

Vilniaus universitetas
Filosofijos fakultetas
Sociologijos ir socialinio darbo institutas
Socialinio darbo ir socialinės gerovės katedra

Diana Putrimaitė

Socialinio darbo magistro studijų programa

Magistro darbas

**Globos koordinatoriaus vaidmuo teikiant paslaugas globėjų (rūpintojų)
šeimoms**

Darbo vadovė: Dr. Birutė Švedaitė - Sakalauskė

Vilnius 2024

SANTRAUKA

Nuo 2018 metų Lietuvoje atsirado globos centrai, kurių tikslas - užtikrinti, kad visiems globėjams (rūpintojams), tėviams ar asmenims ketinantiems jais tapti, visiems globojamiems (rūpinamiems) bei įvaikintiems vaikams būtų prieinama ir suteikiama konsultacinė, psichosocialinė, teisinė ir kita pagalba, siekiant tinkamo vaiko ar įvaikio ugdymo šeimai artimoje aplinkoje - globos koordinatorius, kuris organizuoja pagalbą šeimai, vertina kiekvieno globojamo (rūpinamo) vaiko poreikius ir pagal pagalbos poreikio įvertinimą bendrauja su globojamu (rūpinamu) vaiku, globėjais (rūpintojais) ne rečiau nei kartą per mėnesį. Siekiant, kad kuo mažiau vaikų patirtų žalą patekdami į institucinę globą, šiame procese tampa itin svarbus globos centro vaidmuo, taip pat globos koordinatoriaus vaidmuo, kuris teikia paslaugas šeimai, vertina vaiko poreikius ir pagal tai organizuoja pagalbą vaikui ir globėjų šeimai. Kokybiškos paslaugos ir tinkamas paslaugų organizavimas yra svarbios sudedamosios dalys siekiant globojančių šeimų ir globojamų vaikų gerovės. Kontaktinis globos centro asmuo ir paslaugų organizatorius, kurį turi kiekviena globėjų šeima yra globos koordinatorius, dėl šios priežasties svarbu analizuoti globos koordinatoriaus vaidmenį paslaugų teikime globėjų šeimoms, siekiant nustatyti sėkmingo koordinavimo veiksnius, bendradarbiavimo tinklus, vaidmenį paslaugų teikime. Šio darbo tikslas išanalizuoti ir atskleisti globos koordinatorių vaidmenį ir jo ypatumus, teikiant paslaugas globėjams (rūpintojams) bei jų globojamiems (rūpinamiems) vaikams, remiantis mokslinėmis vadybinėmis teorijomis ir įgyvendinant empirinį tyrimą. Tyrimui atlikti buvo atrinkti 5 globos koordinatoriai dirbantys skirtingo dydžio globos centruose, skirtinguose miestuose, turintys skirtingus atvejų skaičius. Tyrimas atskleidė, kad globos koordinatorių paslaugų teikimo patirtis teikiant paslaugas globėjų šeimoms, tiesiogiai siejasi su turimais vidiniais ir išoriniais globos centro resursais. Centruose turinčiuose pakankamus vidinius ir išorinius resursus, globos koordinatorius turi galimybę organizuoti kitų specialistų paslaugas, siekiant globėjų (rūpintojų) šeimos gerovės. Centruose, kurių vidiniai paslaugų ištekliai riboti, globos koordinatoriaus teikiamos paslaugos ribotai siejasi su globos koordinatoriaus funkcijomis, nes nėra galimybės koordinuoti paslaugas – paslaugų tiesiog nėra – globos koordinatorius pats koordinuoja savo veiklą. Tyrime išryškėjo, kad bendradarbiaujant su specialistais dirbančiais vaiko gerovės srityje, kyla iššūkių dėl kitų sričių darbuotojų nekompetencijos globojamo vaiko situacijos supratime. Įtaką sėkmingam bendradarbiavimui su kitomis įstaigomis turi ir stiprus globos centro vadovas. Sėkmingi koordinavimo veiksniai susideda iš stiprios organizacijos kultūros, turimų vidinių ir išorinių resursų. Be to globos koordinatoriui tenkančių intensyvių ir palaikomosios pagalbos skaičius nėra realiame pagalbos teikime įgyvendinamas, tai gali sąlygoti sudėtingesnę problemų identifikavimą šeimose, dėl riboto kontaktnio darbo su globėjų (rūpintojų) šeimomis.

SUMMARY

Since 2018, foster care centers have been established in Lithuania with the aim of ensuring that all foster carers, adoptive parents, and those intending to become them, as well as all fostered and adopted children, have access to and receive counseling, psychosocial, legal, and other support. This is to ensure the proper upbringing of the child or adoptee in a family-like environment. Each foster family is assigned a foster care coordinator who organizes family support, assesses each foster child's needs, and interacts with the foster child and foster carers at least once a month. To minimize the number of children experiencing harm by entering institutional care, the role of foster care centers and foster care coordinators becomes particularly important. The coordinator provides services to the family, assesses the child's needs, and organizes support accordingly. Quality services and proper service organization are crucial components for the well-being of foster families and foster children. The contact person and service organizer for each foster family is the foster care coordinator. Therefore, it is important to analyze the role of the foster care coordinator in providing services to foster families to identify factors of successful coordination, collaboration networks, and the role in service provision. The aim of this study is to analyze and reveal the role and specifics of foster care coordinators in providing services to foster carers and their foster children, based on scientific management theories and by conducting empirical research. For the study, five foster care coordinators from different size foster care centers in different cities, each with varying case numbers, were selected. The research revealed that the experience of foster care coordinators in providing services to foster families is directly related to the internal and external resources of the foster care center. In centers with sufficient internal and external resources, the coordinator can organize services from other specialists to ensure the well-being of the foster family. In centers with limited internal resources, the services provided by the foster care coordinator are limited in scope, as there are no other services to coordinate, and the coordinator manages their activities alone. The study highlighted that collaboration with specialists working in child welfare faces challenges due to the incompetence of other field workers in understanding the foster child's situation. Successful collaboration with other institutions also depends on a strong foster care center leader. Successful coordination factors include a strong organizational culture and available internal and external resources. Additionally, the number of intensive and supportive services provided by the coordinator is not always realistically implemented, which can complicate problem identification in families due to limited direct work with foster families.

TURINYS

SANTRAUKA	2
SUMMARY	3
TURINYS	4
ĮVADAS	5
1. VAIKO GLOBOS ŠEIMOJE TEISINIAI IR TEORINIAI ASPEKTAI.....	8
1.1. Vaiko globos teisinis reglamentavimas ir globos šeimoje organizavimas	8
1.2. Globėjo ir globėjo šeimos vaidmuo globojamam vaikui	11
1.3. Globojamo vaiko poreikiai ir jų užtikrinimas	12
1.4. Globėjų teisiniai įsipareigojimai	16
2. GLOBOS KOORDINAVIMAS KAIP PARAMA GLOBĖJŲ ŠEIMAI	18
2.1. Globos koordinatoriaus funkcijos ir atsakomybės	18
2.2. Globos koordinavimo paslaugų statistika Lietuvoje	20
2.3. Teorinės veiksmingo globos koordinavimo prielaidos	21
3. TYRIMO METODOLOGIJA	25
4. EMPIRINIO TYRIMO REZULTATAI.....	27
4.1. Globos koordinatorių darbo aplinkos suponuojami vaidmenys.....	27
4.2. Bendradarbiavimas	32
4.3. Pagalbos organizavimo procesas	34
4.4. Įsidarbinimo globos centre motyvacija.....	36
4.5. Globos koordinatorių tiesioginis darbas su globėjų šeima	38
IŠVADOS.....	42
REKOMENDACIJOS.....	44
LITERATŪROS SĄRAŠAS	45
PRIEDAI.....	50
Priedas Nr. 1 (Tyrimo instrumentas)	50
Priedas Nr. 2 (Kodavimo lentelės pavyzdys).....	52

IVADAS

Prieš dešimt metų (2014) Lietuvoje pradėta vykdyti institucinės globos pertvarka, kurios vienas iš tikslų yra perėjimas nuo institucinės globos prie šeimoje ir bendruomenėje teikiamų paslaugų tėvų globos likusiems vaikams, o kitas svarbus tikslas - sukurti pagalbos globėjams (rūpintojams) sistemą. To pasėkoje nuo 2018 metų Lietuvoje atsirado globos centrai, kurių tikslas - užtikrinti, kad visiems globėjams (rūpintojams), įtėviams ar asmenims ketinantiems jais tapti, visiems globojamiems (rūpinamiems) bei įvaikintiems vaikams būtų prieinama ir suteikiama konsultacinė, psichosocialinė, teisinė ir kita pagalba, siekiant tinkamo vaiko ar įvaikio ugdymo šeimai artimoje aplinkoje (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2018).

Nuo 2019 metų kiekvienoje Lietuvos savivaldybėje veikia ne mažiau kaip vienas globos centras. Kaip teigiama Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos ataskaitoje už 2023 metus (Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba prie socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, 2024) - Lietuvoje šiuo metu veikia 66 globos centrai, kuriuose globos koordinatoriai koordinuoja 5263 globoje esančių vaikų atvejus Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 metais patvirtintino Aprašu („Dėl globos centro veiklos ir vaiko budinčio globotojo vykdomos priežiūros organizavimo ir kokybės priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“) yra apibrėžiama, kad globos centro koordinuojamas atvejis yra kiekvienas globojamas vaikas, nesvarbu, kur jis būtų globojamas - šeimoje, šeimynoje ar globos centre. Ir taip pat Aprašas nurodo, kad kiekviena globėjų (rūpintojų) šeima gauna globos centro paslaugas, o kiekvienam vaikui yra paskiriamas globos koordinatorius, kuris organizuoja pagalbą šeimai, vertina kiekvieno globojamo (rūpinamo) vaiko poreikius ir pagal pagalbos poreikio įvertinimą bendrauja su globojamu (rūpinamu) vaiku, globėjais (rūpintojais) ne rečiau nei kartą per mėnesį (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2018).

Kadangi Lietuvoje globos centrai atsirado palyginti neseniai, tai ir mokslinių tyrimų apie tai dar labai negausu. Dar prieš minėtą institucinės globos reformą, apie socialinės pagalbos poreikį šeimoje globojamam vaikui ir jo globėjui tyrimą yra atlikęs Rimkus (2016). Tyrime yra atskleidžiama, kad globa, kaip valstybės kontroliuojamas ir prižiūrimas procesas, ne visiems globėjams yra iki galo suprantama. Genienė ir Nedveckė (2021) atliko kiekybinį tyrimą, kurio metu globos centro darbuotojai vertino globos centro ir budinčių globotojų veiklos veiksmingumą. Tyrime buvo atskleista, kad globos centrai susiduria su problemomis tiek mikro, tiek makro lygmeniu. Šiame tyrime 82% procentai globos centrų darbuotojų pabrėžė globos koordinavimo svarbą, siekiant, kad vaiko globojimas būtų kaip galima labiau pavykęs. Bendradarbiavimas ir komunikacija tarp globos koordinatoriaus, globėjų, vaikų ir kitų specialistų yra itin svarbus. Reguliarios konsultacijos globojamiems vaikams, globėjams, aiškus bendradarbiavimo ryšių tinklas su kitais specialistais,

sukuria galimybes greitai ir veiksmingai reaguoti į kylančias problemas. Taip pat itin svarbus bendradarbiavimas su mokyklomis, sveikatos priežiūros įstaigomis ir kitomis socialinės pagalbos įstaigomis (Edwards ir Johnson, 2019). Globos koordinatoriai užtikrina paramą globėjų šeimoms, kas tiesiogiai veikia globotinių gerovę ir globos proceso stabilumą. Efektyvi priežiūra ir parama iš globos koordinatoriaus pusės padeda palaikyti globėjus ir užtikrinti jų ilgalaikį įsipareigojimą vaikui (Brown, Sebba ir Luke, 2014). Taip pat tyrimais nustatyta, kad nuolatinė stebėseną ir vertinimas yra būtini, siekiant užtikrinti, kad globos procesas atitiktų globojamų vaikų poreikius. Globos koordinatoriai reguliariai lankosi globėjų šeimose, vertina pagalbos planų šeimai efektyvumą ir pagal tai koreguoja pagalbos planą ir užtikrina tinkamą paslaugos koordinavimą. Tai padeda užtikrinti, kad globos procesas būtų nuoseklus ir efektyvus (Sullivan ir Moore, 2021). Globos koordinatoriai turi užtikrinti ir skatinti vaikų dalyvavimą globos procese, siekti, kad vaikų nuomonė būtų išklaušyta globos proceso metu, vaikai taip pat turi būti įtraukiami į sprendimų priėmimą. (Spinger, 2023). Veiksminga komunikacija, nuolatinė parama ir specializuoti mokymai yra esminiai veiksniai, padedantys globėjams efektyviai rūpintis globotiniais (Johnson ir Smith, 2022).

Globos reforma – tai nuolatinis organizacinės savianalizės, praktikos vertinimo, kruopščios viešosios priežiūros procesas ir budrus dėmesys rezultatams (Bass ir kt., 2004). Nors Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos tęsia 2018 metais pradėtą projektą „Paslaugų, skatinančių ir efektyviai palaikančių globą šeimos aplinkoje, vystymas“, kuriuo siekiama diegti ir vystyti paslaugas, kurios skatintų ir palaikytų vaikų globą šeimos aplinkoje, užtikrinant vaikų poreikius ir saugumą, tačiau tyrimų apie globos centrų teikiamas paslaugas stokojama.

Šiame magistriniame darbe pasirinkta tyrinėti globos koordinatoriaus vaidmenį, teikiant paslaugas globėjų šeimoms. Tokios tematikos tyrimo aktualumas svarbus tiek socialinio darbo mokslui, tiek ir praktikai. Tyrimas gali padėti užpildyti kol kas negausių šios srities tyrimų spragą ir taip pat teikti praktinių įžvalgų, kaip gali būti tobulinama pagalbos globėjų šeimoms Lietuvoje sistema, turint galvoje paslaugų koordinavimo aspektą. Šiam magistriniam darbui iškeltas **tikslas** - išanalizuoti ir atskleisti globos koordinatorių vaidmenį ir jo ypatumus, teikiant paslaugas globėjams (rūpintojams) bei jų globojamiems (rūpinamiems) vaikams, remiantis mokslinėmis vadybinėmis teorijomis ir įgyvendinant empirinį tyrimą. Tikslui pasiekti išsikelti šie darbo uždaviniai:

1. Pasitelkus Lietuvos ir užsienio mokslininkų tyrimus, Lietuvos teisės aktus išryškinti globos koordinatoriaus funkcijas, teikiant paslaugas globėjų šeimoms;
2. Pateikti vadybines koordinavimo teorijas – paslaugų dominavimo modelį ir paslaugų trikampio modelį - siejant jas su globos koordinatoriaus veikla;
3. Atskleisti globos koordinatorių patirtis bei vaidmenis, teikiant paslaugas globėjų (rūpintojų) šeimoms.

4. Pateikti rekomendacijas dėl globos koordinatoriaus teikiamų paslaugų tobulinimo.

1. VAIKO GLOBOS ŠEIMOJE TEISINIAI IR TEORINIAI ASPEKTAI

1.1. Vaiko globos teisinis reglamentavimas ir globos šeimoje organizavimas

Vaiko globa yra nustatoma tada, kai vaiko tėvai dėl susiklosčiusių aplinkybių negali patys auginti savo vaiko (Lietuvos Respublikos Seimas, 1996). Tai gali būti priklausomybės, socialinių įgūdžių stoka, nesirūpinimas vaiku, piktnaudžiavimas tėvų valdžia, įvairios ligos, krizės, vaiko tėvų mirtys ir pan. Šiuo metu pagal Lietuvoje galiojančius teisės aktus yra dvi globos rūšys – laikinoji ir nuolatinė globa (Lietuvos Respublikos Seimas, 1998).

Laikinąją vaiko globą nustatoma Savivaldybės sprendimu. Vaiko laikinoji globa yra laikinai likusio be tėvų globos vaiko priežiūra, vaiko teisių ir interesų gynimas bei atstovavimas, auklėjimas globos vietoje. Vaiko laikinosios globos tikslas yra grąžinti vaiką į biologinę šeimą. Tuo tarpu vaiko nuolatinė globa nustatoma teismo nutartimi. Nuolatinė globa yra nustatoma tais atvejais, kai vaikai, esamomis sąlygomis, nebegali grįžti į šeimą. Kaip teigiama Lietuvos civiliniame kodekse (2018) vaiko laikinoji globa trunka ne ilgiau nei dvylika mėnesių. Nustačius, kad tėvai (tėvas ar motina), kuriems teikiamos socialinės paslaugos ir kita kompleksinė pagalba, deda pastangas pakeisti savo elgesį arba yra kitų priežasčių, kurios leidžia pagrįstai manyti, kad egzistuoja reali galimybė grąžinti vaiką į šeimą, Valstybinė vaiko teisių apsaugos tarnyba gali priimti sprendimą tęsti laikinąją globą (rūpybą), tačiau ne ilgiau negu šešis mėnesius. Taigi, bendra laikinosios globos (rūpybos) trukmė (su pratęsimu) negali viršyti aštuoniolikos mėnesių termino. Vaiko nuolatinė globa gali tęstis iki kol globojamas vaikas sulauks pilnametystės.

Iš to kas pasakyta, matyti, kad vaiko globos rūšys skiriasi savo trukme bei tikslu, dėl šios priežasties skiriasi ir šių dviejų rūšių globos organizavimo principai. Nors globa šeimoje panaši į įvaikinimą, tačiau, kitaip nei įvaikinant, jai būdingi laikinumo (net ir nuolatinės globos atveju) ir baigtumo požymiai. Pagal Lietuvos įstatymus, vaiko globa šeimoje gali trukti nuo kelių dienų iki vaiko pilnametystės metų, atsižvelgiant į vaiko ir jo tėvų, šeimos situaciją, tačiau neformaliai ji gali trukti ir visą gyvenimą. Teisiniu atžvilgiu globa yra baigtinis procesas (globa baigiasi vaikui sulaukus pilnametystės ir kitomis aplinkybėmis). Vaikas netampa teisėtu globėjų šeimos sūnumi arba dukra, nors yra auginamas kaip sūnus ir dukra, nepatiria ir kitų būdingų įvaikinimo padarinių (pavardės pakeitimo, paveldėjimo teisių) (Gvaldaitė, 2017).

Vadovaujantis Lietuvos teisės aktais, globa gali būti organizuojama šeimoje, šeimynoje, globos institucijoje, globos centre (t.y. apgyvendinant vaiką pas budintį globotoją) (Lietuvos Respublikos Vyriausybė, 2002). Globėjais gali tapti asmenys išklause specialius globėjų ir itėvių mokymus. Šiuo metu Lietuvoje, pagal teisės aktus, yra keturių skirtingų tipų globėjai: budintys globotojai, laikinieji globėjai, globėjai nesusiję giminystės ryšiais, globėjai giminaičiai. Budintys

globėjai iš kitų globėjų išsiskiria tuo, kad globojamą vaiką, esant krizinei situacijai, apgyvendina savo namuose bet kuriuo paros metu, taigi jie į vaiko globą įsijungia nedelsiant, iš karto poreikiui ištikus.

Kiekvienas globėjas prieš pradėdamas globoti vaiką šeimoje turi išklausyti globėjų ir tėvių kursus – GIMK. Šie mokymai yra skirti asmenims, ketinantiems globoti, įsivaikinti vaiką, teikti vaikų priežiūros paslaugas globėjams, tėviams, budintiems globotojams. Programoje globėjai yra skatinami pradėti nuo savęs, savo gyvenimiškų patirčių refleksijos. Mokymų metu globėjai gali kalbėti apie tai, ką jaučia praktinių užduočių metu, atsakyti į daugelį rūpimų klausimų ir įsivertinti, ar jie gali tapti žmonėmis, kurie gebės rūpintis vaiku, jį ugdyti, atstovauti jo teises ir jo interesus.. Giedrimo (2014) atliktas tyrimas siekė atsakyti į klausimą, su kokiomis nuostatomis globėjai ateina į įvadinčius mokymus, kaip globėjų bei tėvių nuostatos kinta mokymų metu bei kokią naudingiausią informaciją gauna globėjai mokymų metu. Rezultatai parodė, kad šių mokymų suformuotos nuostatos iškelia vaiko interesus į pirmąją vietą. Taip pat tyrimas atskleidė, kad šie mokymai iš tiesų keičia kai kurias potencialių globėjų ir tėvių turimas nuostatas, įsitikinimus. Mokymai padeda šeimoms, kad jos tinkamai tenkintų vaiko poreikius, stengtųsi kompensuoti raidos sutrikimus, drąsiai kreiptųsi pagalbos į specialistus.

Kiekvienas vaikas patekęs į globėjo šeimą yra skirtingas, turėjęs skirtingas patirtis ir dėl skirtingų priežasčių patenkantis į globėjo šeimą. Vaikas gali būti patyręs smurtą šeimoje, apleistumą, nepriežiūrą, dėl šių priežasčių globėjams reikia iš anksto pasiruošti, nes tai nėra tas pats, kas auginti savo biologinius vaikus. Rimkus (2016) pastebi, kad globėjams tenka pažinti ir gerbti šiuos vaiko prigimtinius, iš biologinės šeimos atsineštus komponentus, kartu padėti vaikui įsilieti į naują šeimos ryšių struktūrą. Globėjų siekis „nusavinti“ vaiką, ribojant kontaktus su biologine šeima, verčiant vaiką globėjus vadinti „tėčiu“ ir „mama“, žeminant biologinę šeimą ir / ar konkuruojant su ja, slepiant globos faktą, gali būti vertinamas kaip vaiko teisių pažeidimas. Norint sėkmingai įveikti šiuos sunkumus, globėjams svarbu turėti visapusišką informaciją apie globojamo vaiko elgesį, įpročius, sveikatą, gebėti identifikuoti smurtą ar nepriežiūrą patyrusių vaikų stiprybes ir poreikius, padėti globotiniui formuoti savo asmenybę. Taipogi mokymuose? pabrėžiamos būtinos pastangos dėmesingai koreguoti vaiko elgesį, atsargiai nustatyti drausmės ir elgesio ribas. Globėjas neša didžiulę atsakomybę už vaiką, jis turi gebėti padėti sunkius išgyvenimus, traumas patyrusiam vaikui susitvarkyti su savo patyrimu, išbūti jį. patirtas sunkias emocijas.

Kiekvienas globėjas globodamas vaiką, tarsi įgauna pareigą priimti ir vaiko biologinę šeimą. Jau globėjų (rūpintojų) ir tėvių mokymuose globėjai yra ruošiami atliepti vaiko poreikius. Vienas iš jų yra vaiko ryšių su jo biologine šeima užtikrinimas – globėjų šeima be neigiamų nuostatų turi žvelgti į vaiko biologinę šeimą, jo istoriją, ryšių tęstinumą (Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, 2011). Jei susitikimai su biologine

šeima nedaro neigiamos įtakos globojamam vaikui, globėjai turi užtikrinti vaiko ryšius su biologine šeima. Globojant vaiką laikinoje globoje yra svarbu atkreipti dėmesį, kad vaikas yra ruošiamas grįžti į savo šeimą ir globėjo šeima yra tik vadinamoji laikina stotelė vaikui, dėl šios priežasties yra svarbu akcentuoti globėjų bendravimą su vaiko tėvais. Visgi, kaip rodo Gvaldaitės (2017) atliktas tyrimas, bendravimas su vaiko tėvais – vienas iš sudėtingiausių vaiko globos aspektų, tačiau kartu ir esminis, nes visiškas vaiko priėmimas įvyksta tada, kai kartu su vaiku priimama ir jo šeima, pilna jo gyvenimo istorija. Iššūkiai atsiranda tada, kai vaikas ir globėjai nebendruoja su vaiko tėvais. Tyrimas parodė, kad empatija, pozityvumas, supratingumas vaiko tėvų atžvilgiu, padeda išvengti įtampų ir priešpriešos, vaikui priimant savo istoriją, kaip savo paties neatskiriama dalį, o tai turi įtakos vaiko tapatybės formavimui. Taigi, globėjų bendradarbiavimas su biologine šeima yra labai svarbus vaikui bei jo šeimai, to turi nepamiršti ir globėjas, kuomet yra kuriami santykiai tiek su vaiku, tiek su jo šeima.

Globa yra ne tik oficialų globėjo statusą turinčio asmens sprendimas globoti vaiką, sprendimą priima visa jo šeima. Jei globėjas ar globėja yra susituokę, mokymuose dalyvauja kartu su savo sutuoktiniu. Tad globai yra paruošiami abu partneriai, tačiau jei globėjai turi savo biologinių vaikų į globos procesą įsitraukia ir biologiniai vaikai. Jie neprivalo dalyvauti mokymuose, tačiau jie turi sutikti, kad jų tėvai globotų vaikus. Bagdonaitė – Stelmokienė (2015) yra atlikusi tyrimą, kuriuo išsiaiškino globėjų šeimos biologinių vaikų vaidmenį globos procese. Tyrimas atskleidė, kad globėjų biologiniai vaikai yra aktyvūs veikėjai, įsitraukia į ne giminaičio vaiko globą nuo pradžios iki galo ir geba prisiimti atsakomybę, rūpintis globojamu vaiku, padeda savo tėvams. Šeimoje globojant mažamečius vaikus, vyresni globėjų vaikai dažniausiai prisiima vyresnės sesers ar brolio vaidmenį, kurio atlikimas susijęs su tokiomis atsakomybėmis ir pareigomis kaip antai globojamų vaikų priežiūra, higienos ir socialinių įgūdžių ugdymas, mokymas, saugojimas ir užstojimas nuo priešiška nusiteikusių aplinkinių. Taigi galima daryti išvadą, kad globėjų biologinių vaikų vaidmuo globos procese yra labai svarbus bei atsakingas procesas.

Alidanovienės ir Šerytės (2006) atliktame tyrime yra teigiama, kad svarbu teikti pagalbą globėjui ir globojam vaikui, kad šios abi grupės jaustųsi saugiai ir galėtų esant reikalui kreiptis pagalbos į socialinį darbuotoją. Socialinis darbuotojas turėtų lankyti globojamą vaiką adaptaciniu periodu globėjo namuose arba sudaryti sąlygas vaikui apsilankyti tarnyboje. Taip pat kiekvienam globėjui ir globojamam vaikui turėtų būti sudaromos sąlygos gauti individualias konsultacijas, kuriose būtų galima aptarti elgesio, bendravimo, mokymosi sunkumus, taip pat padėti juos įveikti. Jeigu yra poreikis, globojamiems vaikams turėtų būti organizuojamos savitarpio paramos grupės.

Apibendrinant galima daryti išvadą, kad globėjo išankstinis pasiruošimas yra labai svarbus prieš pradėdant globoti vaiką. Globėjų mokymai padeda globėjams keisti savo turimas išankstines nuostatas, kurti pozityvų santykį su vaiku, įsipareigoti bendradarbiauti su specialistais sprendžiant

globojamo vaiko problemas. Kiekvienas vaikas, patekęs į globėjo šeimą, yra unikalus ir iš savo šeimos atsineša patirtį, kurią globėjas turi priimti stengdamasis sukurti artimą šeimai aplinką bei ugdyti globojamą vaiką. Globos procese yra labai svarbus bendradarbiavimas su vaiko biologine šeima, nors globėjai tai išskiria kaip sunkumą, tačiau turėti gerą santykį su vaiko šeima yra labai svarbu vaikui ir jo biologinei šeimai. Dėl šios priežasties, kiekvienas globėjas prieš pradėdamas globoti vaiką, turi įsivertinti ar galės priimti vaiką į savo šeimą be išankstinių nuostatų, jį ugdyti, bendradarbiauti su vaiko šeima. Tam reikalingas pasiruošimas mokymuose bei savęs, kaip pradedančio globoti asmens, įsivertinimas, ar bus gebama kurti santykį su vaiku nežalojant jo.

1.2 Globėjo ir globėjo šeimos vaidmuo globojamam vaikui

Globėjas globojamam vaikui turi suteikti ne tik artimą šeimai aplinką, tačiau turi kurti santykį su vaiku atliepdamas vaiko poreikius, sukurti aplinką, kuri reikalinga vaiko fizinei, protinei, dvasinei gerovei, socialinei raidai.

Globojant vaiką atsiranda santykis su nauja šeima. Dėl šios priežasties vaikas gali jausti šiokią tokią priešpriešą tarp biologinės šeimos bei globėjo šeimos. Kaip rodo Maaskant ir kt. (2016) atliktas tyrimas, kuriame analizuojamas vaiko santykio su globėju bei vaiko santykio su biologine šeima tarpusavio ryšys, teigiama, kad geri santykiai su globėjais yra būtini vaiko gerovės užtikrinimui. Jei šis santykis yra geras, santykiai ir ryšiai su biologiniais tėvais neturi pakenkti vaiko gerovei. Tai praktiškai reiškia, kad parama taip pat gali būti orientuota į vaiko ir jo globėjų santykių stiprinimą, ir taip pat į santykių su biologiniais tėvais palaikymą, tai neturi būti tarpusavyje konkuruojančios pusės. Taigi, šis tyrimas rodo, kad sukurtas teigiamas santykis su globėju padeda palaikyti santykį su tėvais ir tai tampa tarpusavyje nesikertančiomis, bet labai svarbiomis vaikui sistemomis.

Vaikai ir tėvai dažnai turi specifiskus santykius, ypač kai visame šiame procese atsiranda globėjai, kaip tarsi nauji, ne biologiniai tėvai, kurie turi atlikti tėvų vaidmenį, rodyti gerą pavyzdį. Kaip teigia Navaitis (2010), šeimos įtaka joje augančių vaikų asmenybėms, jos narių gyvenimui išskirtinai svarbi, todėl pagalba šeimai turi poveikį vaiko daugelio psichosocialinių problemų sprendimui dabartyje ir ateityje. Kaip teigia Giedrimas (2014), santykiai su globojamu vaiku turi būti kuriami pagarbos vaiko biologinei šeimai ir pagarbos vaiko praeičiai pagrindu. Tai yra itin svarbi vaiko teisė, susijusi su jo gyvenimo istorija, ir kartu jo tapatumo dalis, kuri turi būti integruota į jo asmenybės raidą.

Kiekvienas globėjas įsipareigoja globojamam vaikui stengtis užtikrinti gerovę. Lindhiem (2006) atliko tyrimą, kuriame buvo tiriamas globėjo įsipareigojimo vaikams lygis. Buvo nustatytas aukštesnis globėjų įsipareigojimo lygis kūdikiams ar vaikams, kurie buvo paimti globoti ankstyvo amžiaus, nei tiems vaikams, kurie paimti vyresni. Taigi, galime pastebėti ryšį tarp vaiko amžiaus

bei globėjo įsipareigojimo vaikui. Visgi nepaisant globėjo ištraukimo laipsnio, kiekvienas globėjas privalo atlikti savo pareigas – rūpintis vaiko sveikata, mokymusi, užtikrinti vaiko saugumą, auklėti vaiką, nepriklausomai nuo vaiko amžiaus.

Kita vertus, kiekvienas globėjas turėtų turėti mintyje ir pagalbą sau, nes nuo to priklauso globėjo emocinė būklė bei galimybė užtikrinti vaikui kokybišką globos procesą. Kaip teigia Rimkus (2016), būtina numatyti pagalbos globėjams mechanizmus, stebint jų fizinę ir psichologinę sveikatą, teikiant emocinį palaikymą, specialistų pagalbą, laikinos vaikų priežiūros paslaugas namuose, atokvėpio laikotarpius. Jei pagalbos globėjams sistema tinkamai funkcionuoja, globėjai apie ją žino ir laiku kreipiasi pagalbos, tuomet tikimybė, kad globa bus sėkminga yra didesnė. Daug dėmesio globos ruošimo kursuose yra skiriama būtent vaiko priežiūrai, tačiau ne ką mažiau yra svarbu atkreipti dėmesį į globėjų emocijas, pagalbos galimybes, nes dažnai patys globėjai gali tuo nepasinaudoti. MacGregor ir kt. (2006) atliktame tyrime yra atskleidžiama, jog norint, kad globėjai tęstų globą, svarbu darbuotojams reguliariai apsilankyti globėjų šeimose, suteikti jiems emocinę paramą bei pagalbą.

Kiekvienas vaikas patekdamas į globėjo šeimą pakliūva į visai naują jam pasaulį. Globėjas į šeimą įsileidžia naują asmenį, tačiau globėjas ir toliau gyvena savo namuose ir šeimoje aplinka, tuo tarpu vaikui yra didžiulis pasikeitimas jo gyvenime (Gudžinskienė ir Navaitis, 2016). Gvaldaitės (2017) teigimu, globojami vaikai stokoja suvokimo, kad yra besąlygiškai mylimi ir vertingi, atvirkščiai – jie neretai yra patyrę, jog yra niekam nereikalingi. Tad globėjų šeimoje vaikui patirti pripažinimą ir besąlygišką meilę yra itin svarbu.

Apibendrinant galima teigti, kad globėjo bei globėjo šeimos vaidmuo globojamo vaiko gyvenime yra neatsiejamas nuo pagarbos, besąlygiškos meilės, saugumo pojūčio. Globėjas, norėdamas sukurti artimą ryšį su vaiku, turi ne tik bendrauti su globojamu vaiku, tačiau turi daug dėmesio skirti ir globojamo vaiko santykiui su jo biologine šeima. Taip pat kokybiška globa yra neatsiejama nuo paramos sistemos pačiam globėjui ir visai globėjų šeimai. Pagalbos sistema globėjams turi būti aiški, prieinama ir diferencijuota, gebanti atliepti sudėtingus globos procese kylančius poreikius.

1.3 Globojamo vaiko poreikiai ir jų užtikrinimas

Vaiko gerovė yra užtikrinama kuriant santykį su globojamu vaiku, bendradarbiaujant su specialistais, globėjai turi užtikrinti vaikui reikalingas paslaugas, emocinę paramą. Geiger ir kt. (2016), atliktas tyrimas teigia, jog globėjai atlieka itin svarbų vaidmenį užtikrinant vaiko emocinę būklę, su kuriuo buvo blogai elgiamasi biologinėje šeimoje. Stengiantis sukurti palankią vaikui emocinę aplinką vienas svarbiausių dalykų yra empatija. Kaip teigia Johnson (2001), empatija –

sugebėjimas bendrauti su kitu, leisti kitam suprasti, kad iš tiesų rūpi jo problema, norima jį suprasti. Taigi yra svarbu priimti globojamo vaiko iš šeimos atsineštą patirtį, vaiką priimti tokį, koks jis yra, tai yra viena svarbiausių sėkmingos globos sudedamųjų dalių.

Kalbant apie visapusišką vaiko poreikių vertinimą derėtų atkreipti dėmesį į vaiko poreikių sampratą. Tam, kad vaiko poreikių vertinimas leistų konstatuoti visus, su vaiko problemomis susijusius svarbiausius aspektus, svarbu tinkamai detalizuoti vaiko poreikius, vaiko poreikių charakteristiką, siekiant atkreipti dėmesį į esminius aspektus. Remiantis specialistų vertinimais, likusiems be tėvų globos vaikams būdingos tokios pagrindinės problemos:

- vėlesnė jų raida;
- vaikai yra iš asocialios aplinkos;
- vaikas neturi svarbaus ar artimo žmogaus;
- ribotas emocinis išsivystymas. (Žalimienė, 2007)

Staskevičienės ir Bankauskienės (2011) teigimu, ugdant apleistus, neprižiūrėtus vaikus, turinčius įvairių fizinės ir psichinės sveikatos sutrikimų, augimo funkcija yra ypač reikšminga, net daranti įtaką ugdymo, socializavimo, koordinavimo ir kitoms funkcijoms. Pavyzdžiui, augimo funkcija globojant stipriai pedagogiškai ir psichologiškai pažeistą vaiką, sustiprina globėjų terapinę funkciją, o ugdymo funkcijai suteikia terapinį atspalvį. Taigi moderniosios paradigmos kontekste globėjai traktuojami ne tik kaip šeiminiai ugdytojai, tačiau, kaip ir specialistai. Galima daryti išvadą, kad globėjui stengiantis sukurti teigiamą aplinką vaikui, kuris yra emociškai pažeistas, reikia atkreipti dėmesį į empatiją ir padėti globoje esančiam vaikui jaustis priimtam.

Jeigu vaikas atskiriamas nuo savo tėvų, vaikui labai svarbu žinoti, kodėl toks sprendimas buvo priimtas - dėl blogos tėvystės, išnaudojimo, santuokos žlugimo ar kitų priežasčių. Informacijos trūkumas palieka vaiką suglumusį ir pasimetusį, dėl to jis gali pradėti kaltinti save. Be to, turėdami šią informaciją vaikai gali kelti iššūkius tokiems sprendimams ir išreikšti savo pagrįstą nuomonę. (Stark ir kt., 2008) Dėl šios priežasties, norint sėkmingai puoselėti pozityvius santykius globoje, ypač svarbu yra neneigti vaikui jo praeities, gerbti jo biologinę šeimą, neapsimetinėti jo biologiniais tėvais ir, žinoma, nemeluoti. Nors dažnai globėjams atrodo, kad jie nekalbėdami apie tai, padaro sėkmingesnę globą, tačiau šių faktų sužinojimas dažnai sugriauna vaiko ir globėjo tarpusavio santykius.

Kiekvienas vaikas yra atskira sistema, kurio poreikiai turi būti užtikrinami, ar tai yra šeimoje augantis vaikas ar globoje, tačiau yra svarbu išskirti tai, kaip yra užtikrinami vaiko poreikiai globoje ir kaip jie konstruojami. Anot Alifanovienės (2006) į laikinosios globos situaciją patekę vaikai skaudžiai išgyvena atsiskyrimą nuo biologinių tėvų, kuris pasireiškia vaiko užsisklendimu, stipriu noru susitikti ir bendrauti su biologiniais tėvais. Tokios vaikų reakcijos atsiskyrimą nuo biologinių tėvų ir apgyvendinimą laikinosios globos įstaigose rodo, kaip vaikui svarbu bendrauti, palaikyti su

biologiniais tėvais ryši, kuris įmanomas tik skatinant nenutrūkstamą bendravimą tarp vaikų ir jų tėvų, sudarant tam palankias sąlygas. Alifanovienės (2006) atliktame tyrime socioedukacinis darbas su šeima, kurios vaikas yra laikinoje globoje yra įvardinamas kaip ryšio palaikymo skatinimas, kai vaikas yra apgyvendinamas laikinoje globoje, ir yra tikimasi, kad biologinė vaiko šeima imsis iniciatyvos spręsti iškilusias problemas. Pabedinskėnės (2004) teigimu, likusiam be tėvų globos vaikui, sugebančiam išreikšti savo nuomonę turi būti sudarytos sąlygos išreikšti savo nuomonę ir dėl globos organizavimo. Pavyzdžiui, dėl globėjo skyrimo, globos vietos. Taigi, galima pastebėti, kad vaikui yra labai svarbus ryšys su biologine šeima, dėl šios priežasties turi būti sukurtos palankios sąlygos vaikui turėti santykį su tėvais bei išreikšti savo nuomonę ir globos metu.

Atliktame Šilingytės (2011) tyrime pastebima, kad vaiko dalyvavimas neturi apsiriboti tik globėjų šeima, globėjai turi atverti vaikui kelią. Tyrime pastebima, kad vaikai mokyklos gyvenime dalyvauja ir skatinami globėjų ir savanoriškai, tačiau viena iš globėjų užduočių yra pastebėti vaiko stipriąsias puses ir skatinti ugdytis jo gabumams. Globėjas taip pat turi užtikrinti globojamo vaiko gyvenimą mokykloje, atstovauti jo teises, bendradarbiauti su mokyklos bendruomene skatinant vaiko gerovės užtikrinimą.

Salas ir kt. (2016) atliktame įtakos vaizdavimo pagal globėjus ir tėvystės principus tyrime pastebima, kad netinkami tėvystės stiliai ir empatijos stoka, kaip aspektas globoje, lemia daugiau problemų vaiko elgesyje. Remiantis specifiniu požiūriu į globą, įvairūs tyrimai yra parodę, kad vaikai turi mažiau elgesio problemų kai globėjai yra šilti ir prieraišūs. Kiti tyrimai teigia, kad pozityvūs emociniai santykiai šeimoje ir globėjų gebėjimas parodyti jautrumą ir šilumą vaikui yra labiau nukreiptas į socialinį elgesį, geresnius socialinius įgūdžius ir mažesnę globojamų vaikų agresijos lygį. Šiame kontekste yra aptinkama, kad 52% nepastovaus elgesio problemų buvo paaiškintos, kaip vaikų sunkumai kilę iš prieraišumo trūkumo (emocinis atstumas ir nerimas). Griežti ir apribojantys tėvystės stiliai, paremti autoritarinėmis taisyklėmis, apskritai asocijuojasi su didesnėmis vaikų problemomis. Tvirta, bet nenuosekli disciplina yra taip pat nukreipta į vidines ir išorines elgesio problemas. Tyrimas, šiuo aspektu globos kontekste, pabrėžia, kad tėvystės disciplinos trūkumas ir nenuoseklios taisyklės yra susiję su didesnėmis globojamų vaikų elgesio problemomis. Autoritarinis auklėjimas taip pat yra susijęs su didesniu vaikų elgesio problemų rodikliu. Rimkaus (2016) atliktame tyrime yra teigiama, kad globėjo prieinamumas yra svarbus didinant globojamo vaiko pasitikėjimą aplinkiniais. Dauguma globojamų vaikų nėra turintys suaugusiojo, kaip autoriteto vaizdinio, nepasitiki aplinkiniais, juos įtariai vertina. Dėl šios priežasties yra svarbu globojamam vaikui pademonstruoti, kad iškilus sunkumams bet kada gali kreiptis pagalbos į globėją ir šis suteiks pagalbą, atsilieps ar atkreips dėmesį, tai reiškia, kad globėjas bus prieinamas vaikui. Naudojantis šiuo principu globojamam vaikui gali būti sugražintas saugumo jausmas bei pasitikėjimas aplinkiniais. Jautrumas globojamam vaikui padeda išmokti pažinti ir

kontroliuoti savo jausmus ir emocijas.

Vaikai patekę į globėjų šeimą stebi kaip šeima funkcionuoja. Kaip teigia Šivickytė ir Žydžiūnaitė (2008) žmogus gali daug išmokti modeliuodamas kitų asmenų veiksmus, t. y. stebėdamas kitų asmenų elgesį. Globojamų vaikų tėvai dažniausiai neturi pakankamai tėvystės įgūdžių. Stebėdami globėjų elgesį su vaikais, jie gali išmokti tinkamai elgtis. Tačiau įstatymas globėjus įpareigoja tik netrukdyti bendrauti vaikui su tėvais bei teikti informaciją apie vaiką, jei tėvai to reikalauja. Globojamo vaiko tėvai praranda galimybę mokytis stebėdami. Globėjas yra pavyzdys vaikui, kuris padeda suprasti, kas yra gera ir bloga, matyti tai, kaip turi atrodyti ir funkcionuoti šeima. Kaip teigia Johnson (2001) beveik kiekvienas žmogus pradeda gyvenimą šeimoje. Kartais atsitinka, kad tėvai negali auginti savo vaiko. Šiuo atveju globėjai turi būti tinkamu pakaitalu vaikams, kad jie pamatytų tinkamą šeimos modelį, užtikrinti vaikams meilę, saugumą, buvimą kartu.

Vaikai į globėjų šeimas patenka patyrę įvairias patirtis – smurtą, apleistumą, gali būti ir seksualinę prievartą. Kaip rodo Steenbakkers ir kt. (2018) atliktas tyrimas, su globojamais vaikais patyrusiais seksualinę prievartą yra labai svarbu sukurti saugią ir puoselėjančią aplinką, kuri tenkintų globojamo vaiko psichosocialinius poreikius. Svarbu sukurti saugią aplinką, kurioje vaikas galėtų jaustis gerbiamas ir save realizuoti. Kaip teigia Rimkus (2016) globojami vaikai, kurie yra patyrę tėvų nepriežiūrą, atstūmimą, yra pažeisti bei stigmatizuojami aplinkinių, išgyvena neigiamas emocijas, pyktį, nusivylimą. Padėti vaikui suvokti savo praeitį, užmegzti glaudžius ryšius reikia išties nemažo globėjų jautrumo. Tik globėjų empatija ir rūpestis gali padėti vaikams suvokti savo emocijas, nesijausti kaltiems dėl savo jausmų, tyrinėti bei valdyti juos. Miller-Ott (2017) atliktame tyrime atskleidžiama, jog globėjai vaikams naudoja vidines ribų nustatymo strategijas, kad mokytų vaikus kaip turi atrodyti šeima, kuria santykį su globojamu vaiku taip pat stengiantis išlaikyti ryšį su vaiko biologine šeima. Globėjai vaiką laiko savo šeima, nors tai ir laikina. Taip pat tyrime pastebima, kad vaiko santykio palaikymas su biologine šeima padeda puoselėti vaiko tapatybę, dėl šios priežasties yra svarbu kurti teigiamą santykį su vaiko biologine šeima bei biologinės šeimos vaizdavimas turi būti teigiamas.

Vaikams netekusiems tėvų globos kyla sunkumų kuriant santykį su globėju, pasak Braslauskienės (2001), tėvų globos netekusiems vaikams yra būdingas perdėtas nuolankumas, neatsakingumas, pažeidžiamumas, sumišimas, vidinės pusiausvyros stoka. Jie dažniau jaučiasi įskaudinti ir kalti, atstumti ir ignoruojami. Emociniam disbalansui daro poveikį neobjektyvūs atsiliepimai, jų pačių susikurta vidinė pozicija ir nuostata, kuria jie vadovaujasi vertindami kitų žmonių poelgius. Taigi yra svarbu kalbėti apie tai, kaip globėjai kuria santykį su globojamu vaiku, su kokiais iššūkiais tenka susidurti globos procese sąveikoje su vaiko aplinka bei pačių globojamu vaiku.

Žmogus tapdamas globėju tampa visai atskira sistema, kurioje atsiranda vaikas su savo istorija,

biologine šeima, praeities ryšiais. Dėl šios priežasties labai svarbu pastebėti, kas lemia ir skatina žmones tapti globėjais bei kokie faktoriai sąlygoja, kad globa būtų sėkminga. Dando ir Minty (1987) atliktame tyrime dalyvavę globėjai įvardijo, kad didžiausią pasitenkinimą globėjai jaučia įprasmindami save t.y. jaučiasi galintys padėti vaikui. Pagrindinės motyvacijos tapti vaiko globėju yra siejamos su pačių globėjų asmeninėmis vaikystės patirtimis, taip pat noru susilaukti vaiko, kai to padaryti nėra įmanoma bei noru pakeisti savo biologinius vaikus, kurie jau yra palikę namus – t.y. asmenys jaučiantys „ištuštėjusio lizdo“ sindromą ir bandantys kompensuoti visą tai priimdami globoti vaikus. Gvaldaitės (2017) atliktame tyrime atskleidžiama, jog sprendimas ir motyvacija globoti vaiką susiję su savęs dovanojimo kitiems poreikiu, o jų pasirinkimui lemiamą įtaką turėjo tikėjimas Dievu ir dalyvavimas krikščioniškose bendruomenėse bei kiti prasmingi įvykiai ir susitikimai (su žmonėmis, kurie paskatino globoti, su globojamu vaiku). Globėjai pabrėžė ir tai, kad per vaiko globą jie turi galimybę išgyventi besąlygiško priėmimo, dovanojimo, dosnumo patirtį, kuri juos keičia ir turtina. Šeimos liudija nelengvą ir kartu žavingą tėvystės ir motinystės patirtį ir iš dalies naują šeimos atsiradimo būdą. Tyrimas parodė, kaip „ne savo vaiko“ priėmimas į šeimą globėjus labiau „įdarbina“, verčia nelaikyti dalykų savaime suprantamais, kviečia nuolat ugdytis, augina sąmoningumą. Nepaisant kylančių sunkumų, jų gyvenime dominuoja pozityvumas, džiaugsmas ir dėkingumas.

Taigi, galima daryti išvadą, kad globėjas turi visapusiškai atstovauti globojamo vaiko poreikius, stengdamasis padėti vaikui integruotis į globėjų šeimą, užtikrinti dalyvavimą mokykloje, palaikyti ryšį su biologiniais tėvais. Vaikui, kuris yra išgyvenęs skaudžias patirtis labai yra svarbu sukurti saugią aplinką, globėjams rodant didžiulį savo jautrumą vaikui, stengtis padėti vaikui pažinti savo emocijas, nesijausti kaltiems. Globėjas yra pavyzdys vaikui, globėjas turi rodyti ne tik savo palaikymą, priėmimą, tačiau ir pavyzdį, kaip turi atrodyti šeima, nes vaikas modeliuoja savo veiksmus stebėdamas kitų žmonių elgesį. Jeigu savo šeimoje vaikas neturėjo gero pavyzdžio, kaip turi atrodyti šeima, globėjas turi tai užtikrinti.

1.4. Globėjų teisiniai įsipareigojimai

Globos teisiniai aspektai apima – mokymosi, laisvalaikio, dvasinių, kultūrinių poreikių tenkinimą ir globojamo vaiko teisių apsaugą. Kaip teigia Rimkus (2016), tai yra ir mokyklos parinkimas, laisvalaikio organizavimas, laikas prie televizoriaus, kompiuterio, drausmės palaikymo būdai, įsipareigojimai namuose. Priimant sprendimus, svarbiausias globėjų uždavinys yra gebėti bendradarbiauti su socialiniais darbuotojais ir tapti visaverčiu globos komandos nariu. Galima daryti išvadą, kad globėjas, kaip asmuo globoje turi dalyvauti ne vienas su savo šeima bei globojamu vaiku, tačiau turi bendradarbiauti ir su specialistais, atsakingais už globos priežiūrą.

Vaiko teisių konvencija užtikrina vaiko teises (1995). Konvencijoje yra skiriamas atskiras dėmesys ir globojamam vaikui. Remiantis konvencijos dvidešimtuoju straipsniu (1995), vaikas, kuris laikinai arba visam laikui yra netekęs savo šeimos aplinkos, turi teisę į ypatingą valstybės teikiamą apsaugą ir pareigą. Prieš pradėdant globoti vaiką yra pageidaujama atkreipti dėmesį į vaiko auklėjimo paveldimumą, jo etninę kilmę, religinę ir kultūrinę priklausomybę ir gimtąją kalbą. Taigi, prieš pradėdant globoti vaiką, turi būti paisomi vaiko interesai. Pasak Kairienės ir Žiemienės (2007) valstybė turi prisiimti atsakomybę sudarant ekonomines, fizines, psichologines, socialines, medicininės teises ir kitokias prielaidas, padedančias vaikui vystytis. Galima pastebėti, kad valstybė, ruošdama globėjus turi akcentuoti visas teises, reikalingas vaiko vystymuisi.

Remiantis Lietuvos vaiko teisių apsaugos įstatymu (1996), visi vaiko teisėti atstovai turi vaiką auklėti, jam atstovauti, globoti, ginti jo teises ir teisėtus interesus, taip pat visur ir visada pirmiausia turi būti atsižvelgiama į vaiko interesus. Kiekvieno vaiko atstovas turi užtikrinti vaikui teisę į gyvenimo sąlygas, būtinas jo fiziniam, protiniam, dvasiniam, doroviniam vystymuisi. Remiantis Vaiko globos organizavimo nuostatais (2018), vaiko globėjas:

1. nepriklausomai nuo globos (rūpybos) rūšies ir formos, užtikrina vaiko globos (rūpybos) vykdymą pagal vaiko globą (rūpybą) reguliuojančių teisės aktų reikalavimus ir nuostatus, o socialinės globos – socialinę globą reguliuojančių teisės aktų reikalavimus;
2. nepriklausomai nuo vaiko globos (rūpybos) rūšies ir formos, vadovaujasi Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme nustatytais vaiko teisių ir laisvių apsaugos įgyvendinimo principais ir vykdo tinkamą globojamo (rūpinamo) vaiko priežiūrą, auklėjimą, atstovavimą jo teisėms, teisėtiems interesams ir jų gynimą, kad būtų sukurta šeimos aplinka, užtikrinti vaiko vystymosi poreikiai, jo teisių ir teisėtų interesų įgyvendinimas;
3. nepriklausomai nuo vaiko globos (rūpybos) rūšies ir formos sudaro tinkamas sąlygas tarnybos teritorinio skyriaus darbuotojams be apribojimų bendrauti su globojamu (rūpinamu) vaiku;
4. netrukdo globojamam (rūpinamam) vaikui bendrauti su jo tėvais, sudaro sąlygas vaikui bendrauti su jo artimaisiais giminaičiais, taip pat kitais giminaičiais, su kuriais vaiką sieja emociniai ryšiai, jei tai nekenkia globojamo (rūpinamo) vaiko interesams;
5. palaiko ryšius su globojamo (rūpinamo) vaiko tėvais, informuoja juos ar globojamo (rūpinamo) vaiko artimuosius giminaičius, ar kitus giminaičius, su kuriais globojamą (rūpinamą) vaiką sieja emociniai ryšiai, apie vaiko vystymąsi, sveikatą, mokymąsi ir kitus svarbius dalykus, jei nurodyti giminaičiai to pageidauja ir jei tai neprieštarauja globojamo (rūpinamo) vaiko interesams;
6. bendradarbiauja su savivaldybės administracija, jos struktūriniais padaliniais, globos centru, Tarnybos teritoriniu skyriumi, kitomis savivaldybės, valstybės institucijomis ir įstaigomis,

vaiko tėvais, Tarnybos atestuotais asmenims rengiant vaiką įvaikinti, jį gražinti tėvams arba keičiantis globėjui (rūpintojui) ir globos (rūpybos) vietai;

Apibendrinant galima teigti, kad teisiniai aspektai apima visą globos organizavimo procesą. Yra išskiriama, kad globėjas bendradarbiaudamas su globos centru turi užtikrinti vaikui saugią emocinę bei fizinę aplinką, užtikrinti jo teises remiantis įstatymų nustatyta tvarka.

2. GLOBOS KOORDINAVIMAS KAIP PARAMA GLOBĖJŲ ŠEIMAI

2.1 Globos koordinatoriaus funkcijos ir atsakomybės

Globos koordinatorius, remiantis Lietuvos Respublikos, Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu „Dėl globos centro veiklos ir vaiko budinčio globotojo vykdomos priežiūros organizavimo ir kokybės priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“ (2018), galiojančia suvestine redakcija, yra apibrėžiamas, kaip kontaktinis globos centro asmuo, su kuriuo nuolat palaiko ryšį budintis globotojas, globėjas giminaitis, šeimynos dalyviai, esant poreikiui – tėviai. Globos koordinatorius organizuoja pagalbą budinčiam globotojui, globėjui giminaičiui, šeimynos dalyviams, tėviams ir jų prižiūrimiems, globojamiems (rūpinamiems) vaikams, įvaikiams, bendradarbiaudamas su kitomis socialinių paslaugų, švietimo, sveikatos priežiūros įstaigomis, kitais globos centro specialistais, sudarydamas sąlygas vaikui palaikyti ryšį su broliais, seserimis, biologiniais tėvais, derindamas teikiamas paslaugas ir pagalbą biologinei vaiko šeimai su socialiniais darbuotojais, teikiančiais paslaugas šeimai. Globos koordinatorius tvarko kiekvieno budinčio globotojo, globėjo giminaičio, šeimynos dalyvių, tėvių, bylą, kurioje fiksuojami (protokoluojami) susitikimai, dalyvavusieji susitikime asmenys, data, susitikimų turinys, susitarimai (jei jie buvo sudaryti), susitarimų vykdymo terminai, įvertinimai ir kita darbui svarbi informacija.

Globos koordinatorius, koordinuodamas pagalbą budintiems globotojams kartu su budinčiu globotoju sudaro individualios pagalbos vaikui planą. Reguliariai (ne rečiau kaip vieną kartą per dvi savaites, intensyvios pagalbos atvejais – ne rečiau kaip 1–2 kartus per savaitę) teikia individualias konsultacijas budinčiam globotojui. Esant poreikiui individualios konsultacijos gali būti organizuojamas dažniau. Palaiko ryšį su budinčiu globotoju ir jo prižiūrimais vaikais tiesiogiai ir (ar) elektroninio ryšio priemonėmis. Reguliariai organizuoja psichologo konsultacijas vaikui ir budinčiam globotojui. Organizuoja kitų specialistų pagalbą, atsižvelgdamas į atsirandančius vaiko poreikius (pvz.: logopedų, specialiųjų pedagogų, teisininkų, psichoterapeutų paslaugas, vaiko neformaliojo ugdymo ar užimtumo paslaugas), kartu su budinčiu globotoju užtikrina švietimo pagalbos, sveikatos priežiūros ar kitų paslaugų teikimą budinčio globotojo prižiūrimiems vaikams. Atsižvelgdamas į budinčio globotojo ir (ar) individualius vaiko poreikius, tarpininkauja jam ir vaikui kitose

institucijose. Organizuoja profesinės kompetencijos tobulinimą ir supervizijas budintiems globotojams, teikia informaciją budinčiam globotojui apie darbą su biologine vaiko šeima ir padeda vaikui pasiruošti susitikimui su ja.

Globos koordinatorius, koordinuodamas pagalbą globėjams giminaičiams, šeimynų dalyviams reguliariai (ne rečiau kaip vieną kartą per mėnesį) teikia individualias konsultacijas, o jei vaikui nustatyta nuolatinė globa (rūpyba) – ne rečiau kaip 1 kartą per 2 mėnesius. Esant poreikiui individualios konsultacijos gali būti organizuojamos dažniau. Palaiko ryšį su globėjais giminaičiais, šeimynų dalyviais ir jų globojamais (rūpinamais) vaikais (pvz.: telefonu, elektroniniu paštu). Esant poreikiui, kai reikalinga intensyvi pagalba, sudaro individualios pagalbos vaikui planą ir padeda parinkti, suplanuoti bei organizuoti reikalingų paslaugų globėjui giminaičiui, šeimynos dalyviui ir globojamam (rūpinamam) vaikui teikimą, prižiūri paslaugų teikimo eigą ir nuolat vertina jų poveikį. Esant poreikiui ir galimybei, gali organizuoti ar teikti psichologo konsultacijas globėjui giminaičiui, šeimynos dalyviui. Globos koordinatorius, koordinuodamas pagalbą tėvams, jų prašymu konsultuoja tėvius, organizuoja individualią ir grupinę psichosocialinę pagalbą.

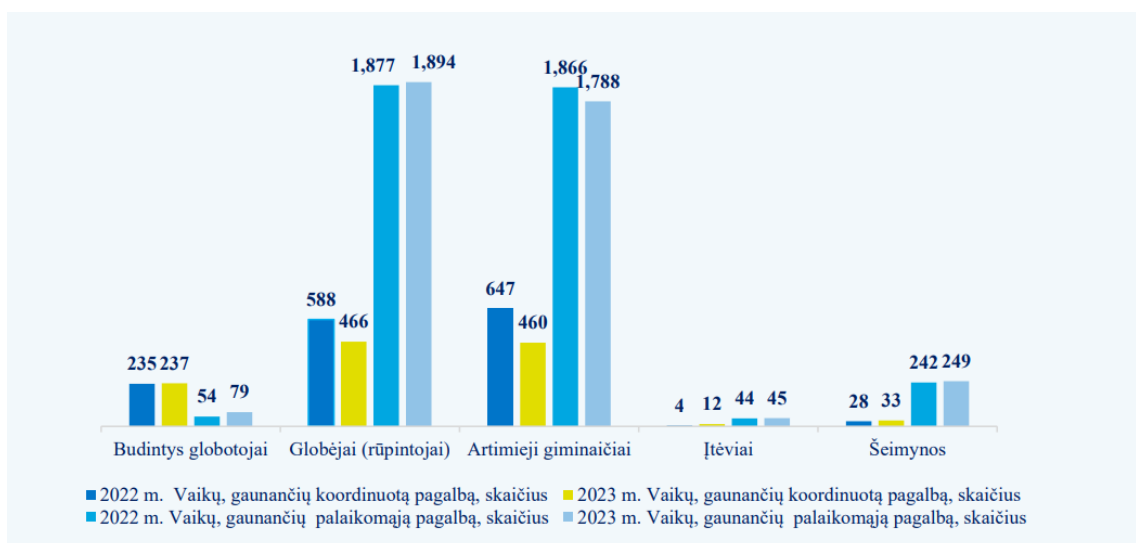
Maksimalus vaikų, prižiūrimų budinčių globotojų, globėjų giminaičių, atvejų skaičius tenkantis vienam globos koordinatoriui yra 30–40, iš jų rekomenduojami ne daugiau kaip 5 intensyvios pagalbos koordinavimo atvejai.

Žvelgiant tiek į tvarkos aprašą, tiek į atliktus tyrimus, galima pastebėti, kad globos koordinatorius atlieka svarbų vaidmenį padėdamas globėjų šeimai ir joje globojamam vaikui. Tyrimai rodo, kad globėjų šeimos dažnai susiduria su įvairiais iššūkiais, tokiais kaip emociniai sunkumai, finansiniai iššūkiai ir sudėtingi santykiai su biologiniais vaikais. Globos koordinatorius teikdamas pagalbą globėjų šeimoms gali padėti susidoroti su iššūkiais ir pagerinti bendrą šeimos gerovę. Pavyzdžiui, pagal tyrimą atliktą JAV, globos koordinatorių parama padeda globėjų šeimoms geriau suprasti ir valdyti globos procese atsirandantiems iššūkiams bei emociniams sunkumams (Smith, 2019). Globos koordinatorius taip pat atlieka svarbų vaidmenį padedant tiesiogiai globojamam vaikui, nes globojami vaikai dažnai yra patyrę traumas ir emocinius sunkumus dėl ankstesnių patirčių. Remiantis tyrimu atliktu Jungtinėje Karalystėje, globos koordinatorių buvimas šalia, globos procese padeda vaikams greičiau prisitaikyti prie naujos aplinkos ir sumažina elgesio problemas (Jones, 2020). Pagalba, kurią teikia globos koordinatorius, yra esminė tiek globėjų šeimoms, tiek globojamo vaiko gerovei. Tyrimai rodo, kad nuosekli ir kokybiška socialinė parama gali reikšmingai pagerinti šių šeimų gyvenimo kokybę ir vaikų psichologinę būklę (Brown, 2018). Apibendrinant galima teigti, kad globos koordinatorius yra svarbus vedlys per globos procesą visoms globoje dalyvaujančioms šalims. Atliekamu tyrimu sieksiu išsiaiškinti, kokį vaidmenį Lietuvoje atlieka globos koordinatorius, kiek tai siejasi su koordinavimo procesu, bendradarbiavimu, individualiu konsultavimu.

2.2 Globos koordinavimo paslaugų statistika Lietuvoje

Remiantis Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie socialinės apsaugos ir darbo ministerijos metine 2023 metų ataskaita (Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba prie socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, 2024), globėjams (rūpintojams), įtėviams, budintiems globotojams, šeimynų steigėjams, dalyviams ir besirengiantiems jais tapti asmenims paslaugas ir pagalbą 2023 m. savivaldybėse teikė 66 globos centro funkcijas vykdančios įstaigos. 2023 m. pabaigoje 66 globos centrai koordinavo 5 263 atvejus, 2022 m. 5 580 atvejų, iš jų: 2023 m. 4 055 palaikomosios pagalbos ir 1208 koordinuotos pagalbos, 2022 m. 4 078 palaikomosios pagalbos ir 1502 koordinuotos pagalbos. (1 pav..) 2023 m. pab. duomenimis, globos centruose dirbantys globos koordinatoriai koordinavo 5 263 atvejus (2021 m. – 4 965, 2022 m. – 5 580). Pastebėtina, kad 2023 m. koordinuojamų atvejų skaičius globos centruose sumažėjo. Tam galėjo turėti įtakos viena iš priežasčių – sumažėjo nustatytų globų (rūpybų) skaičius Ukrainos vaikams, palyginus su 2022 m., t. y. 836 vaikai iš Ukrainos 2022 m. pab. duomenimis buvo globojami šeimose Lietuvoje, o 2023 m. pab. – 555 vaikai.

2023 m. globos centruose globos koordinatoriai 61 383 kartus teikė paslaugas globojamiems (rūpinamiems), įvaikintiems vaikams, kartu gyvenantiems asmenims, globojamo (rūpinamo), prižiūrimo vaiko biologinės šeimos nariams, iš jų daugiausiai: 13 907 kartus (23 proc.) budinčio globotojo šeimoje prižiūrimiems vaikams, 18 847 kartus (31 proc.) globėjo (rūpintojo) globojamiems (rūpinamiems) vaikams, 18 461 kartą (31 proc.) globėjo (rūpintojo) artimojo giminaičio šeimos globojamiems (rūpinamiems) vaikams, 6 060 kartų (10 proc.) globojamo (rūpinamo), prižiūrimo vaiko biologinės šeimos nariams. 2023 m. pab. duomenimis globos centruose dirbantys 194 specialistai užėmė globos koordinatoriaus pareigybę.



1. Pav. Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie socialinės apsaugos ir darbo ministerijos ataskaita už 2023 m.

Statistikoje pateikiami koordinuojamų atvejų skaičiai, kas apima tik globojamus (rūpinamus), įvaikintus vaikus. Statistikoje nėra pabrėžiama globėjų, tėvių šeimų ar kitų asmenų, kuriems globos koordinatorius teikia paslaugas, nes kaip atvejis priskiriamas globos koordinatoriui yra įvardijamas - globojamas vaikas. 2023 metais koordinuojamų atvejų skaičius vidutiniškai vienam globos koordinatoriui yra 27 vaikai. Žvelgiant į bendras pateiktas ataskaitas, vienas globos koordinatorius per metus globojam vaikui bei jo šeimai ir kt. suteikė 61 383 paslaugas, tai reiškia, kad vidutiniškai vienas globos koordinatorius per metus suteikė 316 paslaugų vaikams. Ataskaitoje nėra pateikta kiek paslaugų buvo suteikta globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams, tėviams, kiek kartų organizuoti vaiko susitikimai su biologine šeima, kiek kartų nukreipta pagalba pas kitus specialistus ar teikta kita reikiama pagalba ne vaikams. Dėl šios priežasties, pateikta statistika neleidžia tiksliai suprasti globos koordinatoriams tenkamo krūvio dirbant su globėjų (rūpintojų) šeimomis. Galima tik pastebėti, kad 1208 vaikams buvo teikiama intensyvi globos centro pagalba, tai apibrėžia ne tik reguliarius susitikimus su šeima, bet intensyvų pagalbą teikimą ne rečiau nei kartą per savaitę globojamam (rūpinamam) vaikui bei jo šeimai. Nors tvarkos apraše nurodyta, kad globos koordinatorius negali turėti daugiau nei 5 intensyvių atvejų, tačiau žvelgiant į statistiką – vidutiniškai vienam globos koordinatoriui Lietuvoje tenka 6 intensyvių atvejai.

2.3 Teorinės veiksmingo globos koordinavimo prielaidos

Veiksmingas paslaugų koordinavimas globėjų šeimoms yra procesas, kuriuo siekiama užtikrinti, kad globėjų šeimos gautų visas reikalingas paslaugas, paramą ir galėtų tinkamai rūpintis globojamais vaikais. Svarbu, jog teikiamos paslaugos būtų vertingos abiem šalis, tiek koordinatoriui, tiek ir globėjui (rūpintojui), neretai ši rezultatą leidžia pasiekti aktyvus tarpusavio bendradarbiavimas. Taipogi svarbią vietą šiame procese užima ir darbuotojų įstaiga, kuri nurodo kryptį bei taisykles parenkant paslaugas, jog šios būtų tinkamos ir savalaikės.

Sklandus paslaugų koordinavimas apima šiuos pagrindinius aspektus:

1. Individualus požiūris į kiekvieną klientą. Kiekviena globėjų šeima turi unikalius poreikius, todėl svarbu taikyti individualizuotą požiūrį, atsižvelgiant į specifines situacijas ir šeimai kylančius iššūkius (Smith ir Brown, 2017). Svarbu nuolat vertinti globėjų ir globojamų vaikų poreikius ir reguliariai peržiūrėti teikiamų paslaugų planus (Taylor, 2016).
2. Komunikacija ir bendradarbiavimas. Efektyvi komunikacija tarp socialinio darbuotojo, globėjų šeimų ir kitų sistemoje esančių asmenų aplink globojamą vaiką - tokių kaip mokyklos, medicinos įstaigos ir kiti specialistai (Johnson ir Miller, 2018). Reguliarūs specialistų susitikimai, teikiančių paslaugas globėjų siekiant užtikrinti, kad visi dalyvaujantys asmenys būtų informuoti apie vaiką ir jo poreikius (Miller ir Davis, 2017).

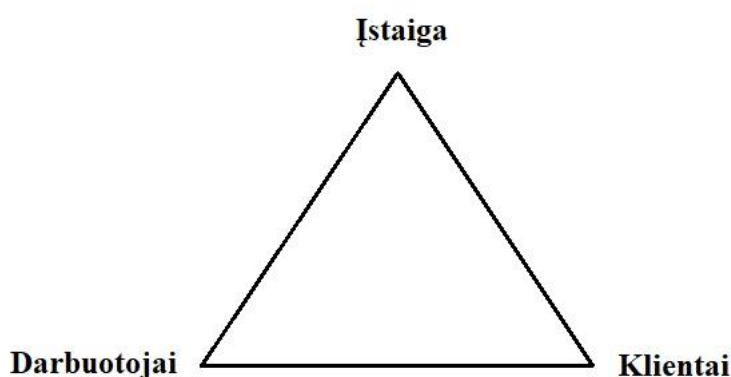
3. Prieinamų paslaugų spektras. Globos koordinatoriaus gebėjimas nukreipti globėjų šeimas į įvairias paslaugas, tokias kaip sveikatos priežiūra, švietimas, psichologinė pagalba ir finansinė parama (Lee ir Kim, 2019). Žinios apie vietos bendruomenės resursus ir gebėjimas juos efektyviai naudoti (Harris ir Clark, 2015).
4. Paramos ir mokymų teikimas. Globėjų šeimoms teikiama nuolatinė emocinė ir praktinė parama, įskaitant mokymus, kaip spręsti įvairius globoje kylančius iššūkius (Nguyen, 2020). Pagalba globėjams ugdyti įgūdžius, reikalingus efektyviai tvarkytis su vaiko elgesio ir emociniais poreikiais (Smith ir Brown, 2017).
5. Stebėseną ir vertinimą. Nuolatinė globojamų vaikų ir globėjų šeimų situacijos stebėseną, siekiant užtikrinti, kad paslaugos atitiktų jų poreikius ir būtų efektyvios (Anderson, 2020). Reguliarūs vertinimai ir grįžtamojo ryšio rinkimas, siekiant tobulinti teikiamų paslaugų kokybę (Evans, 2019).

Taip pat svarbu akcentuoti ir paslaugų dominavimo logiką, kuri pagal S. Vargo ir R. Luschio teoriją (ang. Service-Dominant Logic, SDL) yra paradigmatis požiūris į koordinavimą ir paslaugų teikimą, ši teorija akcentuoja paslaugų, kaip vertės kūrimo proceso svarbą. Visa sėkmingos veiklos esmė yra paslaugų mainai, kai vertė yra kuriama per bendrą klientų ir paslaugų teikėjų sąveiką. Vertė yra kuriama bendradarbiaujant tarp paslaugos teikėjo ir gavėjo, klientai nėra tik pasyvūs vartotojai, bet aktyvūs proceso dalyviai. Klientai savo poreikius ir lūkesčius integruoja į paslaugų teikimo procesą, taip kurdami vertę. Paslaugos teikėjas suteikia tik vertės pasiūlymą, o tikroji vertė atsiranda per kliento naudojimąsi paslauga. Taip pat vertė yra kuriama integruojant įvairius išteklius, tokius kaip žinios, įgūdžiai, technologijos ir kiti resursai. Paslaugų teikėjai ir klientai kartu integruoja šiuos išteklius, kad sukurtų vertę. Pagrindiniai sėkmingo koordinavimo aspektai, pagal šią teoriją apima:

1. Resursų integraciją – klientai ir paslaugų gavėjai dalinasi savo turimais ištekliais ir integruoja juos į bendrą procesą;
2. Tarpusavio bendradarbiavimas – proceso dalyviai supranta, kad jų sėkmė priklauso nuo bendrų siekių ir sklandaus bendradarbiavimo;
3. Bendros vertės kūrimas – visi proceso dalyviai yra orientuoti į bendrą vertės kūrimą, o ne tik į individualios naudos siekimą;
4. Komunikacija ir suderinamumas – efektyvi komunikacija yra būtina sąlyga, siekiant suderinti veiksmus ir išvengti nesusipratimų ar konfliktų;
5. Lankstumas ir adaptacija – prisitaikymas prie besikeičiančių sąlygų ir poreikių siekiant optimaliai išnaudoti visas galimybes bei spręsti kylančias problemas;
6. Pasitikėjimas ir įsipareigojimas – pasitikėjimas tarp paslaugų teikėjo ir kliento stiprina bendradarbiavimo efektyvumą ir ilgalaikę partnerystę. (S. Vargo ir R. Luschio, 2008)

Šis koordinavimo modelis gali būti taikomas globos koordinatoriui, atsižvelgiant į tai, kad globoje klientų poreikiai yra kompleksiniai ir reikalauja abiejų šalių – globėjų šeimos ir globos koordinatoriaus aktyvaus dalyvavimo siekiant globojamo vaiko gerovės. Maksimaliai išnaudojant esamus išteklius, plačią komunikaciją, dinamišką prisitaikymą prie kintančios aplinkos bei tarpusavio ryšį, galima ne tik patenkinti kliento lūkesčius, tačiau ir puikiai atliepti globos koordinatoriaus funkcijas.

Nemažiau svarbus įrankis yra Kotler Paslaugų trikampio (angl. Service Triangle) modelis, kuris padeda suprasti ir valdyti paslaugų teikimo procesą, siekiant užtikrinti aukštą paslaugų teikimo kokybę ir klientų pasitenkinimą. Tai vizualinis modelis, kuris padeda suprasti, kaip trys pagrindiniai elementai – įstaiga, darbuotojai ir klientai sąveikauja, siekiant teikti kokybiškas paslaugas. Įstaiga užtikrina, kad paslaugos teikėjas, kuris kuria paslaugos vertės pasiūlymą ir, kad paslaugos būtų teikiamos pagal nustatytus standartus, procedūrų laikymąsi ir taisyklių nustatymą. Darbuotojai, kurie teikia paslaugas tiesiogiai klientams, tiesiogiai sąveikauja su klientais ir įgyvendina įstaigos strategiją. Darbuotojų elgesys, vaidmenys, įgūdžiai ir motyvacija daro įtaką paslaugų kokybei. Paslaugų gavėjai, kurie turi savo specifinius poreikius ir lūkesčius, taip pat dalyvauja vertės kūrimo procese.



2. pav. P. Kotler paslaugų trikampio koncepcija (angl. Service Triangle)

Sąveikos ir ryšiai trikampyje:

1. Įstaiga ↔ darbuotojai. Tai vidinės strategijos ir veiksmai, kuriais siekiama motyvuoti, ugdyti darbuotojus. Tai apima mokymus, tinkamą darbuotojų atranką, atlygio sistemą ir komunikaciją. Šių ryšių tikslas užtikrinti, kad darbuotojai turėtų reikiamus įgūdžius ir motyvaciją teikti aukštos kokybės paslaugas.
2. Įstaiga ↔ klientai. Tai išorinis veiksnys apimantis veiklas, kuriomis siekiama pritraukti ir išlaikyti klientus. Tai apima reklamos kampanijas, paslaugų diferenciaciją ir kitus veiksmus, kuriais siekiama komunikuoti klientams apie paslaugos vertę.
3. Darbuotojai ↔ klientai. Tai esminė paslaugų teikimo proceso dalis, nes ji tiesiogiai daro įtaką

klientų paslaugoms, klientų pasitenkinimui. Darbuotojų gebėjimas teikti paslaugas, spręsti problemas ir užmegzti ryšius su klientais yra esminiai sėkmės veiksniai. (Kotler, 1994)

Paslaugų trikampio modelį galima taikyti globos centrų teikiamoms socialinėms paslaugoms. Šis modelis gali padėti suprasti ir valdyti tarpusavio ryšius tarp globos centro, globos koordinatoriaus ir globėjų šeimos.

Svarus įstaigos indėlis į darbuotoją tiesiogiai lemia jo motyvaciją, ko pasekoje, įstaiga turi patenkintus ir kokybiškai aptarnautus klientus. Koordinatoriams puoselėjant atvirą bei pasitikėjimu grįstą ryšį, globėjai (rūpintojai) ir globojami vaikai turės galimybę jaustis saugesnėje, labiau palaikančioje aplinkoje.

Galima daryti išvadą, jog veiksmingą paslaugų koordinavimą užtikrina vertinimas, bendradarbiavimas, komunikacija, ugdymas, vertės kurimas, motyvacija bei resursai. Ieškant geriausių sprendimų svarbu kiekvieną atvejį įvertinti individualiai ir pasitelkti atitinkamas priemones. Nemažiau svarbūs tarpusavio supratimo bei pasitikėjimo faktoriai tarp koordinatoriaus ir globėjo (rūpintojo). Sėkmingas rezultatas bus pasiektas tada, kuomet abi šalys jaus ir suvoks teikiamų paslaugų vertę bei naudą.

3. TYRIMO METODOLOGIJA

Teorinėje dalyje aptartos problemos su kuriomis susiduria globėjai globodami vaiką, kokius sunkumus atsineša globojamas vaikas dėl turimų patirčių, globos koordinatoriaus svarba paslaugų teikime globėjų šeimai, darbui aktualūs statistiniai duomenys bei paslaugų koordinavimo teorijos. Globos centrai turi užtikrinti vaikų, paimtų iš nesaugios aplinkos, laikiną apgyvendinimą ir priežiūrą globėjų šeimose 2023 m. ne mažiau nei 80 proc., 2024 m. ne mažiau nei 85 proc., 2025–2026 m. ne mažiau nei 90 proc. Žvelgiant į globojamo vaiko gerovę, sėkmingą galimybę turėti globėjų šeimą, svarbu siekti suprasti globos centrų darbuotojų galimybes teikti kokybiškas paslaugas, globos koordinatoriaus požiūrį į vaiko poreikių tenkinimą, galimybes teikti išplėstines paslaugas vaikui, bendradarbiauti su sistema esančia aplink vaiką – globėjų šeima, globėjų biologiniais vaikais, biologine vaiko šeima, švietimo specialistais, gydymo įstaigomis ir kitais specialistais siekiant užtikrinti kokybišką, sėkmingą vaiko globą šeimoje.

Siekiant suprasti globos koordinatorius, kurie yra šalia kiekvienos globėjų šeimos, svarbu išanalizuoti sėkmingo koordinavimo veiksnius teikiant paslaugas, turimą ryšį su globėju ir globojamu vaiku, išgirsti jų galimybes ir turimus išteklius paslaugų koordinavimui. Šiuo tyrimu siekiama atsakyti į vieną iš globos centro sudedamųjų dalių – globos koordinatorių – esančių šalia globėjų šeimos vaidmenį paslaugų teikime globėjų šeimoms.

Tyrimo objektas – globos koordinatoriai teikiantys paslaugas globėjų (rūpintojų) šeimoms.

Tyrimo tikslas – atskleisti globos koordinatorių savo vaidmens suvokimą, sėkmingo koordinavimo veiksnius, pagalbos globėjams (rūpintojams) ir globojamiems (rūpinamiems) vaikams kontekste.

Tyrimo uždaviniai:

1. Atskleisti globos koordinatorių patirtį dirbant su globėjų (rūpintojų) šeimomis bei jų veiklos ypatumus;
2. Nustatyti, kaip globos koordinatoriai suvokia savo vaidmenį teikiant paslaugas globėjų (rūpintojų) šeimoms ir globojamiems vaikams;
3. Identifikuoti, kokio vaidmens imasi globos koordinatoriai bendradarbiaudami su kitais specialistais bei institucijomis;
4. Nustatyti, koks globos koordinatorių vaidmuo yra globos centre, kuriame jie dirba;
5. Nustatyti sėkmingo globos koordinavimo veiksnius;
6. Atskleisti globos koordinatorių veiklos iššūkius, problemas bei galimus jų sprendinius;

Tyrimo metodika. Tyrimui atlikti yra pasirinkta kokybinė metodologija, ekspertų tyrimas, siekiant išanalizuoti didžiausią patirtį turinčius globos centrų darbuotojus.

Dalyvių atranka. Globos koordinatoriaus darbo vieta (apklausiami globos koordinatoriai, dirbantys didmiestyje bei regionuose), darbo globos koordinatoriumi globos centre trukmė (apklausiami globos

koordinatoriai, turintys ne mažiau kaip 3 metų darbo šiose pareigose patirtį), koordinatoriaus lytis (tarp apklausiamųjų – vyrai ir moterys), Atrankos kriterijai vykdant teorinę atranką identifikuojami tyrimo eigoje, priklausomai nuo gaunamų konceptų ir siekiant prisotinti kategorijas.

Duomenų apdorojimas. Transkribuotų interviu duomenys buvo analizuojami pagal kokybinės turinio analizės metodologiją, remiantis Žydzūnaitės ir Sabaliausko (2017) pateikta kokybinės turinio analizės metodologija. Šiuo tikslu buvo atliekami tokie nuoseklūs veiksmai: atviras kodavimas (teksto skaidymas į prasminius vienetus), subkategorijų sudarymas (teiginių formulavimas remiantis prasminiais vienetais), kategorijų kūrimas (subkategorijų jungimas į kategorijų grupes), temų formulavimas (kategorijų jungimas į temas), interpretavimas (gautų kategorijų aprašymas palyginant su darbe tyrinėjtais moksliniais šaltiniais, tyrimo išvadų formulavimas.

Tyrimo etika. Tyrimas atliktas laikantis atitikties moksliniams tyrimams etikos principų. Darbe neatskleidžiami interviu vardai ar pavardės, nes jiems suteikti specialūs kodai (A1,..., A5). Siekiant išlaikyti tyrimo duomenų tikslumą, laikomasi mokslinių tyrimų etikos principų, darbe interviu dalyvių mintys ir pasisakymai neiškreipiami, saugant jų autentiškumą. 4 interviu nuotoliniu būdu, 1 interviu gyvai. Tyrimo dalyviai informuoti apie tyrimo tikslą bei duomenų naudojimą laikantis anonimiškumo principo.

Tyrimo dalyviai. Interviu vidutinė trukmė 34 min.

A1	Tyrimo dalyvė dirbanti mažoje savivaldybėje. Patirtis globos koordinavime – 5 metai.
A2	Tyrimo dalyvė dirbanti didžiojoje savivaldybėje. Patirtis globos koordinatore – 3 metai.
A3	Tyrimo dalyvė dirbanti mažoje savivaldybėje. Patirtis globos koordinatore 4 metai.
A4	Tyrimo dalyvė dirbanti vidutinio dydžio savivaldybėje, patirtis 3 metai.
A5	Tyrimo dalyvis dirbantis vidutinio dydžio savivaldybėje, patirtis 4 metai.

Tyrimo instrumentas. Sudarytas pusiau struktūruotas interviu, siekiant atsakyti į tyrimo uždavinius.

Pagrindinės tyrimo kliūtys. Pagrindinį sunkumą atlikti tyrimą sudarė informantų paieška, siekiant rasti 3 metus dirbančių globos koordinatorių. Vykdant globos koordinatorių paiešką, pirmiausia buvo rašoma užklausa socialiniame tinkle, privačioje globos koordinatorių grupėje – į užklausą nebuvo sureaguota. Vėliau siekiant rasti globos koordinatorius buvo skambinamasi Lietuvos globos centrų pateiktoje internetinėje svetainėje kontaktais, didžiosiose savivaldybėse, akivaizdu, kad yra pakankamai dažna darbuotojų kaita, nes maža darbuotojų dalis turi reikiamą patirtį .

4. EMPIRINIO TYRIMO REZULTATAI

4.1 Globos koordinatorių darbo aplinkos suponuojami vaidmenys

Tyrimo dalyvavę 5 ekspertai iš skirtingo dydžio, skirtingų miestų globos centrų turi itin skirtingus išteklius pagalbos koordinavimui. Globos centro paslaugų teikimo apraše (2018), yra nurodyta, kad maksimalus vaikų, prižiūrimų budinčių globotojų, globėjų giminaičių, atvejų skaičius tenkantis vienam globos koordinatoriui yra 30 - 40, tačiau vienam globos koordinatoriui turi tekti ne daugiau nei penki intensyvios pagalbos atvejai. „ „

Mažoje savivaldybėje dirbanti viena darbo koordinatorė savo atvejus pristatė teigdama, kad jai vienai tenka trisdešimt atvejų, dar gali būti kad padaugės dvejais. Iš viso šiuo metu yra septyni intensyvios pagalbos teikimo atvejai: „*Man dabar kai viena, nu tai trisdešimt tų atvejų, vaiko teisės sakė, kad dar du vaikai ant klaustuko. <...> Tai intensyvių dabar septyni, bet nežinia, kas dar kada atsiras. (A1)*“.

Didžiojoje Lietuvos savivaldybėje dirbanti globos koordinatorė pažymėjo, kad darbo krūvis yra paskirstomas su kolegomis, pabrėždama darbą su budinčias globotojais, kas pagal paslaugų teikimo aprašą (2018) reikalauja intensyvesnio darbo su šeima. Turimi dvidešimt atvejų net yra per pus mažesnis skaičius nei maksimalus leidžiamas tvarkos apraše, tačiau globos koordinatorė turi septynis intensyvios pagalbos atvejus. Tyrimo dalyvė pabrėžė turinti galimybę atvejų skaičių pasiskirstyti, kad visi centre dirbantys globos koordinatoriai turėtų vienodą darbo krūvį: „*20, na bet pas mane budinčių yra, tai šiek tiek pasiskirstom su kolegom tuos atvejus, kad visiems panašus krūvis būtų<...> intensyvių, gal dabar panašiai / septyni.(A2)*“

Mažoje Lietuvos savivaldybėje dirbanti globos koordinatorė dalijasi, kad anksčiau turėjo mažesnę atvejų skaičių, nes buvo dvi darbuotojos dirbančios su keturiasdešimt atvejų, tačiau dabar dėl konkrečiai tyrimo dalyvei nežinomų priežasčių nėra galimybės turėti mažesnę atvejų skaičių. Tyrimo dalyvė pabrėžė, kad atvejų skaičius yra tik viena sudedamoji dalis – į atvejų skaičių įeina visa aplinka kas supa vaiką – globėjas, globėjo šeima, biologinė vaiko šeima ir visi kiti asmenys susiję su vaiku. Šiuo metu tyrimo dalyvė turi, kaip įvardija „nemažai“ – aštuonis koordinuojamus atvejus: „*Anksčiau buvom dvi, tai tada kai buvo keturiasdešimt, dabar biškį tas skaičius pamažėjo tų vaikų ir va likau viena, tai nu dabar va trisdešimt keturis turiu vaikus savo /// bet tai čia juk ne tik vaikai, juk čia viskas kas yra aplink juos – globėjai, globėjų vaikai, globojamo vaiko šeima, viskas, prie ko vaikas prisiliečia<...> Bet nu ten savivaldybė, nei projektas, daugiau etato neduoda, kaip suprantu. <...> intensyvių... na nemažai // aštuoni.(A3)*“.

Vidutinio dydžio savivaldybėje dirbanti globos koordinatorė pristatydama darbo apimtį su kuria dirba, įvardija, kad turi dvidešimt aštuonis atvejus. Šeši vaikai yra pas budinčius globotojus, darbas,

kai vaikai yra pas budinčius globotojus, dažnai yra intensyvesnis, taip pat išskyrė, kad dar yra keturi intensyvūs atvejai. Viso ši budinti globotoja turi 10 intensyvios pagalbos atvejų: „*Dabar dvi aštuoni, tai trys budinčios, pas jas šeši vaikai dabar, o kiti tai pas paprastus globėjus. <...> tas intensyvumas labai skirtingas, pas budinčias visi vaikai intensyvūs <...> pas kitus globėjus / keturi planai yra. (A4)*“.

Vidutinio dydžio savivaldybėje dirbantis globos koordinatorius turi mažesnę darbo krūvį – šiuo metu turi devyniolika koordinuojamų atvejų bei keturis intensyvios pagalbos atvejus. Taip pat tyrimo dalyvis pristato, kad mažesnis darbo krūvis su žmonėmis yra dėl to, kad jis atlieka vieną iš globos centro funkcijų – yra atsakingas už viešinimą įstaigoje, kas tyrimo dalyviui atima daug darbo laiko: „*Aš įstaigoje už viešinimą atsakingas, tai tai bekiek laiko suvalgo, nes na reikia daug labai daryt <...> pas mane atvejų kai pakenčiamai // dabar devyniolika / keturi su pagalbos planais. (A5)*“.

Siekiant atskleisti tyrimo dalyvių darbo pobūdį, buvo klausama, kaip atrodo įprasta globos koordinatoriaus darbo savaitė. Dalies tyrimo dalyvių veikloje galima išvelgti realų paslaugų koordinavimą – bendradarbiavimą su kitais specialistais, paslaugų organizavimą, tačiau pati darbo specifiška tiriamųjų yra įvardijama, kaip reikalaujanti daug laiko, sunkiai prognozuojama dėl pačios darbo specifikos: „*Darbo savaitė /// tai na šiandien turėsime susitikimą su visa centro komanda, mes bendrai susitinkame aptarti visko <...> dar skambinsiu tikintis, kaip dėl mediacijos paslaugų, na nes ten viena globėjų šeima prašė, tai teikia sužiūrėti, kaip vyksta procesas <...> tai visada esi budėjime, nes na kartais netikėtai būna visokių naujų iššūkių, tačiau kaip ir pagrinde visa savaitė yra suplanuota <...> na pavyzdžiui, trečiadienį - turėsiu susitikimą stebėti, tada po pietų kai globėja atveš vaiką į centriuką konsultacijai, peržvelgsime su globėja, kaip viskas sekasi // tada lyg ir dar kažką turiu, dabar jau greit taip neprisimenu, bet na yra, yra. (A2)*“.

„*Tai intensyvios savaitės, daug skambučių, daug atvejų, daug labai visko / nežinau net, sunku atsakyti <...> na jei ši savaitė, tai aišku nedaug jos liko, bet ir šiandien turiu į savivaldybę nuvažiuoti, dėl budinčios globotojos dokumentus sutvarkyti, vaikus deklaruoti prie globos centro, paskambinti dar vis tiek daug reikia // tai ir į centrą atvažiuos mano šeimos, pas psichologę, tai kad ir pas kitą specialistą atvažiuoja, tai vis tiek reikia ir manęs šiek tiek (A4)*“.

Tyrimo taip pat atsiskleidė apie globos koordinatoriams priskiriamas papildomas atsakomybes – tvarkų sudarymą, tačiau tyrimo dalyvis, taip pat įvardija kad yra budėjime, nors ir turi mažiau tiesioginio darbo su žmonėmis: „*Tai per savaitę, tai na pagrinde viskas vyksta pas mus centre, visi atvažiuoja gauti paslaugų <...> man ši savaitė intensyvesnė, nes turiu ten parengti kelias tvarkas, vadovas prašė, tai šiek tiek mažiau to tiesioginio darbo, bet visada budėjime, // žinai (A5)*“.

Mažose savivaldybėse dirbančios darbuotojos pabrėžia didžiulį darbo krūvį, sunkiai prognozuojamą darbą, taip pat iš tyrimo duomenų, galima išvelgti, kad tyrimo dalyvių paslaugų teikime, didelę dalį apima dokumentacija, konsultavimas ne tik globėjų, bet ir globėjų šeimos narių:

„Reikia labai daug visko daryti / kartais nežinai atėjus į darbą ko imtis <...> žinau, kad laukia atvejo vadyba, žinau, kad dar turiu šiandien susitikimą vaiko, na kur laikinoje globoje, susitikimą stebėti, su tėvais, po to aprašyti daug, žinau, kad dar reikės skambinti, skambinti, toliau rašyti, rašyti // dar ketvirtokų tėvų susitikimas, yra viena globėja, kuriai ten sunkiau su vaiku, tai ji vis tiek turėtų paskambinti.<...> visos savaitės labai skirtingos <...> visur atrodo turi būti, bet kas iš to, vis tiek nesimato pabaigos (juokiasi)<...> dar šiandien dėl vieno globojamo berniuko reikės pasikalbėti su globėjų dukra, nes ten pati pradžia ir jiems, tai bendrai šiaip daug turėsiu konsultacijų (A1)“. „*Oi savaitės neprognozuojamos, aš kai viena pagrinde tai na labai daug, labai daug, labai daug popierizmo// aišku, šalia to gi žmonės yra, reikės daug dirbti, bet na turiu susitvarkyti ir dokumentus <...> na, jei šia savaitė, tai tiek atvejo vadyba bus/ tiek pas šeimas važiuosiu, tiek pas na globėjus visus, tai na visiems turiu ir dėmesio skirti, nes labai reikia daug manęs visiems (A3)“*

Įstatymuose nėra apibrėžta, kokias papildomas paslaugas turi teikti globos centras iš vidinių resursų – turėti psichologą, globos centro veiklų koordinatorių, ar dar kitus specialistus. Žvelgiant į globos centrų internetinę svetainę (globoscentrai.lt) galima matyti, labai skirtingą specialistų kiekį, skirtinguose globos centruose. Vidiniai pagalbos išteklių gali padėti užtikrinti savalaikes paslaugas globėjų šeimoms, dėl šios priežasties tyrimo dalyvių klausiant apie teikiamas paslaugas buvo domimasi apie jų įstaigų vidinius išteklius ir vaidmenį paslaugų teikime globėjams bei jų vaikams.

Tyrimo dalyvė apibrėžė tris asmenis dirbančius globos centre, tačiau psichologo paslaugos globos centre yra teikiamos vieną dieną per savaitę, o valstybės vaiko teisių tarnybos atestuotas asmuo (GIMK), dirba kitu darbo grafiku nei dirba globos koordinatorė, tačiau tyrimo dalyvė pabrėžė ir kito darbuotojo svarbą, nors bendraujama su juo kitomis darbo valandomis, tačiau yra reikalinga pasitarti, nes vienam žmogui yra per sunku. Pristatant globos centro vidinius išteklius paslaugų teikimui išryškėjo ir tai, kad globos koordinatorė globojamus vaikus atveža į konsultacijas. Pristatydama įstaigą, kurios padalinyje dirba, įvardijo, kad tai yra visiškai atskiras vienetas. Tyrimo dalyvė vis pabrėžė situacijos sudėtingumą dėl darbo esant vienai. *Tai antradieniai pas mus būna psichologė, vaikus tada dar turiu suvežiot konsultacijom. <...> bet kai jos nebūna, tai bandau aš globėjams ja būti (juokiasi) <...> Tai na yra dar viena gimkė, bet ji na po mano darbo valandų jos tas darbas. Aišku, kai labai reikia tai ji kito darbo metu atvažioja padėt pasikalbėt su globėjais jei ten nebesugebu susitvarkyt pati .<...> Nes nu kai mes dvi, tai nu psichologė jau ten kitaip, kai nedaug jos ten tų valandų. O nu pagrinde, kaip, na čia vis tiek būnu pagrinde kasdien viena, na pasiskambinu su kita darbuotoja, nors ir jos darbo valandos kitos, bet nu nebent pasitart, kaip ką, ką sakyt, ką daryt, nu toks, kad pasitart, nes nu vienam, tai vis tiek, na kaip pasakyt, nu sunku, kai tiek visokių atvejų, kai vis negali suprast, kas kaip, kur kada čia bus. <...> (Apie įstaigą kurioje dirba) jie vis tiek kitur, tai tų na kaip. Na tai jų čia patalpos, mašina, bet nu kas daugiau? Na jie nu kiti padaliniai yra, čia tai, nu kaip atskira respublika, gi vis tiek. <...> Nu vis tiek trūksta žmonių, kai nu mes dvi, nu psichologė*

vieną dieną dirba, tai nu sėdi ir galvoji, galvoji, galvoji, kaip čia viską sugebėt, kaip čia viską padaryt. (A1)“.

Vieno iš didžiųjų Lietuvos miestų globos koordinatorė globos centrą apibūdina, kaip stiprią komandą – psichologas, terapeutas, stipri padedanti stipri vadovė, tarnybos atestuoti asmenys, esant paslaugų trūkumui pasirūpinama paslaugų gavimu iš kitur. Globos centras turi stiprius vidinius pagalbos išteklius, taip pat esant specifinių paslaugų poreikiui yra organizuojamos paslaugos kitur. Tyrimo dalyvė taip pat išryškino organizacijos, kurioje dirba vaidmenį, įvardijo, kad vadovė yra asmuo, dėl kurios laikosi visa komanda, atviras ryšys su vadove suteikia galimybę pasitarti. Tyrimo dalyvė jaučia stiprų vadovės palaikymą: *„Turim kelis psichologus, na jei psichologo nepakanka, tada terapija, na šiaip na su vadove pagrinde tariamės, kaip na ten tam tikruose atvejuose konkrečiuose padėti vaikui, jei neturim viduje kažko tai greitai organizuojam paslaugas kitur. <...> Na tai aš kažkaip net neįsivaizduoju, kad gali būti kitaip, na, na tai stiprūs ir psichologai mūsų, na ir visi kiti, gimikai konsultuoja ten globėjus vis tiek, be galo stipri mūsų vadovė, ant jos labai daug laikosi, na ji vis tiek visose situacijose gelbėja, padeda, sustygiuoja, na taip viską, nes na kažkaip na pas mus man atrodo yra labai na tokia stipri komanda, kur na atrodo be jos aš neįsivaizduoju savo darbo, na kaip pasakyt, ta prasme / vis tiek gi reikia na ir pasitarti, visada jauti norą padėti. (A2)“.*

Mažo miesto, kuriame dirba tik vienas globos koordinatorius, darbuotoja interviu metu globos centro darbuotojus įvardijo, kaip tarnybos atestuotus asmenis, kurie veda mokymus globėjams, taip pat padeda globos koordinatoriui, kai jai „pritrūksta rankų“, tai galimai sąlygoja tai, kad tarnybos atestuoti asmenys dirba ne pilną darbo dieną. Taip pat tyrimo dalyvė pateikė įžvalgą, kad panašią situaciją globos koordinatorė stebi ir kituose mažesniuose globos centruose *„A nu tai vis tiek yra kolegės, kurios globėjus paruošia, išvadas rašo, kai man rankų pritrūksta ta ten ir globėjus pakonsultuoja, bet jos na nedaug pas mus dirba //, o daugiau tai na kažkaip viską pati, na nežinau, pabendrauju su mažesniais globos centrais, tai na kaip ir atrodo visur panašiai <...> na o įstaiga visa, tai vis tiek, visai kitoje vietoje, tai ką jie (A3)“.*

Vidutinio dydžio globos centro globos koordinatorė trumpai pristatė globos centro komandą išskirdama psichologę bei tarnybos atestuotus asmenis, įvardijo globos centro komandos svarbą pagalbos teikime: *“<...> tiek kai kurie vaikai pas psichologę mūsų eina <...> Dar kai kurie pas mūsų mokytojas <...> tai vis tiek komanda centro labai daug duoda pagalbai (A4)“.*

Vidutinio dydžio globos centro globos koordinatorius pabrėžė įstaigos svarbą bei stipraus vadovo svarbą, tai padeda spręsti iššūkius kartu, su kuriais susiduriama teikiant paslaugas, pabrėžė svarbą, kad ir kiti įstaigos padaliniai yra šalia globos centro ir esant pagalbos poreikiui globos koordinatorius nėra vienas: *„Įtraukiu ir savanorių<...> , na mūsų direktorius labai superinis, ji na vis tiek viską padeda sudėliot, šiaip kai mūsų daug, tai visi kažkaip komandoj visas ir problemas sprendžiam, aišku kitų ten etatai šiek tiek ir po kitus padalinius išdėlioti, bet na vis tiek, mūsų visa*

įstaiga po vienu stogu, tai jei reikia kokios pagalbos, tai niekada nesi vienas, visada gali pasitart, na manau čia labai svarbu stipri komanda kurią turim. <...> yra psychologė, yra gimikai<...> kas kitas padeda jei reikia (A5)“.

Iš penkių tyrime dalyvavusių globos koordinatorių, dirbančių pilnu etatu, atvejų skaičius yra tinkamas (neviršija 40), tačiau tik vieno iš penkių tyrimo dalyvių intensyvių atvejų skaičius yra mažesnis, nei nustatyta tvarkos aprašė, tačiau jam yra paskirta papildoma atsakomybė globos centre. Dviejuose iš keturių globos centrų dirba tik po vieną globos koordinatorių, dėl šios priežasties darbų paskirstymo kitokio būti negali. Trumpa globos koordinatorių darbo apimties (atvejų skaičiaus tenkančio vienam globos koordinatoriui) charakteristika atskleidė situacijų vyraujančių globos centruose įvairovę. Išryškėjo tokios probleminės sritys – per didelis intensyvių atvejų skaičius tenkantis vienam darbuotojui, tik dalyje globos centrų atvejų skaičius gali būti paskirstomas atsižvelgiant į darbo specifiką – darbą su budinčiais globotojais (kas reikalauja intensyvesnio darbo), papildomos atsakomybės organizuojant globos centro veiklą. Darbo krūvis yra svarbus veiksnys globos koordinatoriaus darbe. Per didelis darbo krūvis gali neigiamai paveikti paslaugų kokybę ir skatinti darbuotojų perdegimą, kas ne tik blogina darbuotojų savijautą, bet ir jų darbo kokybę, perdegę darbuotojai yra mažiau produktyvūs ir daro klaidas ir tai daro tiesioginę įtaką globojamų vaikų gerovei (Kim, 2019). Globos koordinatoriaus darbas reikalauja asmeninio ryšio su globojamais vaikais ir jų globėjais, tinkamas darbo krūvis leidžia globos koordinatoriams geriau suprasti individualius vaiko poreikius ir teikti tinkamą ir atliepiančią kliento poreikius pagalbą, kas yra itin svarbus veiksnys pagalba globojamam vaikui (Wraparound Evaluation and Research Team, 2017). Tyrimo metu atsiskleidė, kad į vieną koordinuojamą atvejį susideda – globėjo šeima (tai gali būti globėja, globėjos vyras, globėjų biologiniai vaikai ir kt.), globojamo vaiko biologinė šeima, sistemos su kuriomis vaikas susiduria – švietimo įstaigos, gydymo įstaigos ir kitos sistemos, kuriose yra globojamas vaikas. Galima daryti prielaidą, kad globos koordinatoriams tenkantis darbo krūvis, žvelgiant į vienam globos koordinatoriui tenkančių atvejų skaičių – ne tik į intensyvių pagalbos atvejų skaičių – siekiant individualaus asmeninio koordinatoriaus ryšio su globojamais vaikais ir globėjų šeimomis praktiškai negali būti įgyvendinamas.

Galima stebėti labai skirtingus vidinius globos centrų išteklius, kuriuose globos koordinatoriai dirba. Ne visi globos centrai turi galimybę užtikrinti psichologo paslaugas. Psichologo pagalba labai svarbi globoje esančiam vaikui, ji padeda prisitaikyti prie naujos aplinkos, kurti ryšį su globėjais (Hodges, 2018). Tyrimo dalyviai išskyrė stiprios specialistų komandos svarbą, kuri padeda susitvarkyti su kylančiais iššūkiais. Buvo pabrėžiamas vadovų vaidmuo – dalis globos koordinatorių turi stiprų vadovų palaikymą. Mažųjų Lietuvos globos centrų darbuotojai vadovus įvardija, kaip atskirus vienetus, nuo globos centro, kurie tarsi nėra susiję su vaiko globa. Vadovas įstaigoje yra itin svarbus, nes jis formuoja strateginę kryptį, organizacinę kultūrą ir motyvuoja darbuotojus. Vadovas

turi užtikrinti, kad darbuotojai dirbtų siekdami bendrų tikslų, skatina komunikaciją tarp darbuotojų. (National Association of Social Workers, 2021). Apibendrintai, galima stebėti didžiulį vidinių globos centrų resursų atotrūkį tarp didžiųjų ir mažųjų Lietuvos savivaldybių – didesnės savivaldybės turi pakankamai specialistų stiprias darbuotojų komandas, turi vidinius resursus pagalbos teikimui. Mažuosiuose miestuose vidiniai paslaugų ištekliai yra itin riboti, darbuotojai įvardija, kad jiems yra reikalinga papildoma pagalba, jie naudojami Tarnybos atestuotų asmenų teikiama pagalba (GIMK) norėdami pasitarti, įtraukia juos į konsultavimą bei tada „kai pritrūksta rankų“. Tyrime buvo atskleista, kad mažesniuose globos centruose globos koordinatoriaus teikiamos paslaugos labiau siejasi su socialinio darbuotojo teikiamomis paslaugomis, nei su globos koordinatoriaus aprašė nurodytomis funkcijomis, nes nėra galimybės koordinuoti paslaugas, nes paslaugų tiesiog nėra – globos koordinatorius pats koordinuoja savo veiklą.

4.2 Bendradarbiavimas

Viena iš globos koordinatoriaus atliekamų funkcijų yra bendradarbiavimas organizuojant paslaugas globoje esančiam vaikui. Kaip nurodoma (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2018) tvarkos apraše, globos koordinatorius užtikrindamas geriausias vaiko interesus, organizuodamas pagalbą, bendradarbiauja su savivaldybės administracija (tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriumi ir kitais specialistais), VVTAIT ir jos įgaliotu teritoriniu skyriumi, kitomis socialinių paslaugų, švietimo, sveikatos priežiūros įstaigomis, teisėsaugos institucijomis, nevyriausybinėmis organizacijomis, socialiniais darbuotojais, dirbančiais su šeimomis, atvejo vadybininkais. Dėl šios priežasties atliekant tyrimą buvo klausama globos koordinatorių apie bendradarbiavimą su kitais ir kas sąlygoja sėkmingą bendradarbiavimą, siekiant identifikuoti, kokio vaidmens imasi globos koordinatoriai bendradarbiaudami su kitais specialistais bei institucijomis, kokius išorinius resursus turi paslaugų teikime.

Tyrimo metu atsiskleidė, kad bendradarbiaujant dėl globojamų vaikų gerovės, yra sukuriamas didelis lūkestis į pačius globos koordinatorius iš aplinkos bei iškyla problemos dėl įsiklausimo į globojamo vaiko istoriją bei problemas susijusias su ankstesne patirtimi. Tyrimo dalyvės atskleidžia, kad kyla sunkumai bendradarbiaujant – su savivaldybe, biologine vaiko šeima, socialiniais darbuotojais dirbančiais su biologine vaiko šeima, komisijomis, kuriose reikia atstovauti vaiką: „*Na tai visaip, na tai jie ten tikisi, kad va globos centras spragt pirštais ir problemas nebėra. Taip gi nebūna, reikia visų nuoseklaus darbo su šeima. <...> savivaldybei? Nesuprasti jiems šitos sistemos (A3)*“. „*Bandžiau vaiką gelbėti, važiuodavau visur atstovauti ten į tas komisijas, nu bet tai kas? Nu ten puolimas vaiko ir manęs niekas ten nenori girdėti apie tai, koks jis sužalotas, nes jų akimis jis tik kelia grėsmę. (A4)*“. „*O nu man kažkaip irgi nelengva tas ugnis atlaikyti prieš visas įstaigas / nes nu*

kai konfliktinės situacijos, tai ten vieni puola, tai ten kiti <...> kad ir tos pačios biologinės šeimos, darbuotojai šeimos (A1)“.

Viena iš tyrimo dalyvių bendradarbiavimą įvardijo, kad sėkmingam bendradarbiavimui su kitomis įstaigomis, įtaką padarė įstaigos vadovė. Tyrimo dalyvė išskyrė probleminę sritį – vaiko laikinąją globą ir bendradarbiavimą su atvejo vadybininkais ir su šeima dirbančiais darbuotojais, tačiau, kaip sėkmingą veiksnį problemų sprendime išskylančią bendradarbiavine išryškina svarbų globos centro vadovės vaidmenį, kuri padeda išspręsti sunkumus: *„Su daug tenka bendrauti įvairių įstaigų, na kažkaip su visais man pavyksta susikalbėti, aišku gal viena didelė problema pastaruoju metu tai yra vadyba ir socialiniai<...> na aš vis tiek apie konkretų atvejį<...> bet atrodo, kad matome visiškai skirtingus dalykus, nors susitikimus vaiko su tėvais stebime kartu. <...> tai būna ir sukonfliktuojam, na bet vis tiek negaliu. <...> tai čia vėlgi, yra visko buvę per mano darbą čia // na bet čia labai daug vadovė padėjo, siekiant, kad kiti suprastų mūsų teikiamų paslaugų prasmę, na ji išsprendžia viską jei kas ne taip (A2)“.*

Tyrimo dalyvis globos koordinatorius turintis papildomų atsakomybių globos centre pažymėjo, kad daug bendradarbiauja organizuodamas globos centro viešinimą. Išskyrė Valstybės vaiko teisių ir įvaikinimo tarnybą, kaip įstaigą, su kuria pavyksta bendradarbiauti, vaiko globos srityje: *„Tai na bendradarbiaujam su labai daug kuo <...> tai aš labai daug ir viešinimo klausimais su visais turiu bendrauti, su seniūnijomis, kultūros centais ir kitais. <...> dėl globos klausimų, tai vis tiek pagrindas vaiko teisės yra, bet kažkaip, kai kiti skundžiasi, bet pas mus tai su jais nelabai kyla problemų, randu aš bendrą kalbą (A5)“.*

Tyrimo dalyvis atsiskleidė globos koordinatorių sudėtingas bendradarbiavimas su mokyklomis. Viena iš tyrimo dalyvių pabrėžė, kad iš mokyklos reikia palaikymo ir į globos koordinatorių yra lūkestis, kad jis viską sutvarkys, tačiau pati nemato galimybių bendradarbiauti su mokykla: *„<...>tai beveik kaip ir gerai, skambini, jei reikia nu nu nuvažiuoji, ten dėl vaiko jei jau pati mokykla skambina, kad ten nebegali susitvarkyt / grąsina, kad išmes ten vaiką, dar kažką. Na ten pavyzdžiui sako, kad nu išmes vaiką iš iš mokyklos bet nu tai kur tam vaikui dėtis, nu atrodo, kad aš visagalė, ar ten tie globėjai viską gali ir mokykla va – nu va tai jūs darykit, jūs pasiimkit, nes nu trukdo, kelia problemas, ten dar kažką, nu tai kažkaip taip va ir viskas vyksta <...> Na tai globėjams vis tiek nu reikia to palaikymo, kai mokykla puola, nes nu jei ten klasėj daug vaikų, jiems patiem ten tų specialistų trūksta, nu bet tai kas man daryt, kas aš nu pamokoj gi nesėdėsiu, kaip pasakyt su tuo vaiku, nu toks mokykla, tai nu čia vis tiek jų problema<...> neįsivaizduoju ar įmanoma jų požiūrį pakeisti (A1).“* Kita tyrimo dalyvė atkreipė dėmesį, kad kyla problemų mokykloje, tačiau nurodė, kaip stengiasi spręsti šią problemą – tiesiogiai dirbdama su globėjų šeima, dėliodama veiksmus globėjų šeimai. Taip pat galima pastebėti, kad išryškėja, kad globos koordinatorė kartu su globėjais planuoja pagalbą, tačiau į probleminę situaciją pati aktyviai neįsitraukia, o padeda globėjams sudėlioti žingsnius, ką jie turėtų

daryti: „mokykloje kartais sunku, ir ten nenori eiti vaikas<...> na susidėliojam su globėjais žingsnius, kaip ką jie darys, na kad lengviau viskas būtų, tai kažkaip taip va panašiai<...> tas mokytojų požiūris į šiuos vaikus vis tiek labiau neigiamas. (A4)“

Tyrimė atskleista, kad sėkmingam bendradarbiavimui – reikia visų specialistų dirbančių su globėjų (šeima) nuoseklaus darbo su šeima ir bendro poržiūrio į šeimą. Tyrimai pabrėžia, kad bendri tikslai ir bendros vertybės tarp proceso dalyvių padeda išvengti konfliktų ir susitelkti į vaiko gerovę. Bendros vizijos kūrimas yra svarbus siekiant efektyvaus bendradarbiavimo (Bronstein, 2003). Tačiau neišskiriant globos centrų dydžio, akivaizdu, kad globos koordinatoriams tenka susidurti su sunkumais bendradarbiaujant su mokyklomis, su šeima dirbančiais socialiniais darbuotojais, atvejo vadybininkais (laikinojoje globoje). Specialistų kompetencija ir nuolatiniai mokymai yra svarbūs efektyviam vaikų globos procesui. Kvalifikuoti specialistai gali geriau atpažinti ir spręsti vaiko problemas (Glisson, Green, 2011). Globos koordinatoriams sėkmingam bendradarbiavimui iš gautų tyrimo rezultatų, galima matyti, kad jų asmeninių sunkumų dėl jų pačių vaidmens globos procese nekyla, galimai tai sąlygoja kompetencija bei tai, kad darbuotojai vadovaujantis Globos centrų tvarkos aprašu (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2018) visi globos centro specialistai teikiantys ir (ar) organizuojantys socialines paslaugas bei kitą pagalbą (išskyrus VVTAĮT atestuotus asmenis) per pirmuosius darbo metus turi išklausti mokymus pagal Globėjų (rūpintojų), budinčių globotojų, tėvių, bendruomeninių vaikų globos namų darbuotojų mokymo ir konsultavimo programą. Apibendrintai galima manyti, kad globos koordinatoriams sunkumų bendradarbiavimo srityje kiltų mažiau, jei visų sričių specialistai susiduriantys su globėjų (rūpintojų) šeima – mokytojai, socialiniai darbuotojai, atvejo vadybininkai, keltų kompetencijas ir gilintų žinias apie vaiko globą.

4.3 Pagalbos organizavimo procesas

Vienos iš didžiųjų Lietuvos savivaldybių tyrimo dalyvė apie pagalbos organizavimą kalba užtikrintai. Kaip jau ir išsiaiškinta anksčiau tyrimė – globos koordinatorė turi stiprius vidinius išteklius organizacijos viduje, galima manyti, kad tiek asmeninės savybės, tiek įstaiga kurioje dirbama, suteikia pagrindo tinkamai organizuoti paslaugas, taip pat ji įvardija, kad kokių paslaugų globėjams reikia matyti ir jausti „Jau turi matyt automatiškai, kaip specialistas, kad nu va jiem reikia mokymų, va jiem reikia savipagalboje padalyvauti, va jiem reikia dar ko, na viską turi matyt ir jaust, na nes kitaip tai niekaip. (A2) Kita tyrimo dalyvė dirbanti mažesniojoje savivaldybėje, turinti ribotus vidinius išteklius, stengiasi naudoti išorinius pagalbos tinklus, nukreipdama kitur, tačiau pabrėžia ribotas galimybes gauti savalaikę pagalbą, bet bando paslaugas koordinuoti - „Na visokios tos globėjų šeimos, na vienoms ten reikia pagalbos, na tai jiems ten nukreipinėji kur nors, skambini ten

poliklinikon ar mokyklon, kur kad gautų psichologą kokį, ar nusiunti mūsų ten gimkininę pas globėją pakonsultuoti, jei ten labai jau kokia konkreti problema<...> bet aišku, su ta pagalba kitur, tai nėra taip, kad čia ir dabar, o dažnai labai reikia dabar, o ne po kelių savaičių (A3)“. Tyrimo dalyvis paslaugų organizavimą įvardija, kaip ryšio palaikymą, tačiau vienas iš visų globos koordinatorių dalyvavusių tyrime, pristatydamas paslaugų organizavimą pabrėžė plano vykdymą, pagal kurį yra organizuojama pagalba šeimai - *„Kažkaip palaikom ryšį, paskambinu, paklausiu, kas kaip, na ar čia jie į globos centrą atvažiuoja jei reikia pasikalbėt, tai na toks vis tiek pabendravimas<...> pažiūriu ar planą vykdo (A5)“.* Tyrimo dalyvė turinti ribotus išteklius pagalbos teikimui įvardija, kad pagrinde visas paslaugas teikia pati, pamini planavimą bei organizavimą. Tai leidžia daryti prielaidą, kad kai trūksta tiek vidinių tiek išorinių pagalbos šaltinių koordinatorius pats tampa universaliu visų paslaugų teikėju šeimai - *„Na dažnai sunku planuoti ir organizuoti, nes visos dienos skirtingos ir vis kažko išlenda <...> bet tai pagrinde vis tiek pati teiki visas paslaugas globėjams, nes na nėra kur (A1)“.* Tyrimo dalyvė įvardija, kad turi pakankamus pagalbos išteklius - *„Na tai matai situaciją, galvoji ką daryti, aišku būna kai reikia veikti greitai<...> tačiau vis tiek na daug mes tos pagalbos turim“.*(A4)

Bendravimas su vaiku per globėją. Svarbiausias visoje globos centrų sistemoje, paslaugų teikime visa ko yra globoje esantis vaikas, jei nebūtų jo, nebūtų poreikio nei paslaugų organizavimui, nei mokymų globėjams, - apskirtai nebūtų poreikio globos centrui, dėl šios priežasties buvo stengiamasi analizuoti per tai, kiek globos koordinatoriai skiria individualaus dėmesio vaikui, nes tik matant vaiką galima tiesiogiai organizuoti pagalbą, kaip profesionalui, nes per globėją informacija gali būti pateikiama visai skirtinga. Tyrime atsiskleidė, kad globos koordinatoriai paslaugų organizavimą mato per globėją:

- *„Tai pagrinde vis tiek visas darbas yra su globėjais <...> vaikus rečiau matau, nes na jie mokykloje“, „Stebiu vaikų susitikimus su tėvais, tada dažniausiai susitinkam su vaikais, na tais kurie atvyksta į globos centrą <...> kartais susitinkame ir gatvėje ir kitur“.* (A4)
- *„Svarbiausia vis tiek yra globėjas, nes na vaikas su jais praleidžia daugiausiai laiko, tai pagrindinis darbas ir yra mano darbas su globėjais <...> daugiausiai tiek telefonu, tiek gyvai bendraujame su globėjais. <...> kai ir atvyksta į globos centrą atvyksta visa šeima dažnai, tai visi kartu kalbamės (A2)“*
- *„<...> Tai labiausiai vis tiek, viską sužinai iš budinčio globotojo <...> tai ir iš globėjo taip pat, jie patys skambina pasakoti, kad na pavyzdžiui vaikui kyla problemos, vaikas nemiega, vaikas nevalgo, vaikas neklauso, dar kažką, tai pagal tai viskas dėliojasi (A3)“.*

Iš pateiktų tyrimo dalyvių atsakymų galima matyti pakankamą globos koordinatorių nusišalinimą nuo tiesioginio darbo su globojamu vaiku, tačiau tam gali įtakos turėti ir turima darbo apimtis. Labai svarbus yra globos koordinatorių tiesioginis darbas su globėjų šeima, tačiau siekiant išsiaiškinti

esamas vaiko realias problemas yra reikalingas ir profesionalus požiūris į vaiką, tiesiogiai palaikant kontaktą ir su globojamu vaiku.

Nuotolinis budinčių globotojų konsultantas. Tyrimo dalyvė atskleidė, kad turi globėjų, kurie gyvena kitame rajone, tačiau teikiant paslaugas, jiems reikia pasikalbėti, pasitarti, rečiau juos mato, dėl šios priežasties dažniau skambinama nei susitinkama: „*Dalis mano budinčių, kitame rajone, kad ir yra įgaliojimai jiems visi <...> na tai skambinti turi, retai susitinkame, pasišnekėti, visiems reikia, pasitarti, ką daryt, nes kažkaip reikia, reikia <...> rečiau juos ir matau (A2)*“. Kita tyrimo dalyvė taip pat įvardijo, kad su budinčiais globotojais dažnai kalbasi telefonu, nes jie gyvena kitame rajone, tyrimo dalyvė taip pat įvardijo, kad kyla sunkumai rasti budinčių globotojų mažame rajone, bei, kad viena nesugebėtų pakankamai dažnai lankytis pas kitame rajone gyvenančią budinčią globotoją. Pasitikslinus apie susitikimų dažnumą, atsakymas buvo pateiktas miglotai, nebuvo tiksliai atsakyta į klausimą: (*<...> yra mano budinti <...> ir <...>, tai su jomis rečiau ir pasimatome, tačiau na vis tiek aplankau, bet juk ten toli, nepakaktų man vienai laiko <...> sunku pasakyti, visaip būna*“(A1). Galima pastebėti tai, kad tyrimo dalyvių pateiktuose duomenyse neatsiskleidžia darbas su laikinai globojamu vaiku, daugiausiai yra pristatomas darbas su budinčiu globotoju.

Apibendrintai, galima stebėti, kad paslaugų organizavimas ir globos koordinatoriaus vaidmuo taip pat siejasi su tuo, kokioje įstaigoje koordinatorius dirba – mažame rajone ar didesniame. Mažesniame rajone dirbanti globos koordinatorė apie pagalbą iš šalies įvardija, kad dažnai ji būna ne savalaikė, nors pagalbos reikia skubiai, taip pat mažoje savivaldybėje dirbanti globos koordinatorė išskyrė, kad kai yra paslaugų trūkumas tai globos koordinatorius tampa universaliu paslaugų teikėju. Didžiuosiuose miestuose dirbantys globos koordinatoriai turi didesnes galimybes išvelgti galimybes pagalbai, nes turi iš ko rinktis, vien naudodamiesi vidiniais ištekliais nesusiduria su sunkumais organizuodami pagalbą globėjų šeimai. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad tik vienas tyrimo dalyvis įvardijo pagalbos plano vykdymą. Kiekviename globos centre globos koordinatorius, kiekvienai šeimai reguliariai vertina pagalbos poreikį, nustatius poreikį sudaro pagalbos planą (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2018), galimai tai daro visi tyrimo dalyviai, tačiau to neišskiria, kaip svarbaus aspekto paslaugų teikime. Galima pastebėti tai, kad tyrimo dalyvių pateiktuose duomenyse neatsiskleidžia tiesioginis darbas su globojamu vaiku, daugiausiai yra kalbama kontaktavimą tiesiogiai su globėju.

4.4 Įsidarbinimo globos centre motyvacija

Schneider, Ehrhart ir Macey (2013) tyrimas apie organizacijų kultūrą, teigia, kad įvairios įsidarbinimo aplinkybės gali turėti didelę įtaką darbuotojų motyvacijai, pasitenkinimui darbu ir darbo

rezultatams. Dėl šios priežasties buvo pasirinkta užduoti klausimą tyrimo dalyviams, apie tai, kaip atsitiko, kad jie šiandien dirba šį darbą (tyrimo dalyviai, pareigybėje dirba daugiau nei tris metus).

Tyrimo dalyvė dalijasi patirtimi, kaip atėjo į darbą, ji globos centre dirba nuo pat globos centro atsiradimo rajone. Ankstesnė darbo patirtis buvo vaikų globos namuose, darbuotoja pabrėžė, kad ankstesniame darbe jai darbo grafikas buvo patogesnis. Tyrimo dalyvė turi ilgalaikę darbo patirtį centre – nuo pat centro atsidarymo rajone. Globos koordinatorė įvardija, kad darbas jai buvo pasiūlytas dėl turimos ilgesnės darbo patirties: „*tai čia pas mus tas centras, palauk, na jau skaičiuoja gal penktus metus, ar kiek ten, nu nuo pradžių, kaip atsidarė, tai taip, na tai aš ten dirbdavau anksčiau globos namuose, na tai o dabar tai ką <...>patogiai dirbdavau, parom <...>trūko darbuotojo, nu tai aš ten daugiau buvau pabaigus, tai man ir pasiūlė čia dirbt*“ (A1). Kita tyrimo dalyvė taip pat buvo globos namų socialinė darbuotoja, darbuotoja taip pat buvo pakviesta dirbti prieš keturis metus dirbti globos koordinatorė, taip pat vylėsi, kad šioje srityje gaus didesnę darbo užmokestį bei turės palankesnes darbo sąlygas, nes nebus slenkančio darbo grafiko: „*prieš gerus keturis metus, tai buvau auklėtoja <...> šeimynos, tai kažkaip pasirodė visai gerai, kai pasiūlė, kad galėsiu dirbti su vaikais, vis tiek čia ir kiti pinigai. Na gal jau šiandien ir panašūs, bet visai atrodė, kad geriau, kad nėra to darbo savaitgaliais, o nuo pirmadienio iki penktadienio gali dirbti, planuotis laiką kitaip<...>ne tik taip, kaip anksčiau būdavo.*“ (A3)

Kita tyrimo dalyvė turėjo ankstesnę darbo patirtį socialinėje srityje, tačiau pabrėžia, kad toje srityje buvo visko per daug, svarstė apie išėjimą, tačiau turėdavo bendrų darbų su dabartine vadove, išėjus vienam globos centro darbuotojus tyrimo dalyvė buvo pakviesta dirbti šiose pareigose. Tyrimo dalyvė dabartinį darbą - globos koordinavimą vertina, kaip konkretesnę darbo sritį, lyginant su prieš tai buvusiu, įvardija, kad visko būna ir globos koordinavime, tačiau šioje srityje viskas yra aiškiau: „*Na aš prieš tai dirbau kitoje socialinėje srityje, keletą metų, na ir man ten na kažkaip buvo per daug visko <...> vis per bendrus susitikimus na kartais bendraudavome su dabartine centro vadove <...>na tai kažkaip tai kai buvo ta vieta, jos vienas ten darbuotojas išėjo, tai ji ir pasiūlė man, tai kažkaip ir atsiradau čia.<...>na lyginant su tuo, kas buvo kitoje socialinėje srityje, tai čia vis tiek ženkliai viskas kitaip, na čia tiesiogiai vis tiek esi kažkaip labiau ties viena sritim, nes na labai kažkaip <...>na visko būna ir čia, bet vis tiek kažkaip na taip aiškiau viskas.*(A2)“. Tyrimo dalyvis tapo globos koordinatoriumi po praktikos, įstaigos direktorė praktikos metu, paprašė darbuotojo pasilikti, darbuotojas įvardija, kad jau dirbamas penktus metus šioje srityje jaučiasi gerai, nors anksčiau dirbo kitoje srityje: „*Na tai aš kai mokiausi <...>, čia atlikau praktiką ir na direktorė tiesiog, paprašė manęs čia dirbti, tai kažkaip ir viskas, tai na jau penkti metai eina darbo čia. Na anksčiau biškį kitoj sritį <...>gi gerai čia viskas.* (A5)“. Viena iš tyrimo dalyvių anksčiau dirbo socialinį darbą, prieš daugiau nei tris metus: „*pamačiusi darbo skelbimą // kad ieško darbuotojo, na taip ir atsiradau čia. <...> Tai buvo konkursas ir priėmė. Anksčiau šiek tiek kitur socialine dirbau, dabar čia.* (A4).“

Duomenys apie globos koordinatorių motyvaciją ateiti dirbti bei turimą ankstesnę patirtį, gali tiesiogiai daryti įtaką kai kuriems tyrimo duomenims bei požiūriui į situacijas.

4.5 Globos koordinatorių tiesioginis darbas su globėjų šeima

Kaip sunkumus globos koordinatorė išskiria anksčiau įsteigtas globas, tačiau per įpareigojimą globėjai atlieka jiems numatytas globos koordinatoriaus užduotis: *„sudėtingos tos senosios globos, na kur seneliai globoja, nes na jiems sunkiau, sunkiau juos ir įpareigoti visiems kitiems dalykam, na bet negaliu skųstis, jie vis tiek pakankamai dalyvauja, na klauso ir vykdo daromas užduotis, nes nu svarbu.(A2)“*. Kita tyrimo dalyvė, kaip vieną iš sunkumų įvardijo, kai vaikus globoja vyresni asmenys, jiems yra sudėtingiau suprasti vaiko poreikius, kaip pavyzdį įvardijo, kad vyresniems globėjams yra sunku suprasti, kad vaikui gali reikėti naujo kompiuterio, tačiau kaip problemos sprendimo būdą įvardijo save – nes globos koordinatorė lengviau patikėti, nei globojamu vaiku: *„visokių kartais probleminių yra ... Seneliai kokie, tai jiems ten suprast apie tai ko vaikui <...> bet tai kažkaip stengiuosi juos suprast, nu jie vyresni, nu tai kažkaip tariamės, tariamės ir susitariam viską, na ten nuperka vaikui ko reikia, nes nu jiems neina suprast, kad ten vaikui kompo kokio reikia. Nuvažiuoji ten, rodo seną beveik neveikiantį, nu tai ką nu kažkaip dar manim jie patiki, kai vaiku neiššina atrodo tikėt. (A3)“*.

Tyrimo dalyvė dalindamasi patirtimi apie sunkumus pabrėžia, kad yra globėjų, kurie yra uždari ir neturi galimybės sužinoti, kas tiksliai vyksta šeimoje ir kartais įvyksta situacijų, kai šeimos nusprendžia nutraukti globą. Tyrimo dalyvė įvardija, kad nėra galimybės žinoti, visko kas vyksta šeimoje, tačiau tai vis tiek verčia globos koordinatorių jaustis kaltu, nes turi teikti ataskaitas apie tai, kokias paslaugas teikė: *„Aišku, na sunku, kad kai uždari, tai ten ir nežinai, kas ten tikslai. Vis tiek na kažkaip, na jau daeina iki tokio taško, kad nu jau tipo mes nebenorim globot. Na tai ką, na ką jau gali padaryti, kai na jau viskas?<...> na tai kai jau viskas po visko, tai kaip? Na ką aš galiu, na tai tiesiog, gauni tada vaiko teisių užklausas, kas daryta šeimai, kaltas jauties. Na kas kad nu šeima vangiai ten bendravo, na bet aš gi vis tiek negaliu ten visko žinoti, ką aš galiu. (A1)“*

Tyrimo dalyvė taip pat pabrėžia, kad dokumentacija esanti globos centre yra perteklinė, taip pat mano, kad darbuotojų trūkumą ir paslaugų teikimo lengvumą tai galėtų lemti. *Aišku, na kažkaip na jei nebūtų tų visokių papildomų perkrautų rašlevų, viešinimo ir visų kitų dalykų, kas atima laiko, tai tada atrodo ir tos paslaugos, na kažkaip žmonėm gal lengviau teiktųsi, na kažkaip, na vis tiek ir šiaip atrodo, dažnai pritrūksta tų rankų. (A1)* Dar viena tyrimo dalyvė taip pat išskiria dokumentų tvarkymo problemą, globos centre, nes tarsi reikia balansuoti tarp paslaugų teikimo ir dokumentų tvarkymo, tačiau tyrimo dalyvės nuomone, tokia situacija yra bendra specialistams dirbantiems su žmonėmis: *„<...> jei daugiau ten su žmonėm, tai tada popierėlis kenčia, jei daugiau popierėliui, tai*

tada žmogui negaliu, nu tai gal čia kaip ir visur taip, kur su žmonėmis. “(A4) Galimas spendimo būdas mažesnė darbo apimtis. Tyrimo dalyvės paklausus, ko reikėtų globos centrums, ji išskyrė, kad reikėtų mažesnio darbo krūvio, nes kaip ir prieš tai analizuota tyrimo dalyvė teigė, kad siekiant, kad tik dokumentai būtų tvarkingi, sunku būtų rasti laiko žmonėms. Šiuo metu mažesniame globos centre, reikalingas kitas globos koordinatorius, taip pat psichologas, daugiau paslaugų pasiūlos, tačiau tyrimo dalyvė išreiškia ir nusivylimą suvokdama, kad situacija dėl atvejų skaičiaus nebus kitokia, taip pat dėl psichologo mažame rajone: „Tiesiog mano klono reikėtų. Nene, na žinoma juokauju, na gal, kad tas krūvis žmoniškesnis būtų, nes dabar kai tiek atvejų, tai tiesiog jei norėtum, kad tik popieriai būtų tvarkingi, tai ten tiems žmonėm ir laiko nerastum.<...> aišku norėtusi ir kito koordinatoriaus, ir psichologo vietoje, kad na čia pas mus pačius būtų daugiau paslaugų. Kitam koordinatoriui, tai atvejų per mažai, o psichologas tai tiesiog nenori į šitą užkampį važiuoti, nes na tiesiog neturim jo. Aišku gerai būtų, na bet ką. Na tai čia prigalvot visko galima, tik realybė kitokia <...>(A3)“. Dėl darbo apimties viena, tyrimo dalyvė išskyrė, kad rečiau susitinka su globėjais, nes rajone dideli atstumai ir dėl šios priežasties, dažniau tenka skambinti nei susitikti ir taip palaikomas kontaktas, nes kitaip nebūtų įmanoma spėti, dėl globėjų darbinio užimtumo bei vaikų pamokų trukmės: „<...> daug skambinu, nes nespėčiau kitaip, kai rajone visi skirtingose vietose gyvena, kada vaikai grįžta iš mokyklos, globėjai dirba. (A1)“

Vienas iš svarbių sudedamųjų veiksnių paslaugų teikime - elementarus palaikymas tyrimo dalyvė, nors ir dirbama mažame rajone, kaip tyrime atsiskleidė, turėdama ribotus išteklius, įvardija, kad su jos palaikymu galima įveikti net sudėtingiausias situacijas, labai svarbu susitvarkyti darbuotojui pačiam su savimi, kad ir kaip sunku ir palaikyti globėjus, tai padėjo išeiti net iš pradžių atrodančių – neįveikiamų situacijų, taip pat didelę įtaką turi ir globėjų požiūris: „Yra buvę, kad su mano palaikymu globėjams išeina viskas, nu tikrai nežinau, nu tiesiog, nu sunku kartais ir žiauriai, bet nu susitvarkai su savo galva, o tada palaikai ir globėjus <...> globėjai skyrėsi, vaikas globojamas nežinia kur bus, nes abu buvo globėjai, tai kentėjo šioje situacijoje visi iš pradžių <...> čia aišku ir globėjų požiūrio klausimas, bet su palaikymu įveikėme viską (A3)“.

Kita tyrimo dalyvė išskiria svarbą palaikyti, patarti globėjams, juos paskatinti ir palaikyti, nes globėjams yra itin reikalinga siekiant, kad globos būtų sėkmingos – globėjams reikalinga atrama – globos centro specialistas: „<...> vis tiek palaikyt, kažkaip, palaikyt, nes nu kitaip tai čia viskas sulūžtų, nu kažkaip atlaikyt visus, nu patart, paskatint, vis tiek, kažkaip nu žmonėm reikia, nu tokios, kaip na atramos. (A1)“

Sprendimų įvairovė. Tyrimo dalyvė dalijasi, kad dabar vertinant situaciją, kuri buvo sudėtinga ir pasikeitė į gerąją pusę, buvo svarbu išbandyti įvairius paslaugų teikimo būdus, keisti specialistus: „Buvo visko su vienu iš paauglių <...> situacija, kai atrodė nėra išeities, vaikas žalojosi, nuolatiniai konfliktai namuose, negrįžimas namo bet bandėme visokius būdus, keitėme net keletą specialistų <...> buvo labai, aišku ir yra svarbus globėjų vaidmuo šioje situacijoje <...> aš manau, kad ta

situacija vis tiek ženkliai pasikeitė į gerą, nes na atrodo dabar, tai viskas gerai <...> didelis indėlis ir sąmoningų globėjų, kai jie sugeba priimti pagalbą, suvokti vaiko problemą“.(A2)

Asmeninės ribos. Analizuojant darbuotojų santykį tarp globos koordinatorių ir globos centro paslaugas gaunančių asmenų, atsiskleidžia vienas iš sunkiausiai nustatomų dalykų – asmeninės ribos tarp darbuotojo ir kliento. Tai gali sąlygoti ir tai, kad globos koordinatoriams privalomas glaudus bendradarbiavimas su šeima, globos koordinatorius yra kontaktinis globos centro asmuo. Asmeninių ribų siaurumas ryškiausiai yra pastebimas mažesniuose globos centruose, kuriuose dirba po vieną globos koordinatorių. Viena iš tyrimo dalyvių pateikė pavyzdį, kad globėja savaitgalį rašo per socialinius tinklus, dalindamasi apie problemas, globos koordinatorė globėjai atrašo, žinodama, kad nepadės, tačiau vis tiek jaučia pareigą palaikyti, taip pat pateikia teiginį, kad globėja, gali supyksti: *„Tai jau savaitgalį ten globėja rašo per mesendžerį, kad su vienu ten tokiu vėl problemos, vėl negrįžo namo, tai nu savaitgalį tai aš ten labai visko nepadėsiu, bet nu vis tiek atrašau, stengiuosi kažkaip ten ją palaikyt <...> supyks kitaip (A1)“*. Ta pati tyrimo darbuotoja pasakodama apie situacijas su kuriomis tenka susidurti dirbant globos centre atskleidė, kad tenka prisiimti įvairius vaidmenis prieš globėjų šeimas – auklės, vairuotojos, tačiau galima stebėti, kad globos koordinatorė neįžvelgia tame problemos, o įvertina tai kaip galimybę praleisti daugiau laiko su vaiku : *„<...> jei reikia tai ir važiuoji pasiimti vaiką iš mokyklos, nes na būna globėjam sunku. <...> tai tenka kartais nuvežti ir į polikliniką, jei globėja darbe, na ta prasme, važiuoji iki globėjos namų, pasiimi <...> ir tada na kartu važiuojame <...> pabūnu ir pas gydytoja ir po to parvežu namo<...> ne kartą yra tekę ir vaiką pasiimti iš mokyklos ir su juo būti iki darbo pabaigos, nes na tiesiog globėja buvo išvykusi, aišku tada tas na gaunasi toks šiek tiek ir geras ilgesnis pabuvimas su vaiku, daugiau su juo pabendrauji (A1)“* Kita tyrimo dalyvė išskiria, kad žino, kad būtų trukdymo ir savaitgaliais, yra turėjusi tokią patirtį. Taip pat yra čia atsiranda mažo globos centro problema, kad globos koordinatorius gyvena netoli nuo paslaugas gaunančių šeimų, dėl šios priežasties šeimos pradeda nejausti ribų tarp paslaugas organizuojančio globos koordinatoriaus ir pradeda bendrauti kaip su artimu pažįstamu, kaimynu: *„tai vis tiek sukelia nerimą, bet ne darbo dienomis nori pailsėti: „Gerai, kad dar savaitgaliais darbinį telefoną išsijungiu, nes nu būtų, būtų... <...> būdavo, kad skambina įvairiausiais reikalais, reikia, nereikia, tačiau dėl net mažiausių smulkmenų. Kai aš čia vietoje gyvenu, tai vis tiek yra kitoks, kitoks tas santykis./// Nu kaip pasakyt, toks na pavyzdžiui yra skambinę paklausti ar turgus yra, skambina paklausti, kas čia miestelyje nutiko .(A3)“*. Tas pats mažo rajono reiškiny: *„kaimyninis santykis“* tarp kai kurių globėjų ir paslaugų teikėjo atsiskleidžia ir analizuojant kitos tyrimo dalyvės duomenis: *„<...> pas mus kai miestas nedidelis, tai vis tiek pagrinde visi vieni kitus pažįstame, tai kartais net nereikia ir susitikti jau žinai, kad šeimoje kažkas negerai“*. Tyrimai atskleidžia, kad aiškios ribos apsaugo tiek klientą, tiek darbuotoją nuo galimų neetiškų situacijų, kuriose gali kilti interesų

konfliktai (Rogers, 2013). Aiškios ribos leidžia socialiniams darbuotojams geriau valdyti savo profesinį ir asmeninį gyvenimą, taip pat sumažinti patiriamą stresą. (Harrison ir Wright, 2019).

Tyrimas atskleidė, kad globos koordinatoriai paslaugų susiduria su skirtingomis problemomis teikdami paslaugas tiesiogiai globėjų šeimoms (ir dėl globėjų šeimos) - didelė dokumentacijos apimtis, sąlygoja tiesioginį darbą su globėjų šeima. Šią problemą galėtų mažinti ne dokumentų apimties mažinimas, tačiau atvejų skaičius tenkantis vienam globos koordinatoriui, nes poreikių vertinimas bei analizavimas yra svarbi priemonė siekiant stebėti šeimoje vykstančius pokyčius, bei galimai tai galėtų suteikti galimybę skirti daugiau tiesioginio darbo su globėjų šeima, nes taip pat tyrime išryškėjo, kad daliai globėjų paslaugos teikiamos netiesiogiai, o nuotoliniu būdu. Nėra draudžiama teikti paslaugas tokiu būdu, tačiau žvelgiant į globos centro tikslą – užtikrinti pagalbą globojamam vaikui, yra tikslinga palaikyti realų santykį su globojamu vaiku, regulieriai matyti globoje esantį vaiką, tai svarbus veiksnys pagalbos organizavime.

IŠVADOS

1. Vadovaujantis Lietuvoje galiojančiais teisės aktais, globos koordinatorius organizuoja pagalbą globėjams (rūpintojams), globojamiems (rūpinamiems) vaikams, bendradarbiauja su kitais specialistais siekiant globojamo vaiko gerovės. Atlikti tyrimai atskleidžia, kad globos koordinatorius teikdamas pagalbą globėjų šeimoms gali padėti susidoroti su iššūkiais ir pagerinti bendrą šeimos gerovę, globos koordinatorius atlieka svarbų vaidmenį padedant tiesiogiai globojamam vaikui, nes globojami vaikai dažnai yra patyrę traumas ir emocinius sunkumus dėl ankstesnių patirčių. Pagalba, kurią teikia globos koordinatorius, yra esminė tiek globėjų šeimoms, tiek globojamo vaiko gerovei. Tyrimai rodo, kad nuosekli ir kokybiška socialinė parama gali reikšmingai pagerinti globojančių šeimų gyvenimo kokybę ir globojamų vaikų psichologinę būklę. Globos koordinatorius kontaktinis globos centro asmuo, dėl šios priežasties yra svarbus vedlys – paslaugų organizatorius, globos procese.
2. Paslaugų dominavimo modelis yra paradigminis požiūris į koordinavimą. Ši teorija gali būti taikoma globos koordinavime atsižvelgiant į tai, kad globoje klientų poreikiai yra kompleksiniai ir reikalauja aktyvaus – globėjų šeimos ir globos koordinatoriaus įsitraukimo pagalbos organizavimo procese, siekiant globojamo vaiko gerovės. Išnaudojant esamus vidinius išteklius, plačią komunikaciją, dinamišką prisitaikymą prie kintančios aplinkos bei tarpusavio ryši, galima ne tik patenkinti globos centro klientų lūkesčius, bet ir užtikrinti sėkmingas globos koordinatoriaus funkcijas. Paslaugų trikampio modelį galima taikyti globos centrų teikiamoms socialinėms paslaugoms, šis modelis gali padėti suprasti ir valdyti tarpusavio ryšius (paslaugų gavėjų, globos koordinatoriaus ir globos centro), siekiant užtikrinti aukštą paslaugų kokybę ir klientų pasitenkinimą. Svarus globos centro indėlis į globos koordinatorių, tiesiogiai lemia jo motyvaciją, ko pasekoje, globėjų (rūpintojų) šeimos gauna kokybiškesnes paslaugas.
3. Tyrimas atskleidė, kad globos koordinatorių paslaugų teikimo patirtis teikiant paslaugas globėjų šeimoms, tiesiogiai siejasi su turimais vidiniais ir išoriniais globos centro resursais. Centruose turinčiuose vidinius ir išorinius resursus, globos koordinatorius turi galimybę organizuoti kitų specialistų paslaugas, siekiant globėjų (rūpintojų) šeimos gerovės. Centruose, kurių vidiniai paslaugų ištekliai riboti, globos koordinatoriaus teikiamos paslaugos ribotai siejasi su globos koordinatoriaus funkcijomis, nes nėra galimybės koordinuoti paslaugas – paslaugų tiesiog nėra – globos koordinatorius pats koordinuoja savo veiklą.
4. Tyrimas atskleidė tiesioginio globos koordinatoriaus darbo – kontakto su globojamu (rūpinamu) vaiku stoką. Globos koordinatorius imasi vaidmens bendrauti su globėjais per tai vertindamas vaiko paslaugų poreikį, ribotai bendraudamas su pačiu vaiku. Tyrimas atskleidė,

kad globos koordinatoriams, teikiantiems paslaugas mažesniuose miestuose iškyla sunkumai dėl asmeninių ribų turėjimo su globėjais. Tyrime buvo atskleista, kad sunku taikyti ribas ir su globojamu vaiku, tačiau šiam vaidmeniui – globos koordinatorius globėjas = globėjas, įtaką galimai sudaro turėta ankstesnė darbo patirtis globos įstaigoje.

5. Tyrimas atskleidė, kad globos koordinatoriai globos centre prisiima itin skirtingus vaidmenis, tokius kaip:
 - Atsakomybės už veiklas nesusijusias su globos koordinavimu;
 - Yra svarbi komandos dalimis;
 - Yra vieniši, ieškantys pagalbos.
6. Tyrime išryškėjo, kad bendradarbiaujant su specialistais dirbančiais vaiko gerovės srityje, kyla iššūkių dėl kitų sričių darbuotojų ne kompetencijos globojamo vaiko situacijos supratime. Įtaką sėkmingam bendradarbiavimui su kitomis įstaigomis turi ir stiprus globos centro vadovas.
7. Tyrime buvo atskleista, kas sėkmingi koordinavimo veiksniai susideda iš stiprios organizacijos kultūros, turimų vidinių ir išorinių resursų. Didelę svarbą sėkmingame koordinavime sudaro vadovo palaikymas bei galimybės teikti realią pagalbą šeimai.
8. Tyrime atsiskleidžiančios problemos dėl globos koordinatorių gyvo bendradarbiavimo su globėjų (rūpintojų) šeimomis, dokumentacijos pertekliaus įvardijimas, kaip problemos yra tiesiogiai susijęs su atvejų skaičiumi tenkančiu vienam globos koordinatoriui. Globos koordinatoriui tenkančių intensyvių ir palaikomosios pagalbos skaičius nėra realiame pagalbos teikime įgyvendinamas, tai gali sąlygoti ribotą problemų identifikavimą šeimose, nes trūksta kontaktinio darbo su globėjų (rūpintojų) šeima.

REKOMENDACIJOS

1. Organizuoti mokymus socialiniams darbuotojams, mokyklų darbuotojams, savivaldybių darbuotojams ir kitiems specialistams dirbantiems su globoje (rūpyboje) esančiais vaikais. Suteikti specialistams specifinių žinių apie globą (rūpybą), globojamo vaiko patirtis. Šio tikslo galima siekti įtraukiant darbuotojus į globos centro organizuojamas veiklas.
2. Stiprinti globos centrų vadovus aktyviau įsitraukti į globos centrų veiklą, ypač mažosiose savivaldybėse, siekiant stiprinti globos centro komandą. Globos centrų vadovams organizuoti mokymus apie palaikymo darbuotojams svarbą, siekiant didinti vadovų supratimą, kad tai turi tiesioginį ryšį su paslaugas gaunančiais klientais.
3. Mažinti globos koordinatoriui tenkančių atvejų skaičių. Vykdyti stebėseną apie globos koordinatoriui tenkančių intensyvių atvejų skaičių.
4. Globos centrams turintiems ribotus vidinius išteklius turėtų būti sudarytos sąlygos gauti paslaugas, savivaldybės lygmeniu, pirmumo tvarka.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Alifanovienė, D. (2006). Laikiniosios vaikų globos plėtros galimybės: darbo su biologine šeima aspektas. *Specialusis ugdymas*, (2), 99-108.
2. Anderson, P. (2020). Effective Monitoring in Foster Care Coordination. *Journal of Child Welfare*, 57(4), pp. 625-639.
3. Bagdonaitė-Stelmokienė, R. (2015). Globėjų biologinių vaikų vaidmuo globos procese: "Mes visi tapom jų globėjais, mokytojais, motinomis ir tėvais". *STEPP: Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, (10), 21-34.
4. Bass, Shields, M. K., & Behrman, R. E. (2004). Children, Families, and Foster Care: Analysis and Recommendations. *The Future of Children*, 14(1), 5–29.
5. Braslauskienė, R. (2001). Bešeimių vaikų socialinių-pedagoginių situacijų globos namuose tyrimas. *Pedagogika*, 80-87.
6. Bronstein, L. R. (2003). A Model for Interdisciplinary Collaboration. *Social Work*, 48(3), 297-306.
7. Brown, A. (2018). The impact of social work support on foster families. London: *Foster Care Journal*.
8. Cosis-Brown, H., Sebba, J. ir Luke, N. (2014) *The role of the supervising social worker in foster care: an international literature review*, University of Oxford. Prieiga per internetą: <https://ora.ox.ac.uk/objects/uuid:6d1fb686-125c-4c5c-8751-959c19dcebe9/files/m94e31df81d8f6e6bf9ac554c77a8dd06> (Žiūrėta: 10 kovo 2024)
9. Delgado, P., Carvalho, J. M., & Alves, S. (2023). Children and Young People's Participation in decision-making in Foster Care. *Child Indicators Research*, 16(1), 421-445.
10. Edwards, J. N. ir Johnson, L. A. (2019) Foster Care Coordinator's Role in Ensuring Quality Care: A Qualitative Study. *Journal of Child Welfare*, 98(3), pp. 245-259.
11. Evans, M. (2019). Feedback Mechanisms in Foster Care Services. *Journal of Social Work Practice*, 22(4), pp. 375-391.
12. Geiger, J. M., Piel, M. H., Lietz, C. A., & Julien-Chinn, F. J. (2016). Empathy as an essential foundation to successful foster parenting. *Journal of Child and Family Studies*, 25(12), 3771-3779.
13. Genienė, R. ir Nedveckia, J. (2021). Globos centrai ir budintys globotojai: nuo projekto iki tvarios socialinės vaiko globos politikos. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 23, 68–83.
14. Giedrimas, Z. (2014). Potencialių globėjų ir įtėvių švietimas, keičiant jų nuostatas. *Socialinis ugdymas*, 39(3).

15. Glisson, C. ir Green, P. (2011). The Effects of the ARC Organizational Intervention on Caseworker Turnover, Climate, and Culture in Children's Service Systems. *Child Abuse & Neglect*, 35(8), 583-595.
16. Gudžinskienė, V. ir Navaitis, G. (2016). Įvaikinimas: deinstitutionalizacija-palankių sąlygų vaikui augti šeimoje prielaidų sudarymas. *Socialinis darbas*, 14(2), 134–147.
17. Gvaldaitė, L. (2017). Priėmimas globojant vaiką: patirtis, kurianti naują kultūrą. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 14, 48-63.
18. Gvaldaitė, L. ir Šimkonytė, S. (2016). Vaikų globos namų deinstitutionalizacija Lietuvoje: „vežimas“ judės į priekį?. *STEPP: socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, (12), 55-73.
19. Harris, T. ir Clark, D. (2015). Resource Management in Social Work Services. *Management Science*, 61(8), pp. 1890-1904.
20. Harrison, P. ir Wright, A. (2019). Managing Professional Boundaries in Social Work. *Australian Social Work Journal*, 72(2), pp. 170-185.
21. Johnson, A. L. ir Smith, L. K. (2022) 'Effective Practices for Supporting Foster Parents: Insights from Social Work Research', *Journal of Child Welfare*, 99(3), pp. 245-259.
22. Johnson Louise, C. (2001). *Socialinio darbo praktika: bendrasis požiūris*. Vilnius: VU specialiosios psichologijos laboratorija.
23. Johnson, P. ir Miller, S. (2018). Communication Strategies in Foster Care. *Journal of Child and Family Studies*, 29(3), pp. 245-261.
24. Jones, M. (2020). Children's adaptation to foster care with social worker intervention. *Child Welfare Review*, 15(2), 123-134.
25. Kairienė, B., Žiemienė, R. (2007). Vaiko teisių įgyvendinimo ypatumai šeimoje. *Socialinis darbas*, 6(2), 43-50.
26. Kim, S. (2019). *Effective Workload Management in Child Welfare*. IU Indianapolis ScholarWorks.
27. Kotler, P. (1994). *Marketing Management*, NJ, Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
28. Lee, J. ir Kim, H. (2019). Integrative Services in Foster Care Management. *Journal of Social Service Research*, 30(2), pp. 182-198.
29. Lietuvos Respublikos Seimas (1996) *LIETUVOS RESPUBLIKOS VAIKO TEISIŲ APSAUGOS PAGRINDŲ ĮSTATYMAS 1996 m. kovo 14 d. Nr. I-1234*. Prieiga per internetą: https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.C8205E261830?fbclid=IwAR1-gMFJv3325efC6IGhoelMEYLYHvMJeVvLNM8AOt_E_wRLewSGU0ILAs4 (Žiūrėta: 17 kovo 2024).

30. Lietuvos Respublikos Seimas (1998) *Lietuvos Respublikos vaiko globos įstatymas 1998 m. kovo 24 d. Nr. VIII-674*. Prieiga per internetą: https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalActPrint/lt?jfwid=fxdp7glj&actualEditionId=tTYnBMRnaX&documentId=TAIS.53547&category=TAD&fbclid=IwAR23X8XDU41_Pze30ZGKgPULrVXbJSZKI6gc--JbKVvrRWhjFhf2ezjobc (Žiūrėta: 19 kovo 2024).
31. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2011) *DĖL GLOBĖJŲ (RŪPINTOJŲ) IR ĮTĖVIŲ PAIEŠKOS, RENGIMO, ATRANKOS, KONSULTAVIMO IR PAGALBOS JIEMS PASLAUGŲ TEIKIMO REKOMENDACIJŲ PATVIRTINIMO 2011 m. birželio 22 d. Nr. BV-16*. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.403315/asr> (Žiūrėta: 19 kovo 2024).
32. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2018) *ĮSAKYMAS DĖL GLOBOS CENTRO VEIKLOS IR VAIKO BUDINČIO GLOBOTOJO VYKDOMOS PRIEŽIŪROS ORGANIZAVIMO IR KOKYBĖS PRIEŽIŪROS TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO 2018 m. sausio 19 d. Nr. A1-28*. Prieiga per internetą: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/1f4830d0fce311e78bcec397524184ce/asr> (Žiūrėta: 20 kovo 2024).
33. Lietuvos Respublikos Vyriausybė (2002) *NUTARIMAS DĖL VAIKO GLOBOS ORGANIZAVIMO NUOSTATŲ PATVIRTINIMO 2002 m. kovo 27 d. Nr. 405*. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalActPrint/lt?jfwid=-1cgg3jfvwi&actualEditionId=FgxihQxYNe&documentId=TAIS.163202&category=TAD> (Žiūrėta: 20 kovo 2024).
34. Lindhiem, O. J. (2006). *Caregiver commitment to foster children: The role of child characteristics*. (Master degree thesis, University of Delaware)
35. Maaskant, A. M., van Rooij, F. B., Bos, H. M., & Hermanns, J. M. (2016). The wellbeing of foster children and their relationship with foster parents and biological parents: a child's perspective. *Journal of Social Work Practice*, 30(4), 379-395.
36. MacGregor, T. E., Rodger, S., Cummings, A. L., & Leschied, A. W. (2006). The needs of foster parents: A qualitative study of motivation, support, and retention. *Qualitative Social Work*, 5(3), 351-368.
37. Miller-Ott, A. E. (2017). Developing and maintaining foster family identity through foster parents' identity work. *Journal of Family Communication*, 17(3), 208-222.
38. Miller, R. ir Davis, S. (2017). Collaborative Approaches in Foster Care. *Eam Performance Management*, 23(5/6), pp. 310-324.
39. Nguyen, L. (2020). Training Programs for Foster Families. *Child and Youth Services*, 14(1), pp. 45-61.

40. Navaitis, G. (2010). Socialinio darbo su šeima metodai. *Socialinis darbas. Profesinė veikla, metodai ir klientai. Vadovėlis*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
41. Pabedinskienė, R. (2004). Vaiko globos teoriniai matmenys. *Pedagogika*, (73), 128-134.
42. Rimkus, V. (2016). Socialinės pagalbos poreikis šeimoje globojamam vaikui ir jo globėjui: globėjų požiūrio analizė. *Tiltai*, 73(1), 105-132.
43. Rogers, S. (2013). Social Work Boundaries and Ethics. *British Journal of Social Work*, 43(1), pp. 135-150.
44. Salas Martínez, M. D., Fuentes, M. J., Bernedo, I. M., & García-Martín, M. A. (2016). Contact visits between foster children and their birth family: The views of foster children, foster parents and social workers. *Child & Family Social Work*, 21(4), 473-483.
45. Schneider, B., Ehrhart, M. G. ir Macey, W. H. (2013). Organizational climate and culture. *Annual Review of Psychology*, 64, 361-388.
46. Smith, J. (2019). Supporting foster families: The role of social workers. *Social Work Research*, 22(1), 45-56.
47. Smith, R. ir Brown, A. (2017). Meeting the Needs of Foster Families. *Journal of Family Social Work*, 80, pp. 1-9.
48. Stark, R., Bamford, T., Mouravieff-Apostol, E., Envall, E., Jones, D. N., & Willow, C. (2008). *Socialinis darbas ir vaiko teisės*. Kaunas: Vytauto Didžiojo universiteto leidykla.
49. Staskevičienė, V. ir Bankauskienė, N. (2011). *Pedagogo veiklos tobulinimas: darbas su globojamu vaiku ir jo šeima*, Kaunas: Technologija.
50. Steenbakkens, A., Ellingsen, I. T., van der Steen, S., & Grietens, H. (2018). Psychosocial needs of children in foster care and the impact of sexual abuse. *Journal of child and family studies*, 27(4), 1324-1335.
51. Sullivan, M. S. ir Moore, E. J. (2021). Supporting Foster Parents: The Impact of Foster Care Coordinators. *Journal of Social Work*, 19(4), pp. 335-347.
52. Šilingytė, L. (2011). *Šeimos globojamo vaiko socialinio dalyvavimo patirtys* (Magistro baigiamasis darbas, Vytauto Didžiojo universitetas).
53. Šivickytė, A. ir Žydžiūnaitė, V. (2008). Laikinių globėjų patirtys bendraujant su globojamo vaiko tėvais. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 109-130.
54. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2018). *Vaiko globos organizavimo nuostatai*. Prieiga per internetą: https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAK/70ac3c40745811e8a76a9c274644efa9?jfwid=11dyhelwml&fbclid=IwAR1wvraHovp3bERNA_Pcw96_wuLUq60Riw2hUKPS18Rm5PRoSCCmJ6P9Chw (Žiūrėta: 30 kovo, 2024).

55. Vargo ir Lusch, R. F. (2008). Service-dominant logic: continuing the evolution. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 1–10.
56. Valstybės žinios (1995). *Vaiko teisių konvencija*, nr. 60–1501.
57. Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba prie Socialinės apsaugos ministerijos (2024). 2023 m. Veiklos ataskaita. Prieiga per internetą: <https://vaikoteises.lrv.lt/media/viesa/saugykla/2024/3/FrkIDTrhg4Q.pdf> (Žiūrėta: 30 kovo 2024).
58. Žalimienė, L. (2007). *Vaikų socialinės globos kokybė ir jos vertinimas*. Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija.
59. Žydžiūnaitė, V. ir Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai. Principai ir metodai*, Vilnius: Vaga.
60. Wraparound Evaluation and Research Team (2017). *A Comprehensive Review of Wraparound Care Coordination Research*. University of Washington.

PRIEDAI

Priedas Nr. 1 (Tyrimo instrumentas)

Interviu klausimas	Ką noriu sužinoti?	Kurį uždavinį sprendžia?
Įvadinis klausimas. Papasakokite prašau, kaip nutiko, susiklostė, kad šiandien dirbate šį darbą?	<i>Kokia eksperto patirtis šioje srityje? Koks asmeninis susietumas? Atėjimo į lauką motyvacija?</i>	
Kaip atrodo įprasta jūsų darbo savaitė?	<i>Kokią dalį eksperto darbe užima skiria paslaugų teikimui, kiek dokumentų pildymui? Koks yra skirtumas paslaugų teikime tarp skirtingų globos rūšių?</i>	1, 2, 4
Kaip atrodo jūsų darbas dirbant su globėjų šeimomis?	<i>Ką atlieka ekspertas savo darbe dirbdamas su globėjais? Kokius metodus taiko ekspertas? Kokią reikšmę darbe sudaro numatytos darbo veiklos tvarkos? Kiek laiko ekspertas vykdo savo tiesiogines darbo funkcijas? Ar yra darbo funkcijų, kurios yra neaprašytos tvarkos aprašuose? Koks globėjo santykis su globojančia šeima – globojamu vaiku?</i>	1,2,4
Kaip atrodo jūsų darbas dirbant su globojamu vaiku?	<i>Globos koordinatoriaus darbo krūvis skaičiuojamas vaikų skaičiumi, tačiau kokią dalį darbo užima darbas tiesiogiai su vaiku? Kokia koordinatoriaus darbo apimtis? Kokie metodai yra taikomi dirbant su vaiku?</i>	1,2,4
Kaip jūs vertinate globos centrų atsiradimą Lietuvoje?	<i>Koks bendras eksperto požiūris į esamą sistemą Lietuvoje? Eksperto požiūris į savo darbą?</i>	1
Kaip vyksta jūsų bendradarbiavimas su įstaiga, kurioje dirbate? Kiek kiti specialistai įsitraukia į veiklą?	<i>Kokie įstaigos resursai teikti paslaugas? Ar darbuotojas turi pagalbą iš šalies? Koks yra darbuotojo darbo krūvis? Kokios yra darbuotojo funkcijos įstaigoje?</i>	3
Kas jūsų nuomone lemia sėkmingą bendradarbiavimą su kitais? Su kokiais specialistais jums pačiam asmeniškai	<i>Kaip bendradarbiaujama – su vaiko teisėmis, vaiko biologine šeima, atvejo vadyba, mokykla, sveikatos priežiūros įstaigomis, psichologu? Su kokiais iššūkiiais susiduria globos koordinatorius bendradarbiaudamas su kitais? Kas lemia sėkmingą bendradarbiavimą? Koks globos koordinatoriaus vaidmuo bendradarbiavimo tinkle?</i>	3 3

tenka bendradarbiauti siekiant vaiko gerovės?		
Prašau papasakokite sėkmingą istoriją dirbant su globėjų šeima, kai buvo pasiektas jus patį džiuginantis rezultatas nuo pradžios iki pabaigos, išryškinant svarbiausius momentus.	<i>Kaip vaikas patenka į globėjo šeimą? Kas lemia sėkmingą globą? Kas eksperto požiūriu yra sėkminga globa? Kokią reikšmę sudaro pats globėjas, globojamo vaiko patirtis? Ką jaučia ekspertas dirbdamas su globėju? Kokie aspektai yra svarbūs sėkmingame eksperto darbe? Koks eksperto vaidmuo buvo (sėkmingų) paslaugų teikime? Kokios eksperto asmeninės savybės teikiant paslaugas?</i>	2,5,6
Galbūt yra istorijų, kurios paveikė priešingai – rezultatas nebuvo džiuginantis? Pasidalinkite istorija.	<i>Ką daro ekspertas susidūręs su sunkumais darbe? Reglamentuota sistema veikia? Koks eksperto vaidmuo buvo (nesėkmingų) paslaugų teikime?</i>	5,6
Jeigu jums būtų suteiktos visos galios, kas turėtų keistis globos centrų sistemoje ir jūsų pačių darbe?	<i>Kokios yra tobulintinos sritys globos koordinatoriaus darbe? Kas yra svarbu, kas mažiau svarbu? Kam skiriama per daug dėmesio, kam per mažai? Ką galima keisti visoje sistemoje? Koks eksperto vaidmuo sistemoje? Koks eksperto požiūris į save patį, kaip globos koordinatorių?</i>	5,6
Vidiniai klausimai, kurie kyla interviu metu iš eksperto pasakojimo...		
Pabaigos klausimas: Iš mano pusės jau visi klausimai, tačiau gal Jūs dar norėtumėte kažką pridėti ar papildyti?		

Priedas Nr. 2 (Kodavimo lentelės pavyzdys)

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Darbo krūvis – atvejai su kuriais dirbama	Dirba viena	<p>„Man dabar kai viena, nu tai trisdešimt tų atvejų, vaiko teisės sakė, kad dar du vaikai ant klaustuko. <...> Tai intensyvių dabar septyni, bet nežinia, kas dar kada atsiras (A1)“.</p> <p>„Anksčiau buvom dvi, tai tada kai buvo keturiasdešimt, dabar biškį tas skaičius pamažėjo tų vaikų ir va likau viena, tai nu dabar va trisdešimt keturis turiu vaikus savo /// bet tai čia juk ne tik vaikai, juk čia viskas kas yra aplink juos – globėjai, globėjų vaikai, globojamo vaiko šeima, viskas, prie ko vaikas prisiliečia<...> Bet nu ten savivaldybė, nei projektas, daugiau etato neduoda, kaip suprantu. <...> intensyvių... na nemažai // aštuoni (A3)“.</p>
	Turi galimybę mažesnam darbo krūviui	<p>„Aš įstaigoje už viešinimą atsakingas, tai tai belekiek laiko suvalgo, nes na reikia daug labai daryt <....> pas mane atvejų kai pakenčiamai // dabar devyniolika / keturi su pagalbos planais.(A5)“.</p> <p>„20, na bet pas mane budinčių yra, tai šiek tiek pasisiskirstom su kolegom tuos atvejus, kad visiems panašus krūvis būtų<...> intensyvių, gal dabar panašiai / septyni (A2)“</p>
	Nesudaro didelės reikšmės	<p>„Dabar dvi aštuoni, tai trys budinčios, pas jas šeši vaikai dabar, o kiti tai pas paprastus globėjus. <...> tas intensyvumas labai</p>

		<p><i>skirtingas, pas budinčias visi vaikai intensyvūs <...> pas kitus globėjus / keturi planai yra (A4)“.</i></p>
Darbo savaitė	Intensyvu	<p><i>„Reikia labai daug visko daryti / kartais nežinai atėjus į darbą ko imtis <...> žinau, kad laukia atvejo vadyba, žinau, kad dar turiu šiandien susitikimą vaiko, na kur laikinoje globoje, susitikimą stebėti, su tėvais, po to aprašyti daug, žinau, kad dar reikės skambinti, skambinti, toliau rašyti, rašyti // dar ketvirtokų tėvų susitikimas, yra viena globėja, kuriai ten sunkiau su vaiku, tai ji vis tiek turėtų paskambinti.<...> visos savaitės labai skirtingos <...> visur atrodo turi būti, bet kas iš to, vis tiek nesimato pabaigos (juokiasi)<...> dar šiandien dėl vieno globojamo berniuko reikės pasikalbėti su globėjų dukra, nes ten pati pradžia ir jiem, tai bendrai šiaip turėsiu daug konsultacijų (A1)“.</i></p> <p><i>„Oi savaitės neprognozuojamos, aš kai viena pagrinde tai na labai daug, labai daug, labai daug popierizmo// aišku, šalia to gi žmonės yra, reikės daug dirbti, bet na turiu susitvarkyti ir dokumentus <...> na, jei šia savaitė, tai tiek atvejo vadyba bus/ tiek pas šeimas važiuosiu, tiek pas na globėjus visus, tai na visiems turiu ir dėmesio skirti, nes labai reikia daug manęs visiems (A3)“</i></p> <p><i>„Tai intensyvios savaitės, daug skambučių, daug atvejų, daug labai viskoo / nežinau net, sunku atsakyti <...> na jei ši savaitė, tai aišku nedaug jos liko, bet ir šiandien turiu į</i></p>

		<p>savivaldybę nuvažiuoti, dėl būdinčios globotojos dokumentus sutvarkyti, vaikus deklaruoti prie globos centro, paskambinti dar vis tiek daug reikia // tai ir į centrą atvažiuos mano šeimos, pas psichologę, tai kad ir pas kitą specialistą atvažiuoja, tai vis tiek reikia ir manęs šiek tiek (A4)“</p>
	<p>Budėjime</p>	<p>„Darbo savaitė/// tai na šiandien turėsime susitikimą su visa centro komanda, mes bendrai susitinkame aptarti visko <...> dar skambinsiu tiksintis, kaip dėl mediacijos paslaugų, na nes ten viena globėjų šeima prašė, tai teikia sužiūrėti, kaip vyksta procesas <...> tai visada esi budėjime, nes na kartais netikėtai būna visokių naujų iššūkių, tačiau kaip ir pagrinde visa savaitė yra suplanuota <...> na pavyzdžiui, trečiadienį - turėsiu susitikimą stebėti, tada po pietų kai globėja atveš vaiką į centriuką konsultacijai, peržvelgsime su globėja, kaip viskas sekasi // tada lyg ir dar kažką turiu, dabar jau greit taip neprisimenu, bet na yra, yra.(A2)“.</p> <p>„Tai per savaitę, tai na pagrinde viskas vyksta pas mus centre, visi atvažiuoja gauti paslaugų <...> man ši savaitė intensyvesnė, nes turiu ten parengti kelias tvarkas, vadovas prašė, tai šiek tiek mažiau to tiesioginio darbo, bet visada budėjime, // žinai (A5)“.</p>