

SOCIALINIO DARBUOTOJO VEIKLOS EFEKTYVUMAS IR JŲ RIBOJANTYS VEIKSNIAI

Dr. Raminta Bardauskienė

Mykolo Romerio universitetas
Edukologijos ir socialinio darbo institutas
Ateities g. 20, LT-08303 Vilnius Tel: (8 5) 271 4716
El. paštas: raminta@mruni.eu

Pateikta 2016 m. rugsėjo 26 d.
Parengta spausdinti 2016 m. lapkričio 2 d.

DOI:10.13165/SD-16-14-2-03

Anotacija

Straipsnio tikslas - atskleisti, kas trukdo socialiniam darbuotojui efektyviai atlikti veiklą teikiant socialines paslaugas šeimoms, kurių vaikams nustatyta laikinoji globa (rūpyba). Kokybinis tyrimas vykdytas 2015 metų sausio – vasario mėnesiais. Duomenys buvo renkami atliekant dokumentų analizę ir pusiau struktūruotą interviu. Dokumentų analizei pasirinkti Vaiko teisių apsaugos skyriuje esančių vaikų globos bylų dokumentai, iš viso - 5 šeimų vaikų globos bylos. Pusiau struktūruoto interviu būdu apklaustos keturios Socialinių paslaugų centro, kuriame teikiamos socialinės paslaugos socialinės rizikos šeimoms, socialines darbuotojos, dirbusios su šių vaikų šeimomis (viena socialinė darbuotoja dirbo su dviem atvejais). Tyrimo duomenys parodė, jog tyrimo dalyvių supratimas apie socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą apsiriboja atskirais jo komponentais, iš kurių galima sudėlioti platų socialinio darbuotojo veiklos efektyvumo apibrėžimą, tačiau patys tiriamieji tokia samprata nedisponuoja. Tyrimo duomenys parodė, jog socialinio darbuotojo veiklos efektyvumui dirbant su globojamų vaikų šeimomis, ypatingą poveikį turi tėvų motyvacijos siekti pokyčių nebuvimas, neigiama artimiausia aplinka bei neigiamas bendruomenės požiūris į socialinės rizikos šeimą. Socialinio darbuotojo, dirbančio su socialinės rizikos šeimomis, veiklos efektyvumą ribojančių veiksnių priežastinis pagrindas glūdi pačioje socialinių paslaugų sistemoje. Netinkamai organizuota socialinio darbuotojo veikla, ribotos socialinio darbuotojo galimybės užtikrinti visų būtinų šeimos funkcijų atstatymui išteklių panaudojimą, per dideli socialinių darbuotojų darbo krūviai yra itin svarbūs veiksniai, ri-

bojantys socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą. Socialinių darbuotojų požiūriu, jų veikla teikiant socialines paslaugas globojamų vaikų šeimoms būtų efektyvesnė, jei jie turėtų galimybę veikti sistemoje glaudžiai bendradarbiaujant ne tik su kliento aplinka, bet ir su vietos bendruomene, institucijomis, veikiant komandoje ir naudojant įvairesnius išteklius pagalbos šeimai procese.

Reikšminiai žodžiai: efektyvumas, socialinis darbuotojas, socialinės paslaugos, socialinės rizikos šeima, vaiko laikinoji globa, vaiko nuolatinė globa.

Įvadas

Siekiant reikšmingų pokyčių socialinėje sferoje būtina analizuoti socialinių paslaugų efektyvumą. Nepaisant to, jog apie socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą yra diskutuojama nuo profesijos atsiradimo pradžios (Cheetham et al., 1992), tačiau jį įvertinti yra didžiulis iššūkis tyrėjui. Apie tai byloja ir užsienio mokslininkų tyrimai (Romeo, 2014; Davies, 2013; Adams et al., 2009). Šalyje kol kas nėra sukurtos socialinių paslaugų kokybės ir efektyvumo vertinimo sistemos, neparengtos socialinių paslaugų kokybės, efektyvumo bei veiksmingumo vertinimo metodikos. Kita vertus, socialinio darbo intervenciją sunku pamatuoti vien tik sėkmės-nesėkmės dimensija. Pasitaiko atvejų, kai socialiniam darbuotojui tenka priimti sprendimą, kuris, esamomis aplinkybėmis, būtų mažiausiai kenksmingas klientui. Tai ypač pasakytina apie socialinį darbą su rizikos grupės šeimomis, kai šeimos, nors ir gaudamos profesionalias socialines paslaugas, nesugeba užtikrinti vaikams saugios ir sveikos aplinkos ir dėl to vaikus tenka paimti iš šeimos. Paprastai rizikos grupės šeimos yra multiprobleminės ir reikalauja darnaus bei sistemingo specialistų komandos bei visos sistemos veikimo. Siekiant užtikrinti vaikų iš socialinės rizikos šeimų teisę augti savo šeimoje, nuo 2007 metų sausio mėnesio Lietuvoje įsteigtos socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, pareigybės. Pradėjus teikti socialines paslaugas socialinėms rizikos šeimoms bei jose augantiems vaikams buvo tikėtasi sumažinti netekusių tėvų globos vaikų skaičių dėl nesaugių ir nepalankių sąlygų jų šeimose. LR Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus ataskaitoje (2013), remiantis 2012 m. įstaigos atliktu tyrimu dėl socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo socialinės rizikos šeimoms problemų, pateikta išvada, kad netenkančių tėvų globos vaikų skaičius nemažėja ir, kad socialinis darbas su vaiko šeima vykdomas formaliai, neieškoma realių galimybių vaiko šeimai suteikti daugiau specialiųjų paslaugų, nesuteikiama šeimai reikiama pagalba šalinant vaiko laikinosios globos (rūpybos) nustatymo priežastis, kad vaikas galėtų sugrįžti į šeimą. Tai yra mikro lygmens veiksnys, susijęs su socialinių darbuotojų, tiesiogiai dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, kompetencijos ir profesionalumo problema. Tačiau ataskaitoje taip pat pripažįstama, jog pagalbos sistema nėra pakankama. Trūksta socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugų, nors pagal statistinius duomenis, socialinių įgūdžių stoka yra viena svarbiausių priežasčių, dėl kurios šeimos, auginančios vaikus, priskiriamos socialinės rizikos šeimų kategorijai. Ataskaitoje pabrėžiama, jog psichosocialinė pagalbos sergantiems priklausomybe nuo alkoholio sistemos grandis vis dar nepakankamai išplėta. Prie svarbių socialinių paslaugų efektyvumą mažinančių veiksnių priskirtina ir socialinių paslaugų infrastruktūros skirtumai savivaldybėse, nepakankamas socialinių paslaugų teikėjų skaičius bei nepakankamai išvystytas prevencinių

socialinių paslaugų tinklas. Dabartinis teisinis reglamentavimas nenustato vienodų socialinių paslaugų kokybės vertinimo kriterijų ir todėl nesuteikia valstybės institucijoms realių svertų tais atvejais, kai savivaldybių institucijos netinkamai vertina socialinių paslaugų poreikį ar teikiamų paslaugų kokybę, netinkamai organizuoja paslaugas ar atstovauja (užtikrina) vaiko teises ir netinkamai atlieka savo funkcijas, neužtikrina vaiko ir jo šeimos poreikius ir interesus atitinkančios socialinių paslaugų savivaldybėje infrastruktūros (prieinamumo). Tai rodo, jog problemos egzistuoja tiek mikro, tiek ir makro lygmenyse ir turi būti sprendžiamos kompleksiška.

Statistikos departamento duomenimis (2016), 2014 m. pradžioje Lietuvoje augo 532 647 vaikai. Per metus, lyginant su 2013 metais, vaikų skaičius sumažėjo 11 tūkst., tai yra net 2,04 proc. Tačiau tėvų globos netekusių vaikų ir šeimų socialinėje rizikoje skaičius kasmet išlieka panašus. Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2014 metų veiklos ataskaitoje pažymima, jog lyginant paskutinių trejų metų duomenis, matyti, kad 2014 metais vaikai, augantys socialinės rizikos šeimose, sudarė 3,7 % visų šalyje gyvenančių vaikų (2012 m. – 3,80 %, 2011 m. – 3,83 %), o asmenų, kuriems apribota tėvų valdžia ar nuo kurių buvo atskirti vaikai, skaičius kito nežymiai – 2012 m. tokių asmenų buvo 883, 2013 m. – 907, o 2014 m. – 817. Statistiniai duomenys rodo, kad sukurta pagalbos socialinės rizikos šeimoms sistema funkcionuoja nepakankamai efektyviai, netekusių tėvų globos vaikų skaičius dėl nepriežiūros, tėvų girtavimo, smurto ar kitų pavojų vaikams nemažėja, o vaikams dėl šių priežasčių nustačius laikinąją globą (rūpybą), socialinėmis paslaugomis daugumoje atvejų nepavyksta įtakoti šeimos teigiamiems pokyčiams, dėl neveiksmingų bei neefektyvių socialinių paslaugų užkertamas kelias vaikams grįžti į tėvų šeimą.

Efektyvumo matavimai parastai yra siejami su verslo aplinka. Čia efektyvumas gali būti apibrėžiamas kaip racionalus lėšų gamybos ar prekybos procese cirkuliuavimas, duodantis teigiamą veiklos rezultatą, t. y. pelną (Mackevičius, Poškaitė, 2005); kaip išteklių panaudojimo lygis, garantuojantis maksimalų rezultatą (Lukaševičius ir kt., 2005); kaip būseną, kuomet bet kokios produkcijos gamybos kaštai yra minimalūs, o gaunama nauda maksimali (Newbold, 2005); kaip sunaudotas išteklių kiekis norint pasiekti organizacijos tikslus (Daft, 2009). Būtina atkreipti dėmesį į tai, jog negalima sutapatinti verslo ir socialinių paslaugų aplinkos ir vertinti veiklos efektyvumą tais pačiais kriterijais. L. Žalimienės (2006) požiūriu vadyba versle ir socialinių paslaugų sferoje skiriasi tuo, kad versle didžiausias dėmesys skiriamas efektyvumui, produktyvumui didinti ir pertekliui kurti, o socialinių paslaugų srityje nesukuriamas joks perteklius ar materialinė nauda. Teikiamos socialinės paslaugos gali būti ekonomiškai „nuostolingos“, bet būtinos. Nuostolingos, neekonomiškos, tačiau būtinos socialinės paslaugos nesuteikimas ar netinkamas jos teikimas, siekiant taupyti išteklius, visuomenei gali kainuoti brangiau ateityje, kuomet daugės socialiai atskirtų, nesavarankiškų žmonių, kuriems reikalinga pagalba. Socialinių paslaugų sektoriuje veiklos sėkmingumas ir efektyvumas priklauso nuo išorinės aplinkos poveikio (įvairių institucijų, organizacijų, asmenų, vietinės valdžios vykdomos politikos, vietos bendruomenės, klientų artimųjų ir t. t.), kurį sunku planuoti ir prognozuoti. Dar vienas svarbus skirtumas tarp efektyvumo verslo ir efektyvumo socialinių paslaugų srityse: verslo srityje klientų lojalumas yra labai svarbus įmonės veiklos efektyvumui ir pelningumui, o socialinių paslaugų srityje kliento priklausomybė nuo paslaugų reiškia,

kad teikiamos paslaugos neefektyvios, o socialinio darbo tikslas – įgalinti klientą savarankiškai spręsti problemas - yra nepasiektas (Žalimienė, 2006). J. Moriarty, J. Manthorpe (2016), analizuodamos socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą dirbant su suaugusiais, efektyvumo sampratą traktuoja plačiai ir apibrėžia, kaip tai, kiek tam tikra intervencija, požiūris, ar politika sėkmingai veikia realiomis sąlygomis. Ši samprata taip pat apima sąnaudų efektyvumą, poveikį klientams (pavyzdžiui, gyvenimo kokybės pokyčius) bei klientų ir kitų profesionalų požiūrį. Autorės pažymi, jog socialinio darbuotojo veiklos efektyvumas priklauso nuo darbuotojo gebėjimo suderinti įvairius vaidmenis, kaip antai situacijos vertintojo, konsultanto, pagalbos teikėjo ir pan.

Šio tyrimo objektas - veiksniai, trukdantys socialinio darbuotojo veiklos efektyvumui. Tyrimo tikslas - atskleisti, kas trukdo socialiniam darbuotojui efektyviai atlikti veiklą teikiant socialines paslaugas šeimai, kurios vaikams nustatyta laikinoji globa (rūpyba). Keliami probleminiai klausimai: kaip socialiniai darbuotojai apibrėžia savo veiklos efektyvumą? Kas kludo efektyviai socialinio darbuotojo veiklai pagalbos šeimai procese?

Tyrimo metodologija. Tyrimui pasirinktas kokybinis tyrimas atvejo studija (Patton, 2001). Atvejais pasirinkta socialinio darbuotojo veikla su šeimomis, kurioms buvo neterminuotai apribota tėvų valdžia. Duomenys buvo renkami atliekant dokumentų analizę ir giluminį interviu. Dokumentų analizei pasirinkti Vaiko teisių apsaugos skyriuje esančių vaikų globos bylų dokumentai, iš viso - 5 šeimų vaikų globos bylos. Dokumentų imtis sudaryta taikant kriterinės atrankos metodą (Patton, 2001) pagal tokius kriterijus: vaikui nustatyta nuolatinė globa, vaiko tėvams neterminuotai apribota tėvų valdžia. Atlikus dokumentų analizę sudarytas penkių atvejų - situacijų aprašymas pagal šiuos kriterijus: situacija šeimoje vaikui nustatant laikinąją globą (rūpybą); situacija šeimoje priimant sprendimą dėl kreipimosi į teismą dėl neterminuoto tėvų valdžios tėvams apribojimo; vaiko laikinosios globos (rūpybos) trukmė; vaiko laikinosios globos (rūpybos) peržiūrų skaičius.

Tyrimo instrumentas - giluminis¹ interviu. S. Kvale (2007) giluminį interviu apibrėžia kaip interviu, kurio tikslas - atskleisti tiriamojo požiūrį į tiriamąjį reiškinį ir jo sampratą. Kokybinio tyrimo imties dydžiui nėra nustatyta griežtų reikalavimų (Paston, 1990). Tyrimo dalyviai atrinkti taikant kriterinės atrankos metodą pagal vieną tyrėjo nustatytą kriterijų: atrinktos tos socialinės darbuotojos, kurios tiesiogiai dirbo su straipsnyje analizuojamų 5 atvejų globojamų vaikų tėvų šeimomis nuo laikinosios globos vaikams nustatymo iki sprendimo kreiptis į teismą dėl neterminuoto tėvų valdžios apribojimo tėvams priėmimo vaiko globos peržiūros metu. Iš viso buvo apklaustos 4 socialinės darbuotojos, dirbančios Socialinių paslaugų centre (viena socialinė darbuotoja dirbo su dviem atvejais). Interviu metu buvo klausama apie sistemos trūkumus organizuojant ir teikiant pagalbą šeimai, kurios vaikui nustatyta laikinoji globa (rūpyba), apie socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą dirbant su laikinai globojamo (rūpinamo) vaiko šeima, apie išteklius ir jų panaudojimą teikiant socialines paslaugas vaiko šeimai bei veiksnius, trukdančius efektyviai dirbti su šeima ir pasiekti numatytus tikslus. Tyrimo duomenų analizei taikomi *kokybinės turinio analizės* žingsniai (Patton, 2001). Kokybinis tyrimas vykdytas 2015 metų sausio – vasario mėnesiais.

1 Pastaruoju metu išryškėjo tendencija nestruktūruotą ir pusiau struktūruotą interviu tiesiog vadinti giluminiu arba kokybiniu interviu (Bryman, 2008: 438).

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

1. Socialinių darbuotojų požiūris į jų veiklos efektyvumą

Socialinis darbuotojas veikloje su socialinės rizikos šeimomis planuoja ir organizuoja savo veiklą su šeima, vertina rezultatus ir teikia išvadas apie pokyčius. Socialinės pagalbos šeimai procesas labai priklauso nuo socialinio darbuotojo profesionalumo, vidinių nuostatų, vertybių, motyvacijos. Socialinio darbuotojo veiklos sėkmė kiekvienu atveju turėtų būti apibrėžiama atsižvelgiant į tai, kiek iškelti tikslai buvo pasiekti.

Vaikų globos bylų analizė parodė, jog vaiko laikinoji globa ir socialinis darbas su vaiko šeima, nustačius laikinąją globą, paprastai trunka nuo 8 iki 36 mėnesių. Vaiko laikinosios globos laikotarpiu šeimos situacijos vertinimas vykdomas nuo 2 iki 3 kartų vaiko laikinosios globos plano peržiūrų metu (globos peržiūrų metu, įvertinus pokyčius šeimos gyvenime, situaciją šeimose, priimami sprendimai dėl tikslingumo tęsti laikinąją globą vaikui, tęsti socialinių paslaugų teikimą vaiko šeimai, siekiant pašalinti vaiko globos nustatymo priežastis ar kreiptis į teismą dėl tėvų valdžios ribojimo). Visais atvejais, vaiko laikinosios globos peržiūrų metu priimant sprendimą kreiptis į teismą dėl neterminuoto tėvų valdžios tėvams apribojimo ir nuolatinės globos vaikams nustatymo, socialiniai darbuotojai pateiktuose dokumentuose konstatavo, kad situacija šeimose vaikams nustačius laikinąją globą nepakito, kad nėra galimybių vaikams grįžti į tėvų šeimas, kad jų veikla teikiant socialines paslaugas šeimoms buvo neveiksminga.

Socialinių darbuotojų kvalifikaciniuose reikalavimuose yra nurodyta, kad socialinis darbuotojas turi gebėti efektyviai organizuoti žmogiškuosius, finansinius bei kitus išteklius, o dirbant su socialinės rizikos šeimomis - gebėti vertinti socialinės rizikos šeimai teikiamos socialinės priežiūros veiksmingumą ir efektyvumą. Vertinant socialinio darbuotojo veiklos su laikinai globojamo vaiko šeima efektyvumą labai svarbu išsiaiškinti, kaip patys socialiniai darbuotojai supranta ir vertina jų veiklos efektyvumą. Tyrimo rezultatai parodė, kad pirmiausia, veiklos efektyvumas yra siejamas su naudingumu ir tikslo ar rezultato pasiekimu” „<...> veiklos efektyvumas? Tai aš suprantu tai, kad kiek tai yra naudinga <...> (I inform.)”; „<...> šneku net gi apie rezultatą <...> man atrodo efektyviausia tai būna tada, kada tu gali teigti, kad šeima gali susigrąžinti vaiką. Ir efektyvumas yra tai, kada šeimoje pagerėjusi padėtis (I inform.)”; “<...> ir, žinoma, vieno kažkokio konkretaus tikslo siekimą <...> (IV inform.)”. Turint omenyje, kad socialinio darbo intervencijos efektyvumą ne visada galima pamatuoti sėkmės-nesėkmės matais, labai svarbi yra tiriamųjų išvalga, jog vertinant socialinio darbo intervencijos efektyvumą, būtina atsižvelgti į tai, kas buvo padaryta, kokie ištekliai panaudoti: „<...> buvo išnaudoti praktiškai visi ištekliai, kuriais tik galima buvo pasinaudoti (IV inform.)”; „<...> tikslas nepasiektas, tačiau visos galimybės ir ištekliai išnaudoti (IV inform.)”; „<...> tiriant soci-

alinio darbuotojo efektyvumą, taip, aš visų pirma vertinčiau panaudotus išteklius, ne patį rezultatą, bet panaudotus išteklius (IV inform.)”.

Analizuojant tyrimo dalyvių atsakymus atsiskleidžia veiksniai, sąlygojantys efektyvumą. Pirmiausia efektyvi socialinio darbuotojo veikla priklauso nuo jo kompetencijos, t.y. gebėjimo suderinti įvairius vaidmenis, panaudoti turimas žinias: „<...> ir aišku, konsultavimas, bendravimas su tuo žmogum, informacijos teikimas, palydėjimas, jeigu reikia, į kažkokią tai įstaigą ir visa kita, kad visi tie dalykai duoda, turėtų duoti efektyvumą (II inform.)”; „<...>socialinis darbuotojas jisai yra kaip įrankis kažkokiems rezultatams pasiekti <...>, tai jo žinios, išsilavinimas, asmeninės savybės (III inform.)”; „aš socialinio darbuotojo efektyvumą suprantu kaip savo žinių, gebėjimų, kompetencijos panaudojimą dirbant su šeima <...> (IV inform.)”. Efektyvi veikla yra siejama su savalaikė pagalba: „Efektyvi veikla buvo tada, kai buvo reaguota žaibiškai, tą dieną, ir sudarytas su šeima planas <...>, pasirašyti įsipareigojimai (III inform.)”; su kliento galimybe suprasti savo problemą ir būti motyvuotu keisti situaciją: „<...>efektyvumas priklauso nuo to, kiek žmogus pats supranta savo problemas <...>(I inform.). Socialinio darbuotojo veiklos efektyvumas taip pat priklauso nuo darbuotojo neteisiančio požiūrio į klientą: „Pats didžiausias efektyvumas tai yranenusistatymas prieš patį žmogų <...>, nedarymas išankstinės nuomonės (II inform.)”. Šalia mikro lygmens veiksnių, kurie siejami tiesiogiai su socialiniu darbuotoju, tiriamieji išryškina ir makro lygmens, t.y. - visos sistemos veiklos svarbą užtikrinant socialinio darbo intervencijos efektyvumą: „<...> efektyvumas - pajungti kuo daugiau <...> įstaigų, kad bendradarbiauti <...>, nes vienas socialinis nepadarys (II inform.)”.

Iš tyrimo dalyvių atsakymų atsiskleidusi socialinio darbuotojo veiklos efektyvumo samprata yra artima J. Moriarty, J. Manthorpe (2016) plačiai efektyvumo sampratai. Socialinio darbuotojo veiklos efektyvumas gali būti apibrėžiamas kaip numatytų tikslų, kurie keičia kliento situaciją, pasiekimas, siejant tikslus su turimų išteklių panaudojimo laipsniu bei mikro ir makro veiksniais, darančiais poveikį veiklos efektyvumui (socialinio darbuotojo kompetencija, požiūriu į žmogų, šeimos motyvacija, savalaikė pagalba, problemos suvokimu, bendradarbiavimu tarp skirtingų įstaigų). Visgi, žvelgiant į pavienius tiriamųjų pasisakymus, matyti, kad patys tyrimo dalyviai, dirbantys socialiniais darbuotojais, neturi plačios ir aiškios savo veiklos efektyvumo sampratos.

2. Socialinių darbuotojų požiūris į veiksnius, ribojančius jų veiklos efektyvumą

Siekiant apžvelgti konkrečias socialinių darbuotojų neefektyvios veiklos patirtis, išsiaiškinti, kokie veiksniai lėmė jų neefektyvią veiklą dirbant su globojamo vaiko šeima, interviu metu tyrimo dalyvių buvo prašoma suteikti informaciją apie tai, kokius išteklius ir kaip juos panaudojo teikiant socialines paslaugas vaiko šeimai, siekiant pašalinti vaiko globos (rūpybos) nustatymo priežastis, kas sutrukdė efektyviai dirbti su šeima ir pasiekti numatytus tikslus.

Analizuojant ir vertinant tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų pateiktus duomenis apie jų socialinėje veikloje panaudotus išteklius, atskleista, kad socialiniai darbuotojai, pagal galimybes, naudoja įvairius turimus išteklius teikiant socialines paslaugas socia-

linės rizikos šeimai vaiko laikinosios globos metu. Tyrimo dalyviai nurodė, jog klientams buvo siūloma psichologinė pagalba: „<...> buvo siūlyti ir psichologai (II inform.)”; „<...> reikėjo lankyti psichologines konsultacijas (III inform.)”; psichiatrų ir gydytojų pagalba: „<...> buvo klientė užregistruota į psichikos sveikatos centrą psichiatro konsultacijai (III inform.)”; „<...> bendrauta su <...> su gydytojais (III inform.)”; „<...> buvo bendradarbiaujama su psichikos sveikatos centru (IV inform.)”; „<...> vartojo gydytojo paskirtus vaistus (IV inform.)”; bendruomenės pagalba: „<...> buvo bandyta bendradarbiauti su bendruomene (I inform.)”; „<...> buvo kreiptasi seniūnijos, bendruomenės pagalbos (IV inform.)“; „<...> teko kalbėti su bendruomenės primininke, sakykim ir su bibliotekos darbuotojais”(IV inform.); transporto paslaugos: „... buvo vežiojama ir į psichikos sveikatos centrą, ir į seniūniją reikalui esant, ir į Darbo biržą (IV inform.)”; prevencinės programos: „<...> buvo ir prevencinės tos programos darytos (II inform.)”; bendradarbiauta su kitomis institucijomis: „<...> važiuota su policijos pareigūnais <...>važiavo ir socialinio darbo organizatorė, ir Vaiko teisių apsaugos skyriaus specialistas padėjo (II inform.)”; „<...> buvo pajungtos ir įvairios institucijos, kaip vaikų teisės, socialinės paramos skyrius <...> (III inform.)”. Tyrimo dalyviai pastebėjo, kad ne visos priemonės buvo naudingos, be to, kreipiantis į kai kurias institucijas, pagalbos nebuvo sulaukta: „<...> darbo biržoj jai jokie nesiūlė <...> (III inform.)”; „<...> nei darbo neturėjo, nei šiaip kokios veiklos (III inform.)“; „<...> jeigu minėt socialinės paramos skyrių, tai nelabai padėjo (III inform.)“.

Pagrindiniu veiksniumi, kuris neigiamai paveikė socialinių darbuotojų veiklos efektyvumą dirbant su globojamų vaikų šeimomis, buvo jų klientų motyvacijos stoka: „<...> neišėjo šeimos sumotyvuoti (I inform.)”; „<...> daugiausia gal trūko tai pačio žmogaus motyvacijos, jįsai nenorėjo keistis (II inform.)”; „<...> ir pačio nenoras (II inform.)”; „<...> maža klientės motyvacija keistis (III inform.)”; „<...> klientės motyvacijos spręsti savo problemas trūko (III inform.)”; „<...> jinai nebuvo motyvuota, nors ir žadėdavo, nevykdavo įsipareigojimų (III inform.)”; „<...> kliento motyvacijos stoka (IV inform.)”; „<...> kai pats stokoja motyvacijos spręsti savo problemas, tai va čia yra problema (IV inform.)”; „<...> klientas nepasiruošęs tą pagalbą efektyviai priimti <...>(IV inform.)”. Motyvuoti klientą nėra taip paprasta, kadangi motyvacija yra veikiamą tiek vidinių, tiek ir išorinių veiksnių. Motyvacija gali būti siejama su vertybėmis, t.y. - kiek šeimai yra svarbūs vaikai ir noras keisti savo gyvenimą vardan vaikų. Tyrimo dalyvių atsakymai rodo, jog kai kurioms šeimoms vaikai nėra svarbiausia vertybė: „<...> mama geriau rinkosi sugyventinį, negu, sakykim, kad gyventi su vaikais ir be sugyventinio (I inform.)”; „<...> tas nusistatymas vat toks, kad ne mano vaikas ir man jo nereikia ir jis mano šeimoj neaušgs (I inform.)”. Priešingai, tėvai, kuriems vaikai - vertybė, yra motyvuoti, siekia numatytų tikslų, bendradarbiauja su socialiniu darbuotoju : „<...>Šeima buvo motyvuota susigrąžinti vaiką į šeimą, todėl vykdė visus įsipareigojimus (III inform.)”. Kiti svarbūs faktoriai motyvacijai - finansiniai ištekliai ir įsisenėjusios problemos, kurios neretai atima iš rizikos šeimų viltį, kad jų gyvenimas gali pasikeisti: „<...> pagrindas – įsisenėjusi alkoholio problema (II inform.)”; „<...> jo problema įsisenėjusi <...> (II inform.)”; „<...> šeimoj opiausia alkoholizmo problema <...> (IV inform.)”; „<...> žmogus gyvena visiškai be finansų (II inform.)”; „<...> finansinių išteklių neturėjimas (I inform.)”. Dar vienas svarbus faktorius, mažinantis klientų motyvaciją keistis - problemos neigimas ir nepripažinimas. Pokyčiai

galimi tik tada, kai klientas suvokia savo problemą ir ją pripažįsta, tuo tarpu tyrimo dalyviai pabrėžė, kad jų klientai neigia problemų, ypač priklausomybių, buvimą: „<...> problema <...> jis nepripažino visiškai (II inform.)”; „<...> problemos nepripažinimas, būtent alkoholizmo problemos nepripažinimas (IV inform.)”; „<...> jinau iki galo tos problemos nepripažino (IV inform.)”.

Tyrimo duomenys atskleidė ypatingą aplinkos poveikio reikšmę siekiant teigiamų rezultatų darbe su rizikos šeimomis. Tyrimo dalyviai nurodė, jog socialinio darbuotojo veiklos efektyvumui pasiekti trukdo neigiama socialinės rizikos šeimos aplinka: „<...> trukdė aplinka, kaimynai, draugai <...> (III inform.)”; „<...> aplinka visa girtaujanti, blogi draugai (III inform.)”; „<...> jei būtų išvykusi kitur, kur nėra tokios aplinkos (III inform.)”; „<...> jeigu ne jos neigiama aplinka, draugai, kaimynai, su kuriais ji vartojo alkoholi, kurie ją tempė į dar didesnę liūną (III inform.)”; „<...> buvo dar toks ir aplinkos veiksnys, buvę sugėrovai (IV inform.)”; „<...> labai svarbus veiksnys ta aplinka (IV inform.)”. Didžia dalimi prie nesėkmingo tikslų siekimo prisideda tai, jog nėra aplinkinių ir bendruomenės pagalbos: „<...> reikia aplinkinių supratimo, reikia visuomenės supratimo (IV inform.)”; „<...> bendruomenė daugiau įsitrauktų, iš tikrųjų nėra tos bendruomenės, kuri pagelbėtų <...> (III inform.)”; „<...> trūko aplinkinių pagalbos <...> (IV inform.)”; bei neigimas bendruomenės požiūris į tokias šeimas: „<...> nepavyko įveikti, sakykim, bendruomenės nusistatymo prieš šitą moterį <...> (IV inform.)”; „<...> buvo tarsi kaip ir nurašytas žmogus, alkoholikė (IV inform.)”; „<...> ir toks padėtas kryžius, kad šita moteris niekada nepasikeis (IV inform.)”; „<...> pasitikėjimo jos jėgomis, kad jinau gali atsiesti, bendruomenėje visiškai nebuvo (IV inform.)”. Kai kuriais atvejais bendruomenė ne padėjo, bet trukdė socialiniam darbuotojams atlikti savo darbą: „<...> trukdė <...> bendruomenės nuolatinis kišimasis (I inform.)”; „<...> bendruomenė nuolat socialinę darbuotoją kontroliavo (I inform.)”. Individo ir aplinkos santykį aiškina sistemų ir ekologinė teorijos (Pincus and Minahan, 1973; Germain, 1979; Andreae, 2011), kurios teigia, jog individai yra nuolatiniam santykių su aplinka ir turi nuolat prisitaikyti prie besikeičiančių sąlygų. Keičiasi tiek aplinka, tiek ir patys individai. Jei individai sugeba sėkmingai vystytis besikeičiančioje aplinkoje ir sulaukia palaikymo iš aplinkos, reiškia, kad vyksta abipusė adaptacija. Socialinės rizikos šeimoms kyla sunkumų prisitaikant prie kintančių gyvenimo sąlygų ir prie aplinkos keliamų iššūkių, bet to, tokios šeimos nesulaukia palaikymo iš aplinkos, o tai dar labiau mažina motyvaciją ir galimybes keisti savo gyvenimo būdą.

Šalia mikro lygmens problemų, kaip antai klientų motyvacijos trūkumo ar neigiamo aplinkos poveikio, tyrimo dalyviai atskleidžia makro lygmens veiksnius - pačios sistemos trūkumus. Naujų pokyčių reikalauja socialinio darbo organizavimas. Tyrimo dalyviai įvardina tokius socialinio darbo organizavimo trūkumus, kaip dideli darbo krūviai, apribojantys galimybes skirti pakankamai laiko darbiui su šeima: „...darbo krūvis, nes šeimų yra tikrai daug“ (I inform.); „...didelis darbo krūvis“ (III inform.); „...trūko gal sakykim to laiko daugiau šeimai“ (I inform.); „...Trūko laiko...“ (III inform.); „... mažai laiko galėdavai skirti tai šeimai“ (III inform.); „...reikėjo daugiau laiko, bet iš tikrųjų laikas yra ribotas“ (III inform.); „...kada šeimai galima būtų buvę gal daugiau laiko, dėmesio skirti, gal <...> būtų pavykę sumotyvuoti“ (I inform.). Panašu, kad socialiniai darbuotojai yra paliekami vieni

spřesti su rizikos šeimomis susijusias problemas. Tyrimo dalyviai akcentavimo komandinio darbo ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo problemas: „<...> bendradarbiavimo trūko, komandinio darbo (I inform.)“; „<...> mažas bendradarbiavimas <...>(II inform.)“; „<...> pagalbos trūko iš kitų institucijų, bendros veiklos, komandinio darbo(III inform.)“; „<...> bendradarbiavimo su institucijomis trūko (IV inform.)“; „<...> labai reikia komandinio darbo (IV inform.)“. Tyrimo duomenys taip pat atskleidė socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms prieinamumo problemą: „<...> atstumas, nes šeima gyvena, sakykim, toličiau nei visos <...> reikia važinėti toli, pas medikus jiems reikia važinėti toli (I inform.)“; „<...>atstumai dideli <...> (II inform.)“; „<...> užsiėmimai vyksta vakare, tai va, transporto problema (IV inform.)“; „<...> vakare iš kaimo į miestą atvažiuoti nėra kuo <...>“ (IV inform.)“; „<...> ypatingai galbūt reikėjo psichologo (III inform.)“; „<...> pagalbos teikimas šeimai <...> alkoholiškai nepasiekiamumas (III inform.)“; „<...> nepasiekiamumas <...> medicininės pagalbos, kai praranda bedarbio statusą (IV inform.)“.

Socialiniai darbuotojai, analizuodami savo neefektyvios veiklos patirtis konkrečiais atvejais įvardino problemas, kurios objektyviai jiems sutrukdė pasiekti užsibrėžtų tikslų ir globojami vaikai dėl to negalėjo būtų gražinti į šeimas. Socialinio darbuotojo kompetencija yra vienas iš svarbiausių veiksnių, lemiančių jo veiklos efektyvumą dirbant su socialinės rizikos šeimomis. Tyrimo dalyviai atskleidė ir apibūdino nuo jų kompetencijos nepriklausančius jų veiklos efektyvumą mažinančius veiksnius. Užsibrėžtų tikslų dirbant su globojamų vaikų tėvų šeimomis tyrimo dalyviams trukdė siekti įvairūs organizaciniai veiksniai, tokie kaip komandinio darbo nebuvimas, pagalbos šeimai organizavimo problemos, per didelis socialinių darbuotojų darbo krūvis, ribotos galimybės teigiamai paveikti šeimos aplinką bei socialinių paslaugų prieinamumo problemos. Tyrimo duomenys taip pat atskleidė socialinių paslaugų efektyvumo priklausomybę nuo išorės aplinkos poveikio, kurį sunku planuoti ir prognozuoti.

Išvados

Socialinių paslaugų sistema, turinti užtikrinti socialinės rizikos šeimų gebėjimą savarankiškai funkcionuoti socialinėje aplinkoje, veikia nepakankamai efektyviai, kadangi vaikų, paaimamų iš šeimų dėl nepalankių jų vystymuisi sąlygų, skaičius ženkliai nemažėja, o daugumai laikinai globojamų (rūpinamų) vaikų tėvų neterminuotai apribojama tėvų valdžia, vaikams nustatoma nuolatinė globa (rūpyba).

Tiriamųjų supratimas apie socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą apsiriboja atskirais jo komponentais, iš kurių galima sudėlioti platų socialinio darbuotojo veiklos efektyvumo apibrėžimą, tačiau patys tiriamieji tokia samprata nedisponuoja.

Tyrimo duomenys parodė, jog socialinio darbuotojo veiklos efektyvumui dirbant su globojamų vaikų šeimomis, ypatingą poveikį turi tėvų motyvacijos siekti pokyčių nebuvimas, neigiama artimiausia aplinka bei neigiamas bendruomenės požiūris į socialinės rizikos šeimas.

Tyrimo duomenų analizė atskleidė, kad socialinio darbuotojo, dirbančio su socialinės rizikos šeimomis, veiklos efektyvumą ribojančių veiksnių priežastinis pagrindas glūdi pačioje socialinių paslaugų sistemoje. Netinkamai organizuota socialinio darbuotojo

veikla, ribotos socialinio darbuotojo galimybės užtikrinti visų būtinų šeimos funkcijų atstatymui išteklių panaudojimą, per dideli socialinių darbuotojų darbo krūviai yra itin svarbūs veiksniai, ribojantys socialinio darbuotojo veiklos efektyvumą.

Literatūra

- Adams, R., Dominelli, L., Payne, M. (2009). *Social Work: Themes, Issues and Critical Debate*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Andreae, D. (2011). "General Systems Theory: Contributions to Social Work Theory and Practice". In *Social work treatment: interlocking theoretical approaches*, ed. by Francis J. Turner. Oxford ; New York (N.Y.) : Oxford University Press. P: 242- 254.
- Bryman A. (2008). *Social Research Methods*. Oxford University Press, 3rd ed.
- Cheetham, J., Fuller, R., Mclvor, G., Petch, A. (1992). *Evaluating Social Work Effectiveness*. Buckingham: Open University Press.
- Davies, M. (Ed.) (2013). *The Blackwell Companion to Social Work*. Fourth edition. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Germain, C.B. (1979). *Social Work Practice: People and Environments - an Ecological Perspective*. New York: Columbia University Press.
- Kvale, S. (2007). *Doing interviews*. Los Angeles (Calif.): Sage Publications.
- Lietuvos Respublikos Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus 2012 metų veiklos ataskaita 2013-03-29 Nr. 4-1 Vilnius.
- Moriarty, J., Manthorpe, J. (2016). *The Effectiveness Of Social Work With Adults. A systematic Scoping Review*. King's Colledge London. Prieiga per internetą: <https://www.kcl.ac.uk/sspp/policy-institute/scwru/pubs/2016/reports/Moriarty-&-Manthorpe-2016-Effectiveness-of-social-work-with-adults.pdf>
- Paston D.C. (1990). *Qualitative Evaluation and Research Methods* (2nd ed.). Newbury Park, CA: Sage Publications, Inc.
- Patton Q.M. (2001). *Qualitative Research and Evaluation Methods* (3rd. ed.). International Education and Professional Publisher: Sage Publications.
- Pincus, A., Minahan, A. (1973). *Social Work Practice: Model and Method*. F.E. Peacock Itasca, Ill.
- Romeo, L. (2014). *Annual Report by the Chief Social Worker for Adults: one year on*. London: Department of Health. Prieiga per internetą: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/368485/Annual_report_2014_web_final.pdf
- Statistikos departamentas. (2016). Gyventojai ir socialinė statistika. Oficialios statistikos portalas. Prieiga per internetą: <http://osp.stat.gov.lt/>
- Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2014 metų veiklos ataskaita 2015-03-18 Nr. 5-2. Prieiga per internetą: http://www.vaikoteises.lt/media/file/ataskaitos/2014%20m_%20veiklos%20ataskaita%202015-03-18.pdf

EFFECTIVENESS OF SOCIAL WORK AND FACTORS RESTRAINING IT

Dr. Raminta Bardauskienė

Mykolas Romeris University, Lithuania

Summary

Despite there is an operating social support system for families, social workers are affected by factors that limit the effectiveness of their activities in working with families whose children are taken into temporary custody. The article aims to uncover what hinders social worker to carry out effective work in providing social services to families whose children are in temporary custody (care). A qualitative study was carried out in January - February, 2015. The data were collected through documentary analysis and semi-structured interviews. For document analysis 5 custody cases were taken from a department of The State Child Rights Protection and Adoption Service. Using semi-structured interview four social workers from Social services center were interviewed. The workers worked with the families of those child who were in temporary custody (one social worker worked with the two cases). The research data showed that the awareness of the research participants about social work effectiveness is limited to its individual components. While these components putting together you can get a broad definition of social work effectiveness, the research participant themselves do not operate such a concept. The research date reveals that the micro-level factors influencing effectiveness of social workers activities in working with families whose children are in temporary custody are as follows: absents of parental motivation to seek changes and unfavorable environment as well as negative community approach to social risk families. Macro level factors limiting social work effectiveness working with the families at social risk lie in the system of the social services. Inadequate management of social work, limited social worker's access to resources necessary to restore family functions, excessive workloads for social workers are essential factors limiting social work effectiveness. The research participants pointed out that their activity would be more effective if they could work in a system closely collaborating not only with the client's environment but also with a local community, institutions, working in a team and using different and numerous resources in a family helping process. This means that it is not enough for social workers just to intervene into micro level, but it is very important to target an intervention to mezzo and macro levels initiating changes in a community and social services system. The responsibility for social work effectiveness have to take not only social workers, but also representatives from municipalities and different ministries as well as politicians.

Keyword: *effectiveness, social worker, social services, family at social risk, vaiko laikinoji globa, vaiko nuolatinė globa, temporary child custody, permanent child custody.*

Raminta Bardauskienė, socialinių mokslų (vadybos ir administravimo) daktarė, Mykolo Romerio universiteto Edukologijos ir socialinio darbo instituto lektorė. Mokslinių tyrimų kryptys: lyčių lygybė, šeimos politika, socialinio darbo teorija, metodologija ir vadyba.

Raminta Bardauskienė, Doctor of Social Sciences (Management and Administration), Mykolas Romeris University, Institute of Educational Sciences and Social Work, Lecturer. Research areas: gender equality, family policy, social work theory, methodology and management.

Padėka. Už pagalbą renkant medžiagą ir tyrimo duomenis straipsnio autorė yra dėkinga Mykolo Romerio universiteto socialinio darbo magistrei Daivai Dovidaitienei.