia. *STEPP: socialinė teorija, empirija, politika ir praktika,* (9), 21-36.
63. Švedaitė-Sakalauskė, B., ir Gevorgianienė, V. (2011). Socialinių darbuotojų moralinės dilemos su sunkiai pasiekiamais klientais: tarptautinis kokybinis tyrimas. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai,* 8(2), 39-56.
64. Vakharia, S., ir Little, J. (2017). Starting where the client is: harm reduction guidelines for clinical social work practice. *Clinical social work journal,* 45(1), 65-76.
65. Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus įsakymas „Dėl globėjų (rūpintojų) ir įtėvių paieškos, rengimo, atrankos, konsultavimo ir pagalbos jiems paslaugų teikimo rekomendacijų pakeitimo“ 2019 spalio 04d. Nr. BV – 289 Vilnius. [žiūrėta internete 2019-11-06]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/6b786210e93911e99f05bdf72918ad4e>
66. Vareikytė, A. (2015). Socialinių paslaugų programos: šiandiena ir ateities perspektyvos. *STEPP: socialinė teorija, empirija, politika ir praktika,* 1, 85-90.

67. Virbalienė, A. (2017). Socialinės rizikos paauglių orumo palaikymas socialinio darbuotojo veiklos praktikoje. *Mokslo taikomieji tyrimai Lietuvos kolegijose,* 1(13), 93-102.
68. Vitkauskas, K. (2010). Vaiko globos organizavimo principų įgyvendinimas Lietuvoje. *Viešoji politika ir administravimas,* (31), 133-146.
69. Vyšniauskytė-Rimkienė, J., ir Liobikienė, N.T. (2012). *Gebėjimai socialinio darbo praktikoje: (tėvystės ir vaikų socialinių gebėjimų lavinimas):Mokomoji knyga.* Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas.
70. Wolfer, T. A., Hodge, D. R., Steele, J. (2018). Rethinking client self-determination in social work: a christian perspective as a philosophical foundation for client choise. *Social Work & Christianity*, 45(2), 3-32.
71. Žalimienė, L. (2007). *Vaikų socialinės globos kokybė ir jos vertinimas.* Vilnius (UAB „Longvila“).
72. Žalimienė, L. (2012). Socialinė globa. *Visuotinė lietuvių enciklopedija,* 22, 192-193.
73. Žalimienė, L. ir kt. (2013). *Profesinė gerovė socialinio darbo paslaugų sektoriuje Lietuvoje.* Vilnius: Lietuvos socialinių tyrimų centras.
74. Žibėnienė, G., ir Stremauskienė, R., (2015). Socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, įsivardinti profesinės veiklos ypatumai. *Socialinė sveikata*, 1(3), 75 – 83.
75. Žydžiūnaitė, V. (2003). Refleksija apie atotrūkį tarp aukštųjų studijų ir praktikos: slaugytojų kompetencijų realizavimo trikdžiai. *Socialiniai mokslai*, 5 (42), 78-89.
76. Žydžiūnaitė, V. (2005). *Komandinio darbo kompetencijos ir jų tyrimo metodologija: Slaugytojų veiklos požiūriu: Monografija.* Kaunas: Judex.
77. Žydžiūnaitė, V., Virbalienė, A., ir Katiliūtė, E. (2006). Grindžiamoji teorija – kokybinė edukologijos tyrimų metodologijos strategija. *Pedagogika,* (83), 57-63.
78. Žygaitienė, B., ir Veličkienė, J. (2016). Šeimos ir mokyklos bendradarbiavimas vykdant paauglių delinkventinio elgesio prevenciją. *Pedagogika*, 122(2), 60-75.

# SANTRAUKA

Baigiamojo darbo tema – „Socialinio darbuotojo pagalba šeimai, vaikui patekus į krizių centrą“. Darbe keltas tikslas ištirti krizių centro socialinio darbuotojo pagalbos galimybes šeimai, trumpalaikės socialinės vaiko globos atveju. Tikslas įgyvendintas tokiais uždaviniais: 1) išanalizuoti teorinius vaiko globos organizavimo proceso aspektus; 2) išnagrinėti socialinio darbuotojo veiklos krizių centre dilemas, pagalbą vaikui X krizių centro atveju; 3) atskleisti darbo su šeima ir vaiku krizinėje šeimai situacijoje reikšmę socialinių darbuotojų požiūriu; 4) atlikti socialinio darbuotojo patiriamų iššūkių siekiant įgalinti šeimą susigrąžinti vaiką, analizę.

Siekiant tyrimo tikslo, pasirinkta kokybinio tyrimo strategija, taikant pusiau struktūrizuoto interviu metodą. Empiriniame tyrime dalyvavo 9 socialiniai darbuotojai, dirbantys su šeimomis, kurių vaikai pateko į krizių centrą. Interviu metodu surinktų duomenų nagrinėjimui pasitelktas turinio analizės metodas.

Interviu su krizių centruose dirbančiais socialiniais darbuotojais rezultatai parodė, kad patys socialiniai darbuotojai šeimai teikiamą pagalbą vertina kaip didelį iššūkį dėl situacijų skirtingumų. Svarbūs pagalbos, teikiamos vaikui, šeimai patekus į krizių centrą reikšmę, svarbą stiprinantys aspektai yra pasitikėjimu grįstu ryšio su vaiku kūrimas, vaiko išklausymas, vaiko saugumo užtikrinimas, pagalbos tikslingumas, vaiko drąsos skatinimas. Socialiniams darbuotojams, dirbantiems krizių centruose, kyla įvairaus spektro iššūkių, siekiant įgalinti šeimą susigrąžinti vaiką. Ir nors bendradarbiavimo su tėvais, kitomis procese dalyvaujančiomis institucijomis svarba nekelia abejonių, kartais tėvams ar institucijoms pristinga noro ir pastangų. Kylančių iššūkių įveikai socialiniai darbuotojai pasitelkia vadovų, kolegų pagalbą, kitų institucijų specialistų pagalbą, rengia aptarimus, dalyvauja supervizijose.

**Raktiniai žodžiai:** vaikas, šeima, socialinė globa, krizių centras, socialinis darbuotojas.

# SUMMMARY

The topic of the final thesis is “Social worker help for a family when a child enters a crisis center”. The aim of the thesiswas to investigate the possibilities of the crisis center social worker's assistance to the family in the case of short-term social care of the child. The aim has been achieved with the following tasks: 1) to analyze the theoretical aspects of the child care organization process; 2) to examine the dilemmas of the activity of a social worker in a crisis center, assistance to a child in case of crisis center X; 3) to reveal the significance of work with the family and the child in a crisis situation for the family from the point of view of social workers; 4) to perform an analysis of the challenges experienced by a social worker in order to enable the family to recover the child.

In order to achieve the research goal, a qualitative research strategy was chosen using the semi-structured interview method. The empirical research involved 9 social workers working with families whose children found themselves in a crisis center. The content analysis method was used to analyze the data collected by the interview method.

The results of interviews with social workers working in crisis centers showed that social workers themselves see family support as a major challenge due to differences in situations. Important aspects that strengthen the importance of the assistance provided to the child when the family enters the crisis center are building a relationship based on trust with the child, listening to the child, ensuring the child’s safety, purposefulness of assistance, encouraging the child’s courage. Social workers working in crisis centers face a range of challenges to enable the family to recover the child. And while the importance of working with parents and other institutions involved in the process is unquestionable, sometimes parents or institutions take a lot of willingness and effort. In order to overcome the emerging challenges, social workers use the help of managers, colleagues, specialists of other institutions, organize discussions, and participate in supervision.

**Keywords**: child, family, social care, crisis center, social worker.

# PRIEDAI

## PRIEDAS NR.1

## Interviu klausimai

**1. KĄ REIŠKIA SOCIALINIAM DARBUOTOJUI DIRBTI SU ŠEIMA IR VAIKU KRIZINĖJE ŠEIMAI SITUACIJOJE?**

1.1. Ką patiria/išgyvena šeima vaikui patekus į krizių centrą? Remdamasis(-i) savo patirtimi, papasakokite, kokios pagalbos šeimai reikia, kai vaikas patenka į krizių centrą? Kaip pagalbą teikiate Jūs? Kokią pagalbą Jūs teikiate? Kaip Jūs vertinate teikiamą savo pagalbą šeimai, vaikui patekus į krizių centrą?

1.2. Kas Jums, kaip socialiniam darbuotojui, yra svarbu vaikui patekus į krizių centrą? Ką reiškia Jums teikti pagalbą vaikui jam patekus į krizių centrą?

1.3. Kaip ir kur pastebite kitų specialistų pastangas ir teikiamą pagalbą šeimai, vaikui patekus į krizių centrą? Kaip vertinate kitų specialistų teikiamą pagalbą?

1.4. Gal galėtumėte papasakoti Jums labiausiai įsiminusį pagalbos teikimo šeimai atvejį?

**2. KOKIUS IŠŠŪKIUS PATIRIA SOCIALINIS DARBUOTOJAS, SIEKDAMAS ĮGALINTI ŠEIMĄ SUSIGRĄŽINTI VAIKĄ?**

2.1. Kaip vertinate savo, kaip socialinio darbuotojo teikiamos pagalbos šeimai naudą?

2.2. Kaip vertinate šeimai teikiamos pagalbos pakankamumą? Atsakydamas(-a) į šį klausimą, atsižvelkite į savo profesinę patirtį.

2.3. Kaip pagalbą vertina šeimos, kurioms teikiate pagalbą? Kokią pagalbą jos priima? O su kokios pagalbos priėmimo sunkumais Jūs susiduriate?

2.4. Kokius teigiamus momentus pastebite pagalbos šeimoms teikime? Kas Jus džiugina?

2.5. Koks Jūsų, kaip socialinio darbuotojo, požiūris į bendradarbiavimą su tėvais vaiko grąžinimo į šeimą klausimu? Kaip vertinate šeimų, su kuriomis dirbate, norą/pastangas bendradarbiauti? Kaip vertinate šeimų įsitraukimą? Ką Jums reiškia įtraukti šeimas į bendradarbiavimą?

2.6. Kaip vertinate savo, kaip socialinio darbuotojo, kompetenciją, kvalifikaciją, teikiant pagalbą šeimai? Kas Jums sekasi ir kas sunku?

2.7. Kokios priežastys lemia (apsunkina) socialinio darbuotojo pagalbos efektyvumą? Kokie sunkumai iškyla socialiniams darbuotojams teikiant pagalbą šeimai? Kaip

iškilusius sunkumus įveikia socialiniai darbuotojai? Kas Jums padeda įveikti sunkumus?

2.8. Kokių problemų, iššūkių kyla teikiant pagalbą šeimai, vaikui patekus į krizių centrą?

2.9. Kaip, Jūsų nuomone, būtų galima tobulinti socialinio darbuotojo pagalbą šeimai, vaikui patekus į krizių centrą?