

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINĖS GEROVĖS IR NEGALĖS STUDIJŲ FAKULTETAS
SOCIALINĖS PEDAGOGIKOS IR PSICHOLOGIJOS KATEDRA

Socialinės pedagogikos (specializacija - socialinio darbo organizavimo) magistrantūros studijų
programa

Rita Levickienė

**SOCIOEDUKACINIO DARBO SU SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMIS
YPATUMAI**
Magistro darbas

*Magistro darbo vadovė –
doc. dr. Gražina Morozova*

2011

SANTRAUKA

Darbe atlikta *teorinė* socioedukacinio darbo su rizikos šeimomis Lietuvos savivaldybėse *analizė*.

Anketinės *apklausos metodu* atliktas tyrimas, kurio tikslas - atskleisti darbo su socialinės rizikos šeimomis ypatumus Lietuvos Respublikos savivaldybėse.

Atlikta statistinė (Pirsono tiesinės koreliacijos) duomenų analizė, atsakymų į atvirus klausimus bei ekspertų interviu turinio (content) analizė, pateikti ekspertų vertinimai.

Tyrime dalyvavo 150 specialistų, teikiančių socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas socialinės rizikos šeimoms savivaldybių seniūnijose iš 27 Lietuvos Respublikos rajonų. Gauti kiekybinio tyrimo rezultatai pateikti ekspertams – specialistams, kurie dėl savo profesinės ir asmeninės patirties turi didžiausią kompetenciją ir patikimiausią informaciją apie tiriamą problemą. Tai Kelmės rajono savivaldybės biudžetinės įstaigos Socialinių paslaugų tarnybos direktorė, Kelmės socialinės paramos skyriaus vyriausioji specialistė socialinėms paslaugoms, Vaiko teisių kontrolieriaus tarnybos kontrolierės patarėja, Utenos bei Raseinių socialinių paslaugų centrų vedėjai darbui su socialinės rizikos šeimomis.

Empirinėje dalyje nagrinėjama socioedukacinio darbo su rizikos šeimomis seniūnijose specifika, tarpinstitucinio bendradarbiavimo ryšiai, rizikos veiksniai ir formos, įtakojantys socialinių darbuotojų atliekamas funkcijas bei darbo motyvaciją.

Svarbiausios empirinio tyrimo *išvados*:

1. Tiriant specialistų funkcijas, darbo reglamentavimą, darbo krūvį pastebėta, jog teikiamos paslaugos socialinės rizikos šeimoms yra efektyvios, kas leidžia daryti prielaidą apie klientų didesnę pasitikėjimą, atviresnį bendravimą, motyvacijos kėlimą pozityviems pokyčiams.
2. Darbe patiriamą riziką dažniausiai lemia nesaugus darbas ir didelė emocinė įtampa, nepakankamas aprūpinimas tarnybiniu transportu, konfliktai tarp darbuotojų ir klientų, klientų nuostatos. Tyrimo duomenys rodo, kad šie faktoriai gali turėti neigiamos įtakos darbuotojų saugumui, jų psichinei sveikatai, darbo motyvacijai, atliekamo darbo efektyvumui ir kokybei.
3. Vertinant darbą su socialiniais partneriais paaiškėjo, jog geriausi ryšiai palaikomi su policija, VTAS, socialiniais pedagogais. Išryškėjo silpni ryšiai su bendruomenėmis, apsunkina rizikos šeimų identifikavimą ir savalaikį paslaugų teikimą.

Esminiai žodžiai: socialinės rizikos šeima, socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas, socialinis darbas.

Turinys

Magistro darbo santrauka	2
Įvadas	5
1 skyrius. SOCIOEDUKACINIS DARBAS LIETUVOJE IR UŽSIENYJE	9
1.1. Socialinės rizikos šeimos samprata.....	11
1.2. Teisinė bazė, reglamentuojanti darbą su socialinės rizikos šeimomis Lietuvoje.....	16
1.3. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugų teikimo ypatumai socialinės rizikos šeimoms savivaldybių seniūnijose.....	19
1.4. Rizikos veiksniai, teikiant socialinių įgūdžių ugdymo paslaugas socialinės rizikos šeimoms.....	22
1.5. Tarpinstitucinis bendradarbiavimas.....	23
2 skyrius. SOCIOEDUKACINIO DARBO SU SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMIS TYRIMAS	27
2.1 Tyrimo metodika.....	27
2.2 Tyrimo imtis.....	29
2.2.1 Kiekybinio tyrimo respondentai.....	31
2.2.2. Ekspertai.....	33
2.3 Socioedukacinio darbo su rizikos šeimomis seniūnijose tyrimo rezultatų analizė.....	35
2.3.1 Socialinių darbuotojų atliekamos funkcijos.....	35
2.3.2 Darbo tvarka.....	36
2.3.3 Metodinė pagalba.....	37
2.3.4 Aptarnaujamų šeimų skaičius.....	38
2.3.5 Darbo laiko paskirstymas.....	39
2.3.6 Darbo krūvis.....	39
2.3.7 Pokyčių fiksavimo būdai.....	40
2.3.8 Šeimų lankymo būdai.....	40
2.4 Socialiniai partneriai.....	41
2.4.1 Bendravimo pobūdis.....	42
2.4.2 Bendradarbiavimo vertinimas.....	42
2.5 Rizika darbe.....	43
2.5.1 Riziką lemiantys veiksniai.....	43
2.5.2 Rizikos formos.....	44
2.5.3 Konfliktų atvejai.....	45

2.5.4 Klientų nuostatos.....	46
2.5.5 Pasekmės, patyrus klientų smurtą.....	46
2.6 Darbo su rizikos šeimomis motyvacija.....	47
2.6.1 Pasitenkinimas darbu.....	48
2.6.2 Darbo tobulinimo galimybės.....	48
2.7 Metodinių rekomendacijų įvertinimas.....	49
2.8 Ekspertų interviu turinio (content) analizė.....	52
Išvados	58
Literatūra	60
Summary	64
Priedai	

ĮVADAS

Socialinis aktualumas. Socialinių darbuotojų su rizikos grupių šeimomis darbą reglamentuoja Lietuvos Respublikos Konstitucija (1992), Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas (2006), LR Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas (1996), Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymai dėl Socialinių paslaugų katalogo (2006), dėl socialinės rizikos vaiko ar likusio be tėvų globos vaiko socialinės globos poreikio nustatymo metodikos (2006), Darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinių rekomendacijų (2003), Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimai, rajonų savivaldybių administracijos direktorių įsakymai, socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis ir vaikais, pareigybės aprašas, kiti teisiniai aktai bei jų pakeitimai. Darbe su socialinės rizikos šeimomis ir vaikais taip pat vadovaujama Generalinės Asamblėjos Vaiko teisių konvencija (1989), Jungtinių tautų vaiko teisių deklaracija (1959), LR Vaiko gerovės valstybės politikos koncepcija (2003).

Apžvelgiant Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos statistinius duomenis (2010), galima konstatuoti, kad 2010 m. pradžioje vaiko teisių apsaugos tarnybų apskaitoje buvo įrašyta 11,1 tūkst. socialinės rizikos šeimų, jose augo 24,2 tūkst. vaikų ir, palyginti su 2009 m. tuo pačiu laikotarpiu, tokių šeimų skaičius sumažėjo 0,3 tūkst., jose augančių vaikų – 1,3 tūkst. Kasmet mažėja tėvų globos netekusių vaikų skaičius. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenimis, 2009 m. tėvų globos neteko 2,2 tūkst. vaikų, tai beveik penktadaliu mažiau nei 2008 m. Šeimų (asmenu) globai buvo perduota 1,1 tūkst. vaikų, iš jų tris ketvirtadalius paėmė globoti artimi giminaičiai. Kiti tėvų globos netekę vaikai apgyvendinti įvairiose vaikų globos įstaigose. 2009 metais vaikų globos namuose buvo apgyvendinta 1,3 tūkst. vaikų, iš jų beveik trys ketvirtadaliai į globos namus pateko iš savo šeimos. Palyginti su 2008 m., vaikų skaičius globos namuose ir šeimynose sumažėjo maždaug 5 procentais, ir 2009 m. pabaigoje juose gyveno 4,9 tūkst. vaikų (<http://www.socmin.lt/index.php?-703890300>). Mūsų nuomone, tai įtakojo socialinių darbuotojų darbui su socialinės rizikos šeimomis etatų įsteigimas (2007), kuriems lėšos buvo skirtos iš valstybės biudžeto specialiuju tiksliniu dotacijų savivaldybių biudžetams socialinei priežiūrai socialinės rizikos šeimoms teikti, finansuojant socialinių darbuotojų darbo užmokestį ir socialinio draudimo įmokas.

Mokslinis aktualumas. Socialinės rizikos šeimų problemas ypač išsamiai nagrinėjo Kondrotaitė (2006, 2007, 2008). Gana aktuali šių dienų problema yra socialinės rizikos šeimos ir jose augančių vaikų, paauglių, jaunuolių psichologinė patirtis, požiūris į gyvenimą, visuomenės

normas, tapatumą ir socialinę adaptaciją mokykloje, jų santykis su tėvų šeima bei visuomene. Tai atsispindi Didžiokienės, Žemaitienės (2005), Sondaitės, Žukauskienės (2004), Vaitkevičienės, Jozėnaitės (2008), Bubnio, Rudnickaitės (2010), Juodraičio (2002) darbuose.

Įvairiais aspektais šeimos problemas nagrinėjo Bajoriūnas (1997, 2002, 2004), Litvinienė (2002), Uzdila (1993, 2001), Gaigalienė (2001). Dalinai socialinės rizikos šeimų problemas nagrinėjo Kvieskienė (2003, 2005), Leliūgienė (2003), Miškinis (2003).

Apie metodų svarbą dirbant socialinį darbą su rizikos šeimomis tyrimus atliko Vitkauskienė (2001), Navaitis (2002), Gvaldaitė, Švedaitė (2005).

Socialinio darbuotojo ir jo kliento bendravimo etinius socioedukacinio darbo aspektus Lietuvoje nagrinėjo Tidikis (2002), Klokmanienė, Stanevičiūtė (2007). Tačiau tyrimų apie darbo su socialinės rizikos šeimomis organizavimą, ypač kaimo vietovėse, trūksta.

LR vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus tarnyboje buvo atliktas tyrimas „Dėl socialinių darbuotojų darbui su socialinės rizikos šeimomis ir savivaldybių vaiko teisių apsaugos tarnybų veiklos“ (2009), analizuojantis socialinio darbuotojo veiklą, darbo specifiką, profesinį pasirengimą, vaidmenį visuomenėje. Nurodyto tyrimo tikslai: a) *išsiaiškinti pagrindines problemas, kylančias socialinių darbuotojų darbe su socialinės rizikos šeimomis; b) įvertinti socialinių darbuotojų ir Vaiko teisių apsaugos tarnybų darbuotojų bei vaikų globos namų bendradarbiavimą su socialiniais darbuotojais; c) ieškoti būdų minėto bendradarbiavimo problemoms spręsti*. Tyrimo metu nustatytos specialistų darbui su socialinės rizikos šeimomis pavaldumo problemos, darbuotojų išsilavinimo ir kompetencijų, motyvacijos darbui trūkumo priežastys, skirtingas darbo krūvis įvairiose savivaldybėse, nepakankamas aprūpinimas darbo priemonėmis, VTAS bei socialinių darbuotojų bendradarbiavimo stokos priežastys, socialinio darbo teisinio reglamentavimo spragos.

Probleminiai klausimai. Kokie socioedukacinio darbo rizikos veiksniai, teikiant paslaugas socialinės rizikos šeimoms? Kokios problemos kyla socialiniams darbuotojams, dirbant su rizikos šeimomis? Kokie socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugų ypatumai? Kokios aktualiausios tarpinstitucinio bendradarbiavimo kryptys?

Tyrimo objektas – darbas su socialinės rizikos šeimomis.

Tyrimo tikslas – atskleisti socioedukacinio darbo su socialinės rizikos šeimomis ypatumus Respublikos savivaldybėse.

Uždaviniai: 1. *Atlikti literatūros analizę.*

2. *Anketinės apklausos pagalba išsiaiškinti specialistų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, veiklos specifiką.*

3. *Išsiaiškinti rizikos veiksnius, teikiant paslaugas rizikos šeimoms.*

4. *Išanalizuoti problemas, kylančias socialiniams darbuotojams, teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas socialinės rizikos šeimoms.*

5. *Išskirti tarpinstitucinio bendradarbiavimo kryptis.*

6. *Palyginti tyrimo rezultatus su vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus tarnyboje atlikto tyrimo (2009) duomenimis.*

Tyrimo dalyviai – socialiniai darbuotojai, darbu su socialinės rizikos šeimomis Lietuvos savivaldybių seniūnijose. Kiekybiniam tyrimui naudota socialinių darbuotojų anketinė apklausa. Apklausoje dalyvavo Akmenės, Alytaus, Biržų, Ignalinos, Jurbarko, Jonavos, Joniškio, Kauno, Kelmės, Kėdainių, Klaipėdos, Lazdijų, Pakruojo, Pasvalio, Plungės, Prienų, Radviliškio, Raseinių, Skuodo, Šakių, Šiaulių, Šilutės, Tauragės, Utenos, Vilkaviškio bei Vilniaus rajonų savivaldybių seniūnijų darbuotojai, dirbantys su socialinės rizikos šeimomis. Taikyta tikimybinė paprastoji atsitiktinė imtis.

Kokybiniam tyrimui naudotas pusiau struktūrizuotas (laisvas) interviu, pagal apklausiamųjų subjektų tipą - ekspertų interviu (asmenų dėl savo profesinės ir asmeninės patirties turinčių didžiausią kompetenciją ir patikimiausią informaciją apie tiriamą problemą). Interviu dalyvavo Kelmės savivaldybės biudžetinės įstaigos Socialinių paslaugų tarnybos direktorė, Kelmės rajono savivaldybės Socialinės paramos skyriaus vyriausioji specialistė socialinėms paslaugoms, Utenos bei Raseinių socialinių paslaugų centrų padalinio vedėjos darbu su socialinės rizikos šeimomis, Vaiko teisių kontrolieriaus tarnybos kontrolierės patarėja.

Tyrimo metodologija ir metodai. Tyrimas atliekamas siekiant išsiaiškinti darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, veiklos specifiką, rizikos veiksnius, tarpinstitucinio bendradarbiavimo kryptis. Darbe taikyti metodai:

1. Literatūros analizė.
2. Kiekybinis tyrimas – anketinė apklausa specialistams, teikiantiems socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas socialinės rizikos šeimoms.
3. Gautų kiekybinių duomenų apdorojimas SPSS 17.0 programa, Microsoft Office Excel 2003 programa
4. Kokybinis tyrimas - ekspertų interviu.
5. Interviu turinio (content) analizė.

Magistro darbo struktūra. Ši magistro darba sudaro: santrauka lietuvių kalba, įvadas, 2 skyriai, išvados, naudotos literatūros sąrašas 84 šaltiniai (lietuvių, anglų ir rusų kalbomis), santrauka (summary) anglų kalba, priedai. Tyrimo duomenis iliustruoja 20 lentelių, 7 paveikslai. Priedai: klausimynas socialiniams darbuotojams su rizikos grupių šeimomis, dokumentų formų pavyzdžiai, atsakymų į atvirus klausimus turinio (content) analizė, paveikslai,

koreliacijos lentelės, operacionalizacija, ekspertų interviu atsakymai. Darbo apimtis - 64 puslapiai.

Pagrindinės sąvokos

Socioedukacinis darbas yra mokslas bei praktika, padedanti žmonėms pasiekti efektyvų psichosocialinį funkcionavimą bei lemianti societarius pokyčius stiprinant žmonių socialinę gerovę (Barker, 1995).

Socialinis darbas – tai veikla, padedanti asmeniui, šeimai spręsti savo socialines problemas pagal jų galimybes ir jiems dalyvaujant, nežeidžiant žmogiškojo orumo ir didinant jų atsakomybę, pagrįstą asmens, šeimos ir visuomenės bendradarbiavimu. (<http://www.socmin.lt/index.php?1057341081> (žiūrėta 2010-12-08).

Socialinis darbuotojas – asmuo, kuris, dirbdamas bendruomenėje, padeda gerinti atskirų asmenų ar jų grupių socialines sąlygas. (Kvieskienė, 2003).

Socialinis pedagogas kaip socialinio darbo subjektas, yra pagalbos teikėjas vaikams, paaugliams, jų šeimai, pagal galimybes ginantis jų teises bei primenantis pareigas, padedantis jiems augti, mokytis, tobulėti asmenybiškai ir socialiai. (Kučinskas, Kučinskienė, 2000).

Socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas - paslaugos, teikiamos asmenims (šeimoms) dienos metu, siekiant palaikyti ir atstatyti savarankiškumą atliekant įvairias visuomeniniame ar asmeniniame (šeimos) gyvenime reikalingas funkcijas. (LR socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Socialinės paslaugos – tai paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime. (LR socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Socialinės rizikos šeima – šeima, kurioje auga vaikų iki 18 metų ir kurioje bent vienas iš tėvų piktnaudžiauja alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis ar toksinėmis medžiagomis, yra priklausomas nuo azartinių lošimų, dėl socialinių įgūdžių stokos nemoka ar negali tinkamai prižiūrėti vaikų, naudoja prieš juos psichologinę, fizinę ar seksualinę prievartą, gaunamą valstybės paramą panaudoja ne šeimos interesams ir todėl iškyla pavojus vaikų fiziniams, protiniams, dvasiniams, doroviniams vystymuisi bei saugumui. Socialinės rizikos šeimai priskiriama ir šeima, kurios vaikui įstatymų nustatyta tvarka yra nustatyta laikinoji globa (rūpyba). (http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=270342&p_query=&p_tr2 (žiūrėta 2010-10-14).

1. SOCIOEDUKACINIS DARBAS LIETUVOJE IR UŽSIENYJE

Socioedukacinis darbas yra labai sudėtingas, jo taikymo įvairovė taip pat plati, dėl ko sunku rasti universalų, visuotinai pripažįstamą apibrėžimą. Idėjos apie socialinį darbą, kaip profesiją, pradėtos gvildinti devyniolikto amžiaus pabaigoje. Ši profesija dėl savo priklausomybės nuo nuolat besivystančių žinių, kintančių vertybių ir įgūdžių, yra nuolatiniame kaitos procese. Nuolatinis žinių kaupimas yra vienas iš svarbiausių socialinio darbo aspektų.

Jungtinių Tautų išleistoje studijoje „Žmogaus teisės ir socioedukacinis darbas“ (*Human Rights and Social Work*) teigiama, jog *socioedukaciniai darbuotojai rūpinasi žmonėmis analizuodami jų poreikius. Tai rodo, kad šiuos poreikius reikia vertinti ne kaip pasirinkimo dalyką, o kaip teisingumo būtinybę. Šiuo aspektu pagrindinė socioedukacinio darbo misija – rūpintis žmogaus teisėmis. Pereiti nuo poreikių prie teisių deklaravimo būtina dėl aiškių esminių poreikių. Esminį poreikį galima pavadinti lygiaverte individo pozityvia teise, o vyriausybė rengia pašalpų programas, skirtas šioms teisėms įgyvendinti*“. Galima teigti, kad pozityvios individo teisės ir vyriausybinių programų įgyvendinimas yra du neatskiriami dalykai tenkinant žmogaus poreikius. Dirbdami skirtingose politinėse sistemose socioedukaciniai darbuotojai gina savo klientų teises, stengiasi patenkinti jų poreikius. Labai dažnai juos samdo sankcionuota valdžia. Būdami valstybės agentai arba įtakingų institucijų, tarnybų darbuotojai jie kartais atlieka klientui pavojingą darbą, o tai prieštarauja socioedukacinio darbuotojo pareigai būti geru savo srities ekspertu ir neatitinka įsipareigojimo tarnauti vartotojui. Pagal Socialinio darbo etikos kodeksą paslauga žmonėms yra svarbiausia. (Leliūgienė, 2002).

Socialinis darbas – tai veikla, padedanti asmeniui, šeimai spręsti savo socialines problemas pagal jų galimybes ir jiems dalyvaujant, nežeidžiant žmogiškojo orumo ir didinant jų atsakomybę, pagrįstą asmens, šeimos ir visuomenės bendradarbiavimu. (<http://www.socmin.lt/index.php?1057341081> žiūrėta 2010-10-11).

Remiantis Barker (1995) Socialinio darbo žodynu, socialinis darbas – tai profesinė veikla, padedanti žmonėms, grupėms ir bendruomenėms stiprinti ar atstatyti jų socialinio funkcionavimo sugebėjimus ir kurti šiam tikslui pasiekti tinkamas socialines sąlygas. Kitaip tariant, socialinis darbuotojas yra tarsi tarpininkas tarp žmogaus ir aplinkos (<http://sgf.vdu.lt/old/apacia.htm> žiūrėta 2010-10-11).

Lietuvoje socialinio darbuotojo profesija yra gana nauja, tačiau nuolat tobulinama, taikant įvairių šalių patirtį bei ieškant savitų socialinių problemų sprendimo būdų. Guogio (2002)

nuomone, Lietuvos socialinės politikos modelis bendriausia prasme atitinka Rytų Europos modelį. Rytų Europos socialinės politikos modelį bendrais bruožais autorius apibūdina kaip atskirą nuo valstybės biudžeto privalomųjų socialinio draudimo fondų, veikiančių surenkamų įmokų ir iš karto išmokamų išmokų būdu, funkcionavimą. Deja šis modelis turi trūkumų – išmokos yra menkos, „neužsitarnavusiems“ parama visai neteikiama, didelis dėmesys labdarai, silpnos nevyriausybinės organizacijos ir hierarchiškai veikiančios korporatyvinės gerovės institucijos.

Atkūrus Lietuvoje Nepriklausomybę, vienu svarbiausių valstybės uždaviniu tapo socialinės apsaugos sistemos sukūrimas. Tačiau Lietuvoje, kaip ir daugelyje šalių, sprendžiant socialines problemas iki šiol orientuojamasi į įvykusių reiškinų pasekmių likvidavimą. Mūsų visuomenei trūksta bendro suvokimo, kad, identifikavus socialinę problemą, galima sustabdyti jos plėtrą bei išvengti negatyvių ateities pasekmių, t.y. turi būti vykdomas kompleksinis socialinis darbas, kuris turėtų apimti visas visuomenėje esančias socialiai silpnas grupes.

Praėjus dvidešimčiai Nepriklausomybės metų, socialinis darbas Lietuvoje jau gali būti periodizuojamas: 1990-1991m. – socialinio darbo sąvokos priėmimo laikotarpis, socialinės apsaugos reforma; 1992-2002m. – socialinio darbo profesionalizacija ir nuo 2002 m. – profesionalaus socialinio darbo bei pilietinio sektoriaus (NVO) stiprinimas, socialinio darbo tyrimų plėtra (Bagdonas, 2001).

Bagdono (2001) tyrimuose atsispindi žinių, įgūdžių, vertybių vieta socialiniame darbe. Etikos principus šioje srityje nagrinėjo Tidikis (2002, 2003). Socialinių darbuotojų profesijos galimybes tyrė Bubnys (2004). Socialinio darbo profesijos raidą bei vertybių sistemos problemas nagrinėjo Kavaliauskienė (2005).

Pasak Novak, Lozovskos, Kuznecovos (2001), įvairiose šalyse yra taikomi įvairūs socialinio darbo metodai ir teikiamos įvairios paslaugos. Vokietijoje socialinis darbas ir socialinė pedagogika yra atskirti. Socialinį darbą dirba ir paslaugas teikia privačios ir valstybinės kompanijos. Norvegijoje socialinio darbo organizavimas vedamas trimis lygiais – valstybiniu, regioniniu ir municipaliniu. Islandijoje socialinis darbas vykdomas į jį aktyviai įtraukiant gyventojus.

Rusijoje socialinės apsaugos sistema yra viena iš valstybės socialinės ekonomikos politiką realizuojančių institucijų, kurios tikslas – išlaikyti ekonominio visuomenės vystymosi stabilumą. Labai rūpinamasi darbingais piliečiais ir jų apsaugai nuo socialinių rizikų yra kuriamas apsaugos modelis. Socialinėmis rizikomis laikoma liga, neįgalumas, maitintojo netekimas, traumos, nedarbas, migracija, benamystė, senatvė, skurdas ir nuo šių rizikų stengiamasi piliečius apsaugoti (Korniušina, 2004). Pasak minėtos autorės, Rusijoje ryškūs du socialinės apsaugos aspektai:

1. socialinis piliečių bei šeimų aprūpinimas, pritaikytas prie naujų socialinių – ekonominių sąlygų;

2. socialinė pagalba, teikiama tam tikroms žmonių kategorijoms, pasireiškianti socialinėmis išmokomis, natūrine pagalba ir socialinėmis paslaugomis.

Lietuvoje socialinio darbo organizavimas turi įvairių problemų, tačiau atskirą problemų grupę sudaro kaimiškosios seniūnijos, pasižyminčios aukštu nedarbo lygiu, prasta demografinė padėtimi ir prastai sprendžiamais socialinių paslaugų teikimo klausimais. Marcinkevičiūtė, Petrauskienė (2006) atlikusios tyrimą teigia, kad socialiniams darbuotojams kaimo vietovėse dažnai tenka dirbti nelengvą darbą pakankamai sudėtingomis sąlygomis dėl ko kyla didelis pavojus socialinių darbuotojų darbo kokybei.

Apibendrinus socialinio darbo ypatumus Lietuvoje ir užsienyje, pažymėtina, jog Lietuva savo socialinėje politikoje laikosi liberalaus požiūrio. Lietuvos socialinės politikos modelis atitinka Rytų Europos modelį. Kitur užsienyje socialiniai darbuotojai dirba tam tikroje aplinkoje su įvairiomis socialinės rizikos gyventojų grupėmis ar asmenimis atskirai. Šią praktiką galėtų taikyti ir Lietuvoje. Tuomet socialiniai darbuotojai būtų labiau specializuoti.

Galima teigti, kad socialinio darbo tikslas – skatinti atkurti abišaliai naudingą individų ir visuomenės tarpusavio sąveiką, siekiant pagerinti kiekvieno žmogaus gyvenimą.

1.1 Socialinės rizikos šeimos samprata

Pagal Jungtinių Tautų ekspertų apibrėžimą, šeima yra dviejų ar daugiau kartu gyvenančių žmonių grupė, vedanti bendrą ūkį ir siekianti apsirūpinti maistu bei kitais pirmo būtinumo daiktais ir tam tikru būdu susijusi kraujo ryšiais, įsivaikintais vaikais arba vedybiniais saitais.

Tikra šeima atlieka būdingas šeimos funkcijas, kurios užtikrina visų jos narių fizinę, psichinę ir dvasinę gerovę. Lietuva patiria demografinį nuosmukį, sparčiai senėja gyventojai, o šeimos institutas transformuojasi. Tai patvirtina jau antrą dešimtmetį trunkantis gimstamumo mažėjimas, vis labiau plintantis šeimų kūrimas neregistruojant santuokos, nesantuokinių vaikų skaičiaus didėjimas. Požiūrio į šeimos kūrimą ir vaikų turėjimą pokyčiai vis didesniu mastu visuomenės pripažįstami „kaip normalus“ reiškinys (Bagdonavičius, Senkus, 2008).

Pastaruoju metu Lietuvoje dėl prastų materialinio ir socialinio gyvenimo sąlygų smunka dalies šeimų dorovė, prastėja emocinis vaikų saugumas. Vis daugiau jų tampa socialinių blogybių aukomis. Pastebėtini dideli vaikų priežiūros, ugdymo bei elgesio kontrolės trūkumai. Tai ypač būdinga šeimoms, kurios gyvena žemiau skurdo ribos (Skurdo mažinimo Lietuvoje strategija, 2000).

Socialinė rizika - įvairios visuomeninio gyvenimo aplinkybės, sudarančios sąlygas socialinei asmens atskirčiai atsirasti (Pėžaitė, Brazienė, 2004).

Socialinės rizikos šeimos - tai šeimos kaip socialinio instituto ir kaip mažos pirminės socialinės grupės tipas, kuris dėl savo ypatybių neatitinka savo paskirties ir neviseškai vykdo savo funkcijas, yra labiau veikiamas neigiamų socialinių veiksnių ir koreliuoja su socialinės rizikos grupėmis, kurios kelia grėsmę normaliam visuomenės funkcionavimui (Guščinskienė, Kondrotaitė, 2006).

Socialinės rizikos šeima - šeima, kurioje vyrauja krizė dėl to, kad vienas ar keli šeimos nariai piktnaudžiauja psichoaktyviosiomis medžiagomis; yra priklausomi nuo azartinių lošimų; neprižiūri savo vaikų, leidžia jiems valkatauti, elgetauti; dėl turimos negalios, skurdo, socialinių įgūdžių stokos negali ar nemoka prižiūrėti vaikų; naudoja psichologinę, fizinę arba seksualinę prievartą; gaunamą valstybės paramą naudoja ne šeimos interesams (Burton, 1990).

Leliūgienė (2003) teigia, *kad socialinės rizikos šeima - tai šeima, kurios socialinis funkcionavimas dėl objektyvių ar subjektyvių priežasčių sutrikdytas. Ji neišvengiamai yra nevisavertiškumo būsenos. Tai pabėgėlių šeimos, daugiavaikės, auginančios neįgalius vaikus, nepilnos šeimos. Potenciali socialinė rizika gali atsirasti nepalankiomis ekonominėmis ir psichologinėmis sąlygomis, dėl sunkumų auklėjant vaikus, kylant šeimos narių konfliktams, girtuokliaujant, dėl priklausomybės narkotikams, žiauraus elgesio šeimoje, pirmiausia- vaikų atžvilgiu.*

Socialinės rizikos šeima - šeima, kurioje auga vaikų iki 18 metų ir kurioje bent vienas iš tėvų piktnaudžiauja alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis ar toksinėmis medžiagomis, yra priklausomas nuo azartinių lošimų, dėl socialinių įgūdžių stokos nemoka ar negali tinkamai prižiūrėti vaikų, naudoja prieš juos psichologinę, fizinę ar seksualinę prievartą, gaunamą valstybės paramą panaudoja ne šeimos interesams ir todėl iškyla pavojus vaikų fiziniam, protiniam, dvasiniam, doroviniam vystimuisi bei saugumui. Socialinės rizikos šeimai priskiriama ir šeima, kurios vaikui įstatymų nustatyta tvarka yra nustatyta laikinoji globa (rūpyba). (Žin., 2006, Nr. 17-589).

Socialinės rizikos šeimos mažai nagrinėjamos sociologiniu aspektu. Daugiausia atliekami edukologiniai, psichologiniai tyrimai, kurių objektas – socialinės rizikos grupės bei rizikos grupės vaikai. Tai atsispindi Leliūgienės (2003, 2005), Guogio (2007), Blėdienės (2008), Radzevičienės (2006), Guščinskienės (2004), Taljūnaitės (2004), Kondrotaitės (2006), Prakapo (2007), Kozlovo (2004), Johnson (2001) darbuose.

Rizikos grupės šeimos yra bene skaudžiausia mūsų visuomenės problema. Tokiose šeimose labiausiai kenčia vaikai. Pastebimas disfunkcinių šeimų daugėjimo procesas.

Pasak Kvieskienės (2004), ne paslaptis, kad šiose šeimose dažnai vyksta palaidas

lytinis gyvenimas, vaikai, ypač mergaitės, tokiose šeimose yra seksualiai išnaudojamos. Toliau autorė teigia, kad tokių šeimų yra visuose pasaulio kraštuose, tačiau tarptautinius ekspertus stebina faktas, kad Lietuvoje tokių šeimų daugėja gana sparčiai, kad asocialios ir disfunkcinės šeimos, turinčios vaikų, yra remiamos valstybės, nors lėšos atitenka ne vaikams, o šeimų asocialiems poreikiams tenkinti.

Kvieskienės (2004) teigimu, šeima - svarbus veiksnys, formuojantis vaiko asmenybę ir šeimos vertybių įtaka vaiko elgesiui yra visuotinai patvirtinta. Vaikas neigiamai aplinkos įtakai sugeba atsispirti tik tada, kai gyvenimo pavyzdžius „perleidžia per auklėjimo filtrą“ arba patiria skaudžias gyvenimiškas pamokas. Ir belieka tik sutikti ir palaikyti toliau tos pačios autorės mintį, jog neauklėjamas vaikas noriai perima palaido lytinio gyvenimo, agresijos ir kitus pavyzdžius.

Bajoriūno (1997) nuomone, socialinės rizikos šeimose nėra deramo ryšio tarp šeimos narių, tarp šeimos ir aplinkos. Tų šeimų tėvai ir vaikai nevertina kultūrinių šalies vertybių ir konfliktuoja su jomis. Jie nepajėgia savęs apsirūpinti, į pavojų stato savo ir kitų žmonių gerovę arba patys tampa negerų draugų aukomis.

Socialinės rizikos šeimos apibrėžimą mūsų visuomenėje bene tiksliausiai nusako socialinių paslaugų įstatyme (2006) naudojama formuluotė, *jog socialinės rizikos šeima - tai šeima, kurioje yra nepilnamečių vaikų ir kurios suaugę nariai piktnaudžiauja alkoholiu, naudoja prieš vaikus psichologinį, fizinį ar seksualinį smurtą, o gautas pajamas (dažniausiai socialines pašalpas) panaudoja ne šeimos reikalams, vaikų poreikiams tenkinti.*

Šių dienų mūsų visuomenėje pastebimas šeimos, kaip socialinio instituto, nuosmukio procesas, pasireiškiantis šeimos socialinių funkcijų, šeimyninių santykių, šeimos struktūros, įtakos visuomenei bei kitiems socialiniams institutams, pokyčiais (daugėja neregistruotų, išsituokusių, nepilnų šeimų, silpnėja santuokiniai ryšiai ir kt.).

Nuolat kintantis socialinis, politinis bei ekonominis gyvenimas įtakoja visuomenės narių gyvenimą, skatina įvairių socialinių problemų atsiradimą. Tokie reiškiniai, kaip skurdas, nedarbas, piktnaudžiavimas alkoholiu, narkotikais lėmė socialinės rizikos šeimų skaičiaus augimą, kuris labiausiai pastebimas iki 2007 metų.

Kyla klausimas: kokie veiksniai padeda atsirasti socialinės rizikos šeimoms, kas lemia šių šeimų daugėjimo tendencijas?

Remiantis įvairių autorių apibrėžimais ir teisinių aktų nuostatomis, galima išskirti pagrindinius socialinės rizikos veiksnis: tai priklausomybė nuo psichoaktyvių medžiagų (dažniausiai alkoholio) ir su šia priklausomybe susijusios kitos problemos, kaip nedarbas, smurtas, vaikų nepriežiūra, skurdas, socialinė atskirtis, nusikalstamumas, t.y. asmenys, priklausomi nuo alkoholio ar narkotikų, dažniausiai nedirba arba praranda darbą dėl įvairių darbo

drausmės pažeidimų, nekokybiškai atliekamo darbo. O darbo netekimas stumia šeimą į skurdą, socialinę atskirtį.

Pasak Leliūgienės (2006), yra nemažai rizikos veiksnių, kurie lemia socialinės rizikos šeimų atsiradimą, sąlygiškai galima suskirstyti į dvi dideles grupes:

- Šeimos struktūros ypatumai (nepilnos, menkai aprūpintos šeimos; šeimos, kuriose yra neįgalių arba lėtinėmis ligomis sergančių asmenų, kuriems būtina nuolatinė priežiūra; šeimos, kurių narys/ nariai yra įkalinimo vietose arba ką tik grįžo iš jų ir yra socialinės adaptacijos procese; taip pat asmenys, priklausantys kokiam nors socialinės rizikos grupei);
- Šeimos narių tarpusavio sąveikų iškreiptas pobūdis: bendrų visuomeninio gyvenimo ir buities interesų ir tikslų nebuvimas, nepatikimumas ir nepasitikėjimas vienas kitu, tarpusavio supratimo bei palaikymo nebuvimas, grubūs ir žiaurūs santykiai su artimaisiais.

Ignatovičienė, Žukauskienė (1999) išskiria tokias socialines šeimos gyvenimo aplinkybes :

- Girtaujantys tėvai, kurie nesugeba pasirūpinti savo vaikais, dažnai juos terorizuoja, muša, namuose nuolat renkasi kompanijos, nuolat girtaujama;
- Šeimos, kurios neturi pastovaus pragyvenimo šaltinio, neturi kur gyventi, nuolat keliasi iš vienos vietos į kitą, gyvena netinkamuose būstuose, trūksta maisto ir kitų būtiniausių dalykų. Vaikai tėvų verčiami išsina elgetauti, vėliau įtraukiami į nusikalstamų grupuočių veiklą;
- Vienišos motinos šeima, kurioje motina dažnai kaltina vaikus dėl nenusisekusio gyvenimo. Dažnai vieniša motina verčiasi prostitucija, girtauja, valkatauja. Nuolat trūksta pinigų, vaikas jaučiasi nemylimas, nuolat kaltinamas tokiomis ydomis, kurias turėjo ir jo tėvas;
- Vienišo tėvo šeima, kurioje tėvas nesugeba suteikti vaikams reikiamos priežiūros, garantuoti saugumo bei emocinio palaikymo, mažai dėmesio skiria bendravimui su vaikais;
- Netikęs tėvų pavyzdys vaikams. Tėvai užsiima nusikalstama veikla arba yra nesažiningi su kitais žmonėmis, vaikai mato nederamo elgesio pavyzdžius. Vaikai savo elgesį tokiose šeimose tiesiog pateisina tuo, kad ir jų tėvai panašiai elgiasi;
- Nepakankamas dėmesys vaikui. Šeimose, kur tėvai nesidomi vaikų veikla, interesais, nebendruoja su jais, gali susirasti draugų, užsiimančių nusikalstama veikla ir taip pat įsitraukti į tą veiklą.

Visi šie veiksniai tarsi papildo vienas kitą, nes ir skurdas, ir nedarbas veda šeimas prie alkoholizmo, gyvenamos vietos netekimo, nebesugebėjimo tinkamai rūpintis savo vaikais, visiškos socialinės atskirties.

Asmeninė profesinė patirtis patvirtina tą faktą, kad socialinės rizikos šeimų atsiradimą dažniausiai sąlygoja nesaikingas alkoholio vartojimas, kuris įtakoja skyrybas, alina ir taip menką šeimos biudžetą, sukelia įvairius konfliktus, neretai atvedančius prie agresijos ir

smurtavimo šeimose, savo vaikų fizinio, emocinio – psichologinio bei seksualinio išnaudojimo. Šitokio gyvenimo liudininkai yra tose šeimose augantys įvairaus amžiaus vaikai, kurie, kad ir kaip būtų skaudu, labai dažnai perima tokį pat gyvenimo modelį kaip ir jų tėvų šeimos gyvenimas. Tad galima daryti prielaidą, kad socialinės rizikos šeimų ateityje dar padaugės.

Pažymėtini tyrimai, kur nagrinėjama šeimos, aplinkos vaidmuo ir įtaka vaiko asmenybei. Tai Prakapo (2007) atliktas tyrimas apie rizikos grupės vaikų elgesio korekciją, kuri taip pat nagrinėjama Bajoriūno (1994), Bitino (1994), Kviškienės (2000), Navaičio (2001) tyrimuose, skirtuose šeimai, sociumo vaidmeniui ir jų įtakai ugdytinio socialinei raidai. Atskleidę ypatingą šeimos aplinkos svarbą vaiko ugdymui ir įvertinę vaiko padėtį šeimoje Bajoriūnas (2004) nustatė, kad žalingiausi vaiko ugdymui šeimoje yra nenormalūs tėvų tarpusavio bei vaikų ir tėvų santykiai, jų nepasitikėjimas ir šeimos irimas.

Gerinant vaikų ugdymą šeimose vis didesnis dėmesys skiriamas jų ugdymo būklės psichopedagoginei analizei. Valickas (1997) Lietuvoje nagrinėdamas asocialaus elgesio psichologines ištakas, pažymėjo, kad asocialus elgesys yra dažnas reiškinys. Bendraamžių įtaką socializacijos procese tyrė Žadeikaitė (1990), Barkauskaitė (2000, 2001). Jų darbuose ypatingas dėmesys skiriamas vaiko individualybei, kurią nagrinėjo ir Prakapas (2007). Barkauskaitės (2001) tyrime originaliai ir kruopščiai atskleidžiama paauglių elgesio dinamika.

Kondrotaitės (2006) tyrimo apie socialinės rizikos šeimų problematiką kaimo vietovių savivaldybėse duomenimis, vyrauja šios pagrindinės rizikos šeimų problemos: socialinės rizikos šeimų daugėjimas, alkoholizmo ir nedarbo sąryšis; vaikų, augančių socialinės rizikos šeimose, nusikalstamumas ir jų įtraukimas į nelegalių prekių gabenimą Lietuvos pasienio zonose.

Amerikiečių tyrėjai Repetti, Taylor ir Seeman (2002) teigia, jog rizikos šeimų atsiradimą lemia ne tik socialiniai, bet ir genetiniai faktoriai. Vaikas, augęs rizikos grupės šeimos aplinkoje vėliau dažniausiai pats sukuria šeimą, kuri anksčiau ar vėliau patenka į rizikos grupę. Priežasčių atsirasti rizikos šeimoms kaupimasis tokių šeimų aplinkoje nulemia joje gyvenančių vaikų socializaciją.

Analizuojant socialinės rizikos šeimas pastebėta, kad pastaruoju metu jos traktuojamos kaip negatyvus socialinis reiškinys, kurio problemos dažniausiai sprendžiamos tik valstybės lygmenyje - mokant pinigines pašalpas. Ši problema ir seniau buvo gana aktuali, tačiau, Kondrotaitės (2006) teigimu, *dabar ji dar labiau „paaštrėjo“, nes žmonės pirma labiau bendravo tarpusavyje, rūpinosi vienas kitu. Tai jautėsi kiekviename kaime ir miestelyje. Ko negalime pasakyti apie dabartinius bendruomeninius ryšius, kurie galbūt išlikę tik vyresnio amžiaus žmonių tarpe.*

1.2 Teisinė bazė, reglamentuojanti darbą su socialinės rizikos šeimomis Lietuvoje

Šiandienos socialinių paslaugų sistema pradėjo formuotis spontaniškai savivaldybių, nevyriausybinių organizacijų ir bažnyčios pastangomis, nesant reikiamos teisinės bazės. Ilgą laiką tai buvo socialinės paramos sritis, kuriai buvo skiriama mažiausiai dėmesio. Socialinių paslaugų įstatymas, priimtas 1996 metais (Žin., 2006, Nr. 17-589), pirmą kartą Lietuvoje teisiškai apibrėžė socialinį darbą ir įteisino socialinio darbuotojo profesiją, įtvirtino nuostatą, kad socialinį darbą gali dirbti asmuo, turintis atitinkamą kvalifikaciją, baigęs aukštojo ar aukštesniojo mokslo mokymo įstaigos socialinio darbo specialybę.

Šiuo metu pagrindinis ir bene svarbiausias dokumentas, apibrėžiantis socialinių paslaugų teikimą, yra LR Socialinių paslaugų įstatymas, naujai priimtas 2006 metais, kurio tekste yra nusakoma įstatymo paskirtis, įvardintos pagrindinės sąvokos, socialinių paslaugų rūšys, samprata ir tikslai, valdymo, skyrimo ir teikimo principai, teisė į socialines paslaugas, apmokėjimas už jas ir kiti klausimai. Minėto įstatymo antro straipsnio aštuntame punkte yra apibrėžiama socialinės rizikos šeima, kur sakoma, kad tai yra *šeima, kurioje auga vaikų iki 18 metų ir kurioje bent vienas iš tėvų piktnaudžiauja alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis ar toksinėmis medžiagomis, yra priklausomas nuo azartinių lošimų, dėl socialinių įgūdžių stokos nemoka ar negali tinkamai prižiūrėti vaikų, naudoja prieš juos psichologinę, fizinę ar seksualinę prievartą, gaunamą valstybės paramą naudoja ne šeimos interesams ir todėl iškyla pavojus vaikų fiziniui, protiniui, dvasiniam, doroviniui vystymuisi bei saugumui. Socialinės rizikos šeimai priskiriama ir šeima, kurios vaikui įstatymų nustatyta tvarka yra nustatyta laikinoji globa (rūpyba).* (Žin., 2006, Nr. 17-589).

To paties įstatymo trečiojo straipsnio pirmame ir antrame punkte įvardinama, kas tai yra socialinės paslaugos ir koks jų tikslas: tai *paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam ar praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime.* (Žin., 2006, Nr. 17-589). O socialinių paslaugų tikslas – *sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį.* (Žin., 2006, Nr. 17-589).

Antrajame įstatymo skirsnyje yra išvardintos socialinių paslaugų rūšys: bendrosios ir specialiosios. Aštunto straipsnio ketvirtame punkte sakoma, jog *socialinei priežiūrai priskiriamos pagalbos į namus, socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo, laikino apnakvindinimo bei kitos paslaugos.* (Žin., 2006, Nr. 17-589). Būtent ši rūšis paslaugų (be bendrųjų) ir sudaro socialinių darbuotojų, dirbančių su rizikos šeimomis, pagrindą.

Apžvelgtas įstatymas numatė kvalifikacijos reikalavimus socialiniams darbuotojams: 20 straipsnio 4 punkte ir 37 straipsnio punktuose numatyta, jog nuo 2011m. liepos 1 d. reikiamo išsilavinimo neturintys asmenys neteks teisės dirbti socialiniais darbuotojais.

Socialinių paslaugų katalogas (Žin., 2006, Nr. 43-1570). Jame apibrėžiamos socialinių darbuotojų socialinės rizikos šeimoms teikiamos bendrosios ir specialiosios paslaugos. Specialiųjų socialinių paslaugų tikslas yra grąžinti asmens (šeimoms) gebėjimus pasirūpinti savimi, integruotis į visuomenę teikiant kompleksinę pagalbą. Socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas čia nurodomas kaip *paslaugos, teikiamos asmenims (šeimoms) dienos metu, siekiant palaikyti ir atstatyti savarankiškumą atliekant įvairias visuomeniniame ar asmeniniame (šeimoms) gyvenime reikalingas funkcijas* (Žin., Nr. 43-1570). O šios paslaugos gavėjai yra *socialinės rizikos vaikai ir jų šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos, suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, kiti asmenys ir šeimos*. (Žin., Nr. 43-1570). Nurodyta ir paslaugos sudėtis: *informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, bendravimas, maitinimo organizavimas (suteikiant nemokamą maitinimą valgyklose, bendruomenės įstaigose ar kitose maitinimo vietose bei išduodant maisto talonus ar sauso maisto daivinius gyventojams; organizuojant maitinimą vaikų dienos centruose), kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas (namų ruošoje, tvarkant pinigų apskaitą, apsiperkant ir mokant mokesčius, planuojant ir atliekant namų ruošos darbus, prižiūrint vaikus, bendraujant ir pan.), darbinių įgūdžių ugdymas (siuvimas, mezgimas, audimas, dailės dirbiniai, keramika, savarankiškas patalpų, aplinkos tvarkymas ir pan.), kitos paslaugos*. (Žin., Nr. 43-1570). Paslaugų teikimo klientams trukmė priklauso nuo asmens socialinių paslaugų poreikio ir yra teikiamos socialinių paslaugų įstaigose arba kliento namuose.

Iki 2005 metų nei LR Socialinių paslaugų įstatyme (Žin., 1996, Nr. 104-2367), nei Socialinių paslaugų kataloge (Žin., 2000, Nr. 65-1968) socialinės rizikos šeima neįvardijama kaip socialinių paslaugų gavėja, savivaldybėse nebuvo organizuojamos ir teikiamos socialinės paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams. Kaip minėta, buvo teikiama socialinė parama, t.y. pinigine parama.

Darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinės rekomendacijos (Žin., 2004., Nr. 9-254). Šių rekomendacijų paskirtis yra padėti specialistams, dirbantiems su socialinės rizikos šeimomis, organizuoti ir vykdyti socialinį darbą. Numatytos prevencinės ir intervencinės priemonės, kurios turėtų padėti socialinės rizikos šeimai, išgyvenančiai socialinę psichologinę krizę, išspręsti atsirandančias problemas. Čia vėl suformuluotas socialinės rizikos šeimos apibrėžimas: *Socialinės rizikos šeima – tai šeima, kurioje narių bendradarbiavimas ir emocinis bendravimas yra sutrikę ir kurios neigiama aplinka neskatina sveiko ir produktyvaus asmenybės*

augimo ir vystymosi. Tokios šeimos nesugeba tenkinti vaiko emocinių ir fizinių reikmių, be to, bendravimo būdas tokiose šeimose žymiai apriboja vaiko galimybes išreikšti poreikius ir jausmus. Vaikai, augantys tokiose šeimose, turi labai žemą savęs vertinimą, nesitiki, kad jų poreikiai yra svarbūs ir gali būti patenkinti, neturi tinkamų socialinių įgūdžių. (Žin., 2004., Nr. 9-254). Rekomendacijose sakoma, kad prevencija – tai priemonių visuma, kurios padeda šeimai sėkmingai funkcionuoti ir konstruktyviai spręsti jų gyvenime kylančias problemas. (Žin., 2004., Nr. 9-254). Numatytos bendro pobūdžio priemonės, kaip labai svarbus aspektas, nurodytas tėvų švietimas, jo strategijos tikslai, galimos temos, socialinė bei psichologinė pagalba šeimai krizės atveju. *Intervencija – tai pagalbos plano kartu su klientu sudarymas ir jo įgyvendinimas.* (Žin., 2004., Nr. 9-254). Pabrėžiama komandinio darbo būtinybė, nurodyti intervencijos žingsniai, pateiktos rekomendacijos, siekiant efektyvaus kontakto su vaiku, išvardintos galimos prievartos prieš vaikus rūšys bei fiziniai ir elgesio požymiai. Rekomenduojami šeimos išsaugojimo paslaugų tipai, psichoterapija, įgūdžių mokymas, bendruomenės parama.

Reikia paminėti, jog čia minimos rekomendacijos darbui su socialinės rizikos šeimomis buvo patvirtintos 2003 metais, o socialiniai darbuotojai naujose pareigybėse pradėjo dirbti tik 2007 metais. Todėl galima teigti, jog dalis šių rekomendacijų nebeatitinka realios tikrovės ir atliekamo socialinio darbo su socialinės rizikos šeimomis. 2009 metais prasidėjęs ir vis dar besitęsiantis šalies ekonominis nuosmukis ženkliai apsunkina vos tik pradėtą socialinį darbą su rizikos grupių šeimomis ir vaikais. Atsiranda naujų, patvirtintose rekomendacijose, nenumatytų ir neaptartų problemų. Todėl Vyriausybė turėtų atlikti tyrimą, kuris padėtų suformuluoti naujas darbo su socialinės rizikos šeimomis rekomendacijų tezes.

Atsiradus naujai socialinio darbuotojo su rizikos šeimomis pareigybei, buvo priimti kai kurie savivaldų teisiniai aktai. Kelmės rajono savivaldybės tarybos sprendimai „Dėl socialinių išmokų teikimo socialinės rizikos šeimoms tvarkos aprašo patvirtinimo“ (2009-01-29. Nr. T-16); „Dėl mokinių aprūpinimo mokinio reikmenimis tvarkos aprašo patvirtinimo“ (2008-06-27. Nr. T-221) (Priedai Nr. 2, 3). Aukščiau paminėtų dokumentų būtinybė atsirado dėl naujų socialinių darbuotojų su rizikos grupių šeimomis ir vaikais pareigybių patvirtinimo savivaldybėse, nes iki 2007 metų su minėtomis šeimomis dirbo seniūnijų socialiniai darbuotojai, kurie dar priiminėjo prašymus socialinėms pašalpoms ir išmokoms, dirbo su visų gyventojų grupių atstovais. Jų darbų spektras buvo be galo platus: socialiai remtini asmenys ir šeimos, vieniši seneliai, neįgalieji suaugę ir vaikai, benamiai – visi, kam reikėjo socialinės paramos ar paslaugų.

Socialiniai darbuotojai darbui su rizikos šeimomis, pradėję dirbti seniūnijose, neturėjo jokių patvirtintų dokumentų formų, kuriais turėtų būti papildomos suformuotos socialinės rizikos šeimų bylos. Kiekvienas darbuotojas rašė apsilankymų šeimose aktus, kitokiais būdais ir formomis fiksavo darbą su šeima, kurie buvo skirtingi ne tik atskirų savivaldybių, bet ir

kiekvienos savivaldybės seniūnijose . Dėl to, pavyzdžiui, Kelmės rajono savivaldybės biudžetinės įstaigos Socialinių paslaugų tarnybos direktorė 2008 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. V-31 patvirtino vieningas darbo su socialinės rizikos šeimomis Kelmės rajone pildomų dokumentų formas: „Socialinės rizikos grupės šeimos socialinis pasas“, „Šeimos apilankymo aktas“, „Individualus veiklos planas darbui su šeima“, „Sutikimas dėl socialinių išmokų taupymo“, „Gyvenimo sąlygų aprašymas“, „Socialinio darbuotojo atliktų darbų kortelė“ (jame žymimi susitikimai seniūnijoje su klientais, skambučiai į/iš ugdymo, sveikatos priežiūros, kitų įstaigų – fiksuojama visa socialinio darbuotojo veikla, teikiant paslaugas šeimai), „Piniginių išmokų lapas“ (daugeliui socialinės rizikos šeimų socialinės išmokos, dėl jų netinkamo naudojimo, mokamos „piniginėmis lėšomis vaiką prižiūrinčiai motinai ar tėvui (įmotei ar įtėviui), dalyvaujant socialiniam darbuotojui darbui su socialinės rizikos šeimomis ir vaikais (Kelmės rajono savivaldybės tarybos sprendimas Nr. T-16) t.y. gaunamas išmokas socialinis darbuotojas kartu su šeimos motina naudoja svarbiausiems vaikų poreikiams tenkinti, mokesčiams, bei kitoms šeimos reikmėms, kurių tikrumą ir tikslingumą fiksuoja pateisinamaisiais dokumentais (pirkimo čekiais) patvirtindami savo parašais piniginių išmokų lape). (Priedai Nr. 4, 5, 6, 7).

Du kartus metuose socialiniai darbuotojai darbui su socialinės rizikos šeimomis privalo atsiskaityti savivaldybės VTA skyriui bei socialinės paramos skyriui, pateikiant darbo ataskaitas, kuriose atsispindi socialinis darbas su kiekviena šeima, pokyčiai, problemos, pasiekti rezultatai, bendradarbiavimas su ugdymo įstaigomis ir kitais socialiniais partneriais.

Toks darbo su socialinės rizikos šeimomis reglamentavimas yra Kelmės rajono savivaldybėje, tačiau vieningos patvirtintos tvarkos visos respublikos mastu nėra: kiekvieno rajono socialiniai darbuotojai dirba skirtingai fiksuodami įvykius ir pokyčius socialinės rizikos šeimose.

1.3 Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugų teikimo ypatumai socialinės rizikos šeimoms savivaldybių seniūnijose

Nuo 2007 metų visose respublikos savivaldybėse darbui su socialinės rizikos šeimomis buvo įsteigtos naujos socialinių darbuotojų pareigybės, finansuojamos Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšomis. Minėtų darbuotojų paskirtis yra sustiprinti žmogaus prisitaikymo prie aplinkos sugebėjimus, atstatyti ryšius su bendruomene, padėti jam integruotis į visuomenę ir skatinti visavertį žmogaus socialinį funkcionavimą. Todėl socialinis darbas yra orientuojamas į asmenį ar šeimą, esančius tam tikroje socialinėje aplinkoje ir veikiamus tam tikrų socialinių veiksnių. Socialinio darbo su rizikos šeimomis *reikalavimas – sisteminis požiūris*, kad visi trys elementai – asmuo, aplinka bei santykiai tarp asmens ir aplinkos, sudarytų

vieningą visumą. Pagrindinis socialinio darbo su socialinės rizikos šeimomis *tikslas* – galimybės žmonėms savarankiškai įveikti iškilusias socialines problemas sutikimas, žmogaus socialinė integracija, atskleidžiant reikalingus jam vidinius bei išorinius resursus ir visiškai, veiksmingai, koordinuotai juos panaudojant. Manome, jog socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, vaidmuo visuomenėje yra be galo svarbus, nes tik jie pagal galimybes, padeda asmeniui ir šeimai spręsti socialines problemas, stengdamiesi nepažeisti žmogaus orumo, didinant jų pačių atsakomybę.

Anot Leliūgienės (1997), *socialinio darbuotojo profesija – tai toks darbas, kurio tikslas – padėti asmeniui išspręsti atsiradusią problemą, įveikti sunkumus, siekti harmoningesnio gyvenimo.*

Pastebėtina, jog, analizuojant socialinių darbuotojų veiklą, būtina atkreipti dėmesį į socialinį darbą dirbančių asmenų darbo specifiką – darbe jie dažnai patiria stresą, pasitaiko ir „perdegimo“ sindromo atvejų, kuriuos sukelia nuolatinė akistata su sudėtingomis ir kartais pavojingomis situacijomis, o taip pat su ne visada pastebimu (arba ne iš karto pastebimu) profesinės veiklos rezultatyvumu (Vaiko teisių kontrolieriaus tarnyba, 2009).

Socialiniai įgūdžiai - asmens savybių kompleksas, leidžiantis lengvai bendrauti su kitais žmonėmis, socialinio (verbalinio ir neverbalinio) bendravimo patirtis. Socialiniai įgūdžiai įgyjami socializacijos proceso metu. Išskiriami šie socialiniai įgūdžiai: gebėjimas spręsti problemas, kritinio mąstymo formavimasis, bendravimo, savigarbos, pasitikėjimo savimi ir savikontrolės įgūdžiai, gebėjimas įveikti stresą, psichologinio atsparumo kenksmingai socialinei įtakai formavimasis. Įgytieji įgūdžiai jauniems žmonėms leidžia išvengti socialinės aplinkos įtakos. Pagal socialinių įgūdžių teoriją, jauniems žmonėms siekiama padėti išmokti kontroliuoti savo elgesį, priimti pagrįstus sprendimus, lemiančius pozityvų ir apgalvotą elgesį. Socialiniai įgūdžiai tobulėja juos taikant, o mokykla yra ir turi būti bendruomenės dalis, sudaranti kuo palankesnes sąlygas jiems lavinti (<http://elinara.ktu.lt/plc/cdk-specialistams/170720.html>) [žiūrėta 2011-01-21].

Kai kurie šaltiniai socialinius įgūdžius apibrėžia kaip tam tikrus elgesio šablonus, kurie individą padaro socialiai kompetentingu ir galinčiu daryti poveikį kitiems žmonėms; socialiniai įgūdžiai yra kaip tarpininkas tarp socialinės veiklos rezultato ir motorinių įgūdžių. Daugumos autorių socialiniai įgūdžiai apibrėžiami kaip socialinės kompetencijos išraiška. Rose-Krasnor (1997) atkreipia dėmesį į tai, kad socialinė kompetencija dažniausiai ir apibrėžiama kaip tam tikrų įgūdžių visuma. Kitų nuomone, socialiniai įgūdžiai - tai socialinio elgesio formos, kuriomis siekiama geresnių tarpusavio santykių, efektyvesnės socialinės sąveikos.

Pasaulinė sveikatos organizacija (PSO) socialinius įgūdžius apibūdina kaip gebėjimą prisitaikyti visuomenėje ir elgtis pozityviai, individų gebėjimą veiksmingai susidoroti su

kasdienio gyvenimo poreikiais ir problemomis (tai tokie gebėjimai, kurie jauniems žmonėms padeda išlaikyti psichinę sveikatą ir pasitikėjimą savo jėgomis, kai jie susiduria su gyvenimo realijomis).

Socialinės paslaugos socialinės rizikos šeimai teikiamos padedant ugdyti suaugusių šeimos narių socialinius įgūdžius bei motyvaciją kurti saugią, sveiką ir darnią aplinką savo namuose, šeimoje, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, užtikrinti šioje šeimoje augančių vaikų vystymąsi ir ugdymą. Teikiant socialines paslaugas socialinės rizikos šeimai turi būti užtikrintas socialinių paslaugų teikimas ir tose šeimose augantiems vaikams.

Socialinis darbuotojas, dirbantis su rizikos šeimomis, privalo periodiškai lankytis šeimose, siekiant laiku diagnozuoti atsirandančias problemas, kontroliuoti priimamus sprendimus, suteikti reikiamą informaciją, užirsti kelią galimoms krizėms. Savalaikis, ankstyvas socialinių įgūdžių trūkumo bei problemų įvertinimas leidžia veiksmingiau išspręsti atsirandančius sunkumus, paruošti pagalbos planą.

Pagalba socialinės rizikos šeimoms, o ypač tose šeimose augantiems vaikams, lieka pagrindiniu uždaviniu valstybei, siekiant sumažinti socialinę atskirtį bei užtikrinti vaikų gerovę. Vaiko gerovės koncepcijoje (Žin., 2003, Nr. 52-2316) sakoma, jog viena iš vaiko gerovės problemų yra nestabili socialinė ir ekonominė aplinka bei pirminės prevencijos šeimoje stoka. Nedarbas ir mažos šeimos pajamos lemia vaikų nepriežiūrą, apleistumą, smurtą prieš vaikus. Tai rodo, jog kol kas nėra pakankamai paslaugų, teikiamų šeimoms, nepakankama jau esmų paslaugų kokybė.

Iki 2007 metų buvo orientuojamasi į materialinę paramą socialinės rizikos šeimoms: buvo mokamos socialinės pašalpos, teikiama parama mokiniams (nemokamas maitinimas mokyklose bei mokymosi priemonių įsigijimui), kompensacijos būsto šildymo išlaidoms, skiriamos vienkartinės pašalpos tam tikrais atvejais (ligos, asmens tapatybės dokumento įsigijimo ir kt.). Tačiau piniginė parama nėra veiksminga - šeimai būtina teikti socialines paslaugas, skatinti bendruomenėse kurti socialinių paslaugų infrastruktūrą, skirtą darbui su socialinės rizikos šeimomis. Minėtas funkcijas dabar atlieka socialiniai darbuotojai darbui su socialinės rizikos šeimomis ir vaikais seniūnijose.

Socialinės rizikos šeimoms reikia teikti socialinę pagalbą, nukreiptą ne tik į šeimos problemų sprendimą, bet ir į jos stiprinimą bei ugdymą, siekiant atstatyti jos vidinį potencialą daugialypių visuomenės funkcijų vykdymui. Kad šie tikslai būtų pasiekti, turi būti vykdomas prevencinis ir intervencinis darbas su rizikos grupės šeima. Tačiau, siekiant sumažinti socialinės rizikos šeimų skaičių Lietuvoje, vien socialinio darbo nepakanka, nes tai yra kompleksinis darbas trumpalaikių laiku panaudotų priemonių šeimos krizinių momentų laikotarpiu. Reikalinga

tvirta prevencinė valstybės strategija, orientuota į ilgalaikę asmens, šeimos ir visuomenės kaitą bei rizikos šeimų atsiradimo priežasčių bei jų problemų sprendimą.

Galima daryti prielaidą, kad socialinės rizikos šeimų skaičius šalyje gali didėti dėl neigiamos tėvų gyvenimo būdo perimamumo tose šeimose augančių vaikų atžvilgiu, dėl vykdomos valstybės socialinės politikos, skatinančios visuomenės narių, o daugiausia socialiai remtinių asmenų neveiklumą (socialinė parama), dėl socialinio darbuotojo profesijos ignoravimo visuomenėje.

1.4 Rizikos veiksniai, teikiant paslaugas socialinės rizikos šeimoms

Socioedukacinio darbo, kaip profesijos sudėtingumą, metodų įvairovę atskleidė Gvaldaitė (2006), Švedaitė (2005). Kavaliauskienė (2005) analizavo profesinės kompetencijos, socialinio darbo profesijos sudėtingumo problemas. Socialinio darbo kaitos problemas tyrė Večkienė (2005). Marcinkevičiūtės, Petrauskienės (2009) atliktame tyrime apie savivaldybių socialinių darbuotojų praktinius motyvavimo aspektus pabrėžiama, kad kaip esminės demotyvacijos priežastys įvardijamas mažas darbo užmokestis bei skatinimo sistemos trūkumas ir nesubalansuotas darbo krūvis, kas realiai trukdo efektyviam socialinių darbuotojų darbiui.

Socioedukacinis darbas emociškai sekina socialinius darbuotojus, dirbančius su socialinės rizikos šeimomis ir vaikais, nes nuolat reikia bendrauti su vienaip ar kitaip emociškai nestabiliais, patekusiais į kritinę situaciją žmonėmis. Todėl yra svarbios sąlygos, kuriose socialinis darbuotojas atlieka savo darbą. Reikia paminėti, su kokiomis problemomis socialinis darbuotojas, teikiantis socialinių įgūdžių ugdymo paslaugas socialinės rizikos šeimoms, susiduria bendraudamas su klientais:

1. psichologiniu pasipriešinimu, kuris dažnai pasireiškia agresyvumu, uždarumu, nerimastingumu, nes socialinės rizikos šeimų atstovai – tiek suaugę, tiek vaikai – nelinkę įsileisti svetimą žmogų į savo erdvę, savo išgyvenimus, jausmus;

2. kliento baime, nes jis bijo, kad bus teisiamas, pasmerktas, nesuprastas, kaltinamas, kad iš jo bus kažko reikalaujama, kas gali jam sukelti pyktį, nenorą bendrauti ir bendradarbiauti su socialiniu darbuotoju;

3. nerealiais socialinio darbuotojo lūkesčiais kliento atžvilgiu, dėl ko klientas gali atsisakyti dalyvauti atliekant tam tikras užduotis;

4. nemotyvuotais klientais, kurie reiškia pasipriešinimą teikiamai pagalbai: tyli ir nebendrauja su darbuotoju, parodo savo nepasitenkinimą veido išraiška, vėluoja arba visiškai neateina į susitikimus ar renginius. Priešiškumas gali pasireikšti ir tiesiogiai, pasakant, kad nenori bendrauti.

Socialiniai darbuotojai pakankamai dažnai patiria emocinį, o kai kada ir fizinį smurtą, nes apsilankymų šeimose metu jie dažnai neįleidžiami į namus arba net išprašomi lauk, naudojant ne vien žodinę, bet ir neverbalinę agresiją. Klientai, apsvaigę nuo alkoholio, dažnai būna agresyvūs, linkę iš darbuotojo tik reikalauti, kaltinti jį, visą visuomenę, vadovus. Ir jeigu neblaivus klientas nėra agresyvus, produktyvaus bendravimo tarp jo ir socialinio darbuotojo nebegali būti. Vadinasi, apsilankymas neefektyvus – belieka konstatuoti apsilankymo faktą.

Dėl tų pačių priežasčių – girtavimo, negatyvaus gyvenimo būdo, palaido lytinio gyvenimo – socialinės rizikos šeimų būstuose dažnai esti antisanitarinės-antihigieninės sąlygos, ten gana dažni pedikuliacijos židiniai. Dėl to socialiniams darbuotojams iškyla nemaža grėsmė apsikrėsti parazitais ar užkrečiamomis ligomis.

Galima ir būtina paminėti dar vieną rizikos faktorių, su kuriuo susiduria socialiniai darbuotojai – tai agresyvūs, palaidi naminiai gyvūnai. Šią problemą dažniausiai tenka spręsti padedant seniūnijos inspektoriams-tyrėjams.

Nežiūrint į čia paminėtus rizikos faktorius, norint suteikti efektyvias bei kokybiškas socialines paslaugas socialinės rizikos šeimoms, darbuotojas turi pasirinkti optimalius darbo išteklių variantus, tinkamai panaudoti savo žinias, įgūdžius, asmeninę bei profesinę patirtį. Marcinkevičiūtės, Petrauskienės (2007) teigimu, socialiniai darbuotojai dažniausiai yra ir stiprioji, ir silpnoji grandis, nes kiekvieno darbuotojo individualūs darbo rezultatai yra visos socialines paslaugas teikiančios institucijos veiklos veiksmingumas. Siekiant, kad darbas būtų atliktas kokybiškai, kad būtų pasiekti keliama tikslai, būtina tinkamai parinkti užduočių atlikėjus.

1.5 Tarpinstitucinis bendradarbiavimas

Socialinio darbo teorija ir praktika Lietuvoje intensyviai formuojasi, plėtojama bendradarbiavimo tradicija instituciniame ir tarpinstituciniame lygmenyse, atsiranda poreikis reflektuoti profesinės veiklos sudėtingumą, ieškoti profesinės paramos būdų ir formų. Atsiranda nauja profesinės paramos forma – supervizija (profesinių santykių klausimais), sudaranti galimybę reflektuoti profesinę patirtį, įvardijant bendradarbiavimo trukdžius (Večkienė, Dirgėlienė 2010).

Pareigybių apraše (2009) sakoma, kad socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, darbo tikslas yra padėti socialinės rizikos šeimai, išgyvenančiai socialinę krizę, spręsti problemas, taikant prevencines ir intervencines priemones. Socialinis darbas – tai veikla, padedanti asmeniui, šeimai spręsti savo socialines problemas pagal jų galimybes ir jiems dalyvaujant, nežeidžiant žmogiškojo orumo ir didinant jų atsakomybę, pagrįstą asmens, šeimos ir visuomenės bendradarbiavimu. (<http://www.socmin.lt/index.php?-1174817348>). Socialinių darbuotojų su rizikos grupių šeimomis pareigybių apraše sakoma, jog socialinis darbuotojas turi

bendradarbiauti su sveikatos priežiūros ir švietimo įstaigomis, policijos nuovadomis, socialinės paramos skyriumi, Vaiko teisių apsaugos skyriumi, seniūnijomis, NVO, religinėmis bendruomenėmis ir kitomis įstaigomis socialinių paslaugų teikimo klausimais. Tačiau dažnai būna, kad tai lieka tik vizija, o realaus bendradarbiavimo nėra. Sprendžiant iškilusias problemas socialinis darbuotojas dažniausiai turi vienas priimti sprendimus ir, suprantama, atsakomybę už jų efektyvumą arba nesėkmę tenka jam vienam. Šio darbo autorės nuomone, visų socialinių darbuotojų, dirbančių socialinį darbą, tikslas turėtų būti vienas – padėti žmogui. Tačiau realybėje yra priešingai: kiekviena tarnyba stengiasi įrodyti savo pranašumą, lyg jausdama konkurenciją. Taip gali būti dėl to, kad socialinių paslaugų tarnybose socialiniai darbuotojai, dirbantys su rizikos grupių šeimomis, dirba tik penkti metai ir profesinės patirties bei socialinio darbo įgūdžių, suprantama, turi mažiau nei kitų tarnybų specialistai. Tad, organizuojant komandinį darbą, greičiau sulaukiama pagalbos iš policijos inspektorių, sveikatos priežiūros darbuotojų, mokyklų socialinių pedagogų. Siekiant pagrindinio tikslo nereikėtų akcentuoti, kurioje įstaigoje dirba socialinis darbuotojas (socialinės paramos skyriuje ar socialinių paslaugų tarnyboje). Svarbiausia – pasiektas rezultatas, laiku ir profesionaliai suteikta pagalba klientui, jo šeimai.

Rimdeikienė ir Čiuberkienė (2005) teigia, jog Lietuvoje socialiniai darbuotojai glaudžiai bendradarbiauja tarpusavyje bei palaiko ryšius su kitų institucijų atstovais. Lietuvoje pagal užsienio šalių patirtį, bandoma diegti komandinio (multidisciplinio) socialinio darbo modelį. Socialiniai darbuotojai pripažino, jog šis modelis yra labai pažangus. Deja, metodui efektyviai veikti trukdo keletas priežasčių: darbuotojų kompetencijos bei teorinių žinių trūkumas bei prastai koordinuojamas darbas su kitų institucijų darbuotojais.

Lietuvių autorių darbuose analizuojama socialinio darbo sudėtingumo problema, numatant profesinio palaikymo, supervizijos taikymo perspektyvą (Dirgėlienė, Kiaunytė, 2005; Večkienė, 2009). Nemažai dėmesio rengiant socialinius darbuotojus skiriama reflektyvajai praktikai (Jucevičienė, 2001; Ivanauskienė, Luobikienė, 2005; Večkienė, 2005; Dirgėlienė, Kiaunytė, 2008). Inicijuojami periodiniai leidiniai, analizuojantys socialinio darbo praktikos problematiką (Ruškus, 2009). Tačiau tyrimų, kurie socialinio darbuotojo profesiją analizuotų profesinės kompetencijos plėtotės, profesinės rizikos ir profesinio palaikymo aspektais, atlikta nedaug. Mažai tyrinėta paramą teikiančio bendradarbiavimo problema socialinio darbo procese (Večkienė, Dirgėlienė, 2010).

Vaiko gerovės vykdomoje valstybės politikoje (Žin., 2003, Nr. 52-2316) teigiama, jog sprendžiant šeimoje kompleksines problemas, būtų įjungtos įvairios institucijos, kurios suinteresuotos vaiko teisių apsauga. Tam turi būti skatinamas tarpinstitucinis bendradarbiavimas, sutelkiant įvairių sričių specialistų komandas.

Pasak Kondrotaitės (2006), siekiant užtikrinti socialinės rizikos šeimų mažėjimą, neužtenka aktyvinti visuomenės, teritorinių bendruomenių ir valstybės bendradarbiavimą. Šios pastangos turi būti grindžiamos gilesniu, išsamesniu reguliuojamo reiškinių sociologiniu išmanymu: reiškinių išskleidimu, jo apimtimi, determinacijos, sklaidos pasekmėmis ir realiomis jo valdymo galimybėmis bei jų plėtimu.

Kalbant apie bendradarbiavimą sprendžiant socialines problemas, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme „Dėl darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinių rekomendacijų“, teigiama, *jog intervencijos esminis sėkmės veiksnys – tarpdisciplininis bendradarbiavimas ir įvairių specialistų pastangų koordinavimas, apimantis visas formalias ir neformalias priemones, kurias galima panaudoti, kad padėtume disfunkcinei šeimai tapti saugia, pastovia ir užtikrinančia jos narių gerovę.* <http://www.litlex.lt/scriptssarasas2.dll?Tekstas=1&Id=69978> [žiūrėta 2010-10-12].

Taigi, pagrindiniai komandos dalyviai, koordinuojant paslaugų teikimą, turėtų būti medicinos darbuotojai, VTAS, švietimo sistemos darbuotojai, teisėsaugos pareigūnai, nevyriausybines organizacijas, bendruomenės. Tačiau iš Vaiko teisių kontrolieriaus tarnyboje atlikto tyrimo (2009) matyti, jog socialinių darbuotojų komandos nariais gana retai būna VTAS darbuotojai. Žinoma, negalima tvirtinti, jog visiems socialiniams darbuotojams nepavyksta rasti komandiniam darbui socialinių partnerių, bet nemažai atvejų, kai šio darbo autorės atstovaujamos profesijos žmonės yra ignoruojami, nepripažįstami, kaip specialistai, kai kada laikomi konkurentais. Vaiko teisių kontrolieriaus tyrimo duomenimis (2009), *35% socialinių darbuotojų bendradarbiavimą su VTAS vertina labai gerai, 43% - gerai, o 20% - patenkinamai. Apie 70% socialinių darbuotojų pažymėjo, jog bendruomenių nariai neatsisako padėti, bet nėra aktyvūs, o 14% bendruomenės narių vengia arba iš viso atsisako padėti. Su vaikų globos įstaigų specialistais 55% socialinių darbuotojų bendrauja telefonu.* Socialiniams darbuotojams tenka bendradarbiauti su vaikų globos įstaigų administracija, darbuotojais, dalyvauti bendrai rengiamuose seminaruose, nes socialinių darbuotojų ir globos įstaigų klientai – dažniausiai, vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kuriems Vaiko teisių apsaugos tarnybos teikimu, savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu yra nustatoma **laikinoji globa (rūpyba)** arba teismo sprendimu neterminuotai apribojama motinos (tėvo) valdžia ir vaikams nustatoma **nuolatinė globa (rūpyba)**.

Remiantis praktine veikla galima teigti, jog yra pakankamai sudėtinga suburti specialistų komandą, kuri padėtų spręsti iškilusias problemas socialinės rizikos šeimose. Tai dažnai lemia kiekvieno specialisto požiūris, jo asmenybiniai veiksniai, vertybės, įsitikinimai, nuostatos. Reikia pabrėžti, jog kai kurių institucijų darbuotojai yra priešišškai nusiteikę prieš

tokias šeimas, paprasčiausiai, socialinės rizikos šeimos yra ignoruojamos ir niekas netiki pozityviomis permainomis jų gyvenime.

2. SOCIOEDUKACINIO DARBO SU SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMIS TYRIMAS

2.1 Tyrimo metodika

Pagalbos teikimo socialinės rizikos šeimoms tyrimas grindžiamas šiuolaikine *fenomenologija*. Svarbiausias fenomenologijos tikslas yra rasti naujus pažinimo būdus, t.y.

tobulesnius už filosofijos klasiką. Šis būdas numato, kad esatis gali būti suprasta tik per savęs pažinimą, žmogaus pažinimą apskritai (Husserl). Tyrėjai vadovaujasi prielaida, kad realybė yra socialiai sukonstruota, o pažinimo objektas yra informanto vidinė patirtis, kuri įprasminama jo sąveikos su tyrėju procese (Bitinas, Rupšienė, Žydžiūnaitė, 2008). Kiekvienas asmuo turi savitą pasaulio suvokimą ir egzistuoja tame pasaulyje savitai, kiekvienas asmuo turi unikalų patyrimą. Kiekvieno individo pasaulis yra unikalus, kiekvieno individo situacija keičiasi per įvairius patyrimus (Leonavičius, 2005). Fenomenologinė strategija suteikia galimybę tirti socialinių darbuotojų darbo ypatumus, teikiant paslaugas socialinės rizikos šeimoms, kaip fenomeną, atskleidžiantį darbuotojų patirtis, nuomones, išgyvenimus. Atliekant tyrimą remiamasi šia metodologine koncepcija gilinantis į gana naują ir nedaug tyrinėtą reiškinį mūsų šalyje – socialinių paslaugų teikimo socialinės rizikos šeimoms ypatumus, į šios srities specialistų darbo specifiką.

Lietuvos Socialinių Darbuotojų Etikos Kodeksas (1998) teigia, jog socialinio darbo Lietuvoje šaknys glūdi humanizavimo filosofijoje, tikėjimo, demokratijos idealuose. Artimo meilė, kantrumas, atlaidumas, gera kaimynystė, bendrumo jausmas, susivaldymas, teisingumas, išmintis, tikėjimas ir viltis.<...> Socialiniai darbuotojai yra pasišventę tarnauti Lietuvos žmonėms, stengiasi ugdyti jų saviraišką, gerina savo profesinį pasirengimą, savo veikla siekia intensyvinti visuomenės raidą. *Humanizmas – tai pažiūrų sistema, žmogų laikanti didžiausia vertybe, jo gerovę – socialinių institutų vertinimo mastu, teigianti lygybę, teisingumą, žmoniškumą* (<http://www.zodynas.lt/terminu-zodynas/H/humanizmas>) (žiūrėta 2011-02-18). Pagal humanizmo nuostatą, reikia rūpintis kitais ir tada kitų pasiekimai tampa savais.

Kiekybiniam tyrimui atlikti naudotas vienas populiariausių sociologinių tyrimų metodas - anketinė apklausa (1 priedas). Metodo pasirinkimą lėmė tai, jog tyrimui atlikti reikėjo plačios informacijos nagrinėjama tema. Anketinė apklausa numato duomenų rinkimą naudojant anketos blanką (apklausos lapą, klausimyną), kuriame suformuluoti ir tam tikra tvarka išdėstyti klausimai, skirti respondentui. (Guščinskienė, 2004). Anketa – klausimų lapas tam tikroms žinioms surinkti. Ją pagal nurodytas taisykles užpildo klausiamasis (Tidikis, 2003).

Klausimynas skirtas darbo su socialinės rizikos šeimomis ir vaikais seniūnijose specialistams. Suderinus su LR Vaiko teisių kontrolieriaus tarnyba, dalinai buvo pasinaudota šios tarnybos tyrimui (2009) sudaryta anketa socialiniams darbuotojams, papildant ją atitinkamais, tyrimo problemiškamą atskleidžiančiais klausimais. Klausimynas sudarytas remiantis Luobikienės (2001) nuorodomis dėl anketos struktūros: anketoje yra įvadinė, pagrindinė ir baigiamoji dalis. Klausimų sudarymui naudota nominalinė, ranginė bei Likerto skalės. Pagal standartizacijos lygį anketoje naudoti atviri, uždari bei kombinuoti klausimai. Anketa anoniminė.

Parengto instrumento (klausimyno) pilotažinis tyrimas – aprobacija - vyko Kelmės rajono socialinių paslaugų tarnyboje dirbančių socialinių darbuotojų su rizikos šeimomis ir vaikais susitikime. Dalyvavo 11 socialinių darbuotojų, dirbančių seniūnijose.

Naudota padalomoji apklausa bei apklausa elektroniniu būdu.

Atsakymai į atvirus klausimus buvo analizuoti turinio (content) analizės būdu, kurios tikslas, pasak Žydžiūnaitės (2003), *suskaičiuoti informaciniame masyve tyrimui įdomius prasminius vienetus, išskiriant kategorijas ir subkategorijas*.

Kiekybinių duomenų analizei pasirinktas Pirsono tiesinės koreliacijos (*Pearson Correlation*) koeficiento metodas, nustatant statistiškai reikšmingus ryšius p ir įvertinant tų ryšių stiprumą bei kryptį. Kai $p < 0,001$, ryšiai tarp kintamųjų yra statistiškai reikšmingi. (Vaitkevičius, Saudargienė, 2006).

Tyrimas atliktas 2010 m. spalio – gruodžio mėn.

Kokybiniam tyrimui pasirinktas efektyvus metodas – pusiau standartizuotas interviu. Pagal apklausiamųjų subjektų tipą pasirinktas ekspertų interviu – tai yra asmenų, kurie dėl savo profesinės ir gyvenimo patirties turi didžiausią kompetenciją ir patikimiausią bei pakankamai išsamią informaciją apie tiriamą problemą (Tidikis, 2003). Minėto autoriaus teigimu, kokybinis tyrimas yra multimetodas, apimantis interpretacinį, natūralistinį požiūrį į tiriamą subjektą. Tai reiškia, kad kokybinio tyrimo metodo dalykai yra natūralioje aplinkoje; kokybiniais tyrimo metodais siekiama interpretuoti tiriamąjį reiškinių tais terminais, kuriais jį suvokia žmonės. Ekspertų metodas taikomas ir tada, kai kiekybinius reiškinius reikia vertinti kokybiškai. Edukologijoje eksperto tyrimas naudojamas aptari ir vertinti praktinę veiklą.

Ekspertams buvo pateikti kiekybinio tyrimo duomenys, atlikto tyrimo palyginimas su Vaiko teisių kontrolieriaus tarnyboje atlikto tyrimo duomenimis (2009). Gauti ekspertų atsakymai (Priedas Nr.12) analizuoti turinio (content) analizės metodu, apibendrinti pateikiant bendras išvadas.

Pasak Žydžiūnaitės (2001), turinio (content) analizė apima keturis žingsnius: 1) daug kartų teksto skaitymas; 2) manifestinių kategorijų išskyrimas remiantis "raktiniais" žodžiais; 3) kategorijų turinio skaidymas į subkategorijas; 4) kategorijų ir subkategorijų interpretavimas ir pagrindimas iš teksto ekstrahuotais įrodymais. Užfiksavus ekspertų atsakymus buvo atlikta turinio analizė, išskiriant kategorijas ir subkategorijas, interpretuojant jų reikšmes.

Anot Tidikio (2003), content – analizės metodas leidžia, objektyviai ir sistemiškai išnagrinėjus respondentų atsakymų ypatybes, daryti patikimas išvadas.

Pateiktos tyrimų rezultatus apibendrinančios išvados.

Tyrimas atliktas 2011 m. balandžio mėnesį.

Atliekant tyrimą buvo laikomasi Trochim (2002) etikos principų (<http://trochim.human.cornell.edu/kb/>), kurie yra būtini mokslinėje – tiriamojoje veikloje. Pagrindiniai iš jų yra:

- o Tiriamojo laisvanoriškumas dalyvaujant tyrime;
- o Tyrimo metu gautos informacijos apie tiriamąjį konfidencialumas;
- o Tiriamojo anonimiškumas.

2.2 Tyrimo imtis

Imtis yra toks dalinis stebėjimas, kai stebime tik dalį tiriamosios visumos, o gautus rezultatus pritaikome visai visumai. (Bagdonas, 2009). Kad tyrimo išvados būtų patikimos, būtina tinkamai parinkti imties dydį iš generalinės aibės. Tai reiškia, kad imtis turi būti reprezentatyvi. **Imties reprezentatyvumas** - kai joje proporcingai atstovaujama stebėjimo vienetų grupėms, kurių ypatybės gali daryti įtaką tiriamiesiems požymiams. Tyrimui atlikti taikyta tikimybinė paprastoji atsitiktinė imtis. **Paprasta atsitiktinė atranka** – *kai kiekvienas generalinės aibės vienetas turi vienodą ir nelygią nuliui tikimybę būti atrinktas.* (http://www.lzuu.lt/nm/failai/MT_pagrindai_educologijoje/50929.html žiūrėta 2011-02-26). Kardelio (2002) teigimu, *pagrindinis šios atrankos principas yra tas, jog pasirinktosios grupės savybės turi būti tokios pat, kaip ir visos populiacijos.*

1 lentelė

Respondentų skaičiuoklė (pagal T. Yamane, V. A. Jadov, bei Factus tyrimų kompaniją)

Tikimybė:	95% 99%	
Paklaida:	7	(Nuo 0.1 iki 99)
Populiacija:	629	(Sveikas skaičius)
Reikalingas imties dydis:	150	

Pasinaudojus respondentų skaičiuokle, kuri sudaryta remiantis Yamane, Jadov, bei Factus tyrimų kompanijos patirtimi (http://www.factus.lt/index.php?s_id=6&lang=lt žiūrėta 2011-02-12), buvo nustatyta, koks reikalingas tyrimo dalyvių skaičius reprezentatyviems duomenims gauti. Pasirinkus 95% patikimumą ir paklaidą – 7 % (kuri edukologiniuose

tyrimuose yra pakankamai reprezentatyvi), žinant baigtinę generalinę aibę (629), gauname tyrėjų imties tūrį – **150**.

Kiekybinio tyrimo imties dydžiui apskaičiuoti taikomi tam tikri matematinės statistikos metodai, anot Kardelio (2002), leidžiantys garantuoti tyrimo imties reprezentatyvumą ir aukštą duomenų statistinį patikimumą. Minėtas autorius nurodo formulę, pagal kurią galima apskaičiuoti imties tūrį:

$$n = \frac{t^2 \cdot S^2}{\Delta^2}; \quad (1)$$

kur n – atvejų skaičius atrankinėje grupėje;

t – koeficientas, surandamas iš Stjudento pasiskirstymo lentelių, ir kuris pasirenkamas pagal tai, kokį patikimumą norima gauti. Pvz., kai patikimumas 95%, $t = 1,96$; kai patikimumas 99% - $t = 2,6$.

S – imties vidutinis kvadratinis nuokrypis.

Jis gali būti nustatomas pagal formulę:

$$S = \frac{X_{\max} - X_{\min}}{K} \quad (2)$$

kur X_{\max} – galima didžiausia požymio reikšmė;

X_{\min} - mažiausia požymio reikšmė;

K – koeficientas, randamas specialiose lentelėse. Nurodoma, jog $K = 6$. (Vaišvila, 1974), kai tiriamųjų ne mažiau kaip 100.

Δ (delta) – leistinas netikslumas, t.y. skirtumas tarp atrankinės grupės ir generalinės visumos vidurkio, laisvai pasirenkamas, atsižvelgiant į ankstesnių tyrimų duomenis bei duomenų tikslumui keliamus reikalavimus. (Kardelis, 2002).

skaičius – 150. Iš apklausoje dalyvavusių 150 socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis ir vaikais (27 Lietuvos savivaldybėse), visos moterys (lentelė Nr. 2).

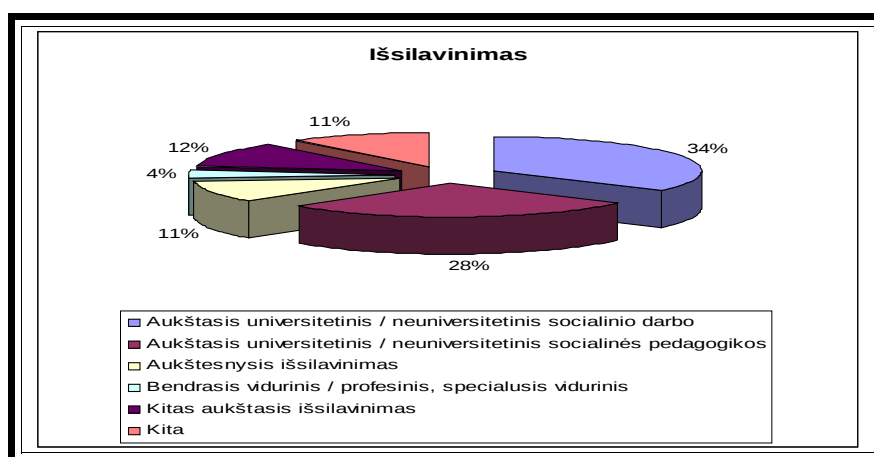
2 lentelė

Respondentų pasiskirstymas pagal amžių ir lytį

Respondentų amžius	21 – 59 metai
Respondentų pasiskirstymas pagal lytį	Vyrai: 0
	Moterys: 150
Amžiaus vidurkis	38,5 metai

Manome, jog tai nėra atsistiktinumas: priešingai, šie duomenys rodo socialinio darbuotojo profesijos homogeniškumą. Remiantis atlikto tyrimo duomenimis, tikėtina, kad šį fenomeną galėtų lemti gana mažas atlygis už darbą bei keliami gana aukšti profesiniai reikalavimai. Vidutinis socialinių darbuotojų bendras darbo stažas – 4,2 metai.

Vertinant bendrus tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų pateiktus duomenis, daugiausia socialinių darbuotojų yra įgiję aukštąjį universitetinį/neuniversitetinį socialinio darbo išsilavinimą – 34 proc., kitų kryptių aukštąjį išsilavinimą – 24 proc. Pastebėtina, jog 12 proc. socialinių darbuotojų yra įgiję tik bendrąjį vidurinį, profesinį ar specialųjį vidurinį išsilavinimą. (Vaiko teisių kontrolieriaus tarnyba, 2009).



2 pav. Respondentų išsilavinimas, %

Lyginant šio tyrimo bei Vaiko teisių kontrolieriaus tarnybos (2009) atlikto tyrimo duomenis apie socialinių darbuotojų išsilavinimą, gauti panašūs rezultatai. Atkreiptinas dėmesys į tai, jog dabartinio tyrimo metu paaikškėjo ženkliai sumažėjęs socialinių darbuotojų skaičius, turintis tik bendrąjį vidurinį išsilavinimą (4 %). Manome, jog tai galėjo įtakoti Socialinių

paslaugų įstatymo (2006) 20 straipsnio 4 punkto teiginys, nurodantis, kad socialiniu darbuotoju turi teisę dirbti tik asmuo, įgijęs aukštąjį socialinio darbo arba jam prilygintą išsilavinimą. Minėto įstatymo 37 straipsnis reglamentuoja, *jog socialiniai darbuotojai per 5 metus nuo Socialinių paslaugų įstatymo įsigaliojimo (įstatymas įsigaliojo 2006 m. liepos 1 d.) neįgiję reikiamo išsilavinimo turi įgyti aukščiau minėtą profesinį išsilavinimą. Jei per paminėtą laikotarpį darbuotojas reikiamo išsilavinimo neįgyja, jis netenka teisės eiti socialinio darbuotojo pareigas, išskyrus socialinius darbuotojus, kuriems iki reikiamo išsilavinimo įgijimo liko mažiau nei 2, 5 metų.*

2.2.2. Ekspertai

Kokybiniam tyrimui, atsižvelgiant į tyrimo tikslą bei turinį, naudota kokybinė imtis, kuri šiuo atveju, pasak Bitiną (1998), yra ekspertų imtis; ją sudaro asmenys, kurie gali pasakyti kompetentingus teiginius apie tiriamąjį objektą, jo požymius ar funkcionavimą.

Kokybiniame tyrime dalyvavo šie specialistai: Kelmės savivaldybės biudžetinės įstaigos Socialinių paslaugų tarnybos direktorė; Kelmės rajono savivaldybės Socialinės paramos skyriaus vyriausioji specialistė socialinėms paslaugoms; Raseinių Socialinių paslaugų centro Paramos šeimai skyriaus vedėja socialinėms paslaugoms; Utenos socialinių paslaugų centro padalinio vedėja darbui su socialinės rizikos šeimomis; Vaiko teisių kontrolieriaus tarnybos vaiko teisių apsaugos kontrolierės patarėja.

3 lentelė

Ekspertai (pareigos, darbo stažas)

Respondentai	Darbo patirtis (darbo stažas metais)
Raseinių socialinių paslaugų centro Paramos šeimai skyriaus vedėja socialinėms paslaugoms	5
Kelmės r. Sav. Biudžetinės įstaigos Socialinių paslaugų tarnybos direktorė	10
Kelmės rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus vyriausioji specialistė	5
Utenos socialinių paslaugų centro padalinio vedėja darbui su socialinės rizikos šeimomis	8
Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstaigos kontrolierės patarėja	4,5

3 lentelėje pateikta kokybinio tyrimo respondentų charakteristika: dalyvių pareigos bei darbo patirtis. Ekspertams buvo pateikti atlikto kiekybinio tyrimo rezultatai (socialinių darbuotojų anketinės apklausos) bei pateikti klausimai, kuriais siekta išsiaiškinti jų nuomonę probleminiiais, tyrimo pradžioje iškeltais klausimais.

Šie specialistai pasirinkti dėl jų profesinės ir asmeninės patirties, turintys didžiausią kompetenciją ir patikimiausią informaciją apie tiriamą problemą.

2.3 Socioeducacinio darbo su rizikos šeimomis seniūnijose tyrimo rezultatų analizė

Magistro darbo rengimo metu buvo atliktas kiekybinis tyrimas, suteikęs daugiau galimybių atsakyti į probleminius klausimus, iškilusius darbo pradžioje. Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti socialinių darbuotojų, teikiančių socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo

paslaugas socialinės rizikos šeimoms darbo ypatumus, tarpinstitucinį bendradarbiavimą, rizikos veiksniais, atliekant šį darbą.

Pasirinktas statistinių ryšių metodas – *Pirsono koreliacijos koeficiento r reikšmių analizė* ir interpretacija, nustatant ststistinę reikšmingumą $p < 0,001$.

Iš koreliacijų matricos išrinkti statistiškai reikšmingi koreliacijos koeficientai, pažymėti dviem žvaigždutėmis (**), kurios reiškia statistinį reikšmingumą 0,01 lygmenyje.

Čekanavičius ir Murauskas (I dalis, 126 p.) koreliacijas apibūdina taip:

nuo 0,3 iki -0,3 – labai silpna arba jokios

nuo 0,3 iki 0,5 (nuo -0,3 iki -0,5) – silpna

nuo 0,5 iki 0,7 (nuo -0,5 iki -0,7) – vidutinė

nuo 0,7 iki 0,9 (nuo -0,7 iki -0,9) – stipri

0,9 iki 1,0 (nuo -0,9 iki -1,0) – labai stipri (Vaitkevičius, Saudargienė, 2006).

2.3.1 Socialinių darbuotojų atliekamos funkcijos dirbant su rizikos šeimomis

Tyrimo metu buvo siekiama išsaiškinti socialinių darbuotojų, teikiančių socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas socialinės rizikos šeimoms ir vaikams, veiklos specifiką. Tai geriausiai atsiskleidžia analizuojant darbuotojų funkcijas, darbo reglamentavimą bei darbo krūvį. Respondentai išskyrė svarbiausias atliekamas funkcijas: 84 proc. labai svarbiomis įvardino pagalbą nepilnamečiams vaikams, augantiems rizikos šeimose, 80 proc. – motyvavimą atsisakyti žalingų įpročių ir 75,3 proc. – informacijos suteikimą (4 lentelė, 8 priedas 1 pav.).

4 lentelė

Socialinių darbuotojų atliekamos funkcijos, vnt., %

Atliekamos funkcijos	Labai svarbu	Svarbu	Nesvarbu
	Skaičius (%)	Skaičius (%)	Skaičius (%)
Informacijos suteikimas	113 (75,3)	37 (24,7)	0
Bendravimas, motyvavimas	98 (65,3)	52 (34,7)	0
Informacijos rinkimas dėl įtraukimo į riz. Gr.	84 (56)	64 (42,7)	2 (1,3)
Tėvų švietimas	68 (45,3)	82 (54,7)	0
Pagalba tvarkant šeimos biudžetą	54 (36)	96 (64)	0
Pagalba tvarkant buitį	37 (24,7)	110 (73,3)	3 (2)
Pagalba nepilnamečiams vaikams	126 (84)	24 (16)	0
Tarpininkavimas registruojantis darbo biržoje	59 (39,3)	91 (60,7)	0
Motyvavimas atsisakyti žalingų įpročių	120 (80)	30 (20)	0

Buvo tirta socialinių darbuotojų atliekamų funkcijų statistiškai reikšmingų reikšmių koreliacija. Pagal statistinio ryšio reikšmingumą ($p < 0,001$), pasireškia stiprus koreliacijos ryšys tarp požymių „Pagalba tvarkant šeimos biudžetą“ ir „Pagalba tvarkant buitį“. *Tikėtina prielaida, kad teikiant rizikos šeimoms paslaugą, padedančią tvarkyti šeimos biudžetą, atitinkamai gerėja ir tų šeimų buitis (9 priedas 1 lentelė)). Tuomet galima teigti, jog ir pati paslauga yra efektyvi,*

duodanti teigiamą rezultatą ugdant socialinius įgūdžius rizikos šeimose, kurie įtakoja socialinės atskirties mažėjimą, ryšių su bendruomene atkūrimą, pasitikėjimą savimi.

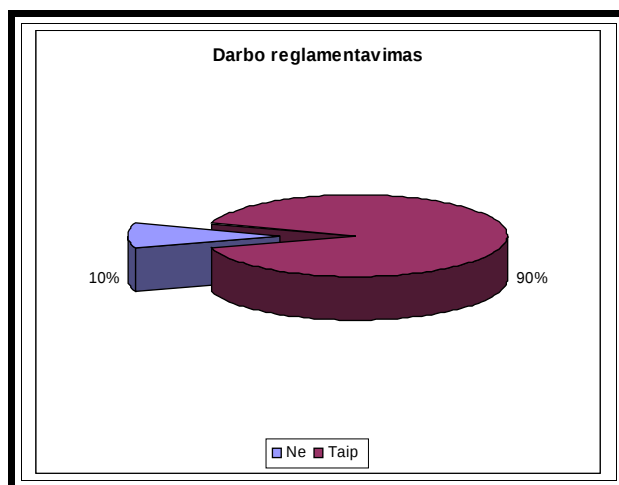
Vidutinio stiprumo koreliacijos ryšys tarp požymių „Suteikia informaciją, konsultuoja“ ir „Bendrauja, motyvuoja teigiamiems pokyčiams“ reiškia, *kad kuo geriau socialinis darbuotojas suteikia informaciją klientams, profesionaliai juos konsultuoja, tuo geresnis, atviresnis abipusis bendravimas bei didesnė galimybė motyvuoti pozityviems pokyčiams* (9 priedas 2 lentelė).

Vidutinio stiprumo koreliacijos ryšys tarp požymių „Tėvų švietimas“ ir „Pagalba tvarkant buitį“ bei „Pagalba tvarkant biudžetą“ parodo: kuo geresnis socialinės rizikos tėvų švietimas, tuo efektyvesnė pagalba padedant tvarkantis buityje, skaičiuojant šeimos pajamas bei išlaidas, apsisprendžiant teikti pirmenybę tenkinti svarbiausius poreikius, atsisakant ne taip svarbių išlaidų (9 priedas 3 lentelė).

Palyginus Vaiko teisių kontrolieriaus tarnybos tyrimo duomenis (2009), socialiniai darbuotojai minėtame tyrime nurodė *svarbiausias funkcijas, kurias jie atlieka besilankydami socialinės rizikos šeimose ir įvertino šių funkcijų svarbą. Bendrauti ir stengtis motyvuoti socialinės rizikos šeimos narių pokyčius teigiamiems pokyčiams labai svarbu yra 86 proc. socialinių darbuotojų. Kontroliuoti, kaip tėvai rūpinasi vaikais, labai svarbu 75 proc. socialinių darbuotojų. Motyvuoti padėti šeimos nariams gydytis nuo priklausomybės ligų labai svarbia funkcija laiko 55 proc. socialinių darbuotojų. 54 proc. socialinių darbuotojų mano, jog labai svarbi jų funkcija yra surinkti informaciją dėl įtraukimo/išbraukimo iš Vaiko teisių apsaugos skyrių socialinės rizikos šeimų, auginančių nepilnamečius vaikus, sąrašų ar galimo vaikų paėmimo iš šeimos. 19 proc. socialinių darbuotojų nuomone, labai svarbi jų funkcija yra padėti šeimoms susitvarkyti buityje (22 proc. socialinių darbuotojų minėtą funkciją vertina tik kaip vidutiniškai svarbią)* (2009). Manoma, jog funkcijos *motyvuoti atsisakyti žalingų įpročių* vertinimą labai svarbia galėjo lemti ilgesnė specialistų, dirbančių su rizikos šeimomis, darbo patirtis, kurios metu ypatingai išryškėjo žalingų įpročių negatyvi įtaka rizikos šeimų gyvenime.

2.3.2 Darbo tvarka

Siekiant išsiaiškinti, kaip socialiniai darbuotojai organizuoja savo darbą, teikiant paslaugas rizikos šeimoms ir vaikams, buvo domėtasi apie tvarką, kuria remiantis organizuojamas darbas su rizikos šeimomis. Paaiškėjo, jog 90 proc. socialinių darbuotojų vadovaujasi instrukcijomis, patvirtintomis savivaldybių Tarybų, administracijos ar Socialinių paslaugų centro direktorių. *Tikėtina, jog tai palengvina specialistų darbą priimant probleminių situacijų sprendimus socialinės rizikos šeimose* (3 pav.).



3 pav. Savivaldybių patvirtinta darbo tvarka, %

Vaiko teisių kontrolieriaus tarnybos (2009) tyrimo metu gauti duomenys dėl darbo tvarkos truputį skiriasi: 85, 5 proc. socialinių darbuotojų, pavaldžių seniūnams, dirba pagal patvirtintą tvarką (reikalavimus). Iš socialinių darbuotojų, dirbančių savivaldybių socialinės paramos skyriuose, minėta tvarka (reikalavimais) vadovaujasi 75 proc. socialinių darbuotojų, o iš savivaldybių BĮ socialinės paramos centruose dirbančių socialinių darbuotojų – 85 proc.

Šį skirtumą galėtume paaiškinti taip: kadangi minimas Vaiko teisių kontrolieriaus tarnybos tyrimas vyko prieš du metus (o socialinių darbuotojų su rizikos šeimomis pareigybės įsteigtos 2007 m.), todėl daugiau rajonų neturėjo nustatytos tvarkos šiam darbui, nei dabar atlikto tyrimo metu. Tačiau reikia paminėti, jog dar ir dabar 10 proc. socialinių darbuotojų, dirbančių su rizikos šeimomis, neturi patvirtintos tvarkos. Tikėtina, jog tai neigiamai įtakoja jų darbo kokybę.

2.3.3 Metodinė pagalba

Tyrimo metu gauti rezultatai rodo, kad dažniausiai metodinę pagalbą specialistams, dirbantiems su rizikos šeimomis, teikia VTAS specialistai (37,5 %). Atkreiptinas dėmesys į tai, jog specialistai, esantys arčiausiai socialinių darbuotojų (seniūnijų specialistai socialiniam darbui bei seniūnai), metodinę pagalbą suteikia rečiausiai (8,8 %; 4,7 %) (5 lentelė, 8 priedas 2 pav.). Vaiko teisių kontrolieriaus tarnybos tyrimo duomenys panašūs. Tikėtina, jog tai turi įtakos socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų kokybei, nes esant sudėtingoms situacijoms patarimo galima sulaukti ne iš seniūnijos, bet iš VTAS ar kitų socialinio darbo specialistų, kurie dažniausiai yra gana toli – rajonų savivaldybėse. 4,4 % respondentų atsakė, jog metodinę pagalbą jie gauna iš kitur (11 priedas 2 lentelė,).

5 lentelė

Aktyviausi metodinės pagalbos teikėjai , vnt., %

Metodinės pagalbos teikėjai	Skaičius %
Kolega (socialinio darbo org. Jūsų įstaigoje)	64 (21,6)
Seniūnijos specialistas socialiniam darbui	26 (8,8)
Savivaldybės socialinės paramos skyriaus specialistas-vedėjas	66 (22,3)
Seniūnas	14 (4,7)
VTAS specialistas-vedėjas	111 (37,5)
Niekas	2 (0,7)
Kita	13 (4,4)

Vaiko teisių kontrolieriaus tarnybos tyrimo duomenimis (2009) *socialiniams darbuotojams metodinę pagalbą dažniausia teikia kolegos (socialinio darbo organizatoriai, vyr. socialiniai darbuotojai) – 52 proc., savivaldybių Socialinės paramos skyrių specialistai/vedėjai – 43 proc., Vaiko teisių apsaugos tarnybos (skyriaus) specialistai/vedėjai – 41 proc. Mažiausiai socialinių darbuotojų metodines rekomendacijas gauna iš seniūnų – 5 proc. (Buvo tirta pagal darbuotojų pavaldumą: seniūnams, socialinės paramos skyriams, BĮ socialinės paramos centrams).*

2.3.4 Aptarnaujamų šeimų skaičius

Atlikto tyrimo duomenimis vidutiniškai seniūnijose socialiniai darbuotojai teikia paslaugas šešiolikai rizikos šeimų. Tačiau vis dar yra labai didelis skirtumas tarp didžiausio ir mažiausio aptarnaujamų šeimų skaičiaus vienam socialiniam darbuotojui: mažiausiai aptarnauja 4, o daugiausia – 44 šeimas. *Tikėtina, jog toks didelis skirtumas neabejotinai įtakoja socialinio darbuotojo teikiamų paslaugų kokybę, nes pačių respondentų teigimu, aptarnaujant didesnį skaičių šeimų, pritrūksta laiko individualiam darbui su šeima, konsultacijoms, pokalbiams - apsiribojama vien tik apsilankymu, nespėjant įsigilinti į galbūt nepastebėtą problemą.*

Vaiko teisių kontrolieriaus tarnybos tyrimo (2009) metu gauti duomenys nežymiai skiriasi: *dažniausiai socialiniai darbuotojai dirba su 10-15 šeimų, (23 proc. socialinių darbuotojų). Didelė dalis socialinių darbuotojų (18 proc.) dirba su 5-10 arba 15-20 socialinės rizikos šeimų. Pastebėtina, jog kai kurie socialiniai darbuotojai aptarnauja itin daug socialinės rizikos šeimų – remiantis pačių darbuotojų pateiktais duomenimis, vieno socialinio darbuotojo aptarnaujamų šeimų skaičius siekia net 54 ar 57 šeimas. Socialiniai darbuotojai savo darbo krūvį vertina kaip normalų – tokią nuomonę pareiškė 59 proc. socialinių darbuotojų, tačiau 41 proc. socialinių darbuotojų mano, jog jų darbo krūvis yra per didelis.*

Apibendrinus abiejų tyrimų gautus rezultatus, galima daryti prielaidą, kad socialinių darbuotojų su rizikos šeimomis darbo krūvio problema iki šiol nėra išspręsta: aptarnaujamų šeimų skaičius atskirose seniūnijose labai skiriasi.

2.3.5 Darbo laiko paskirstymas

6 lentelė

Laiko paskirstymas ,vnt, %

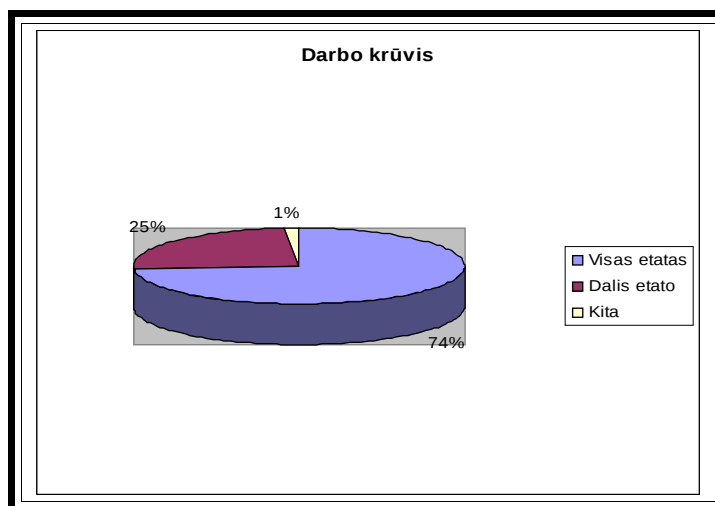
Laikas, skiriamas soc. įgūdžių ugdymo paslaugai	Skaičius %
Taip, pakanka laiko	23 (14,6)
Ne, nepakanka	39 (24,7)
Iš dalies pakanka	74 (46,8)
„Gaisrų gesinimas“ suteikiama pati svarbiausia pagalba	22 (13,9)

Iš respondentų atsakymų matyti, kad laiko skirti kiekvienos šeimos socialinių įgūdžių ugdymui pakanka tik „iš dalies“, jog tai yra tik „gaisrų gesinimas“ (6 lentelė). *Manome, šio klausimo atsakymų rezultatus įtakoja aukščiau nagrinėto skyriaus gauti rezultatai apie aptarnaujamų šeimų skaičių: paslaugas teikiantys didesniai skaičiai šeimų darbuotojai nepajėgūs to padaryti kokybiškai todėl yra suteikiama tik pati svarbiausia informacija klientams.*

2.3.6 Darbo krūvis

Reikia pažymėti, jog pastebėtas statistiškai reikšmingas ($p < 0,001$) ryšys tarp požymių „Visas etatas“ ir „dalis etato“, rodantis priešingos kitimo krypties ryšį, reiškiantį, jog didėjant vieno iš kintamųjų reikšmėms, kito kintamojo reikšmės vienareikšmiškai ir proporcingai mažėja. Nustatytas labai stiprus koreliacijos ryšys r tarp minėtų požymių. Taigi, kuo daugiau dirbančių pilnu etatu tuo mažiau dirbančių dalimi etato (9 priedas 4 lentelė).

Dar aiškiau darbo krūvio pasiskirstymas atsispindi 4 paveiksle, kur matyti, jog 74 proc. socialinių darbuotojų, teikiančių paslaugas socialinės rizikos šeimoms, dirba pilnu etatu ir 25 proc. – dalimi etato. *Manytina, jog dirbant nepilną darbo dieną, socialinis darbuotojas negali tinkamai suteikti reikiamų paslaugų šeimoms, sutvarkyti dokumentaciją, atlikti kitas funkcijas. Priešingai, seniūnijose, aptarnaujančiose didesnę skaičių šeimų, tikslinga skirti socialinio darbuotojo padėjėjus arba papildomai steigti socialinio darbuotojo su rizikos šeimomis etatą.*



4 pav. Darbo krūvis, %

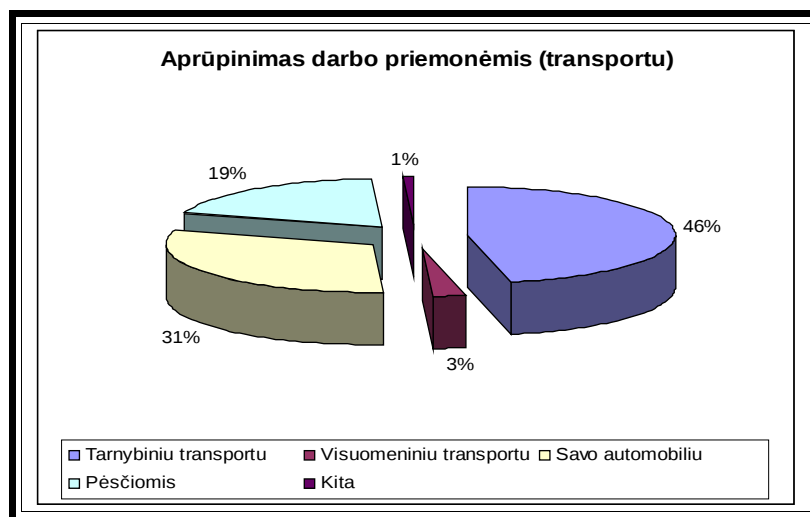
2.3.7 Pokyčių fiksavimo būdai

Tiriant, kaip specialistai fiksuoja pokyčius šeimose, statistiškai reikšmingas p ($p < 0,001$) atskleidė, jog yra stiprus koreliacijos ryšys tarp požymių „Rašau apsilankymo aktus“ bei „Kita“ (9 priedas 5 lentelė, 11 priedas 3 lentelė), parodantis neigiamą ryšį: kuo daugiau respondentai pokyčius šeimose žymisi rašydami apsilankymo aktus, tuo mažiau pildo kitų dokumentų, patvirtintų formų. Iš pateiktų atsakymų matyti, kad dažniausiai naudojami yra apsilankymų šeimose aktai (Priedas Nr.5). Pokyčių fiksavimas šeimose parodytas 8 priedo 3 pav.

Darytina prielaida, jog socialiniai darbuotojai, apsilankymo aktuose plačiausiai apibūdina vykstančius pokyčius šeimose ir tai yra pagrindinis dokumentas, fiksuotai atspindintis darbuotojų veiklą. Kitos patvirtintos formos yra pildomos rečiau (šėimos socialinis pasas, veiklos planas, socialinių išmokų apskaitos lapai ir kt. Priedai Nr.4, 6). Pažymėtina, jog įvairių dokumentų pildymas užima daug laiko, kas trukdo socialiniams darbuotojams atlikti tiesiogines jų funkcijas teikiant socialines paslaugas.

2.3.8 Šeimų lankymo būdai

Kaip vieną riziką lemiantį veiksnį galima traktuoti socialinių darbuotojų aprūpinimą darbo priemonėmis (transportu) (5 pav.). Atkreiptinas dėmesys į tai, jog 3 proc. darbuotojų šeimas pasiekia visuomeniniu transportu, 19 proc. - pėsčiomis ir 1 proc. - kitomis priemonėmis (dviračiu). Gana didelė dalis respondentų atsakė, jog šeimas lanko nuosavu transportu (31 proc.). *Manytina, jog tai neigatyviai įtakoja operatyvų problemų sprendimą šeimose bei darbo laiko sąnaudas, nes seniūnijose šeimos dažniausiai išsidėsčiusios pakankamai toli viena nuo kitos.*



5 pav. Šeimų lankymo būdai, %

Vaiko teisių kontrolieriaus tarnybos (2009) atlikto tyrimo metu surinkti duomenys parodė, jog socialiniai darbuotojai nėra tinkamai aprūpinti darbo priemonėmis (neturi kompiuterių, ryšio priemonių ir pan.). Dalis socialinių darbuotojų į socialinės rizikos šeimas vyksta visuomeniniu, nuosavu transportu, pėsčiomis. Pažymėtina, jog net 80 proc. seniūnams pavaldžių socialinių darbuotojų į socialinės rizikos šeimas gali vykti tarnybiniu transportu. (Buvo tiriama pagal darbuotojų pavaldumą).

Reikia pastebėti, jog, Vaiko teisių kontrolieriaus tarnybos atlikto tyrimo duomenimis (2009), socialiniai darbuotojai, pavaldūs seniūnams, tarnybiniu transportu aprūpinami geriau, tačiau metodinės pagalbos iš seniūnų sulaukia rečiausiai: efektyviai sprendžiant vieną socialinio darbo organizavimo klausimą (aprūpinimą tarnybiniu transportu) kitas beveik visiškai lieka neišspręstas (metodinė pagalba).

Taigi, tenka pasikartoti, jog socialinių darbuotojų aprūpinimas darbo priemonėmis, ypatingai transportu, vis dar nėra tinkamas - savivaldybės šios problemas neišsprendė.

2.4 Socialiniai partneriai

Atliekant tyrimą buvo siekiama išsiaiškinti tarpinstitucinio bendradarbiavimo ypatumus teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas. Kokybiškam šių paslaugų teikimui yra labai svarbus bendravimas ir bendradarbiavimas su vietine policija, VTAS specialistais, ugdymo įstaigų socialiniais pedagogais bei administracija, sveikatos priežiūros bei gydymo įstaigomis, bendruomenėmis, NVO ir kt. Respondentų atsakymai apie bendradarbiavimą su socialiniais partneriais pateikiami 8 priedo 5 pav..

2.4.1 Bendravimo pobūdis

Tiriant tarpinstitucinį bendradarbiavimą, pastebėtas statistiškai reikšmingas ryšys ($p < 0,001$) tarp požymių „Taip, bendraujame esant poreikiui“ ir „Taip, tai darome nuolat“ (labai stiprus koreliacijos ryšys r), parodantis, jog bendraujant esant poreikiui, mažėja požymio „Taip, tai darome nuolat“ reikšmės. (9 priedo 6 lentelė). Analizuojant bendradarbiavimo intensyvumą, 59 proc. respondentų atsakė, kad dažniausiai bendrauja su socialiniais partneriais esant poreikiui, o 41 proc. – tai daro nuolat. *Kadangi tyrimas parodė labai stiprų ryšį tarp bendravimo pobūdžio formų, galima teigti, jog tarpinstitucinis bendradarbiavimas yra pakankamai svarbi grandis kuo efektyvesniam socialinių paslaugų teikimui rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams (8 priedas 4 pav.).*

2.4.2 Bendradarbiavimo vertinimas

Rezultatų analizė parodė, jog geriausiai bendradarbiavimą socialiniai darbuotojai įvertino su policija, VTAS specialistais, ugdymo įstaigų socialiniais pedagogais, negatyviai - su bendruomenėmis. (7 lentelė). *Todėl manome, jog derėtų aktyvinti šią bendradarbiavimo sritį, nes būtent bendruomenės yra arčiausiai socialinės rizikos šeimų ir jos pirmiausiai pastebi atsiradusias problemas. Tikėtina, jog glaudesnis bendruomenių ir socialinių darbuotojų bendradarbiavimas padėtų efektyviau ir operatyviau spręsti socialinės rizikos šeimų problemas.*

7 lentelė

Bendradarbiavimo vertinimas su socialiniais partneriais, %

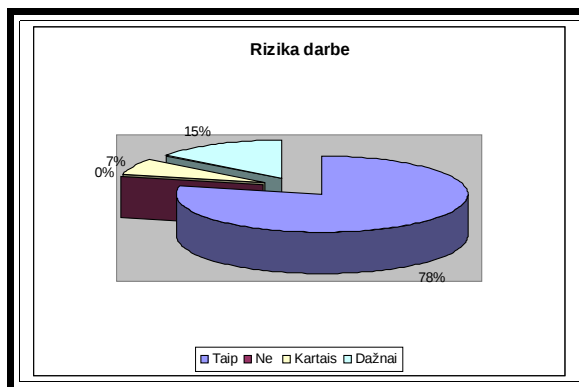
Socialiniai partneriai	Puikiai	Labai gerai	Gerai	Patenkinamai	Blogai
	Sk. (%)	Sk. (%)	Sk. (%)	Sk. (%)	Sk. (%)
Ugdymo įstaigų socialiniai pedagogai	24 (16)	57 (38)	54 (36)	14 (9,3)	1 (0,7)
Nevyriausybės organizacijos	6 (4)	15 (10)	52 (34,7)	65 (43,3)	12 (8)
Bendruomenės slaugytojai	15 (10)	42 (28)	71 (47,3)	19 (12,7)	3 (2)
VTAS darbuotojai	32 (21,3)	72 (48)	38 (25,3)	8 (5,3)	0
Šeimos gydytojai	16 (10,7)	37 (24,7)	68 (45,3)	27 (18)	2 (1,3)
Stacionarios vaikų globos įstaigos	7 (4,7)	43 (28,7)	77 (51,3)	19 (12,7)	4 (2,7)
Policija	44 (29,3)	64 (42,7)	28 (18,7)	12 (8)	2 (1,3)
Bendruomenės	6 (4)	16 (10,7)	49 (32,7)	68 (45,3)	11 (7,3)

Vaiko teisių kontrolieriaus tarnybos tyrimo (2009) duomenimis 35 proc. socialinių darbuotojų bendradarbiavimą su VTAT(S) vertina labai gerai, 43 proc. – gerai, o 20 proc. patenkinamai, 2 proc. – blogai.

2.5 Rizika darbe

Tyrimas parodė, jog socialiniai darbuotojai, teikiantys paslaugas rizikos šeimoms, patiria riziką darbe bei atskleidė, kokiomis formomis tai pasireiškia. 78 proc. respondentų atsakė,

jog rizika darbe yra patiriama, o 15 proc. - kad rizika patiriama dažnai. Nė vienas respondentas nepaneigė rizikos grėsmės (6 pav.).



6 pav. Patiriama rizika darbe, %

Galima teigti, kad, vykdydami šias pareigas darbuotojai tam tikromis formomis tikrai patiria riziką, ir socialinis darbas su rizikos šeimomis yra pakankamai rizikingas.

2.5.1 Riziką lemiantys veiksniai

Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti, kas dažniausiai trukdo optimaliai dirbti socialiniams darbuotojams. Respondentai, vertindami veiksnius, lemiančius riziką jų darbe, dažniausiai paminėjo nesaugų darbą (28,7 proc.) ir emocinę įtampą (27,4 proc.) (8 lentelė).

8 lentelė

Rizikos veiksniai, vnt., %

Riziką lemiantys veiksniai	Skaičius (%)
Didelis darbo krūvis	56 (11,8)
Nesaugus darbas	136 (28,7)
Nemotyvuotos šeimos	63 (13,3)
Santykiai su bendradarbiais	6 (1,3)
Mažos socialinės garantijos	35 (7,4)
Paramos darbe stoka	47 (9,9)

8 lentelės tęsinys

Emocinė įtampa	130 (27,4)
Kita	1 (0,2)

Sąvoką „nesaugus darbas“ galima interpretuoti plačiau: tai ir netinkamas aprūpinimas transportu, ryšio, kitomis darbo priemonėmis, konfliktai tarp darbuotojo ir kliento

bei jo šeimos narių ir kt. Manome, jog „nesaugus darbas“ įtakojo respondentus rinktis ir antrą atsakymo variantą „emocinė įtampa“, kurie dalinai vienas kitą papildo. (8 priedas 6 pav.).

2.5.2 Rizikos formos

Tiriamas rizikos formas, nustatytas statistiškai reikšmingas ryšys p ($p < 0,001$) tarp požymių „Nuolatinė įtampa“ ir „Saugumo trūkumas darbe“. Pastebėtas stiprus koreliacijos ryšys r tarp minėtų dviejų požymių. Galima tvirtinti, jog didėjant vienam požymiui, proporcingai didėja ir kitas. Todėl esant didelei įtampai darbe didėja ir saugumo trūkumas. Arba mažėjant saugumui, didėja įtampa (9 priedas 7 lentelė).

Tarp požymių „Nuolatinė įtampa“ ir „Neptenkinamas vadovavimas“ pastebėtas vidutinio stiprumo koreliacijos ryšys, kuris yra statistiškai reikšmingas ir reiškia, jog netinkamas vadovavimas taip pat įtakoja įtampą darbe, ką galima įvardinti kaip vieną rizikos formų (9 priedas 8 lentelė, 8 priedas 7 pav.).

Kitas tyrimo metu išryškėjęs rizikos faktorius susijęs su klientų grasinimu darbuotojams, kuris pasireiškia net grasinimais pavojingu daiktu bei kliento šeimos narių grasinimais. Tiriant statistiškai reikšmingus ryšius ($p < 0,001$) tarp minėtų dviejų požymių, apibūdinančių rizikos formas socialiniame darbe, matomas stiprus koreliacinis ryšys r , kuris rodo, jog visi šie požymiai vienas su kitu susiję: didėjant kliento grasinimams atitinkamai didėja ir jo šeimos narių grasinimai, galimi net grasinimai pavojingais daiktais (9 priedas 8 lentelė). Tai galima įvardyti kaip konfliktą tarp kliento ir darbuotojo apie kuriuos kalbėsime 2.5.3 skyriuje.

1 skyriuje buvo minėta socialinių darbuotojų teikiama paslauga – šeimos socialinių išmokų tikslinio panaudojimo organizavimas, kai gaunamos socialinės pinigines pajamos išmokamos socialiniam darbuotojui, kuris vėliau kartu su šeimos nariais aptaria tų lėšų panaudojimą ir paskirsto išlaidas būtiniausioms reikmėms: maistui, rūbams, avalynei, vaistams, mokesčiams, kurui (žiemos sezono metu), vaikų ugdymo priemonėms ir kt. Tyrimas parodė, jog yra vidutinis koreliacijos ryšys tarp požymių „Taip, teikiame paslaugą“ ir „Didelė atsakomybė“ tad ryšys yra statistiškai reikšmingas ($p < 0,001$), kurį galėtume interpretuoti taip: kuo daugiau socialinis darbuotojas teikia šią paslaugą klientui, tuo didesnę atsakomybę jis jaučia (9 priedas 9 lentelė). Analizuojant šiuos statistiškai reikšmingus koreliacijos ryšius paaiškėjo, jog yra vidutinio stiprumo ryšys tarp požymio „Taip, teikiame paslaugą (išmokų kontrolė)“ ir „Sunku susitarti su klientu dėl pinigų panaudojimo“. Tikėtina, kad, kontroliuojant socialiniam darbuotojui gaunamų socialinių išmokų tikslinį panaudojimą, neretai kyla nesutarimai su klientu dėl pinigų panaudojimo. Manome, jog tai gali įtakoti konfliktų atsiradimą tarp darbuotojo ir kliento, emocinės įtampos padidėjimą, kliento pyktį ar net agresiją.

Tyrimo metu pastebėtas vidutinio stiprumo statistiškai reikšmingas ($p < 0,001$) koreliacijos ryšys tarp požymio „Keliama per aukšti reikalavimai“ ir kitų požymių (9 lentelė).

9 lentelė

Rizikos formos, r

Charakteristos	Keliama per aukšti reikalavimai darbe (r)	Koreliacijos ryšio vertinimas
Poilsio trūkumas	0,541**	Vidutinis
Neaiškios perspektyvos darbe	0,537**	Vidutinis
Neobjektyvus vertinimas	0,537**	Vidutinis
Ribotos karjeros galimybės	0,532**	Vidutinis
Nuolatinė įtampa darbe	0,499**	Vidutinis
Prastos darbo sąlygos	0,491**	Vidutinis
Nepatenkinamas atlygis	0,461**	Vidutinis

Tikėtina, jog dirbant su rizikos šeimomis ir keliant kuo aukštesnius reikalavimus, socialiniams darbuotojams vis dažniau trūksta poilsio, atsiranda didesnė įtampa darbe, o tuo pačiu ir nepakankamas saugumas, susijęs su prastomis darbo sąlygomis bei nepatenkinamu atlygiu, neaiškiomis darbo perspektyvomis.

2.5.3 Konfliktų atvejai

Tyrimo rezultatai rodo, jog teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas sunku išvengti konfliktų tarp darbuotojo ir kliento ar jo šeimos narių. Manome, jog tai gali įtakoti aukščiau analizuotos darbo aplinkybės bei pačių klientų nuostatos (2.6.4. skyrius).

10 lentelė

Konfliktai, vnt., %

Ar tenka konfliktuoti su rizikos šeimų nariais	Skaičius (%)
Taip	15 (10)
Ne	6 (4)
Kartais	118 (78,7)
Dažnai	11 (7,3)

10 lentelėje pateikti respondentų atsakymai į klausimą apie konfliktų atvejus su klientų šeimų nariais, kur dažniausiai sutinkamas atsakymas yra „kartais“ (78,7 proc.). Reikia atkreipti dėmesį į tai, jog 4 proc. respondentų pažymėjo niekada nekonfliktuojantys su savo klientais ir jų šeimų nariais. Vis dėlto, reikia pažymėti, kad didžiajai daugumai darbuotojų tenka kartais konfliktuoti su rizikos šeimų nariais, kas lemia įtampą, emocijas darbe ir tuo pačiu riziką.

Tyrimo rezultatų koreliacinė analizė parodė statistiškai reikšmingus ryšius p ($p < 0,001$) bei neigiamą vidutinio stiprumo koreliacijos ryšį r tarp požymių „Taip, tenka konfliktuoti su rizikos šeimų nariais“ ir „Kartais“ (9 priedas 10 lentelė), kas leidžia daryti prielaidą, jog konfliktų, teikiant paslaugas rizikos šeimoms, tarp kliento ir darbuotojo kartais būna.

2.5.4 Klientų nuostatos

Tiriant, su kokiais klientų nuostatomis tenka susidurti socialiniams darbuotojams paaiškėjo, jog dažniausiai respondentų praktikoje pasitaikanti nuostata yra „Nenoras priimti pagalbą“ (24,1 proc.) (11 lentelė, 8 priedas 8 pav.).

11 lentelė

Klientų nuostatos, vnt., %

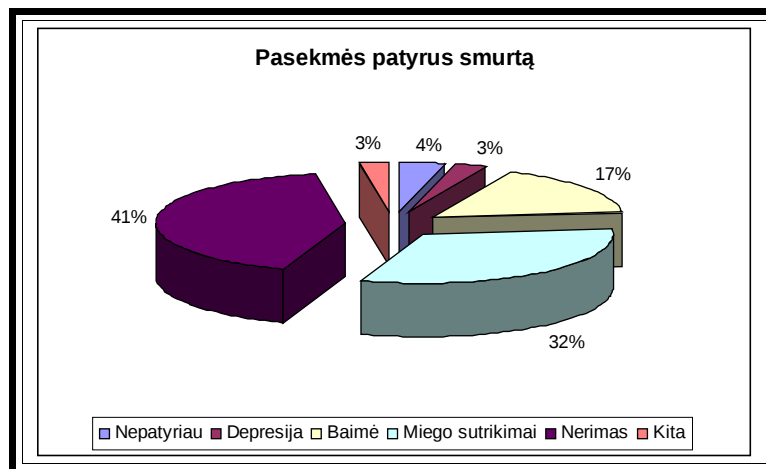
	Skaičius	%
Kliento nenoras bendrauti	98	21,4
Motyvacijos stoka	77	16,8
Nepasitikėjimas	29	6,3
Nenoras priimti pagalbą	110	24,1
Agresyvumas	60	13,1
Pasipriešinimas	81	17,7
Kita	2	0,4

Manome, kad ir kitos, dažnai pasitaikančios nuostatos kaip „Kliento nenoras bendrauti“ ar „Pasipriešinimas“ tarsi papildo viena kitą: kliento nenoras bendrauti siejasi su jo nenoru priimti pagalbą iš socialinio darbuotojo, kas, tikėtina, gali sukelti jo pasipriešinimą ar net agresiją. Todėl šio tyrimo rezultatai patvirtina, jog darbuotojas, teikdamas socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas rizikos šeimoms, susiduria su įvairiomis klientų nuostatomis, kurios neabejotinai įtakoja riziką vykdant tiesiogines funkcijas.

2.5.5 Pasekmės, patyrus klientų smurtą

Susiduriant su negatyviomis klientų nuostatomis, siekiant išvengti konfliktų, darbuotojams tenka patirti vienokį ar kitokį smurtą, kurio išgyvenimai palieka tam tikras pasekmes. 11 priede pavaizduotos rizikos formos (keiksmazodžiai, įžeidinėjimai, stumdymai, sumušimai, kliento ir jo šeimos narių grasinimai, užkrečiamų ligų grėsmė), respondentų pateiktais duomenimis, įvardijamos kaip tam tikros smurto rūšys. Tikėtina, jog dažniausiai sutinkamas emocinis – psichologinis smurtas, kurį patyrus darbuotojai jaučia nerimą (41 proc.), sutrinka miegas naktį (nuo ko nukenčia poilsis) (32 proc.), atsiranda baimės jausmas (17 proc.)

(7 pav.). Galima daryti prielaidą, kad patyrus emocinę įtampą bendraujant su klientais, darbuotojai dažnai altruistiškai aukoja savo asmeninį laiką, ramybę, sveikatą.



7 pav. Paskėmės patyrus tam tikras smurto formas, %

2.6 Darbo su rizikos šeimomis motyvacija

Tyrimu siekta giliau pažvelgti į priežastis, motyvuojančias dirbti socialinį darbą. 12 lentelėje pateikti apibendrinti rezultatai, kurie rodo, jog 31,9 proc. respondentų teikia paslaugas rizikos šeimoms todėl, kad neranda kito darbo, 26,8 proc. dirba, nes nori padėti žmonėms spręsti jų problemas, 19,3 proc. atsakiusiųjų patinka dirbti su žmonėmis, 16,1 proc. svarbus yra darbo užmokestis (8 priedas 9 pav., 11 priedas 4 lentelė).

12 lentelė

Priežastys, įtakojančios darbo motyvaciją, vnt., %

	Skaičiai	%
Darbo užmokestis	41	16,1
Noras padėti žmonėms	68	26,8
Nerandu kito darbo	81	31,9
Patinka dirbti su žmonėmis	49	19,3
Galiu save visiškai realizuoti	9	3,5
Kita	6	2,4

Atsakymus „Nerandu kito darbo“ ir „Darbo užmokestis“ galėtume interpretuoti taip: dirbu tai, už ką mokamas atlyginimas, nes kito darbo šiuo metu nerandu. Darytinės dvi prielaidos: 1. socialinį darbą dažnai dirba „atsitiktiniai“ žmonės, nerandantys kito darbo; 2. socialiniai darbuotojai, dirbantys su rizikos šeimomis nuo pat šių etatų įsteigimo pradžios, susipažino su darbo specifika, patyrė pasitaikančius rizikos veiksnius ir su jais susijusias pasekmes, nedirbtų šio darbo, jeigu pavyktų rasti kitą. *Manytume, kad tokia motyvacija*

neigiamai įtakoja socialinio darbo kokybę, visuomenės bei pačių socialinės rizikos šeimų požiūrį į socialinio darbo profesiją. Tačiau reikia paminėti, jog 3,5 proc. socialinių darbuotojų nurodo, jog dirba, nes gali pilnai save realizuoti. Tai, mūsų nuomone, įtakoja motyvaciją darbui šioje srityje kitus kolegas.

2.6.1 Pasitenkinimas darbu

Išsiaiškinus rizikos veiksnius bei formas, pasitaikančias darbe, o taip pat pasekmes, patyrus kai kurias smurto rūšis, buvo siekiama sužinoti apie pasitenkinimą atliekamu darbu. Pastebėtas stiprus neigiamas koreliacijos ryšys tarp požymių „Kartais“ ir „Labai retai“: didėjant požymio „Kartais“ reikšmėms, požymio „Labai retai“ reikšmės vienareikšmiškai ir proporcingai mažėja, kas reikštų: pasitenkinimą darbu specialistai jaučia tik kartais, o kai kada - netgi labai retai. (9 priedas 11 lentelė, 8 priedas 10 pav.). Tikėtina, jog tokių specialistų nuostatą lėmė ankstesniuose skyriuose pateikti tyrimo rezultatai apie socialinio darbo su rizikos šeimomis ypatumus.

Grafiškai šio klausimo duomenų apibendrinimas pateikiamas 11 priedo 9 pav.

2.6.2 Darbo tobulinimo galimybės

Tyrimu buvo siekiama išsiaiškinti ne tik negatyvius socialinio darbo su rizikos šeimomis reiškinius, įtakančius atliekamo darbo efektyvumą bei riziką, bet ir sužinoti pačių specialistų siūlymus tiriamo darbo kokybei gerinti. Apibendrinus respondentų atsakymus paaiškėjo, jog 27,5 proc. respondentų mano, kad jų darbo sąlygų kokybę pagerintų atitinkamas atlyginimas už darbą bei didesnė visuomenės pagarba socialiniam darbui (22,4 proc.) (13 lentelė, 8 priedas 11 pav.).

13 lentelė

Priemonės, galinčios pagerinti socialinį darbą, vnt., %

	Skaičius	%
Didesnės socialinės garantijos	55	11,7
Saugumas darbo vietoje	71	15,1
Pagarba jūsų darbui	105	22,4
Geresnis tarpinstitucinis bendradarbiavimas	56	11,9
Atitinkamas atlygis už darbą	129	27,5
Geras mikroklimatas darbe	47	10
Kita	6	1,3

Tikėtina, kad tokius tyrimo rezultatus lėmė netolygios proporcijos tarp tyrimo metu analizuotų socialinio darbo ypatumų, darbo užmokesčio ir neretai išreiškiamos nepalankios visuomenės nuomonės apie darbą su rizikos šeimomis.

2.7 Metodinių rekomendacijų įvertinimas

Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti socialinių darbuotojų vertinimą dėl metodinių rekomendacijų praktinio panaudojimo tinkamumo. Atlikta respondentų atsakymų į atvirus klausimus turinio analizė (14 lentelė).

14 lentelė

Respondentų nuomonė apie 2003 m. metodines rekomendacijas (kategorijos ir subkategorijos)

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius	Įrodantys teiginiai
Metodinių rekomendacijų vertinimas	Teorijos ir praktikos neatitikimas	10	Sunkiai pritaikomos praktikoje... Teoriškai viskas įmanoma, bet ne praktiškai... realiai prasilenkia su praktine veikla... sunku įgyvendinti praktiškai... parengtos remiantis teorija, o praktika visai kitokia... prasilenkia su realybe...
	Tobulinimo būtinybė	7	...būtina atnaujinti... ...būtina tobulinti, keisti... Reikia tobulinti, keisti... Norėtuši, kad metodinės rekomendacijos būtų išsamesnės... ...būtina išleisti naujesnes ir tobulesnes... ...reikalingi t.t. pakeitimai ir papildymai.
	Rekomendacijų trūkumai	6	Labai neaiškios, trūksta konkretumo... Trūksta metodinių rekomendacijų prevenciniam darbui... ...neatitinka šių dienų darbo specifikos... ...yra abstrakčios, siauros...

Vertinant metodines rekomendacijas, buvo išskirtos tokios subkategorijos: *teorijos ir praktikos neatitikimas*, *tobulinimo būtinybė*, *rekomendacijų trūkumai*. Daugiausia teiginių buvo patvirtinančių subkategoriją „Teorijos ir praktikos neatitikimas“: praktikai realiose situacijose dažnai negali pritaikyti metodinių rekomendacijų.

Kita subkategorija „Tobulinimo būtinybė“ apibūdinama respondentų teiginiais *būtina tobulinti, plėsti, keisti, būtina atnaujinti, reikalingi t.t. pakeitimai ir papildymai, būtina išleisti naujas ir tobulesnes*. Galima teigti, jog tokios nuomonės yra pagrįstos, nes specialistai, teikdami paslaugas rizikos šeimoms, dažniausiai susiduria su sunkumais sprendžiant problemas, ir minimos metodinės rekomendacijos jiems nebegali padėti, kas leidžia daryti prielaidą dėl minimų rekomendacijų tobulinimo.

Subkategoriją „Rekomendacijų trūkumai“ įrodantys teiginiai, manytume, turėtų palengvinti naujų metodinių rekomendacijų parengimą, nes socialinių darbuotojų nuomonė yra pakankamai kompetentinga išsakant pastebėjimus apie taikomų rekomendacijų trūkumus.

Apibendrinant respondentų atsakymus galima teigti, jog metodines rekomendacijas darbui su rizikos šeimomis ir vaikais būtina papildyti, keisti, tobulinti atsižvelgiant į specialistų nuomonę, rekomendacijas, praktinę patirtį.

15 lentelė

Pastabos, pasiūlymai, nuomonės apie socialinį darbą su rizikos šeimomis (kategorijos ir subkategorijos)

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius	Įrodantis teiginys
Pastabos, pasiūlymai, nuomonės apie darbą su rizikos šeimomis	Pagarbos trūkumas šiai profesijai	7	Trūksta valstybės pagarbos soc. darbuotojui... ...dažnas Lietuvos pilietis labai nuvertina. ...kitoks visuomenės požiūris... ...trūksta visuomenės pagarbos socialiniam darbui, apskritai... ...trūksta pagarbos šios profesijos žmonėms... ...kada pasikeis mūsų visų požiūris... ...kitoks visuomenės požiūris...
	Darbo sistemos trūkumai	6	...nėra sukurtos realios valstybinės politikos... ...nėra organizuoto tinkamo darbo šioje srityje... Nėra vieningos darbo sistemos... Reikia keisti pačią socialinio darbo sistemą... ...visos valstybės mastu būtina tobulinti šią sistemą. Pasenę teisės aktai, reglamentuojantys soc. darbą, todėl juos reiktų keisti.

15 lentelės tęsinys

	Bendradarbiavimo stoka	6	...bendrauti su įvairiomis valstybinėmis ir nevalstybinėmis institucijomis, kaimo bendruomenėmis, šių šeimų giminaičiais... ...geresnis tarpinstitucinis bendradarbiavimas...
--	------------------------	---	--

Pastabos, pasiūlymai, nuomonės apie darbą su rizikos šeimomis			Sukurti tarpinstitucinį bendradarbiavimą... Sukurti tarpinstitucinį bendradarbiavimą... Reiktų didesnio bendradarbiavimo tarp institucijų... Reikalingas glaudesnis tarpinstitucinis bendradarbiavimas norint pasiekti pozityvių rezultatų...
	Netinkamas atlygis už darbą	6	...materialaus įvertinimo. ...valstybės finansavimo darbuotojams su rizikos šeimomis. ...atlygis už jį yra tikrai be galo mažas... ...kada bus vertinamas žmogaus darbas ir už jį bus atlyginama... ..dirbam vos ne už minimalų atlyginimą... ...trūksta lėšų...
	Darbo sąlygos	3	...turi būti darbuotojai aprūpinti tinkamomis darbo sąlygomis... Mažinti aptarnaujamų socialinės rizikos šeimų skaičių vienam socialiniam darbuotojui... ...dirbtų su ribotu šeimų skaičiumi...
	Kvalifikacijos tobulinimas	3	...rengti jiems ir visiems pageidaujantiems mokymus alkoholizmo prevencijai... ...reguliariai siųsti darbuotojus į organizuojamus seminarus... ...seminarų dirbantiems su šiomis šeimomis, patirties pasidalijimo su kitų rajonų soc. darbuotojais...

Kategoriją „**Pastabos, pasiūlymai, nuomonės apie socialinį darbą su rizikos šeimomis**“ (15 lentelė) respondentai dažniausiai apibūdina subkategorijomis *pagarbos trūkumas šiai profesijai, bendradarbiavimo stoka, netinkamas atlygis už darbą, darbo sistemos trūkumai*. Kiek rečiau naudojamos subkategorijos *darbo sąlygos, kvalifikacijos tobulinimas*.

Subkategoriją „**Pagarbos trūkumas**“ įrodo dažniausiai pasitaikantys teiginiai *trūksta valstybės pagarbos soc. darbuotojui, trūksta visuomenės pagarbos socialiniam darbui, apskritai, trūksta pagarbos šios profesijos žmonėms ir kitos*. Tikėtina, jog šios profesijos specialistai geriausiai gali įvertinti visuomenės rodomą menką pagarbą jų atliekamam darbui, kas išryškėjo apibendrinus tyrimo respondentų atsakymus.

Subkategoriją „**Darbo sistemos trūkumai**“ patvirtina socialinių darbuotojų išsakyti teiginiai *nėra sukurtos realios valstybinės politikos, nėra organizuoto tinkamo darbo šioje srityje, nėra vieningos darbo sistemos, reikia keisti pačią socialinio darbo sistemą*. Tai parodo,

jog socialinio darbo sistema su rizikos šeimomis nėra tinkamai parengta, kas gali įtakoti teikiamų paslaugų kokybę, darbuotojų motyvaciją.

Subkategorija „**Bendradarbiavimo stoka**“ apibūdinama teiginiais *geresnis tarpinstitucinis bendradarbiavimas, sukurti tarpinstitucinį bendradarbiavimą, reiktų didesnio bendradarbiavimo tarp institucijų* ir kitos, kas įrodo nepakankamą šios darbo krypties išvystymą teikiant paslaugas rizikos šeimoms. Kaip paaiškėjo iš kiekybinio tyrimo rezultatų, aktyviausias socialinių darbuotojų bendradarbiavimas yra su policija bei VTAS. Dažniausiai sprendimus priima vienas socialinis darbuotojas.

Gana plačiai respondentai apibūdina subkategoriją „**Netinkamas atlygis už darbą**“. Dažniausiai vartojami teiginiai *atlygis už jį yra tikrai be galo mažas, dirbam vos ne už minimalų atlyginimą* bei kiti. Tai rodo darbuotojų nepasitenkinimą esamu atlygio už darbą dydžiu. Manome, jog tyrimo metu išryškėję faktai dėl mažo atlygio gali negatyviai įtakoti darbo motyvaciją.

Subkategoriją „**Darbo sąlygos**“ apibūdinantys teiginiai *turi būti darbuotojai aprūpinti tinkamomis darbo sąlygomis, mažinti aptarnaujamų socialinės rizikos šeimų skaičių* išryškina netinkamas socialinių darbuotojų darbo sąlygas, prastą aprūpinimą darbo priemonėmis, darbo krūvio problemas.

„**Kvalifikacijos tobulinimo**“ subkategoriją patvirtina respondentų naudojami teiginiai, išreiškiantys pageidavimą rengti darbuotojams įvairius mokymus, seminarus, padedančius profesionaliau atlikti savo pareigas.

Apibendrinant šio klausimo išskirtas subkategorijas galima teigti, jog respondentai dažniausiai susiduria su negatyviu visuomenės požiūriu į socialinės rizikos šeimoms bei socialinių darbuotojų kaip specialistų, taip pat pastebimi darbo sistemos trūkumai, tarpinstitucinio bendradarbiavimo stoka, nepatenkinama skatinimo sistema už atliktą darbą. Išskiriamos netinkamos darbo sąlygos, didelis darbo krūvis, kvalifikacijos kėlimo organizavimo trūkumai.

2.8 Ekspertų interviu turinio (content) analizė

Kokybiniu tyrimu buvo siekiama išsiaiškinti ekspertų nuomonę apie socialinių darbuotojų, teikiančių socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas, darbo specifiką, rizikos faktorius ir formas, tarpinstitucinį bendradarbiavimą, galimybes tobulinti šią darbo sritį.

16 lentelė

Darbo specifika (kategorijos ir subkategorijos).

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius	Įrodantys teiginiai
	Profesiniai reikalavimai		... reikalauja skubios reakcijos ir neatidėliotinų veiksmų.

Socioedukacinio darbo su rizikos šeimomis specifika	darbuotojui	5	... komandinių sprendimų reikalaujantis darbas. ...reikalaujantis daug žinių ir gyvenimo patirties. ... reikalauja atsidavimo ir didelės kantrybės. ...reikalauja altruizmo, gebėjimo greitai ir tiksliai spręsti atsirandančias problemas.
	Darbo krūvis	3	...šeimų skaičius nestabilus, keičiasi. ...gana skirtingi darbo krūviai. ...skirtingas darbo krūvis.

Socioedukacinio darbo su rizikos šeimomis specifikos kategorija (16 lentelė) apibūdinama subkategorijomis „**Profesiniai reikalavimai darbuotojui**“ bei „**Darbo krūvis**“. Ekspertai, išskirdami profesinius reikalavimus socialiniam darbuotojui, teikiančiam socialinių įgūdžių ugdymo paslaugą, kartu pabrėžė ir šio darbo specifiškumą. Manome, jog subkategorijas patvirtinantys teiginiai apibūdina savybes, kurias privalo turėti specialistai, dirbantys su rizikos šeimomis.

Kita ekspertų išskirta subkategorija „**Darbo krūvis**“ patvirtinama trimis teiginiais, kurie buvo paminėta ir pačių socialinių darbuotojų. (2.3.4 skyrius). Taigi, kokybinis patvirtino kiekybiniame tyrime gautus rezultatus dėl netolygaus darbo krūvio (pagal aptarnaujamų šeimų skaičių).

Apibendrinant galima teigti, jog kategoriją „Socioedukacinio darbo su rizikos šeimomis specifika“ įrodantys teiginiai atskleidžia šio darbo specifiškumą, išskirdami socialinių darbuotojų profesines bei asmenybės savybes.

Remiantis kiekybinio tyrimo rezultatais, 78 proc. socialinių darbuotojų pažymėjo, jog patiria riziką darbe, o 15 proc. – kad riziką patiria dažnai. Siekta išsiaiškinti ekspertų nuomonę šiuo klausimu. *Apibendrinant kokybinio tyrimo metu išskirtas subkategorijas galima teigti, jog ekspertai patvirtino egzistuojančius rizikos veiksnius darbe su rizikos šeimomis (17 lentelė).*

17 lentelė

Darbo rizika (kategorijos ir subkategorijos)

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius	Įrodantys teiginiai
	Klientų nuostatos	5	... nenoras priimti pagalbą. ...nenoras

Darbo rizikos veiksniai			bendradarbiauti. ...nepasitikėjimas. ...motyvacijos stoka keisti gyvenimo būdą. ...priešiškų klientų nuostatų.
	Fizinė bei psichologinė grėsmė	2	... riziką nukentėti fiziškai ir morališkai ...sulaukti ne tik psichologinės, bet ir fizinės grėsmės iš klientų.
	Klientų agresija	2	... agresyviai sutinka darbuotojus, pyksta, keikiasi. ... kylančių konfliktų.

Tai įrodo subkategorijas „*Klientų nuostatos*“, „*Fizinė bei psichologinė grėsmė*“, „*Klientų agresija*“ patvirtinantys teiginiai. Abiejų tyrimų respondentai išskyrė klientų nuostatas, su kuriomis tenka susidurti specialistams, teikiant socialinių įgūdžių ugdymo paslaugas (išskirtinas nenoras keisti savo gyvenimo būdą, priimti pagalbą ir bendradarbiauti su specialistais, nepasitikėjimas jais ir jų teikiamomis paslaugomis) kurios, tikėtina, sąlygoja klientų agresiją, pasireiškiančią pykčiu, necenzūriniais išsireiškimais, konfliktų tarp kliento ir darbuotojo atsiradimą. Minėti veiksniai atitinkamai sukelia fizinę bei emocinę – psichologinę įtampą ir grėsmę darbuotojui, kas gali negatyviai įtakoti jų sveikatą, darbo kokybę bei motyvaciją.

18 lentelė

Problemos, teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą (kategorijos ir subkategorijos)

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius	Įrodantys teiginiai
Iškylančios problemos	Klientų priešiškus, gyvenimo būdas	6	... šeimų priešiškus. ... nenori jokios kontrolės. ... klientų priešinimasis. ... nenori, kad juos lankytų, kontroliuotų socialiniai darbuotojai. ... jokios atsakomybės už vaikus. ... pasyvumas.
	Bendradarbiavimo stoka	1	...trūksta glaudesnio bendradarbiavimo su bendruomenėmis
	Nesubalansuotas darbo krūvis	1	... per daug šeimų tenka vienam darbuotojui

Analizuojant problemas, iškylančias teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas rizikos šeimoms, buvo išskirtos subkategorijos „*Klientų priešiškus, gyvenimo būdas*“, „*Bendradarbiavimo stoka*“, „*Nesubalansuotas darbo krūvis*“ (18 lentelė). Šias subkategorijas patvirtinantys teiginiai siejasi su aukščiau analizuotos „Darbo rizikos“

kategorijos teiginiais. Kaip problemą, teikiant socialinių įgūdžių ugdymo paslaugą, ekspertai įvardino klientų pasyvumą, priešinimąsi specialistų kontrolei, atsakomybės jausmo už savo vaikų ugdymą, auklėjimą, saugumo nebuvimą.

Subkategorijas „*Bendradarbiavimo stoka*“ bei „*Nesubalansuotas darbo krūvis*“ ekspertai išskyrė pateikdami po vieną teiginį. Tačiau verta atkreipti dėmesį, jog šias subkategorijas apibūdinantys teiginiai taip pat įvardina tiriamo darbo problemas. Pažymėtina, jog Vaiko teisių kontrolieriaus tarnybos (2009) bei šio darbo kiekybinio tyrimo respondentai akcentavo nesubalansuotą socialinių darbuotojų darbo krūvį pagal aptarnaujamų šeimų skaičių, kuris atskirose savivaldybėse bei seniūnijose yra skirtingas. Ir šios problemos savivaldybėms išspręsti kol kas nepavyko.

Išreiškiant nuomonę apie tarpinstitucinį bendradarbiavimą, kokybinio tyrimo respondentų atsakymus galima apibendrinti subkategorijomis „*Bendradarbiavimo būtinybė*“, „*Socialiniai partneriai*“ bei jas patvirtinančiais teiginiais (19 lentelė).

19 lentelė

Bendradarbiavimas (kategorijos ir subkategorijos)

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius	Įrodantys teiginiai
Tarpinstitucinis bendradarbiavimas	Bendradarbiavimo būtinybė	3	... bendradarbiavimas su kitomis institucijomis būtinas. ... vienas lauke ne karys. ... būtinas darnus visų institucijų darbas.
	Socialiniai partneriai	3	... mokyklų socialiniais pedagogais, pedagogais. ... dažniausiai su policijos darbuotojais, Vaiko teisių skyriumi, mokyklų socialiniais pedagogais, kaimų bendruomenėmis. ... bendradarbiavimo srityje su VTAS, policijos pareigūnais, socialiniais pedagogais.
	Komandinio darbo svarba	3	Dirbamas komandinis darbas... ... pasitelkiama specialistų komanda. ... reikalingi įvairių sričių specialistai, t.y. – komanda.

Visos subkategorijos apibūdinamos vienodu skaičiumi teiginių. Verta pabrėžti, jog ekspertai patvirtino kiekybinio tyrimo rezultatus dėl tarpinstitucinio bendradarbiavimo būtinybės (teiginiai „vienas lauke ne karys“, „būtinas darnus visų institucijų darbas“), išskyrė pagrindinius socialinius partnerius (ugdymo įstaigų socialinius pedagogus, VTAS specialistus, policiją).

Kaip šių subkategorijų tąsa buvo išskirta dar viena subkategorija, apibūdinanti „Tarpinstitucinio bendradarbiavimo“ kategoriją – tai „**Komandinio darbo svarba**“. Reikia pažymėti, jog teikiant socialinių įgūdžių ugdymo paslaugas rizikos šeimoms, būtina specialistų komanda iš aukščiau minėtų institucijų.

Socioedukacinio darbo tobulinimo galimybių kategoriją apibūdina subkategorijos „**Atlygis už darbą**“ (4 teiginiai), „**Tarpinstitucinio bendradarbiavimo tobulinimas**“ (3 teiginiai) (20 lentelė).

20 lentelė

Socioedukacinio darbo tobulinimo galimybės (kategorijos ir subkategorijos)

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius	Įrodantys teiginiai
Socioedukacinio darbo su rizikos šeimomis tobulinimo galimybės	Atlygis už darbą	4	... atitinkamas atlygis už darbą. ...turi būti ir tinkamai apmokamas. ...turi būti pakankamai atlyginamas. ...spręstinas atlygio už darbą klausimas.
	Tarpinstitucinio bendradarbiavimo tobulinimas	3	... geresnis tarpinstitucinis bendradarbiavimas. ... efektyvinti bendradarbiavimą tarp institucijų. ... būtinas visapusiškas bendradarbiavimas.
	Pagarbos bei skatinimo trūkumas šiai profesijai	1	... atliekamo darbo įvertinimas bei pagarba. ...reikalinga skatinimo sistema.
	Socialinės politikos trūkumai	1	... būtina keisti ir socialinės paramos sistemą.

Kiekybinio tyrimo respondentai svarbiausiomis išskyrė subkategorijas „**Pagarbos trūkumas šiai profesijai**“ (7 teiginiai), „**Darbo sistemos trūkumas**“ (6 teiginiai), „**Bendradarbiavimo stoka**“ (6 teiginiai), „**Nepatenkinamas atlygis už darbą**“ (6 teiginiai).

Ekspertų nuomone, svarbiausia subkategorija, apibūdinanti kategoriją „Socioedukacinio darbo su rizikos šeimomis tobulinimo galimybės“ yra „**Atlygis už darbą**“ (4 teiginiai). Manome, jog atitinkamas atlygis specialistams yra vienas svarbiausių veiksnių tobulinant šios srities darbą. Atitinkamai kitos subkategorijos taip pat siejasi tarpusavyje papildydamos viena kita.

Apibendrinant galima teigti, jog tiek kiekybinio tyrimo respondentai, tiek ekspertai viena iš svarbiausių socialinio darbo tobulinimo galimybių išskyrė tinkamą atlygį už atliekamą darbą.

IŠVADOS

1. Atlikus literatūros analizę pastebėta, jog įvairiose šalyse yra taikomi skirtingi socioedukacinio darbo metodai todėl sukaupta skirtinga ir šio darbo patirtis. Lietuvių autorių tyrimuose atsispindi žinių, įgūdžių, vertybių vieta socialiniame darbe, etikos

- principai, socialinių darbuotojų profesijos galimybės, raida bei vertybių sistemos problemos. Socialinio darbo su rizikos šeimomis ypatumai, dėl neseniai įsteigtų šių pareigybių, nėra plačiai nagrinėti.
2. Svarbiausiomis veiklos funkcijomis respondentai įvardija pagalbą nepilnamečiams vaikams, augantiems rizikos šeimose, prevenciją žalingiems įpročiams ir informacijos teikimą. Tinkamas darbo reglamentavimas savivaldybėse suteikia darbui aiškumo, o metodinės pagalbos stoka iš artimiausių šaltinių – seniūnų bei socialinio darbo organizatorių seniūnijose – negatyviai įtakoja paslaugų teikimo operatyvumą rizikos šeimoms. Specialistai stokoja laiko tinkamai pasirūpinti rizikos šeimomis dėl pernelyg gausus aptarnaujamų šeimų kiekio.
 3. Patiriamą riziką dažniausiai lemia nesaugus darbas ir didelė emocinė įtampa, nepakankamas aprūpinimas tarnybiniu transportu, konfliktai tarp darbuotojų ir klientų, klientų nuostatos. Išvardinti faktoriai gali turėti neigiamos įtakos specialistų saugumui, jų psichinei sveikatai, darbo motyvacijai, atliekamo darbo efektyvumui ir kokybei.
 4. Vertinant darbą su socialiniais partneriais paaiškėjo, jog geriausi ryšiai palaikomi su policija, VTAS, ugdymo įstaigų socialiniais pedagogais. Išryškėję silpni ryšiai su bendruomenėmis apsunkina rizikos šeimų identifikavimą ir savalaikį paslaugų teikimą. Be to, būtina tobulinti, papildyti, keisti metodines rekomendacijas darbui su rizikos šeimomis. Tikėtina, jog specialistai - praktikai gali geriausiai įvertinti teorijos praktinį pritaikomumą.
 5. Lyginant Vaiko teisių kontrolieriaus tarnybos (2009) bei šio tyrimo duomenis paaiškėjo, jog sumažėjo specialistų, dirbančių su rizikos šeimomis, turinčių bendrąjį vidurinį išsilavinimą, ką galėjo įtakoti Socialinių paslaugų įstatymo reikalavimas, teigiantis, jog nuo 2011 m. liepos 1 d. socialiniai darbuotojai privalės turėti įstatymo numatytą išsilavinimą. Šio tyrimo bei Vaiko teisių kontrolieriaus tarnybos tyrimo metu socialiniai darbuotojai svarbiausiomis veiklomis įvardino panašias funkcijas: pagalbą nepilnamečiams vaikams, motyvaciją atsisakyti žalingų įpročių, informacijos suteikimą, bendravimą, motyvavimą teigiamiems pokyčiams, vaikų priežiūros kontrolę, motyvavimą gydytis nuo priklausomybių. Tačiau reikia pažymėti, jog aprūpinimo transporto priemonėmis bei darbo krūvio problema, teikiant paslaugas rizikos šeimoms, liko neišspręsta.
 6. Ekspertų interviu turinio (content) analizė patvirtino kiekybinio tyrimo rezultatų validumą, atsakant į probleminius tyrimo klausimus dėl darbo specifiškumo, teikiant socialinių įgūdžių ugdymo paslaugas socialinės rizikos šeimoms, patiriamos rizikos, aktyvesnio tarpinstitucinio bendradarbiavimo, socialinio darbo tobulinimo galimybių.

Literatūra

1. Alifanovienė, D. (2002). Socialinio darbo technologizacija. *Socialinis darbas*, 1(1), p.18-24.
2. Bagdonas, E. (2004). *Socialinė statistika. Metodai*. Kaunas.
3. Bagdonas, E. (2009). *Socialinė statistika*. Kaunas.

4. Benesch, H. (2002). *Psichologijos atlasas*. I-II tomas. Vilnius.
5. *Bendravimo psichologija* (2005). Kaunas
6. Bitinas, B. (1998). *Ugdymo tyrimų metodologija*. Vilnius: Jošara.
7. Brazienė, R., Guščinskienė, J. (2004). Socialinės atskirties modeliai Lietuvoje // *Filosofija. Sociologija*. Vilnius: Lietuvos mokslų akademijos leidykla. Nr. 4, p. 50-56.
8. Bubnys, R. (2005). *Baigiamojo darbo rengimo ir pristatymo metodinės rekomendacijos*. Šiauliai.
9. Bubnys, R. (2008). Socialinių pedagogų ir socialinių darbuotojų gyvenimo kokybės vertinimas: profesinis aspektas. *Socialiniai mokslai*.
10. Burton, J. (1990). *Conflict: Human Needs Theory* (vol. 2 of the Conflict Series). London, Macmillan.
11. Dirgėlienė, I., Kiaunytė, A. (2006). *Praktika rengiant socialinius darbuotojus* (Klaipėdos universiteto patirtis). Klaipėda.
12. Dirgėlienė, I. Kiaunytė, A. (2005). *Supervizija Lietuvos socialinio darbo kontekste*// *Acta Paedagogica Vilnensia*. Vilnius, Nr. 15
13. Furst, M. (2000). *Psichologija*. Vilnius.
14. Gučas, A. (1990). *Vaiko ir paauglio psichologija*. Kaunas.
15. Guogis, A. (2002). Dėl Lietuvos socialinės politikos modelio. *Politologija*, p. 75-94.
16. Guščinskienė, J., Kondrotaitė, G. (2006). Socialinės rizikos šeimos: Pagėgių savivaldybės atvejo studija. *Socialinis darbas*, Nr. 5(2), p. 15-24.
17. Guščinskienė, J. (2004). *Taikomoji sociologija*. Kaunas.
18. Ignatavičienė, S., Žukauskienė, R. (1995). *Rizikos grupės vaikai*. Vilnius.
19. Ivanauskienė, V., Varžinskienė, L. (2003). Socialinių darbuotojų kompetencija ir nuolatinis mokymasis. *Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos*. Nr. 6.
20. Ivanauskienė, V., Varžinskienė, L. (2004). Socialinio darbo žinios – socialinių darbuotojų kompetencijos sudėtinė dalis. *Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos*, Nr. 8.
21. Jenkins, J. (1997). *Šių laikų dorovinės problemos*. Vilnius.
22. Johnson, L. (2003). *Socialinio darbo praktika*. Vilnius.
23. Jucevičienė, P., Lepaitė, D. (2001). *Integruotas požiūris į socialinio darbo teoriją ir praktiką – XXI amžiaus iššūkių žmonėms atsakas*. *Acta paedagogica Vilnensia*, Nr. 8.
24. Jungtinių tautų vaiko teisių deklaracija. (1959 m. lapkričio 20 d. 1/86 (XIV)).
25. Juodraitis, A. (2002). Psichosocialinės asmenybės raidos pokyčių tendencijos: delinkventinis elgesys ir prognozės. *Socialinis darbas*, Nr. 1(1), p.
26. Kaffemanienė, I. (2006). *Negalės ir socialinės gerovės tyrimų metodologiniai aspektai*. Šiauliai.

27. Kardelis, K. (2007). *Mokslinių tyrimų metodologija*. Kaunas.
28. Kardelis, K. (1997). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Technologija. Kaunas
29. Kavaliauskienė, V. (2005). *Socialinio darbo vertybių ir principų sistemos problemos*. Tiltai, Nr. 1, p. 77-84.
30. Kavaliauskienė, V. (2005). *Socialinio darbo, kaip pagalbos žmogui profesijos, raidos aspektai*. Acta Paedagogica Vilnensia. Nr. 15, p. 230-239
31. Klokmanienė, D., Stanevičiūtė, S. (2007). *Socialinio darbo etika*. Panevėžio kolegija.
32. Kondrotaitė, G. (2006). Socialinės rizikos šeimos Lietuvoje: atvejo studija. *Filosofija. Sociologija. Lietuvos mokslų akademija*. Vilnius.
33. Kučinskienė, R., Kučinskas, V. (2000). *Socialinis darbas švietimo sistemoje*. Klaipėda.
34. Leliūgienė, I. (1997). *Žmogus ir socialinė aplinka*. Kaunas.
35. Leliūgienė, I. (2002). Socioedukacinio darbo tyrimų objekto socioistorinė raida ir šiuolaikinių metodologinių nuostatų diskursas. *Socialinis darbas*. Nr. 1 (1), p. 10.
36. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas. Valstybės žinios. 1996. Nr. 104-236.
37. Lietuvos Respublikos Konstitucija. Valstybės žinios. 1992. Nr. 31-953.
38. Lietuvos Respublikos Seimo nutarimas Dėl vaiko gerovės valstybės politikos koncepcijos patvirtinimo. Valstybės Žinios. 2003. Nr. 52- 2316.
39. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Dėl darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinių rekomendacijų patvirtinimo. Žin., 2002. Nr. 109-4825.
40. Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas. Valstybės žinios. 1996. Nr. 33-807.
41. Matulienė, G. (1997). *Šeimos psichologija*. Kaunas.
42. Marcinkevičiūtė, L., Petrauskienė, R. (2007). Socialinių paslaugų teikimo tobulinimo aktualijos kaimiškose seniūnijose. *Viešoji politika ir administravimas*, Nr. 21, p.
43. Miškinis, K. (2003). *Šeima žmogaus gyvenime*. Kaunas.
44. Myers, D. (2000). *Psichologija*. Kaunas.
45. Pėžaitė, R., Brazienė, R. (2004). Deviacinių reiškinių Lietuvos kaime teoriniai aspektai. *Jaunasis mokslininkas*.
http://ev.lzuu.lt/mokveikla/SMK_2004/Pletra/Pezaitė_Raimonda.htm (žiūrėta 2011-01-18).
46. *Psichologijos žodynas* (1993). Vilnius.
47. Rienecker, L., Jorgensen, P.S. (2003). *Kaip rašyti mokslinį darbą*. Vilnius.
48. Rimdeikienė, S., Čiuberkienė, R. (2005). Komandinio (multidisciplinio) socialinio darbo modelio samprata bei diegimas Lietuvoje// *Jaunųjų mokslininkų darbai*. Nr. 7. p. 88-93.
49. Rimkus, V. (2010). *Socialinis palaikymas socialiniame darbe*. Klaipėda.
50. *Socialinė atskirtis ir kultūra* (2007). Vilnius.

51. Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikaciniai reikalavimai. (Žin., 2006, Nr. 43-1569).
52. *Socialinė pedagoginė parama vaikams* (2002). Vilnius.
53. Sondaitė, J., Žukauskienė, R. (2004). Paauglių socialinės strategijos ir emocinės elgesio problemos. *Lietuvos mokslų akademija*. Vilnius.
54. Sniečkutė, M. (2007). *Nepilnamečių nusikalstamumas ir šeima*. <http://www.sociumas.lt/Lit/Nr16/nepilnameciai.asp> (žiūrėta 2009-02-15).
55. Suslavičius, A. (2006). *Socialinė psichologija*. Vilnius.
56. Sutton, C. (1999). *Socialinis darbas, bendruomenės veikla ir psichologija*. Vilnius.
57. Švedaitė, B. (2004). *Socialinio darbo sistema Lietuvos visuomenės kaitos kontekstu*. *Acta paedagogica Vilnensia*, Nr. 12.
58. Tidikis, R. (2003). *Socialinių mokslų tyrimų metodologija*. Vilnius.
59. Uzdila, J. V. (2001). *Lietuvių šeimotyra: kritinė familistinė XX a. panorama: monografija*. Vilnius. Person. įm. Lietuvos mokslas.
60. Vaitkevičienė, A., Jozėnaitė, V. (2008). Rizikos grupės vaikų socialinės raidos ypatybės ugdymosi kontekste. *Jaunųjų mokslininkų darbai*. Šiauliai, Nr. 2 (18), p.
61. Vaitkevičius, R., Saudargienė, A. (2006). *Statistika su SPSS psichologiniuose tyrimuose*. Mokomoji knyga. VDU leidykla. Kaunas.
62. Valickas, G. (1997). *Psichologinės asocialaus elgesio ištakos*. Vilnius.
63. Vaiko teisių konvencija. (1989m. lapkričio 20d.)
64. Vareikytė, A. ir kt. (2006). *Socialinių paslaugų tobulinimas Lietuvos savivaldybėse*. Vilnius.
65. Želvys, R. (1994). *Paauglio psichikos vystymasis*. Vilnius.
66. Žydžiūnaitė, V. (2001). *Profesinių tyrimų metodologija*. Kaunas.
67. *Žmogaus socialinė raida*. (2001). Vilnius.
68. Žukauskienė, R. (2006). *Kriminalinio elgesio psichologija*. Vilnius.
69. Žukauskienė, R. (1996). *Raidos psichologija*. Vilnius.
70. Корнюшина, Р.В. (2004). *Зарубежный опыт социальной работы Учебное пособие*. - Владивосток: ТИДОТ ДВГУ. (žiūrėta 2011 – 01 – 05). http://window.edu.ru/window_catalog/files/r40960/dvgu081.pdf
71. Новак, Е.С., Лозовская, Е.Г.; Кузнецова, М.А. (Под общ. ред. Е.С. Новак) (2001). *Социальная работа за рубежом: Учебное пособие* - Волгоград: ВолГУ. http://window.edu.ru/window/library/pdf2txt?p_id=8460
72. Barker, R. L.(1995). *The Social Work Dictionary*. Washington DC: Nasw Press.
73. Trochim, W.M.K. (2002). *Research Methods Knowledge Base*. Cornell University.
74. <http://www.socmin.lt/index.php?-703890300> (žiūrėta 2010-09-29).

75. http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=270342&p_query=&p_tr2 (žiūrėta 2010-09-29).
76. http://vddb.laba.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:E.02~2010~D_20100621_084126-93254/DS.005.0.01.ETD (žiūrėta 2010-12-08).
77. <http://193.219.88.12/17829.pdf/psl> (žiūrėta 2010-10-11).
78. [http://www.stat.gov.lt/uploads/metrastis/LSM_2010_Lt.pdf?PHPSESSID=.](http://www.stat.gov.lt/uploads/metrastis/LSM_2010_Lt.pdf?PHPSESSID=) (žiūrėta 2011-01-23).
79. (<http://elinara.ktu.lt/plc/cdk-specialistams/170720.html>) (žiūrėta 2011-01-21).
80. (<http://www.socmin.lt/index.php?-1174817348>) (žiūrėta 2010-12-08).
81. <http://www.litlex.lt/scripts/sarasas2.dll?Tekstas=1&Id=69978> (žiūrėta 2010-10-12).
82. Social Work With Families And Children 2003. (žiūrėta 2011-01-11).
<http://www.jkp.com/catalogue/book/9781843101031/preview/>
83. NASW Standards of Social Work Practice in Health Care Settings. 2006-2010. (žiūrėta: 2011-01-05).
<http://www.google.com/books?hl=lt&lr=&id=e22Hiy4Ev2sC&oi=fnd&pg=PR15&dq=78.+NASW+Standards+of+Social+Work+Practice+in+Health+Care+Settings&ots=DNwHzJrctf&sig=imw0a-bw2u8e6pdPFW4OxQUlgcA#v=onepage&q&f=false>
84. (<http://www.zodynas.lt/terminu-zodynas/H/humanizmas>) (žiūrėta 2011-02-18).

Rita Levickienė

**PECULIARITIES OF SOCIO-EDUCATIONAL WORK WITH SOCIAL
RISK FAMILIES**

The Master's Degree Thesis

Summary

At the present paper work there is carried out the analysis of the theoretical work of social risk families in Lithuanian municipalities. The survey was reached by the questionnaire method, the goal of the paper work - to reveal the peculiarities working with social risk families in Lithuanian municipalities. A statistic (Pearson's linear correlation) data analysis, answers to open questions and interviews with experts of content (content) analysis, presentation of research findings was provided. The study included 150 professionals who provide social skills training and support services, social risk families, and local neighborhoods of 27 regions of the Republic of Lithuania. Obtained quantitative results the experts - professionals who, due to their professional and personal experience have presented to expertise and best information about the problem under investigation. They are: a head of Kelme district office of social services, the chief specialist of social services in Kelme municipality, the Child Rights Ombudsman's Office adviser, heads of social service centers in Raseiniai and Utena working with social risk families. The empirical part deals the work with social risk families, specificity in neighborhoods, inter-institutional working relationships, risk factors and the form, influencing social workers' functions and work motivation.

The main empirical findings:

1. Key business support functions of the respondents identify the minor children, the risk of growing up in families in the prevention of harmful habits and information. Proper regulation of labor gives municipalities the work of clarity and lack of methodological support from the nearest source - the elders and organizers of social work in local neighborhoods - negatively affect the timeliness of risk services for families. Too large amount of families served by difficult work.
2. Work-related risk often leads to insecure employment and high emotional stress, lack of provision of official transport, conflicts between employees and customers, clients. The study shows that these factors may adversely affect the safety of workers, their mental health, work motivation, the work efficiency and quality.
3. In assessing the paper work of the social partners, it appeared that the best contacts with the police, Child Rights Ombudsman's Office, social pedagogues. Lean weak links with communities complicates the identification of social risk families and the timely delivery of services.

Keywords: social risk families, social skills training and support, social work.