

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
EDUKOLOGIJOS INSTITUTAS

AISTĖ IGORYTĖ

EDUKOLOGIJOS MAGISTRO STUDIJŲ PROGRAMA (SPECIALIZACIJA: VAIKO
TEISIŲ APSAUGOS VADYBA)

**VAIKO TEISIŲ APSAUGOS SPECIALISTŲ - BUDĖTOJŲ VEIKLOS
KOKYBĖ**

Magistro darbas

Darbo vadovė:
prof. dr. Daiva Malinauskienė

Originalus autorinis darbas

Šiauliai, 2020

**Parengto baigiamojo bakalauro / profesinių studijų / magistro darbo
savarankiškumo patvirtinimas**

Patvirtinu, kad įteikiamas baigiamasis magistro darbas

„Vaiko teisių apsaugos specialistų - budėtojų veiklos kokybė“ yra:

1. Atliktas savarankiškai ir nėra pateiktas kitam kursui šiame ar ankstesniuose semestruose.
2. Nebuvo naudotas kitame universitete / institute Lietuvoje ir užsienyje.
3. Nėra medžiagos iš kitų autorių darbų, jeigu jie nėra nurodyti darbe.
4. Pateiktas visas panaudotos literatūros sąrašas.

Aistė Igorytė

Vardas, pavardė

Parašas

TURINYS

TURINYS.....	3
SANTRAUKA	4
SUMMARY	5
ĮVADAS	6
1. VAIKO TEISIŲ APSAUGOS SPECIALISTŲ VEIKLOS KOKYBĖS TEORINIAI ASPEKTAI.....	10
1.1. Veiklos tobulinimo vaiko teisių apsaugos tarnyboje poreikis reformų kontekste	10
1.2. Teisiniai vaiko teisių apsaugos sistemos pagrindai Lietuvoje	14
1.3. Vaiko teisių apsaugos organizavimas instituciniu lygmeniu	23
1.4. Specialistų - budėtojų pareigų apibrėžtis ir veiklos specifi­ka.....	28
1.5. Veiklos kokybės samprata mokslinėje literatūroje ir teisės aktuose.....	32
2. TYRIMO METODOLOGIJA	40
2.1. Tyrimo metodologija.....	40
2.2. Tyrimo metodika ir organizavimas	44
3. VAIKO TEISIŲ APSAUGOS SPECIALISTŲ - BUDĖTOJŲ VEIKLOS KOKYBĖS ANALIZĖ IR REZULTATAI	46
3.1. Tyrimo duomenų analizė	46
3.2. Specialistų pildomų dokumentų, reglamentuojančių vaiko teisių apsaugos specialistų - budėtojų veiklą, turinio (content) analizė.....	62
DISKUSIJA	68
IŠVADOS	70
REKOMENDACIJOS	71
LITERATŪRA	72
PRIEDAI.....	77

SANTRAUKA

2017 m. rugsėjo 28 d. Lietuvos Respublikos Seimas priėmė sprendimą dėl *Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo* redagavimo, kuriuo siekiama pertvarkyti anksčiau galiojusią vaiko teisių apsaugos sistemą. 2018 m. priimtos šio reglamentuoto įstatymo pataisos, kurios galutinai įsigaliojo 2020 m. sausio 1 d. Pagrindinė pertvarkos esmė – greitai ir profesionaliai reaguoti į pranešimus, susijusius su vaiko teisių pažeidimais bet koku paros metu, taip siekiant apsaugoti vaiką nuo jam galimai kilusios grėsmės.

Vienas iš svarbiausių įgyvendintų pokyčių – specialistų - budėtojų, dirbančių naktimis, pareigybės atsiradimas. Budėtojo pareigybė, manoma, yra reikalinga siekiant užtikrinti operatyvų reagavimą į grėsmėje atsidūrusių vaikų atvejus. Kartu reforma reiškė didesnę dėmesį vaiko teisių specialistų kvalifikacijai ir tarnybos veiklos kokybei.

Šiame darbe pasirinkta veiklos kokybės koncepcija vaiko teisių apsaugos srityje yra naujas ir praktiškai nenagrinėtas aspektas. Reformomis šalyje siekta ne tik efektyvumo, sprendžiant iškilusias problemas susijusias su vaiko teisių pažeidimais, tačiau ir didesnio visuomenės pasitenkinimo, skaidrumo atskaitomybės. Šiuolaikinė kokybės samprata, skirtingai nei efektyvumas, yra pagrįsta subjektyviu suvokimu, todėl atliktame tyrime atsispindi informantų subjektyvios profesinės patirtys ir jų vertinimas.

Tyrimo objektas: Šiaulių apskrities vaiko teisių apsaugos specialistų – budėtojų veiklos kokybės aspektai.

Tyrimo tikslas: ištirti vaiko teisių apsaugos specialistų – budėtojų veiklos kokybę.

Tyrimo uždaviniai:

1. Atskleisti vaiko teisių apsaugos tarnybos Lietuvoje sistemos organizavimo ypatumus.
2. Išnagrinėti teorinius vaiko teisių apsaugos specialisto - budėtojo veiklos kokybės aspektus.
3. Išanalizuoti Šiaulių apskrities vaiko teisių apsaugos skyriaus vyriausiųjų specialistų – budėtojų patirtis identifikuojant veiklos kokybę lemiančius veiksnius.

Atliktu tyrimu nustatyta, jog veiklos kokybę lemia specialistų – budėtojų profesionalus sprendimų priėmimas susijęs su vaiko interesų užtikrinimu. Specialitai veiklą organizuoja greitai, situacijas sprendžia nešališkai, remdamiesi numatytais teisės aktais. Profesinės kompetencijos, operatyvus vaiko teisių pažeidimų identifikavimas ir sprendimas užtikrina veiklos kokybę.

SUMMARY

On September 28, 2017 the Parliament of the Republic of Lithuania adopted a decision regarding the editing of *the Basis of the Law on the Child Rights Protection*, which would help to reorganize the previous system of child rights protection. In 2018 there were made the amendments of this law, which finally came into effect on January 1, 2020. The main point of the reorganization is to act urgently and professionally in case of the reports regarding the violations of the child rights which occur at any time of the day, in this way seeking to protect a child from the probable threat.

One of the most significant changes which were implemented was the existence of the specialists – watchers who work at night. It is believed, that the position of the watcher is essential in a rapid reaction to the cases of children who are under threat. In addition to this, the reform means the higher attention to the child rights protection specialists' professional qualification and the quality of their activity.

This thesis covers the conception of the activity in the field of child rights protection which is a new approach. With the implementation of the reforms it was attempted to gain not only the effectiveness of the problem solving of the violation of the child rights, but to gain the greater satisfaction of the society, transparency accountability. The modern conception of the quality, opposed to the effectiveness, is based on the subjective perception, therefore, the research reveals the informants' subjective professional experiences and their evaluation.

Research object: quality aspects of child rights protection specialists in Šiauliai County.

Research purpose: to analyze the activity quality of the child rights protection specialists – watchers.

Research tasks:

1. To reveal the peculiarities of the organization system of the child rights protection office in Lithuania.
2. Analyze the activity quality aspects of the child rights protection specialist – watcher.
3. Analyze the experience of the child rights protection senior specialists – watchers in Šiauliai County by identifying the factors which determine the activity quality.

The research revealed that the quality of activities is determined by the professional decision making of specialists - watchers is related to ensure the interests of the child. Specialists organize activities quickly, resolve situations impartially, based on the envisaged legal acts. Professional competencies, prompt identification and resolution of violations of children's rights ensure the quality of activities.

IVADAS

Aktualumas. Per pastarąjį šimtmetį požiūris į vaiką iš esmės pasikeitė. Anksčiau buvo manoma, kad vaikas yra visiškai priklausomas nuo tėvų ar kitų jį globojančių asmenų, kadangi yra silpnas, pažeidžiamas. B. Kairienė, R. Žiemenė (2007) įvardija tai kaip paternalistinį požiūrį į vaiką, jo teises, gerovę, lūkesčius, poreikius t.y. „suaugęs geriau žino, ko vaikui reikia“ ir vaikas yra visiškai nuo jo priklausomas. Deklaruoti pirmieji tarptautiniai dokumentai (Ženevos vaiko teisių deklaracija (1924), Vaiko teisių deklaracija (1959), Vaiko teisių konvencija (1989) ir kiti), kuriais remiantis buvo formuojama Lietuvos teisinė bazė vaiko teisių apsaugos atžvilgiu. 1995 m. Lietuva ratifikavo Jungtinių Tautų vaiko teisių konvenciją (1989), 1996 m. patvirtino Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymą. Teisės aktų pagrindinis tikslas – vaiko galimybė naudotis visomis Konvencijoje pateikiamomis jo teisėmis, kurios susijusios su pilnaverčiu vaiko augimu ir raida ne tik fizine prasme, bet ir kultūrine, moraline, socialine bei dvasine. Būtent deklaruoti tarptautiniai ir nacionaliniai teisės aktai ir jų įgyvendinimo tikslai buvo pirmieji žingsniai, kurie keitė visuomenės požiūrį į vaiką kaip nepriklausomą, laisvą asmenybę.

A. Juodaitytė (2003) išskiria dvi pagrindines vaiko socialines grupes: prigimtinę, kuri reiškia priklausomybę nuo tėvų, šeimos, giminės ir įgytą socialinę – kai vaikas vos gimęs gauna tam tikrą vaidmenį visuomenėje. Vaiko teisės, pareigos, funkcijos, vaidmenys visuomenėje glaudžiai susiję su jo socialiniu, ekonominiu, kultūriniu lygiu taip pat šeimoje puoselėjamomis tradicijomis, rodomu pavyzdžiu. Svarbu užtikrinti apsaugą vaikui, kaip socialiai nepakankamai brandžios visuomenės grupės nariui. Deja ne visada šeimos mikroaplinka tenkina vaiko poreikius ir garantuoja jo saugumą, tėvai atlikdami savo funkcijas neužtikrina tinkamų vaikui palankių gyvenimo sąlygų. Nepakankama apsauga šeimoje įtakoja skaudžių pasekmių atsiradimą (vaikų mirtys, sunkūs jų sužalojimai, prievarta, nepriežiūra). Tuomet valstybė privalo padėti tokiai šeimai ir sukurti vaikui tinkamas gyvenimo ir vystymosi sąlygas, kadangi vaikai yra visuomenės ateitis ir viltis. Valstybė įsikišdama į privatų šeimos gyvenimą teikia paslaugas siekdama apginti vaiką nuo jo neprižiūrinčių tėvų, įtėvių, globėjų ar kitų atsakingų už vaiką asmenų.

Kaip teigiama Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus ataskaitoje (2019), nors ir vyksta pokyčiai teisinėje bazėje, šalyje vykdomos reformos, vaiko teisių apsaugos pagrindiniai principai išlieka tie patys. Valstybė privalo imtis visų reikiamų teisinių, administracinių ir kitų priemonių, kurios padėtų užtikrinti vaiko teisių įgyvendinimą. Laiku neužtikrintos vaiko teisės lemia jo fizinio, emocinio, dvasinio vystymosi spragas. Vaiko gyvenimo sąlygos, jo sveikatos

priežiūra ilgainiui turi didelės reikšmės gyvenimo kokybei, taip pat ir visuomenei, jos funkcionavimui.

Reaguojant į skaudžias patirtis, 2017 m. Lietuvoje pradėta svarbi vaiko teisių apsaugos sistemos reforma. Vienas iš svarbiausių įgyvendintų pokyčių – budėtojų, dirbančių naktimis, pareigybės atsiradimas. Kartu reforma reiškė didesnę dėmesį vaiko teisių specialistų kvalifikacijai ir veiklos kokybei. J. Hope ir C. Van Wyk (2018) pastebi, kad nepaisant globalių pastangų pagerinti vaikų padėtį ir sumažinti rizikoje esančių vaikų pavojų, vis dar egzistuoja didelis atotrūkis tarp teorinių vaiko apsaugos modelių ir intervencijos vaikui pavojingose situacijose. Ypač mažai žinoma apie skubios vaiko apsaugos intervencijos grandį, tarp jų ir apie budėtojų darbą. Šiems specialistams tenka ypač sudėtingi uždaviniai – balansuoti ties šeimos išsaugojimo ir vaiko teisių apsaugos, kai yra skriaudžiami vaikai. Atsižvelgiant į tai, jog tokie darbuotojai veiklą Lietuvoje pradėjo tik nuo 2018 m. liepos 1d., praktiškai nėra tyrimų apie subjektyvias budėtojų veiklos patirtis, veiklos kokybę lemiančius ir ribojančius veiksnius.

Tyrimo problema: budėtojų veiklos kokybė Lietuvoje nepakankamai tyrinėta sritis, todėl reikalinga atsakyti į kelis probleminius klausimus:

1. Kokie veiksniai įtakoja vaiko teisių apsaugos specialistų – budėtojų veiklos kokybę?
2. Kokios kompetencijos yra svarbiausios užtikrinant vaiko teisių apsaugos specialistų – budėtojų veiklos kokybę?

Tyrimo objektas: Šiaulių apskrities vaiko teisių apsaugos specialistų – budėtojų veiklos kokybės aspektai.

Hipotezė: tikėtina, jog naujai atsiradusi vaiko teisių apsaugos specialisto – budėtojo pareigybė naudinga ir reikalinga kaip sistemos dalis, kuri papildė dieną dirbančių specialistų kokybiškus rezultatus užtikrinant vaiko teisių apsaugą.

Tyrimo tikslas: ištirti vaiko teisių apsaugos specialistų – budėtojų veiklos kokybę.

Tyrimo uždaviniai:

1. Atskleisti vaiko teisių apsaugos tarnybos Lietuvoje sistemos organizavimo ypatumus.
2. Išnagrinėti teorinius vaiko teisių apsaugos specialisto - budėtojo veiklos kokybės aspektus.
3. Išanalizuoti Šiaulių apskrities vaiko teisių apsaugos skyriaus vyriausiųjų specialistų – budėtojų patirtis identifikuojant veiklos kokybę lemiančius veiksnius.

Tyrimo metodologija: tyrimas buvo vykdomas remiantis *fenomenologine nuostata*, kurioje išryškinamas visuminis patyrimas ir žmogaus jausmai tam tikroje situacijoje (Patton, 2000). Socialinė realybė vertinama, interpretuojama ir yra suprantama iš individualaus žmogaus

perspektyvos. Fenomenologinė strategija dažniausiai naudojama sociologiniuose ir socialinio darbo moksliniuose tyrimuose, pastaruosiuose dažniausiai analizuojama kliento perspektyva (Bitinas ir kt., 2008, Kratavičiūtė, 2011). Taikant šią strategiją nėra siekiama suprasti realaus pasaulio prigimtį. Pagrindinis uždavinys – identifikuoti būdus, kaip pasaulis struktūrizuojasi žmogaus sąmonėje (Tidikis, 2003). D. Jonkus (2003) pabrėžia, kad fenomenologiniuose tyrimuose siekiama grįžti prie „gyvosios patirties“.

Tyrimas remiamas ir *humanizmo idėjomis*, tai tarsi kertinė nuostata, jog vaiko teisių apsaugos specialistas visų pirma yra žmogus, o ne sistemos elementas. Humanizmo atstovai teigia, jog svarbiausia yra padėti žmogui priimti ir įsisąmoninti visą savo patyrimą, pozityviai augti, išlaikyti savipildą, pastovų tapsmą (tapimą asmenybe), sąmoningą rinkimąsi. Humanistiniu požiūriu puoselėjama nuostata, kad žmogus privalo (nes jis žmogus) harmoningai gyventi (Rogers, 1942), jo savastis (Aš) turi būti vientisai integruota ir save realizuojanti (Maslow, 1943), žmogui būtinas savęs supratimo jausmas, susikoncentravimas ir būties autentiškumas (Butkienė, Kepalaitė, 1996). Todėl, atliekant tyrimą, privalu atsižvelgti į specialisto - budėtojo žmogišką patirtį, kiekviena asmenybė su savo turima patirtimi yra vertinga, autentiška. Atliekant tyrimą nėra siekiama vertinti ar kritikuoti tyrimo dalyvį. Svarbu suprasti jo patirtis ir joje atsiskleidžiančias veiklos kokybės problemas. Pozityvi žmogaus prigimtis, anot humanistų, skleidžiasi savaime, jei brėsdama ji gali įgyvendinti savo pagrindinius fiziologinius ir dvasinius poreikius (Butkienė, Kepalaitė, 1996).

Rengiant darbą taikyti šie **metodai**:

Teoriniai:

- vaiko teises reglamentuojančių dokumentų turinio (content) analizė;
- specialistų – budėtojų pildomų formų, anketų analizė;
- mokslinių šaltinių, susijusių su nagrinėjama tema analizė.

Empiriniai:

- pusiau struktūrizuotas interviu.

Statistiniai:

- aprašomoji gautų tyrimo duomenų analizė.

Siekiant validžių tyrimo rezultatų pasinaudota trianguliacija, kada naudojami skirtingi duomenų rinkimo metodai – pusiau struktūrizuotas interviu, dokumentų turinio content analizė, tyrėjo refleksija, kuri pateikta diskusijos dalyje, bei gautų duomenų pateikimas juos interpretuojant.

Tyrimo imtis: tyrime dalyvavo Šiaulių apskrities vaiko teisių apsaugos skyriaus specialistai – 6 budėtojai. Imtis pasirinkta ne atsitiktinai – dalyvavo visi tiriamoje apskrityje dirbantys specialistai - budėtojai.

Tyrimo organizavimas:

2018 m. rugsėjo mėn. – 2019 m. birželio mėn. – temos pasirinkimas, tyrimo objekto, tikslo, uždavinių formulavimas, mokslinės literatūros studijavimas. Vaiko teisių apsaugą reglamentuojančių dokumentų turinio (content) analizė.

2019 m. lapkričio mėn. – 2020 m. sausio mėn. tyrimo instrumento parengimas, vaiko teisių apsaugos įstatymų pakeitimų analizė.

2020 m. vasario mėn. - empirinis tyrimas, dokumentų analizė.

2020m. kovo – gegužės mėn. – gautų tyrimo rezultatų analizė, interpretacija, mokslinio darbo rašymas.

Darbo naujumas/reikšmingumas. Šiame darbe pasirinkta specialistų – budėtojų veiklos kokybės tyrimo problematika vaiko teisių apsaugos srityje yra naujas ir praktiškai nenagrinėtas reiškinys. Specialistai – budėtojai pradėjo dirbti 2018 m. liepos 1 d. kartu su vaiko teisių apsaugos reformos pradžia. Atsiradus šiam naujam etatui tikimasi efektyvaus ir kokybiško vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos funkcijų realizavimo. Šiomis reformomis siekta ne tik efektyvumo, tačiau ir didesnio visuomenės pasitenkinimo, skaidrumo atskaitomybės. Susirūpinimą pradėjo kelti tai, jog socialiniai darbuotojai dėmesį skyrė „langelių žymėjimui“, o ne kritiniam mąstymui, sutelktam į praktiką ir pagalbą sudėtingose situacijose (Young, McKenzie, Omre, Schjelderup, Walker, 2014). Tobulinant vaiko teisių apsaugos sistemą tikslinga susitelkti į kokybės, o ne į efektyvumo sąvoką. Šiuolaikinė kokybės samprata, skirtingai nei efektyvumas, yra pagrįsta subjektyviu suvokimu. Tai reiškia, kad pagrindinis kokybės vertintojas yra klientas, o socialinės paslaugos kokybė yra negalima be kliento pasitenkinimo (Žalimienė, 2007).

Atliktas tyrimas gali būti reikšmingas ne tik teoriniais, bet ir praktiniais aspektais. Autorės parengtas klausimynas, tyrimo rezultatai, išvados, rekomendacijos padės vaiko teisių apsaugos skyrių vadovams, koordinuojantiems specialistų – budėtojų veiklą, tobulinti jų veiklos kokybę, identifikuoti ir spręsti iškilusias problemas, vykdyti sklaidą.

Darbo struktūra: darbą sudaro santrauka lietuvių ir anglų kalba, įvadas, 3 skyriai, diskusija, išvados, rekomendacijos, literatūros sąrašas, 11 priedų. Darbe pateikiama 17 lentelės, 4 paveikslai.

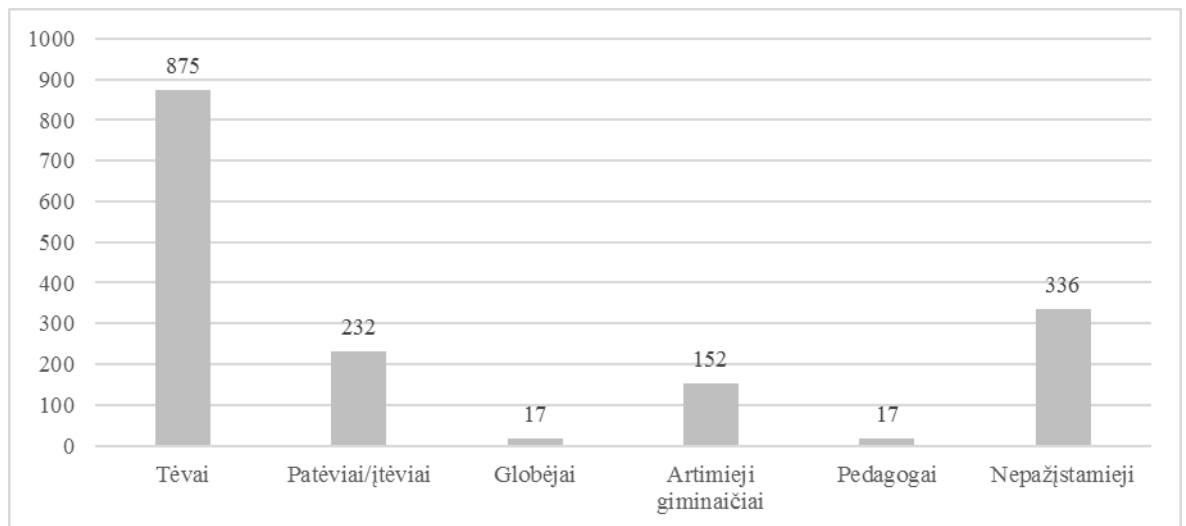
1. VAIKO TEISIŲ APSAUGOS SPECIALISTŲ VEIKLOS KOKYBĖS TEORINIAI ASPEKTAI

1.1. Veiklos tobulinimo vaiko teisių apsaugos tarnyboje poreikis reformų kontekste

Vaiko teisių apsaugos specialistų veikla ir veiklos kokybės reikalavimai pirmiausiai priklauso nuo konteksto – vaiko teisių apsaugos sistemos pokyčių ir kintančio požiūrio į vaiko teisių apsaugą. Todėl nagrinėjant vaiko teisių apsaugos specialistų - budėtojų veiklos kokybinį aspektą, būtina įsigilinti į vaiko teisių apsaugos tarnybos veiklos pokyčius ir juos sąlygojusias priežastis.

Vaiko teisių apsaugos tarnybos pokyčių poreikį Lietuvoje galima charakterizuoti šiomis J. Dudaitės ir B. Kairienės (2017) išskirtomis problemomis: 1) nepakankamas vaiko teisių apsaugos sistemos funkcionavimas; 2) vaikų globos namų deinstitutionalizavimo problemos; 3) didelis vaikų, augančių socialinės rizikos šeimose, skaičius; 4) ribota vaikų su negalia integracija į visuomenę; 5) aukšti vaikų savižudybių rodikliai; 6) ilgalaikės sistemingos pagalbos nukentėjusiam vaikui ir jo šeimai trūkumas; 7) nepakankamas visuomenės įsitraukimas į vaiko teisių apsaugos procesą; 8) ribotas žiniasklaidos vaidmuo įgyvendinant konvencijos nuostatas.

Vis dėlto labiausiai akcentuojama pokyčių priežastimi yra vaikų patiriamo smurto artimoje aplinkoje raiška. Smurtą galima apibrėžti kaip „vaiką žalojantį elgesį, kai patiriama fizinė, emocinė, seksualinė ar ekonominė žala, atsirandanti dėl kito asmens netinkamo elgesio, pagrindinių vaiko poreikių netenkinimo, jėgos vartojimo prieš vaiką. Toks kitų asmenų elgesys su vaiku gali sukelti žymių fizinės ir psichinės sveikatos sutrikimų, žlugdyti normalų asmenybės vystymąsi” (Plaušinitienė, Masiliauskienė, 2009, p. 175). Smurto artimoje aplinkoje problemą ypač išryškino rezonansiniai įvykiai. 2017 m. visoje Lietuvoje garsiausiai nuskambėjo nuo tėvų rankos mirusio Matuko istorija. Statistiniai duomenys atskleidė, kad ši istorija nėra atsitiktinumas – artimoje aplinkoje vaikai itin dažnai patiria įvairių formų smurtą (fizinį, psichologinį, nepriežiūrą). Vien 2017 m. dėl smurto artimoje aplinkoje žuvo 6 vaikai. Be to, informacijos ir ryšių departamento pateikiama statistika rodo, kad būtent šeimose vaikai nukenčia dažniausiai (1 pav.).



1 pav. Asmenys, nuo kurių nukenčia vaikai iki 18 m.

(Smurto artimoje aplinkoje statistika prieš vaikus, prieiga internetu:

<[https://socmin.lrv.lt/uploads/socmin/documents/files/2018%2012%2005%20ADM%20smurto%20statistika_lentele_06\(1\).pdf](https://socmin.lrv.lt/uploads/socmin/documents/files/2018%2012%2005%20ADM%20smurto%20statistika_lentele_06(1).pdf)>.

Kaip matyti, absoliuti dauguma užfiksuotų atvejų įvyksta šeimoje – vaikai nukenčia nuo tėvų (875) arba patėvių ir įtėvių (232). Smurtautojais tampa ir kiti šeimos nariai – vyresni broliai ar seserys, kiti giminaičiai (Bučinskas, Sakalauskaitė, 2016). Tai reiškia, kad artima aplinka, nors teoriškai turėtų būti pati saugiausia vaikui, neretai nesugeba užtikrinti vaiko saugumo poreikį. Kuomet artimiausi vaikui žmonės negali suteikti jam saugumo, reikalingas valstybinių institucijų įsikišimas. Todėl atsirado poreikis reorganizuoti vaiko teisių apsaugos tarnybą taip, kad būtų sukurta vieningo ir operatyvaus reagavimo sistema, veikianti tuomet, kai vaiko sveikatai ir gyvybei yra keliamas pavojus.

Pasak A. Bučinsko ir A. Sakalauskaitės (2016), smurto prieš vaikų reiškinį nulemia valstybėje vykdomos šeimos politikos turinys ir vaikystės kulto tradicijos nacionalinėje kultūroje. Kita smurto terpė – mokykla, kur smurtautojais tampa patys vaikai. Smurtas pasireiškia įvairių veikų forma – mušimo, laisvės suvaržymo, žeminimo, baudimo, patyčių, seksualinės prievartos, seksualinio išnaudojimo ir kt. D. Malinauskienė (2011) akcentuoja, kad sociokultūrinėje terpėje susiformuoja įvairios normos, kurios palaiko smurtą ir vaiko nesaugumą – socialinis ir ekonominis šeimų statusas, menkas savigarbos jausmas, socialinė izoliacija, didelis stresas visuomenėje, kuris kyla dėl nedarbo, skurdo, politinių pokyčių. Dėl to kai kuriose šeimose vaikai susiduria su padidinta smurto rizika, pvz. gyvenant arti skurdo ribos. Tačiau R. Jančaitytė (2011) pabrėžia, jog negalima remtis stereotipu, jog visose skurdą patiriančiose šeimose yra smurtaujama, nors skurdas ir gali sukelti stresines situacijas, skatinančias smurtinį elgesį prieš vaikus.

Poreikį užkirsti kelią smurtui prieš vaikui ir operatyviau reaguoti į jau įvykusius atvejus skatina ir kintantis požiūris į smurto pasekmes. Šiandien jau pakankamai daug žinoma apie visapusišką ir negrįžtamą vaikystėje patiriamo smurto žalą – smurtas gali sutrikdyti ne tik fizinę, tačiau ir emocinę, socialinę vaiko raidą. A. Plaušinitienė ir E. Masiliauskienė (2009) pastebi, kad smurto apraiškos yra linkusios įsitvirtinti žmogaus sąmonėje kaip kasdienis reiškinys. Todėl smurtą patiriantis vaikas smurtą vertina kaip įprastą problemų sprendimo priemonę. Smurto žalos supratimas ir XX a. pabaigoje suintensyvėję tyrinėjimai skatino praplėsti smurto sampratą – aktyviai pradėta kalbėti ne tik apie fizinį, bet ir psichologinį, seksualinį smurtą. Tyrimai rodo, kad smurtas daro žalą vaiko sąmonei, socializacijai, savęs ir aplinkos vertinimui. Pasak V. Šikaitės (1999, cituojama iš A. Plaušinitienės, E. Masiliauskienės, 2009), patirtas ar paties vaiko vykdytas smurtas gali tapti jo elgesio įpročiu, garbės ir žmogiškųjų santykių reguliatoriumi. Apibendrinant galima išskirti tokias smurto prieš vaikus pasekmes:

- Sutrikęs prisitaikymas – pasitaiko kraštutinis ir amžiui nebūdingas piktnaudžiavimas alkoholiu, netinkamas elgesys mokykloje, jausmų nesuvokimas, įvairūs valdymo sutrikimai.
- Elgesio problemos – būdingas bėgimas iš namų, vagystės, piktnaudžiavimas kvaišalais, pamokų praleidinėjimas.
- Pasireiškia dažniais konfliktais su artimaisiais, problemų ir sunkumų neigimu, kraštutiniais atvejais dėl bejėgiškumo jausmo atsiranda ir stiprėja mintys apie savižudybę arba žmogžudystę.
- Nerimas, pasitikėjimo, saviveiksmingumo stoka ir kitos psichologinės problemos.

Smurto vaikystėje pasekmės rodo, kad pažabojus šį reiškinį galėtų būti užkertamas kelias plačiam socialinių, psichologinių, kriminalinių problemų spektrui.

Mokslinėje literatūroje akcentuojama, kad sprendžiant smurto artimoje aplinkoje problemas nepakanka teisinėmis priemonėmis užkardyti nusikalstamą veiką. Smurtavimo artimoje aplinkoje problemos sprendimas reikalauja visuomenės mentaliteto kaitos. Šiame procese reikalinga kelių aspektų sąveika – teisinių aktų leidybos, visuomenės švietimo, kryptingo auklėjamojo darbo ugdymo įstaigose, pedagoginio tėvų ir vaikų mokymo kaip tinkamai elgtis susidūrus su smurto apraiškomis (Plaušinitienė, Masiliauskienė, 2009). Svarbu pabrėžti, kad kinta ir visuomenės reikalavimai vaiko teisių apsaugos sistemai ir šioje srityje dirbantiems socialiniams darbuotojams. Visuomenė pastebėjusi, kad ne visi tėvai sugeba susitvarkyti su savo pareigomis, pradeda vis aktyviau reikalauti iš valstybės ir valstybinių institucijų ginti vaiko teises, vis mažiau netoleruojamas sistemos „lėtumas“ (Hyslop, 2009).

Pastebima, jog tendencija stiprinti vaiko teisių apsaugą ir įgyvendinti pokyčius vystosi ne tik Lietuvoje, tačiau ir pasauliniu mastu. J. Hope ir C. Van Wyk (2018) pastebi, kad visame pasaulyje valstybės žūtbūtinį poreikį keisti vaiko apsaugos paradigmą ir šio poreikio pagrindu ėmėsi vaiko apsaugos reformų, teisinės bazės stiprinimo. Tai reiškia, kad egzistuoja ne tik valstybės lygmens, tačiau ir globalūs vaiko teisių apsaugos iššūkiai. R. Vornanen, P. Polkki, H. Pohjampalo ir J. Miettien (2011) savo straipsnyje mini, kad žmonės, vaikystėje gavę pagalbą iš vaiko teisių apsaugos specialistų, suaugę pasižymi mažesniu emocinės ir psichologės gerovės lygiu. Tai gali reikšti, kad vaiko teisių apsaugos sistema neveikia taip, jog būtų užtikrinta visavertė vaiko raida.

Smurto artimoje aplinkoje pavojus paskatino sukurti griežtesnę aplinkos, kurioje auga vaikai, kontrolę. Vis dėlto įvairūs autoriai akcentuoja, kad neigiamą žalą vaiko raidai gali padaryti ne tik neįvertintas, tačiau ir pervertintas pavojus. Kaip pažymi I. Tamutienė (2018), vaiko apsaugos sistemą sutelkiant tik į vaiko poreikius, tėvai gali susidurti su perdėtais kaltinimais, o vaikai nepamatuotai greitai būti atskirti nuo šeimos. Todėl pripažįstant, kad šeima yra geriausia vieta vaiko augimui, vaiko teisių apsauga turi būti orientuota ne tik į jo apsaugą, tačiau ir į šeimos išsaugojimą. Daugelis mokslininkų pabrėžia šeimos svarbą visavertei vaiko raidai. V. Aramavičiūtė (1978, cituojama, iš I. Kerulienės, 2009) teigė, kad šeima yra vienintelė vieta, kurioje vaikas išsiugdo žmogiškumo pradus, išmoksta mylėti žmogų, stengtis nepažeisti žmogaus vertės jausmo ir laimės. G. Navaitis (1998, cituojama iš I. Kerulienės, 2009) nurodė, kad šeima yra svarbiausias veiksnys, apsprendžiantis vaiko raidos procesą. Todėl vienas svarbiausių vaiko teisių apsaugos sistemos uždavinių – išvaduoti šeimas iš *smurto ciklo*, kuris apibūdinamas kaip smurtinio elgesio perdavimas iš kartos į kartą, jo išmokstant (Plaušinitienė, Masiliauskienė, 2009). Suaugusieji, kurie vaikystėje buvo auklėjami taikant įvairias smurto formas, vėliau ir patys auklėja vaikus juos žalojančiais būdais.

Vienas dažniausiai išmokstamų smurtinio elgesio formų – fizinės bausmės, kurios yra taikomos kaip vaiko kontrolės būdas. Polinkis griebtis fizinių bausmių kyla dėl situacinio streso – tuomet tėvai net ir neturėdami tvirtų nuostatų dėl smurtinio elgesio, pasiduoda impulsui staigiai sustabdyti destruktīvų vaiko elgesį arba siekti kitų auklėjimo tikslų (Plaušinitienė, Masiliauskienė, 2009).

Artimos vaiko aplinkos svarbos supratimas paskatino kitą svarbų reformų procesą – *deinstucionalizavimą*. Apie šį pokytį pradeda kalbėti dar 2012 m. Deinstucionalizavimas apibūdinamas kaip perėjimas nuo institucinės globos prie šeimoje ir bendruomenėje teikiamų paslaugų neįgaliesiems ir be tėvų globos likusiems vaikams. Be tėvų globos likęs vaikas patenka į įtėvių, globėjų ar bendruomeninius šeimos namus, kuriuose tenkinami individualūs vaiko

poreikiai, mikroaplinka panaši į šeimos, kur užtikrinamas saugumas, tolimesnis pilnavertis vystymasis. Deinstitutionalizacijos procesas turi keletą tikslų (Perėjimo nuo institucinės globos prie šeimoje ir bendruomenėje teikiamų paslaugų neįgaliesiems ir likusiems be tėvų globos vaikams 2014–2020 metų veiksmų planas, 2014):

- Užtikrinti darnią aplinką ir sąlygas kiekvienam vaikui. Likęs be tėvų globos, vaikas gali augti įtėvių, globėjų šeimoje ar šeimynoje ir gauti pagalbą bendruomenėje.
- Suteikti galimybę gauti individualius poreikius tenkinančias paslaugas bendruomenėje.
- Skatinti visuomenę keisti savo vertybines nuostatas, požiūrį į neįgaliuosius, tėvų globos netekusius vaikus socializuojat juos bendruomenės aplinkoje. Viešinti sistemos pertvarką, vykdomus veiksmus, siekiant formuoti teigiamą visuomenės požiūrį.

I. Bobinienė ir T. Voitechovič (2012, cituojama iš A. Kiaunytė, V. Lygnugarienė, 2019) teigia, kad neįmanoma įgyvendinti deinstitutionalizacijos reformos be intensyvaus ir efektyvaus darbo su socialinės rizikos šeimomis.

Galima teigti, kad reformų poreikis vaiko teisių apsaugos tarnyboje pirmiausiai akcentuojamas su smurto artimoje aplinkoje raiška. Statistiniai duomenys rodo, kad aplinkoje, kurioje vaikas turėtų būti saugiausias, jis susiduria su didžiausia grėsme patirti smurtą. Vaiko nesaugumas artimoje aplinkoje yra susijęs su įvairiais sociokultūriniais veiksniais, kurie negali būti pašalinti vien teisinės bazės pagrindu, todėl atsiranda būtinybė operatyviau reaguoti į grėsmės atvejus ir tobulinti grėsmės vaikui vertinimą. Be to, egzistuoja ir kitos problemos – ne tik Lietuvos, tačiau ir užsienio mokslininkai pastebi, kad vaiko teisių apsaugos specialistų pagalbą gavę vaikai suaugę patiria daugiau socializacijos problemų. Tai reiškia, kad tiek sistema, tiek vaiko teisių apsaugos specialistų veikla turi būti tobulinama.

1.2. Teisiniai vaiko teisių apsaugos sistemos pagrindai Lietuvoje

Lietuvos vaiko apsaugos sistema remiasi teise ir teoriniais vaiko apsaugos modeliais, todėl gilinantį į vaiko apsaugos organizavimą ir specialistų veiklos kokybės aspektus, svarbu analizuoti teisinius ir teorinius vaiko apsaugos pagrindus. Kartu turi būti atskleidžiama požiūrio į vaiko apsaugą evoliucija ir pagrindinės nūdienos kryptys.

Pagrindus vaiko apsaugos organizavimui suteikia tarptautinė teisė ir ypatingas vaiko statusas, todėl pirmiausiai tikslinga įsigilinti į tarptautinę vaiko apsaugos teisę. Specialios teisinės apsaugos vaikų atžvilgiu poreikis buvo aktualizuotas XX a. pirmoje pusėje. E. Žiobienės (2017) pastebėjimu, žmogaus teisių gynimas fiksuojamas jau ankstyviausiuose dokumentuose, tuo tarpu vaiko teisės dar praėjusiame dešimtmetyje buvo naujovė. Ilgus istorijos amžius vaikas

buvo traktuojamas kaip privataus šeimos gyvenimo dalis. Todėl nebuvo siekiama kvestionuoti tėvų sprendimų dėl vaikų mitybos, auklėjimo metodikos, gydymo, ugdymo, lavinimo ir pan. Pamažu ir iš lėto formavosi supratimas, kad vaikas negali apginti savo teisių, todėl reikalingas teisinis vaiko teisių apsaugos mechanizmas.

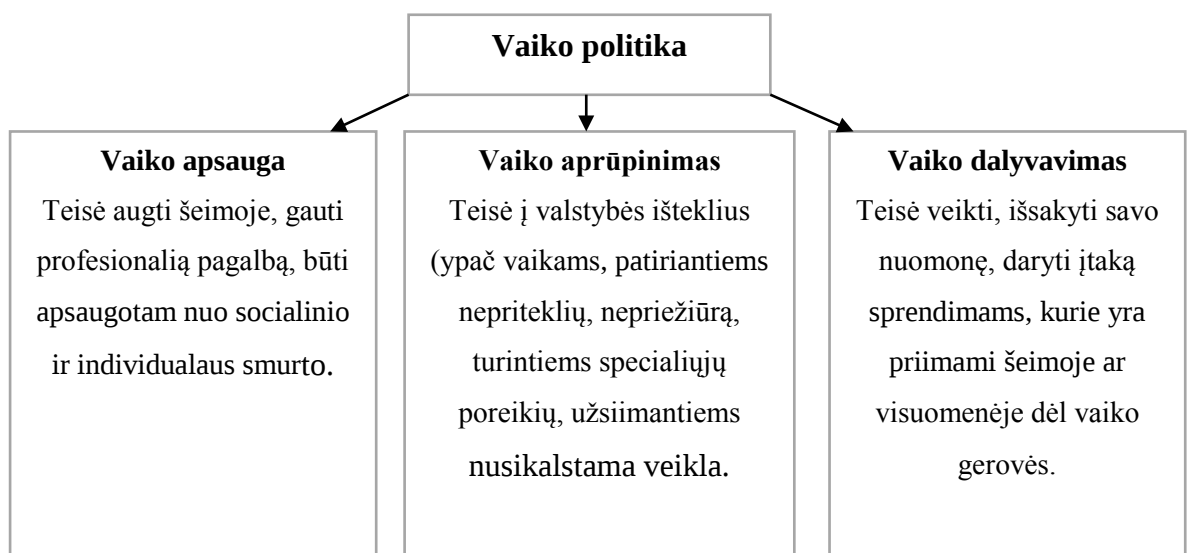
Tarptautinės teisės vaiko apsaugai sukūrimą inicijavo ir labiausiai prie jos vystymo prisidėjo Jungtinių Tautų organizacija ir jos pirmtakė – Tautų Sąjunga. 1924 m. Tautų Sąjunga paskelbė Ženevos Vaiko teisių deklaraciją, kuri kelis dešimtmečius buvo pagrindiniu vaiko apsaugos dokumentu tarptautiniame lygmenyje. Šiame teisės akte buvo suformuluotos gairės ir vaiko apsaugos pagrindai. 1959 m. vaiko apsauga tarptautiniame lygmenyje buvo atnaujinta patvirtinus Jungtinių Tautų Vaiko teisių deklaraciją. Deklaracijoje buvo įtvirtinama vaiko teisė naudotis specialia jo normaliam ir sveikam fiziniam, protiniam, doroviniam ir dvasiniam vystymuisi reikalinga apsauga ir parama. Socialinės politikos turinys pirmą kartą išskiriant šeimos, motinos ir vaiko teises buvo apibrėžtas 1961 m. patvirtintoje Europos socialinėje chartijoje (Kiaunytė, Lygnugarienė, 2019). Vis dėlto svarbiausiu dokumentu šiuolaikinėje vaiko teisių apsaugoje yra laikoma 1989 m. lapkričio 20 d. Generalinės Asamblėjos paskelbta ir minėtų teisės aktų pavyzdžiu sukurta Jungtinių Tautų Vaiko Teisių Konvencija (toliau – Konvencija), pripažinta kaip pirmasis teisinis dokumentas, kuris vaiką vertino kaip individualų pilietį, turintį savo, kaip žmogaus, teises.

Konvencija pasižymėjo kultūrinių, teisinių, socialinių teisių išplėtimu užtikrinant vaikui pilietines ir politines teises. Konvencijos pagrindu pasikeitė vaiko suvokimas, kuris anksčiau buvo vertinamas kaip apsaugos ir globos objektas, dabar vaikas – veikėjas. Šis dokumentas įpareigojo valstybes dalyves garantuoti kiekvienam vaikui jų jurisdikcijai priklausančiam vaikui socialines, kultūrines, politines, ekonomines ir kitokio pobūdžio teises. Vaiko teisės buvo atskirtos nuo šeimos teisių, suteikiant vaikui socialinio veikėjo vaidmenį, kurio nuomonė tampa svarbi valstybei priimant politinius sprendimus, susijusius su vaiko gerove. Pasak E. Žiobienės (2017), Konvencija, „įtvirtinusi valstybių pareigą užtikrinti minimalius vaiko teisių apsaugos standartus, taip pat tapo ne tik teisiniu, bet ir moraliniu, pedagoginiu vadovu kiekvienam visuomenės nariui, kaip gerbti vaiką ir užtikrinti jo teisių apsaugą“ (Žiobienė, 2017, p. 1).

Konvencijoje ypač išryškinama vaiko interesų svarba. Joje teigiama, jog „vaikui suteikiama teisė, kad jo ar jos interesai būtų vertinami (ir į juos būtų atsižvelgiama) kaip pagrindinis prioritetas visuose su juo ar ja susijusiuose veiksmuose ir sprendimuose <...>“. Vaiko interesai turi būti suprantami kaip dinamiška sąvoka, reikalaujanti konkrečiam kontekstui tinkamo vertinimo. Vaiko interesų sąvoka yra skirta užtikrinti Konvencijoje pripažintoms vaiko teisėms, kuriomis siekiama taip pat užtikrinti visokeriopą vaiko raidą, interpretuojant ją kaip holistinę

sąvoką, apimančią vaiko fizinę, protinę, dvasinę, moralinę, psichologinę ir socialinę raidą. Lietuva šią konvenciją ratifikavo 1995 m. ir įsipareigojo nuo politinių pareiškimų ir deklaracijų pereiti prie vaiko padėties gerinimo strategijų (Petrylienė, 2010).

E. Žiobienė (2017) atkreipia dėmesį, jog sudarytas vaiko teisių paketas apima socialines, kultūrines, ekonomines, teises, taip pat nemažai ir pilietinių teisių: turtinių, neturtinių, religinės laisvės, saviraiškos, privataus gyvenimo ir asmens duomenų apsaugą ir pan. Lietuvoje vaiko teisių apsauga, be minėtos Konvencijos, yra reglamentuojama Konvencijos dėl vaikų apsaugos ir bendradarbiavimo tarpvalstybinio įvaikinimo atveju (1993), LR Konstitucijos (1992), LR vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo (2019), LR vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstatymo (2007), LR Civilinis kodeksas (2000) ir kitų teisės aktų. Svarbiu vaiko apsaugos dokumentu Lietuvoje tapo ir 2003 m. patvirtinta Vaiko gerovės valstybės politikos koncepcija. Ši koncepcija apibrėžia vaiko politikos elementus – vaiko apsaugą, vaiko aprūpinimą ir vaiko dalyvavimą (1 pav.).



1 pav. Vaiko politikos elementai
(Vaiko gerovės valstybės politikos koncepcija, 2003)

Taigi remiantis koncepcija vaiko apsauga yra viena iš vaiko politikos elementų, kurią sudaro teisė augti šeimoje, gauti profesionalią pagalbą, būti apsaugotam nuo socialinio ir individualaus smurto. Nors šiame darbe analizuojamas būtent vaiko apsaugos elementas, tačiau galima teigti, kad nė vienas elementas neveikia pavieniui, t.y. negalima įgyvendinti vaiko apsaugos neatsižvelgiant į vaiko aprūpinimą ir vaiko dalyvavimą atspindinčius principus.

Vaiko apsaugos reglamentavimas neišvengė kritikos. Pavyzdžiui, A. Bučinsko ir A. Sakalauskaitės (2016) pastebėjimu, 1995 m. Lietuvoje pradėtas tikslingas vaiko apsaugos nuo smurto mechanizmas po 2000 m. pradėjo strigti, kadangi į Lietuvos nacionalinę teisę nebuvo perkeltos visos JTO vaiko apsaugos normos. Tuo pačiu ir smurto prieš vaikus pažabojimo strategijos buvo fragmentiškos, nenuoseklios. Vaiko apsaugos nuo smurto spragos buvo kamšomos pagalbos vaikams programomis (2005–2007 m.; 2008–2010 m.; 2011–2015 m.). Tokia vaiko apsaugos sistema, anot autorių, buvo pagrįsta “gaisrų gesinimo” principu, stokojant dėmesio prevencinėms smurto priemonėms.

Vaiko teisių apsaugos vystymas tarptautiniame ir nacionaliniame lygmenyje buvo pagrįstas ne tik moralinių, tačiau ir pragmatinių paskatų. Jeigu valstybė negeba užtikrinti vaiko teisių, ji patiria nuostolių. Tyrimų duomenimis, pasak E. Žiobienės (2017), valstybei nesirūpinant vaikų sveikata, gyvenimo sąlygomis, neužtikrinant jų fizinio, emocinio, dvasinio vystymosi, tai ilgainiui atsiliepia ne tik suaugusiųjų gyvenimo kokybei, bet ir visuomenei. Nesaugioje, poreikių neatitinkančioje aplinkoje užaugę žmonės sunkiau prisitaiko, nesiintegruoja į darbo rinką, negeba tinkamai rūpintis savo vaikais. Taigi valstybės vykdoma politika tiesiogiai paveikia vaikų gyvenimo kokybę, jų teises ar interesus, socializacijos visuomenėje galimybes. Finansavimo mažinimas paslaugų sektoriuje, įvairūs pakitimai, permainos švietimo, sveikatos apsaugoje, socialinių garantijų, globos, priežiūros srityse gali ženkliai sumažinti vaiko gyvenimo kokybę.

A. Guogis (2000) teigia, jog kiekvienos valstybės pastangos turėtų užtikrinti vaiko būtinąją socialinę raidą valstybinių institucijų pagalba, kad vaikas galėtų pasiekti normalų gyvenimo lygį. Autorius tai įvardina kaip sveiką maitinimąsi, saugumą, dalyvavimą ugdymo ir pozityvios socializacijos programose. Tam reikalingas vaikų politikos koordinavimas. Pažymėtina, jog vaiko apsaugos politikos koordinavimas nėra vien tik socialinių paslaugų užtikrinimas, tai yra sudėtingas ir kompleksinis objektas. Valstybė turėtų įvertinti ne tik vaiko, bet ir jo šeimos situaciją ir užtikrinti reikiamos pagalbos suteikimą – piliečiams lygias teises į būstą, socialinę apsaugą, švietimą, kompleksinę sveikatos apsaugą, palankią šeimai mokesčių sistemą, vaikų teisių apsaugos institucinę sistemą, globos sistemą ir pan. A. Bučinskas ir A. Sakalauskienė (2016) išskiria vaiko *socialinio saugumo koncepciją*. Vaiko socialinis saugumas apibūdinamas kaip „būsena visuomenėje, kai garantuojamas jo fizinis neliečiamumas, gera psichologinė būtis ir pakankamas materialinis aprūpinimas, kai vaikas gali netrikdomai lavintis ir mokytis, užtikrinamas visavertis jo socializacijos procesas, sveikatos apsauga, lygios startinės galimybės, nepaisant jo gyvenamosios vietos, aplinkos ir kilmės (Bučinskas, Sakalauskienė 2016, p. 27).

T. Tamošiūnas ir V. Želvytė (2010) akcentuoja, kad vaiko apsaugos sistemą iš esmės keičia platesnis požiūris į vaiko gerovę. Remdamiesi T. K. Bradshaw ir kt. (2006) autoriai išskiria tokias vaiko gerovės sritis:

1. materialinė padėtis – apima vaiko gyvenimą namuose ir artimiausioje aplinkoje, reikšmingai veikia vaiko vystymąsi ir gerovę;
2. būstas – atspindi vaiko gyvenimo sąlygas ir problemas;
3. sveikata;
4. subjektyviai suvokiama gerovė;
5. švietimas – mokymosi rezultatai, dalyvavimas veiklose, lavinimosi galimybės;
6. santykių su tėvais ir bendraamžiais kokybė;
7. pilietinis dalyvavimas;
8. rizika ir sauga;
9. vaikų mirtingumas ir smurto atvejai.

Autorių teigimu, suvokiant vaiko gerovės sąlygas išryškėja sudėtingas ir holistinis vaiko gerovės pobūdis.

Pasak I. Tamutienės (2018), vaiko teisių apsauga formuojama remiantis dviem modeliais, kurie orientuoti į vaiką arba į šeimą. *Į vaiką orientuota sistema* pasižymi tokiais bruožais:

1. dėmesys vaiko poreikių išaiškinimui;
2. atsižvelgiama į vaiko interesus;
3. priimami sprendimai dėl jo saugumo ir gerovės;
4. užtikrinamas aktyvus vaiko dalyvavimas planuojant su juo susijusią veiklą.

Nesunku pastebėti, kad į vaiką orientuota sistema yra pagrįsta Konvencijos principais. Remiantis šiuo požiūriu į vaiko teisių apsaugos sistemą akcentuojama konsultacijų ir vaiko gyvenimo patirties suvokimo svarba. *Į šeimą orientuota sistema* remiasi prielaida, kad stiprinant šeimą, automatiškai stiprinama ir vaiko gerovė, todėl pirmiausiai sprendžiamos suaugusiųjų problemos. Vis dėlto tokia sistema gali būti pavojinga – smurto ir nepriežiūros atvejais sutelkus pagrindinį dėmesį į paslaugas suaugusiems vaikai tampa „nematomi“ (Tamutienė, 2018). Iš tiesų, praktikoje retai egzistuoja gryniesi modeliai. Abu šie modeliai sudaro vieno kontinumo ašis, o atskiros valstybės siekia atrasti pusiausvyros tašką, kuriame būtų rūpinamasi tiek vaiko, tiek šeimos interesais (Higgins, 2015). Į šeimą orientuotas modelis iš dalies yra paremtas supratimu, jog, nepriklausomai nuo specialistų pastangų, yra limitas, kiek ilgai ir kaip gerai valstybės gali atlikti tėvų pareigas (Young, McKenzie, Omre, Schjelderup, Walker, 2014).

I. Tamutienė (2018), remdamasi E. Munro ir M. Skivenes, T. Hestebaek (2014) įžvalgomis, išskiria *Veiksmingos vaiko teisių apsaugos* modelį. Veiksminga vaiko apsaugos sistema turėtų pasižymėti tokiais bruožais:

- Sistema turi būti nukreipta į vaiką: vaikai pripažįstami kaip asmenys, turintys teises, įskaitant dalyvavimą priimant su jų gyvenimu susijusius sprendimus, priklausomai nuo jų amžiaus ir brandos.
- Šeima pripažįstama kaip geriausia vieta vaikui augti, bet svarbūs ir sunkūs sprendimai kartais turi balansuoti ties vaiko teise augti šeimoje ir vaiko teise būti apsaugotam nuo prievartos ir nepriežiūros joje.
- Teikiama pagalba tiek vaikams, tiek suaugusiems – specialistai atlieka darbą, o ryšiai tarp vaiko ir šeimos ir profesionalų tiesiogiai veikia teikiamos pagalbos veiksmingumą.
- Suprantamas ankstyvos pagalbos veiksmingumas – turi būti užtikrinamas kaip galima mažesnis žalojančios patirties periodas ir geresnis apsaugos poveikis vaikui.
- Suprantama vaiko poreikių ir aplinkybių, į kuriuos turi reaguoti sistema, įvairovė ir unikalumas.
- Profesinė praktika turi būti pagrįsta mokslinėmis žiniomis, o ne tik remiantis intuicija.
- Netikrumas ir rizika suprantami kaip neišvengiama vaiko teisių apsaugos proceso dalis: valdant riziką ji gali tik sumažėti, tačiau nebus pašalinta.
- Vaiko apsaugos sistemos veiksmingumo matas tiek nacionaliniu, tiek vietos lygmeniu yra atsakymas į klausimą, ar vaikas gauna veiksmingą pagalbą.

UNICEF studijoje išskiriant vaikų apsaugos modelių tipus buvo pasiūlytos dviejų dimensijų ašys – individualizmas vs. kolektyvizmas ir autoritarizmas vs. liberalizmas. Tokiu pagrindu susiformuoja keturi vaiko apsaugos modelių tipai (1 lent.).

1 lentelė. **Vaiko apsaugos modeliai** (Šaltinis: Connolly, Katz, Shlonsky, Bromfield, 2014)

	Autoritarinis individualizmas	Liberalusis individualizmas	Autoritarinis kolektyvizmas	Liberalus kolektyvizmas
Idealus tipas (balansas tarp dimensijų)	Reguliuojama nepriklausomybė	Palaikoma nepriklausomybė	Reguliuojamas bendradarbiavimas	Palaikantis bendradarbiavimas
Pirminis dėmesys	Apsaugoti vaiką, esantį rizikoje	Padėti pažeidžiamiems vaikams ir šeimoms	Apsaugoti ir reguliuoti pažeidžiamas bendruomenės ir visuomenės dalis	Padėti pažeidžiamoms bendruomenėms ir visuomenės dalims

1 lentelės tęsinys kitame puslapyje

1 lentelės tęsinys

Dominuojantys intervencijos metodai	Tyrimas, vertinimas, pašalinimas	Parama, atkuriamasis teisingumas, dialogas	Reguliavimas, inspekcija, teisinis įgalinimas	Bendruomenių vystymas, pirminė ir antrinė bendruomenių sveikatos prevencija
Pirminiai prevencijos objektai	Aukštoje rizikoje esantys vaikai	Pažeidžiamos šeimos	Teisinės ir institucinės reformos	Žiniasklaidos kampanijos, kultūrinis pokytis
Požiūris į vaiką	Auka	Pažeidžiamas	Bendruomenės narys	Dalyvis
Valstybės vaidmuo	Valstybė ir jos institucijos saugo vaiką	Valstybė veikia kaip mediatorė ir paramos vaikui teikėja	Valstybės reguliuoja bendruomenės ir organizacijas	Bendruomenės yra pagrindinės vaiko apsaugos struktūros
Teisių balansas	Prioritetas vaiko teisėms	Vaiko ir šeimos teisių balansas	Bendruomenės teisės yra aukščiau individo teisių	Bendruomenės teisės yra aukščiau individo teisių

LR vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme (1996) pabrėžiama pagalbos viršenybė nurodo, kad Lietuvoje viršenybė teikiama pagalbos vaikui ir šeimai priemonėms, o ne valstybės prievartos priemonėms. Tai suponuoja, kad Lietuvos modelis yra artimesnis liberaliam individualizmui, o ne kuriam nors iš autoritarinių modelių.

S. Young, M. McKenzie, C. Omre, L. Schjelderup, S. Walker (2014) pasiūlė Penkių elementų vaikų apsaugos modelį, pagrįstą socialinio kapitalo, socialinio konstruktyvizmo ir kitomis teorijomis (žr. 2 lentelė). Autorių požiūriu, viena iš esminių vaiko ir jo teisių apsaugos ir apskritai socialinių paslaugų sektoriaus problemų – bandymas atitrūkti nuo teorijos ir susitelkti tik į praktiką. Autoriai teigia, kad nėra nieko „praktiškesnio“ nei gera teorija.

2 lentelė. **Penkių elementų vaiko apsaugos modelis** (Šaltinis: Young, McKenzie, Omre, Schjelderup, Walker, 2014)

Elementas	Aprašymas	Teorinė perspektyva
Orientacija į vaiką	Atsižvelgiama vaiko kasdienybė, poreikiai	Vaikas – kompetentingas agentas Atsparumas Žmogaus/vaiko teisės
Kontekstualumas	Situacijos vertinimas – laikas, vieta, istorija, kultūra	Socialinis konstruktyvizmas Simbolinė sąveika
Šeimos kapitalas	Šeimos žinios, istorija, pajėgumai, kontaktai	Socialinis kapitalas Socialinė tinklaveika Stiprybė Šeimos apibrėžimas

2 lentelės tęsinys kitame puslapyje

2 lentelės tęsinys

Kolektyvinis veikimas	Visuma yra daugiau nei atskirų dalių suma Visuma yra ilgaamžiškesnė	Galia Bendruomenės vystymas Dalyvaujamoji demokratija
Abipusiškumas	Paskirstyta lyderystė Šeima kaip teoretikas Pasidalytoji atsakomybė Patikimumas	Socialinis teisingumas Mokymasis Jokios priespaudos (angl. anto– oppression) Tarpkultūriškumas

S. Young, M. McKenzie, C. Omre, L. Schjelderup, S. Walker (2014) pastebėjimu, praktikoje ypač sudėtinga išspręsti vaiko dalyvavimo, kurio reikalauja orientacija į vaiką elementas, sprendimų priėmimo problemą. Kūdikio ir vyresnio vaiko dalyvavimas konceptualizuojamas skirtingai. Kai kuriose šalyse yra įtvirtinta konkreti amžiaus riba, nuo kurios privalu konsultuotis su vaiku dėl sprendimų jo gerovės labui. Pavyzdžiui, Norvegijoje numatyta, kad nuo 7 metų vaikas privalo dalyvauti sprendimų priėmime kaip pilnateisis dalyvis. Penkių elementų modelio sudarytojai taip pat akcentuoja, kad vaiko teisių apsaugos specialistams tikslinga tobulinti savo įgūdžius suprasti vaiko perspektyvą ir įgalinti būti pilnaverčiu dalyviu sprendžiant jo gerovės klausimus.

Siekiant perprasti vaiko apsaugos teorinius pagrindus ir jų poveikį praktiniam vaiko apsaugos įgyvendinimui sistemą tikslinga skaidyti į tris lygius – makro (socialinis lygmuo), mezo (organizacinis lygmuo), mikro (tarpasmeninis lygmuo). Kiekviename šių lygmenų atsiskleidžia skirtingos teorinės perspektyvos, teorijos ir modeliai (3 lent.).

3 lentelė. **Teoriniai vaiko apsaugos pagrindai makro, mezo ir mikro lygmenyse**

(Šaltinis: Shannon, Young, 2004)

Lygmuo	Perspektyva	Aiškinamoji teorija	Intervencinė teorija	Vaiko apsaugos modeliai
Makro (visuomenė)	Teisės Žmogaus teisės Socialinis teisingumas Individo laisvė	Socialinės struktūros Liberalumas Industrinė visuomenė Kritiškumas Konstruktyvizmas	Struktūrų įgyvendinimas: Rinka Pluralizmas Revoliucija Dalyvavimas	Sutartys su privačiomis agentūrom Universali socialinė ir ekonominė parama Bendruomenė/ socialinis veikimas Vietinė bendruomenė/socialinis vystymasis

3 lentelės tęsinys kitame puslapyje

3 lentelės tęsinys

Mezo (organizacija)	Etika Pagarba Orumas Gynimas	Organizaciniai modeliai Hierarchiškumas Racionalus biurokratiškumas Klasė, rasė, lytis Korporatyvinės teorijos	Organizacinių modelių įgyvendinimas: Menedžerizmas Restruktūrizacija Grupinės pastangos Dalyvavimas	Vaiko gerovės departamentas/tarnybos Nevyriausybinių organizacijų Šeimų įtraukimo tinklas Agentūros šeimų paramai
Mikro (tarpasmeniniai santykiai)	Individas aplinkoje Stiprybė Resursai Turtas	Asmeninės savybės Psichodinamika Prisirišimas Biheviorizmas Kognityvizmas Sistemos Stiprybė Humanizmas	Individo veiksmų įgyvendinimas: Psichoanalizė Prisirišimo teorija Elgesio modifikavimas Kliento įgalinimas Sistemos Komunikavimas	Psichosocialinis ir prisirišimo įvertinimas Psichologinis lavinimas Antidiskriminacija Integruota vaiko apsaugos sistema Darbas su šeima Naratyvinis požiūris Stiprybės

Kaip matyti lentelėje, vaiko apsaugos sistemos pagrindai susiję ir su bendrais šiuolaikinės visuomenės bruožais – industrinės visuomenės tipu, liberalizmu, konstruktyvizmu. Organizacijos lygmenyje remiamasi racionalių biurokratiškumu, korporatyvinėmis teorijomis. Individo lygmuo apima biheviorizmo, kognityvizmo teorijas, humanizmo paradigą, psichodinamikos žinias ir pan. Taigi į vaiko apsaugą reikia žiūrėti kaip į itin sudėtingą sistemą, kurioje atsispindi sociologijos ir psichologijos žinios, visuomenės vertybės, organizacijų valdymo principai.

Apibendrinant galima teigti, kad vaiko apsaugos sistemos teisinį pagrindą sudaro tarptautiniai dokumentai. Pagrindiniu dokumentu yra 1995 m. Lietuvoje ratifikuota JT vaiko teisių konvencija, įtvirtinusi valstybių pareigą užtikrinti minimalius vaiko teisių apsaugos standartus, kuri tapo ne tik teisiniu, bet ir moraliniu, pedagoginiu vadovu, kaip gerbti vaiką ir užtikrinti jo teisių apsaugą. Konvencijos pagrindu vaikas tapo ne globos ir apsaugos objektas, o veikėjas. Vis dėlto nors daugelis šalių yra ratifikavusios konvenciją, vaiko apsaugos modeliai išlieka gana skirtingi. Šiuos modelius galima skirstyti pagal kelis kriterijus – autoritarizmą ir liberalizmą, kolektyvizmą ir individualizmą, orientaciją į vaiką ir orientaciją į šeimą. Lietuvos modelį teoriškai galima priskirti individualiam liberalizmui, kuriame derinama orientacija į vaiką ir šeimą. Nors verta akcentuoti, kad gryniesiems modeliams praktikoje egzistuoja retai. Vaiko ir šeimos interesų derinimas yra svarbus, kadangi biologinė vaiko šeima yra palankiausia vieta vaiko auginimui, todėl vaiko apsaugos sistemoje didelis dėmesys turi būti skiriamas būtent pagalbai šeimai.

1.3. Vaiko teisių apsaugos organizavimas instituciniu lygmeniu

K. Bačiulienė, A. Zaborskis (2010) teigia, jog pagrindinis vaidmuo, rūpinantis vaiko teisių apsauga, tenka vaikais besirūpinančioms organizacijoms, kurios reikšmingiausiai prisideda prie to, jog būtų sumažinama vaikams kilusi grėsmė. Tačiau taip pat akcentuojama, kad visos sistemos funkcionalumas priklauso nuo plataus veiksnių spektro – teisinės bazės, ekonominių, socialinių veiksnių, žmogiškųjų ir finansinių išteklių, taip pat ir visuomenės požiūrio bei pastangų (cituoja iš T. Tamošiunas, V. Želvytė, 2010). Tai suponuoja, kad vaiko teisių apsaugos organizavimas yra sudėtingas procesas.

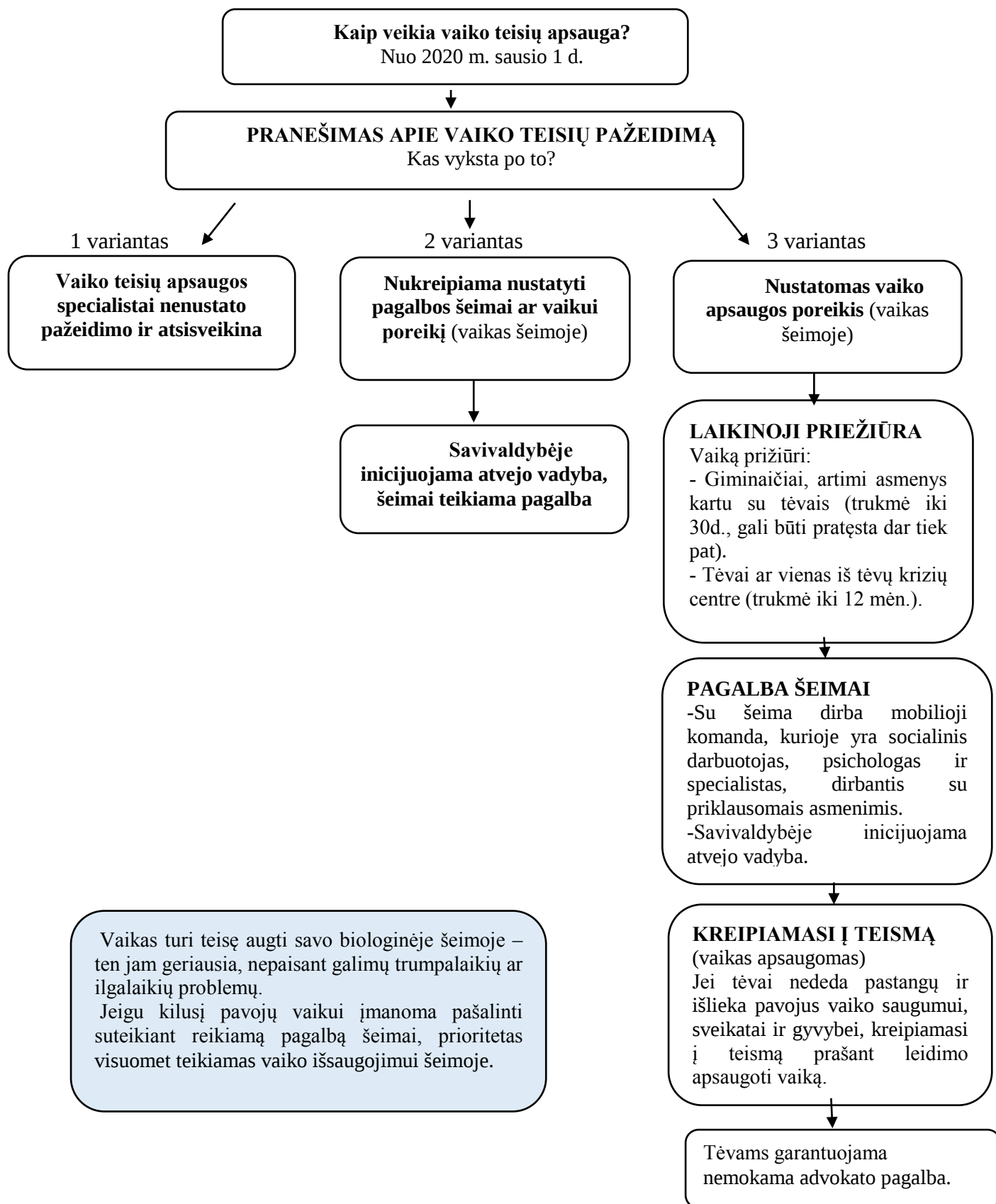
Dėl 1.1. skyriuje jau aptartų priežasčių 2017 m. buvo imtasi reikšmingų vaiko teisių apsaugos reformų. LR Seimas, priėmus sprendimą dėl *Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo (1996)* redagavimo, buvo numatęs pertvarkyti anksčiau galiojusią vaiko teisių apsaugos sistemą. 2018 m. priimtos šio reglamentuoto įstatymo pataisos, kurios galutinai įsigaliojo 2020 m. sausio 1 d. Pertvarkos *esmė* – greitai ir profesionaliai reaguoti į pranešimus, susijusius su vaiko teisių pažeidimais bet koku paros metu, taip siekiant apsaugoti vaiką maksimaliai nuo jam kilusio nesaugumo. Išskiriami tokie pagrindiniai vaiko teisių apsaugos veiklos pokyčiai, kuriuos lėmė Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo paketo redagavimas:

- Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai tapo pavaldūs visų Lietuvos savivaldybių Vaiko teisių apsaugos skyriai (toliau – VTAS), kurie dirba pagal vienodus standartus. Kartu buvo sulygintos vertybės ir tikslai, suformuota tokia pat teisės taikymo praktika, vykdant vieningus, aiškius ir konkrečius veiksmus, atstovaujant ir ginant vaikų interesus visoje šalyje.
- Lietuvoje už vaikų teisių apsaugą atsakinga Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba, turinti 12 teritorinių skyrių visoje šalyje (Vilniaus ir Kauno miestų skyriai bei 10 apskričių skyrių).
- Į pranešimus apie galimus vaiko teisių pažeidimus reaguojama visą parą, taip pat švenčių bei poilsio dienų metu. Vaiko teisių apsaugos specialistus, kurie dirba darbo valandomis, pakeičia specialistai – budėtojai, reaguojantys į pranešimus, susijusius su vaiko teisių pažeidimais po darbo valandų, savaitgaliais, švenčių dienomis.
- Operatyviai reaguojama į visų formų (raštu, žodžiu ar kitokiomis priemonėmis) gautus pranešimus iš policijos ar fizinių asmenų. Pranešimus gali teikti fiziniai asmenys, mokykla ir kitos įstaigos. Pranešimas gali būti teikiamas tiesiai Vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai arba per policiją, pagalbos skambučių centrus. Gavus pranešimą nedelsiant pradedamas nagrinėti galimas pažeidimo atvejis, priimami sprendimai, kurie

užtikrina vaiko saugumą. Jeigu pranešimą gauna policija, įvertinusi situaciją, praneša Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos darbuotojams ir sprendžia, ar pradėti ikiteisminį tyrimą.

- Savivaldybėse dirbantys atvejo vadybininkai, socialiniai darbuotojai toliau teikia paslaugas šeimoms, kurioms reikalinga pagalba.
- Nuo 2018 m. liepos 1 d. visi vaiko teisių apsaugos specialistai vertino situacijas vieninga grėsmės vaikui lygio nustatymo anketa, pagal kurios rezultatus buvo priimamas sprendimas, atitinkantis vaiko interesus. Nuo 2020 m. sausio 1d. šias anketas pakeitė *vaiko situacijos vertinimo formos*.
- Užtikrinamas operatyvus pagalbos organizavimas ir glaudus bendradarbiavimas su atvejo vadybininkais, mobilia komanda, kurie teikia paslaugas šeimai, vaikui pagal poreikį ir individualias situacijas.
- Užtikrinamas psichologų dalyvavimas mažamečių (iki 14 m.) nukentėjusiųjų ar liudytojų apklausose. Taip pat psichologai dalyvauja nepilnamečių (iki 18 m.) nukentėjusiųjų ir liudytojų apklausose dėl nusikaltimų žmogaus gyvybei, sveikatai, laisvei, seksualinio apsisprendimo laisvei ir neliečiamumui, vaikui ir šeimai, dėl pelnymosi iš nepilnamečio prostitucijos ar nepilnamečio įtraukimo į prostituciją.
- Vaiko teisių apsaugos specialistai aktyviai dalyvauja informacijos sklaidoje, švietime, konsultavime, siekdami skirti didesnę dėmesį vaiko teisių pažeidimų prevencijai.
- Asmenys, pastebėję vaiko teisių pažeidimą, privalo pranešti žodžiu ar raštu vaiko teisių apsaugos specialistams arba policijai, kuri operatyviai reaguoja į pranešimą.
- Koordinuojama vaiko globa (rūpyba), įvaikinimo organizavimas ir globos (rūpybos) priežiūra.

LR socialinės apsaugos ir darbo ministerija nurodo, kad Naujasis vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas (1996 (galiojanti suvestinė redakcija 2020-01-01)) lemia visiškai kitos kokybės vaiko teisių apsaugą, kuri sukuria prielaidas maksimaliai institucijų koordinacijai, didina reikalavimus specialistų kvalifikacijai, sutelkia tėvams reikalingą pagalbą, stiprina institucijų darbą su tėvais. Valstybės Vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos virtualioje platformoje pateikiama reagavimo į galimos vaiko teisių pažeidimus schema, kuri pavaizduota 2 pav.



2 pav. Praktinis vaiko teisių apsaugos organizavimas Lietuvoje

(Prieiga internetu: <<https://vaikoteises.lt/vaiko-teisiu-apsauga/vaiko-teisiu-apsaugos-sistemos-pertvarka/>>).

Vienas iš svarbiausių pertvarkos siekių – operatyvumas. Tik pakankamai operatyviai reaguojant į įvykius galima užtikrinti maksimalią vaiko teisių apsaugą. Todėl VTAS darbuotojai gavę pranešimą imasi atitinkamų veiksmų:

- Situacijose, susijusiose su galimu smurtu prieš vaiką, reaguojama ne vėliau nei per 6 val.
- Situacijose, susijusiose su kitais vaiko teisių pažeidimais, reaguojama ne vėliau nei per 3 darbo dienas.
- Jei reikia nedelsiant spręsti vaiko apgyvendinimą saugioje aplinkoje, pagal susitarimą su policija reaguojama per 1–2 valandas.

Situacija vertinama bendraujant su vaiku (išskyrus tuos atvejus, kai vaikas dėl amžiaus ir brandos, sveikatos būklės ar kitų priežasčių negali išreikšti savo nuomonės), jo tėvais, globėjais (rūpintojais), įtėviais, mokytojais ar kitais asmenimis ir institucijomis, kurie tiesiogiai susiję su vaiku.

Kaip jau minėta, nuo 2020 m. sausio 1 d. grėsmės vaikui lygio nustatymo anketos pakeistos *vaiko situacijos vertinimo* anketomis. Pagrindinis vaiko situacijos vertinimo tikslas – galimų rizikos ir apsaugos veiksnių nustatymas/numatymas. Apsaugos veiksniai – tai veiksniai ar jų visuma, kurie sumažina arba gali sumažinti nustatytų rizikos veiksnių įtaką vaiko saugumui. LR socialinės apsaugos ir darbo Ministerija nurodo, jog vaiko situacija turi būti įvertinta per 5 darbo dienas nuo pranešimo apie galimą vaiko teisių pažeidimą (toliau – VTP).

Nustačius būtinybę vertinti pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikį ne vėliau nei kitą darbo dieną inicijuojamas atvejo vadybos (AV) procesas. Vertinimas gali baigtis trimis skirtingais rezultatais: 1) nustatoma, kad reikalingas apsaugos poreikis vaikui; 2) nustatoma būtinybė įvertinti pagalbos poreikį šeimai ir (ar) vaikui; 3) vaiko teisių pažeidimų nėra nustatoma. Kai galimų vaiko teisių pažeidimų nenustatoma, vaiko situacijos vertinimas užbaigiamas. Esant poreikiui informacija apie vaiko ir (ar) šeimos poreikius gauti paslaugas perduodama savivaldybei. Jeigu situacijos vertinimo metu vaikui kyla tiesioginis pavojus fiziniam ar psichiniam saugumui, jo sveikatai ar gyvybei, vadovaujamosi CK 3.254 str. 1 ir 2 punktais. Tarnybos specialistai, vadovaudamiesi numatytais teisės aktais, vaiką apgyvendina saugioje jam aplinkoje.

Vaiko teisių apsaugos sistemoje svarbią vietą užima *mobiliesios komandos*. Remiantis LR socialinės apsaugos ir darbo ministro patvirtinu Mobiliųjų komandų sudarymo, specialistų atrankos ir jų darbo tvarkos aprašu (2018), mobilioji komanda apibrėžiama kaip Vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyboje dirbančių specialistų grupė, kurią sudaro socialinis darbuotojas,

psichologas ir specialistas, dirbantis su priklausomybių turinčiais asmenimis. Mobilųjų komandų pagrindinis tikslas – padėti šeimai tinkamai rūpintis vaiku, kad jam būtų saugu grįžti į šeimą. Mobilioji komanda turi 14 kalendorinių dienų po vaiko paėmimo organizuoti ir teikti intensyvią pagalbą šeimai, siekiant koreguoti šeimos narių elgesį ir sukurti saugią gyvenamąją aplinką vaikui, taip pat teikia rekomendacijas dėl tolesnio darbo su šeima atvejo vadybininkui (savivaldybės socialinių paslaugų įstaigos darbuotojui). Atvejo vadybininkas vertina vaiko ir jo tėvų poreikį pagalbai, telkia pagalbą šeimai teikiančius specialistus ir t.t.

Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo (1996) 37 straipsnis nurodo, jog *atvejo vadybos* tikslas – rasti geriausią problemos sprendimo būdą ir suteikti šeimai tokią pagalbą, kuri ne tik padėtų išspręsti vaiko ir šeimos problemas, bet ir sudarytų sąlygas šeimai pačiai siekti reikiamų pokyčių, užtikrinančių vaiko fizinį ar psichinį saugumą ir jo interesus. Pagal Atvejo vadybos tvarkos aprašą (2018) išskiriamos šios atvejo vadybininko funkcijos:

- formuoti ir stiprinti šeimos gebėjimus naudotis egzistuojančia pagalbos sistema, savarankiškai spręsti kylančias problemas;
- kartu su šeima vertinti šeimos ir kiekvieno iš jos šeimos nario situaciją, individualios pagalbos poreikius, socialinės rizikos lygį šeimoje bei numatyti galimus pagalbos būdus;
- telkti pagalbos teikėjus planuojant ir teikiant šeimai pagalbą ir inicijuoti bendrus atvejo aptarimus su vaiko teisių apsaugos specialistais, kitų institucijų ar organizacijų atstovais;
- tarpininkauti tarp šeimos ir kitų specialistų ar organizacijų, padedant šeimai gauti pagalbą;
- organizuoti ir koordinuoti pagalbos šeimai plano įgyvendinimą;
- kartu su kitų institucijų ar organizacijų atstovais atlikti pagalbos plano šeimai peržiūras, pagalbos šeimai plano įgyvendinimo stebėseną ir pagalbos šeimai efektyvumo įvertinimą;
- koordinuoti socialinę pagalbą šeimai teikiančių socialinių darbuotojų veiklą (reguliariai organizuoti bendrus pasitarimus, telkti bendrą komandą).

Galima teigti, kad atvejo vadyboje yra daug į šeimą orientuotos vaiko apsaugos bruožų, kadangi siekiama, jog būtų sprendžiamos šeimos, kaip prigimtinei vaikui palankiausios terpės, problemos. Pirminis atvejo vadybos siekis yra šeimos gebėjimų formavimas ir stiprinimas.

Taip pat paminėtina, kad jeigu vaikui nustatyta laikinoji priežiūra, pagal Atvejo vadybos veiklos aprašo pataisą, įsigaliojusią nuo 2020 m. sausio 1 d., atvejo vadybininkas turi kuo skubiau, t. y. per 5 darbo dienas nuo laikinosios priežiūros paskyrimo, susitikti su vaiku ir jį prižiūrinčiu asmeniu ir įvertinti jų poreikius. Jis yra atsakingas už reikiamos pagalbos ir paslaugų teikimo organizavimą vaikui ir jį prižiūrinčiam asmeniui.

Iki šiol nėra atlikta daug tyrimų apie įgyvendintas vaiko teisių apsaugos pertvarkas ir jų rezultatus. LR socialinės apsaugos ir darbo ministerija išskiria tokius centralizuotos vaiko apsaugos privalumus:

Užtikrinamas specialistų nešališkumas (pasitelkiami kito miesto/rajo specialistai);

- efektyviau paskirstomi resursai atstovaujant šeimai aukštesnėse institucijose;
- operatyviai vyksta šeimų perdavimas, kuomet išvykstama iš vieno rajono į kitą;
- įgyvendinama vienoda praktika (vaiko priėmimo tvarka ir kt.);
- išgrynintos VTAS funkcijos;
- užtikrinamas VTAS darbas visomis dienomis ir visą parą;
- pasitelkiamos mobilios specialistų komandos;
- įgyvendinamas efektyvesnis darbo organizavimas ir išteklių išnaudojimas.

I. Mihailovič, S. Justickaja, R. Vaičiūnienė, V. Kalpokas, E. Visockas (2019) atlikto tyrimo duomenims, VTAS atstovai pokyčius vaiko teisių apsaugoje vertina įvairiai. Teigiamai vertinami šie aspektai:

- VTAS darbuotojų budėjimo laiko įvedimas, padedantis pareigūnams reaguojant į pirminius pranešimus apie smurto artimoje aplinkoje atvejus.
- Atvejų vadybininko paskyrimas, kuris atlaisvino darbuotojus nuo pagalbos paslaugų nustatymo poreikio įvertinimo.

Grėsmių nustatymo standartizavimas iš dalies supaprastino VTAS darbuotojų konkrečios situacijos vertinimą, tačiau tuo pačiu atskleidė ir neigiamą pusę – vis daugiau moterų bijo pranešti apie smurto atvejus, jei šeimoje yra vaikų.

Galima teigti, kad vaiko teisių apsaugos organizavimo pokyčiai Lietuvoje sudarė sąlygas operatyvesniam reagavimui į susidariusias grėsmes vaikui, vaiko teisių apsaugos specialistų praktikos suvienodinimui, objektyvesniam atvejo vertinimui. Vis dėlto atnaujinus vaiko teisių apsaugos sistemą dar mažai žinoma apie praktinį jos funkcionalumą ir išskylančias problemas. Vienas iš svarbiausių institucinių pokyčių – vaiko teisių apsaugos specialistų reagavimas visomis dienomis ir visą parą, tačiau stokojama žinių apie budėtojų veiklos iššūkius ir kokybę.

1.4. Specialistų - budėtojų pareigų apibrėžtis ir veiklos specifika

Vaiko teisių apsaugos sistema Lietuvoje nuo 2018 m. tapo centralizuota, todėl budėtojų pareigos, veiklos specifika ir reikalavimai pareigybei skirtinguose apskrityų skyriuose nesiskiria. Šio specialisto veiklos paskirtis vaiko teisių ir interesų gynimas bei apsauga. Pažymėtina, kad valstybės tarnautojo statusas yra ypatingas. Visi valstybės tarnautojai veikia pagal bendrus

valstybės tarnautojų etikos principus, išdėstytus šalies teisinėje bazėje (LR valstybės tarnybos įstatymas, 2018):

- Atsakomybė – valstybės tarnautojas (specialistas) įpareigojamas atsakyti už savo veiksmų padarinius, tam tikros informacijos, dokumentų tinkamą naudojimą ir konfidencialumą; įstaigos ar institucijos vadovo reikalavimu atsiskaityti už savo veiklą.
- Atvirumas – iš valstybės tarnautojo (specialisto) reikalaujama būti atviram kitokiam požiūriui, pozityvioms iniciatyvoms, dialogui, bendradarbiavimui, naujovėms.
- Efektyvumas – valstybės tarnautojas (specialistas) atlikdamas tarnybines veiklas turi siekti tai daryti kuo mažesnėmis sąnaudomis, jam skirtus išteklius naudoti ekonomiškai.
- Kūrybingumas – valstybės tarnautojas (specialistas) turi būti iniciatyvus, išvelgti naujas galimybes valstybės sėkmei kurti ir siekti jas įgyvendinti.
- Lankstumas – valstybės tarnautojui (specialistui) svarbus gebėjimas prisitaikyti prie kintančių veiklos sąlygų ir reikalavimų, technologijų, technikos, darbo organizavimo pokyčių ir kitų aplinkybių.
- Lojalumas valstybei ir veikimas jo interesų labui.
- Nesavanaudiškumas – savo veikloje valstybės tarnautojas (specialistas) patikėtą turtą, informaciją turi naudoti tik visuomenės gerovei, nesiekti savanaudiškų tikslų.
- Sąžiningumas ir nešališkumas – valstybės tarnautojas (specialistas) privalo būti objektyvus, vengti asmeniškumų, nedemonstruoti savo simpatijų ar antipatijų ir išskirtinio dėmesio atskiriems asmenims ar jų grupėms.
- Padorumas – valstybės tarnautojui (specialistui) draudžiama priimti dovanas, pinigus ar paslaugas, gauti išskirtinių lengvatų ir nuolaidų iš asmenų ar organizacijų, siekiančių daryti įtaką.
- Pagarba žmogui ir valstybei – valstybės tarnautojui (specialistui) privaloma gerbti žmogų ir pagrindines jo teises ir laisves, valstybę, jos institucijas ir įstaigas, laikytis įstatymų ir kitų teisės aktų.
- Politinis neutralumas.
- Profesionalumas – valstybės tarnautojas (specialistas) įpareigojamas siekti aukščiausios kokybės tarnybinės veiklos rezultatų, deramai atlikti savo pareigas, nuolat tobulėti.
- Teisingumas – valstybės tarnautojas (specialistas) privalo vienodai tarnauti visiems žmonėms, neatsižvelgiant į tautybę, rasę, lytį, kalbą, socialinę padėtį, religiją, politines pažiūras, būti teisingas nagrinėdamas prašymus, skundus, pareiškimus, nepiktnaudžiauti jam suteiktomis galiomis.

- Viešumas ir skaidrumas – valstybės tarnautojo (specialisto) tarnybinė veikla turi būti vieša ir suprantama, atvira įvertinti.

Galima teigti, kad LR valstybės tarnybos įstatymas (2018) papildo budėtojo veiklos principus įprastus ir akcentuojamus socialinės apsaugos ir vaiko teisių apsaugos srityje. Budėtojas kaip valstybės tarnautojas privalo veikti pagal viešumo, skaidrumo, nesavanaudiškumo, lojalumo valstybei ir kitus įvardintus principus. Taip pat pastebėtina, kad budėtojas įpareigojamas veikti efektyviai – tausojant sąnaudas. Vis dėlto socialinių paslaugų srityje efektyvumo kriterijus, kaip jau buvo minėta šiame darbe, sulaukia nemažai kritikos.

Valstybės tarnautojų specialiųjų reikalavimų apraše (2017) nurodyta, kad specialistas - budėtojas atlieka tokias funkcijas:

- gavęs pranešimą apie galimą vaiko teisių pažeidimą, specialistas privalo nustatyta tvarka nedelsiant imtis būtinų reagavimo veiksmų tam, kad būtų užtikrintos vaiko teisės, interesai ir saugumas;
- atstovavimas vaiko teisėms ir interesams, vaiko išklausymas;
- nuolatinės globos priežiūros vykdymas, globojamo (rūpyboje esančio) vaiko lankymas;
- dalyvavimas ikiteisminio tyrimo metu atliekamose nepilnamečio liudytojo, nukentėjusiojo, įtariamojo ar kaltinamojo apklausose, kituose ikiteisminio procesiniuose veiksmuose, kuriuose dalyvauja nepilnametis;
- dalyvavimas vykdymo procese, vykdant nepiniginio pobūdžio teismo sprendimus, kuomet tai numato LR civilinio proceso kodeksas;
- šeimos buities sąlygų ištyrimas;
- vaiko nuomonės išklausymas ir išvadų rengimas;
- duomenų apie taikytas vaiko teisių ir interesų užtikrinimo priemones registravimas socialinės paramos šeimai informacinėje sistemoje (SPIS);
- bendradarbiavimas, organizavimas ir dalyvavimas susitikimuose ir pasitarimuose su savivaldybių administracijomis, valstybės ir savivaldybių įstaigomis, nevyriausybėmis organizacijomis, sprendžiant su vaiko teisių apsauga susijusius klausimus;
- prevencinės veiklos vykdymas;
- vaikų, tėvų, globėjų, įtėvių, socialinių darbuotojų, kitų fizinių ir juridinių asmenų konsultavimas vaiko teisių apsaugos ir gynimo klausimais;
- fizinių ir juridinių asmenų prašymų, skundų, susijusių su vaiko teisių apsauga, gynimu, nagrinėjimas ir atsakymų į juos rengimas;
- kitų su skyriaus veikla susijusių funkcijų, reikalingų skyriaus uždaviniams pasiekti, atlikimas.

Kadangi Lietuva remiasi vaiko kaip lygiaverčio dalyvio koncepcija, išdėstyta Konvencijoje, vienas iš svarbiausių budėtojo funkcijų – vaiko nuomonės išklausa. Apraše taip pat nurodoma, kad budėtojas turi išklausti vaiką tiesiogiai, o jei to padaryti neįmanoma – per jo atstovą, jeigu tai neprieštarauja vaiko interesams. Priimdamas sprendimus dėl vaiko interesų budėtojas turi remtis LR vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymu (1996) 4 str. 1 punktu, kuriame nurodoma, jog turi būti vertinama ir nustatoma tai, kas naudingiausia vaikui artimiausiu metu ir ateityje, atsižvelgiama į *„vaiko nuomonę, jo identiškumą, šeimos aplinkos ir šeimos ryšių išsaugojimą ir santykių palaikymą, vaiko poreikių, atitinkančių jo amžių, vystymąsi, gebėjimus ir brandą bei užtikrinančių tinkamą vaiko raidą, tenkinimą, fizinį ir psichinį saugumą, vaiko teises į sveikatą ir mokslo užtikrinimą bei kitus specialius vaiko poreikius“*.

Pats sudėtingiausias budėtojo sprendimas – įvertinti grėsmę ir poreikį laikinai atskirti vaiką nuo šeimos. Vaiko atskyrimas gali būti traumuojanti patirtis, todėl budėtojas negali pervertinti grėsmės. LR vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme (1996) 4 str. 2 punkte nurodoma, kad *„vaikų ir tėvų atskyrimas prieš jų valią galimas tik kraštutiniu atveju, kai, atsižvelgiant į geriausius vaiko interesus, tai yra neišvengiama ir būtina, siekiant apsaugoti vaiką nuo realaus pavojaus jo fiziniam ir psichiniam saugumui, sveikatai ar gyvybei arba reikšmingos žalos jo sveikatai atsiradimui, ir nėra galimybių vaiko apsaugoti kitais būdais“*. Taigi budėtojui reikia tinkamai įvertinti, kada vaiko atskyrimas yra neišvengiamas ir būtinas.

Apraše nurodoma, kad budėtojas privalo būti susipažinęs su vaiko raidos ypatumais, socialiniais ir emociniais poreikiais. Nors budėtojo funkcijų yra daug, vis dėlto didžiausias dėmesys skiriamas sąveikai su tiesioginiu jo klientu – vaiku. Todėl budėtojas turi gebėti užmegzti ir palaikyti kontaktą, įvertinti individualius poreikius. Reikalingos ir kitos teorinės žinios susijusios su:

- vaiko teisių apsauga;
- LR socialinės apsaugos, švietimo, sveikatos, teisingumo, vidaus reikalų sistemomis;
- nepilnamečių administracine ir baudžiamąja justicija.

Budėtojai taip pat įpareigojami išmanyti teisinę bazę – Jungtinių Tautų Vaiko Teisių Konvencijos (1995), Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo (1996), Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso (2017) ir kitų vaiko teisių apsaugą reglamentuojančių nacionalinių ir tarptautinių teisės aktų nuostatas, viešąjį administravimą ir valstybės tarnybą reglamentuojančius dokumentus.

Apibendrinant galima teigti, kad specialistų - budėtojų veiklą apibrėžia pareigybės aprašas ir bendrieji reikalavimai valstybės tarnautojams. Nors budėtojo veiklą apima daugybė pareigų, tarp jų prevencinė veikla, bendradarbiavimas su įvairiomis organizacijomis, dalyvavimas

ikiteisminiuose procesuose, pagrindinis dėmesys yra skiriamas sąveikai su tiesioginiu klientu – vaiku. Todėl budėtojų svarbu gebėti užmegzti ir palaikyti kontaktą, įvertinti individualius poreikius, išklausti vaiko nuomonę.

1.5. Veiklos kokybės samprata mokslinėje literatūroje ir teisės aktuose

Specialistų veiklos kokybės samprata pirmiausiai glūdi supratime, kas apskritai yra kokybė. Nors terminą „kokybė“ galima sutikti įvairiuose kasdienybės kontekstuose, mokliškai ir teisiškai apibrėžti, kas yra kokybė, pasirodo itin sudėtinga. I. Adomaitytė–Subačienė (2016) pastebi, kad etimologiniu požiūriu kokybės samprata yra „tuščia“. Žodis kokybė kildinamas nuo lotynų kalbos (lot. Qualis) ir reiškia „koks“, „iš ko“. Taigi tai yra palyginamoji sąvoka, kuriai reikšmę suteikiame patys. E. Kriauzaitė (2007) pastebi, kad atsakant į klausimą, kas yra kokybė, remiamasi įvairaus spektro idėjomis – nuo filosofinių svarstymų iki mokslinio lygmens bandymų ją tiksliai apibrėžti ir išmatuoti. Vieniems kokybė prilygsta esminei žmogaus būties charakteristikai, kiti tvirtina, kad ji gali būti išmatuojama ir įvertinama aukščiausiais balais. Akivaizdu, kad kokybės sampratos analizė nėra tik teorinio pobūdžio problema – ji tiesiogiai lemia kokybės vertinimo metodų pasirinkimą.

Kokybės samprata, valdymas ir vertinimas verslo aplinkoje yra aktyviai nagrinėjamas jau kelis dešimtmečius. Vis dėlto pakankamai akivaizdu, jog neįmanoma tiesiogiai perkelti kokybės sampratos iš verslo, kuriame svarbiausias veiklos indikatorius yra pelnas, į socialinių paslaugų sritį (Čižikienė, 2019). L. Žalimienė (2007) akcentuoja, kad paslaugų kokybės, o ypač socialinių paslaugų kokybės samprata yra ypatingai kompleksiška ir nevienareikšmiška, jame atsikleidžia įvairūs aspektai, lygmenys ir bruožai, todėl reikalingas rimtas metodinis ir metodologinis pagrindimas.

A. Kazlauskienė ir I. Ostrauskienė (2011) pastebi, kad kokybę socialinių paslaugų teikimo sferoje sudėtinga apibūdinti net patiems šios srities specialistams. Pasak I. Adomaitytės–Subačienės (2016), skirtingai nei versle, socialinių paslaugų sferoje svarbu vertinti ne tik rezultatą, tačiau ir procesą, darbuotojų požiūrį, empatiją, kontaktų užmezgimo pobūdį. Autorės pastebėjimu, socialinių paslaugų kokybė yra mažai aktualizuota akademiniame lygmenyje, nepaisant to, jog yra pamatinis socialinės paslaugos aspektas. Autorės straipsnyje taip pat išskiriamos trys aplinkybės, kodėl itin svarbu apibrėžti socialinių paslaugų kokybę. Visų pirma akcentuojama tai, kad socialinių paslaugų vartotojai dažniausiai yra labiausiai pažeidžiamos visuomenės grupės – tai reiškia, kad jų galimybės priimti sprendimus ir pasirūpinti savimi yra ribotos. Todėl turi būti užtikrinama, kad socialinės paslaugos atitiktų standartus bei tuo pačiu

pažeidžiamiausių visuomenės grupių teises. Antra, socialinės paslaugos paprastai yra finansuojamos valstybės arba savivaldybės biudžeto lėšomis, todėl svarbu užtikrinti efektyvų šių lėšų panaudojimą. Pastebėtina, kad didėjant socialinių paslaugų poreikiui paprastai mažėja finansinės jų teikimo galimybės, tai dar labiau padidina būtinybę siekti lėšų išnaudojimo efektyvumo. Trečia svarbi aplinkybė – efektyvus kokybės valdymas gali padidinti socialinio sektoriaus patrauklumą, kuris aktualus pritraukiant kūrybingus, verslius, kritiškai mąstyti gebančius žmones. Taip pat akcentuojama, kad socialinių darbuotojų veiklos kokybės vertinimas susiduria su specifiniais iššūkiais. Pirmiausia paminėta socialinio darbuotojo veiklos ekonomizavimo tendencija, kuomet kuriama socialinių paslaugų rinka, socialinių paslaugų įstaigose diegiami naujosios viešosios vadybos principai. A. Petrauskienė, I. Žemaitytė ir M. Maniušytė (2016) akcentuoja, kad vienas iš kokybės indikatorių yra efektyvumas, tačiau socialinių darbuotojų veikloje sudėtinga nustatyti, kas yra efektyvi veikla.

Nepaisant verslo ir socialinių paslaugų sferos atspirties taško, vertinant kokybę, socialinių paslaugų veikloje ieškoma klasikinėse kokybės teorijose. J. Ruževičius (2007, cituojama iš I. Adomaitytė–Subačienė, 2016) teigia, kad egzistuoja penkios kokybės sampratos:

- Kokybė kaip ekonomikos naudingumas – produkto ir paslaugos kokybės sietina su investicijomis.
- Kokybė kaip proceso valdymas – vertinama atitiktis standartams ir reikalavimams.
- Kokybė kaip atitiktis standartams – kokybė yra išmatuojama ir įvertinama objektyviais rodikliais. Maksimalus atitikimas standartams rodo, kad produktas ar paslaugas yra aukščiausios kokybės.
- Kokybė kaip kliento pasitenkinimas – atskaitos tašku laikomas klientas.
- Kokybė kaip nuolatinis tobulėjimas – kokybės standartų siekimas tam tikroje veiklos sferoje.

P. Dahler–Larsen (2008, cituojama iš B. Blom, S. Moren, 2012) išskiria dar kitokias kokybės sampratas: 1) kokybė kaip nuokrypio nuo standarto mažinimas; 2) kokybė kaip tam tikro efekto siekis; 3) kokybė kaip politinių tikslų siekimas; 4) kokybės kaip atitikimas kliento preferencijoms; 5) kokybė kaip organizacijos sistemos išsaugojimas.

Šaltinių analizė rodo, kokia sunkiai aprėpiama yra kokybės sampratų įvairovė. D. Garvin (1988, cituojama iš I. Adomaitytė–Subačienė, 2016) teigia, kad visas kokybės sampratas galima susisteminti į tris koncepcijas: 1) produktų/paslaugos vertės; 2) defektų nebuvimo; 3) atitikimo standartams. Visose šiose sampratose, pasak I. Adomaitytės–Subačienės (2016), figūruoja ir jautrumo paslaugos vartotojo/tiekėjo poreikiams matmuo. Tai suponuoja, kad kokybiška gali būti tik tai, kas atitinka socialinių paslaugų kliento poreikius. Pats D. Garvin (1988, cituojama iš E.

Kriauzaitė, 2007) rėmėsi transcendentiniu požiūriu į kokybę – tai pusiau filosofinis kokybės traktavimas. Mokslininkas teigė, kad kokybė negali būti laikoma nei materija, nei mintimi, tai trečia objektyvi realybė, ji negali būti apibrėžta, nors daugelis supranta, kas yra kokybiška. Kokybiška paslauga taip pat gali būti suprantama kaip priešingybė tam, kas turi trūkumų ir kelia nepasitenkinimą.

Galima sutikti su E. Kriauzaitės (2007) mintimi, jog vienintelis ir teisingiausias požiūris į kokybę neegzistuoja. Kokybę galima vertinti remiantis bet kuriuo požiūriu, tai priklauso nuo situacijos, susiklosčiusių aplinkybių konkrečiu atveju. Vis dėlto autorė pabrėžia, kad svarbiausia kokybės perspektyva – *kokybė vartotojui*. Tai suponuoja, kad ir vertindami specialistų veiklos kokybę turime rinktis tyrimo tikslą ir veiklos specifiką atitinkančią kokybės perspektyvą.

A. Kazlauskienė ir I. Ostrauskienė (2010) išskiria tris vyraujančias kokybės kaip tyrimų objekto charakteristikas:

- Kokybės supratimas yra subjektyvus – tai, kas atrodo kokybiška paslaugų tiekėjui, nebūtinai kokybiška jos gavėjui. Kokybę paslaugos gavėjas vertina remdamasis ne objektyviomis charakteristikomis, o savo lūkesčiais.
- Kokybė apima tiek kliento perspektyvą (atitikimą jo poreikiams), tiek bendrąsias kokybines savybes.
- Kokybės gerinimas yra nuolatinis organizacijos procesas.

Analizuojant literatūrą galima pastebėti, kad socialinių paslaugų sferoje kokybės tyrinėjimai yra suvedami į *socialinės paslaugos kokybės* teorinį ir praktinį tyrinėjimą. L. Žalimienė (2007) remdamasi D. Garvin (1998) įžvalgomis teigia, kad siekiant pažinti socialinių paslaugų kokybę reikalinga ją skaidyti į paprastesnes ir labiau apčiuopiamas dalis. Išskiriami socialinių paslaugų kokybės komponentai – *struktūros kokybė*, *proceso kokybė*, *rezultatų kokybė*:

- **Struktūros kokybė** – atskleidžiama, kiek paslaugų kokybė atitinka reikalavimus, standartus. Ši kokybės dimensija socialinių paslaugų sferoje apima personalo skaičiaus, profesinės ir pareigybinės struktūros atitikimą vaiko poreikiams, procedūrų pakankumą, socialinių paslaugų teikimo aplinkos atitikimą standartams ir pan.
- **Proceso kokybė** – analizuojami paslaugų teikimo būdai ir apimtis. Ši kokybės dimensija apima planingą ir nuoseklų vaiko poreikių vertinimą, artimųjų įtraukimą į vaiko vertinimą ir pan.
- **Rezultato kokybė** – tai paslaugos atitikimas vartotojo poreikiams ir lūkesčiams. Šios temos kontekste tokia kokybė atsispindi socialinių paslaugų poveikyje vaiko raidai.

Akivaizdu, kad visos trys dimensijos yra tarpiai susijusios. Neįmanoma vertinti tik vienos dimensijos visiškai neatsižvelgiant į kitas dvi. Pavyzdžiui, vaiko poreikių nustatymo procesas

gali būti sklandus, planingas ir nuoseklus, tačiau nesant teigiamų rezultatų, negalima pasakyti, jog tokia veikla buvo kokybiška. Kita vertus, vertinant procesą negalima ignoruoti ir konteksto – netinkamas socialinių paslaugų teikimas specialisto lygmenyje gali priklausyti būtent nuo struktūros kokybės. Vis dėlto galima teigti, kad socialinių paslaugų darbuotojo veiklos kokybė yra labiausiai susijusi su proceso kokybės dimensija.

M. Urvikis (2014) pastebi, kad kokybės tyrimuose dominuoja kliento perspektyva. Todėl vertinant viešąsias paslaugas, tarp jų ir socialines, dažniausiai apsiribojama tik klientų patenkinimo tyrimais. Vis dėlto paslaugų kokybės samprata integruoja daugybę skirtingų elementų, kurie negali apsiriboti tik klientų vertinimais. Vyraujantis kiekybinis kokybės tyrimų pobūdis lemia klaidingą duomenų interpretaciją, pamirštama paslaugos kokybę lemiančių veiksnių visuma, pvz. darbuotojų motyvacija. Žinoma, tai nereiškia, kad yra nuvertinamas paslaugos gavėjas. L. Žalimienė (2015) pabrėžia, kad socialinių paslaugų kokybė be paslaugos gavėjo pojūčio nieko nereiškia. Paslauga gali būti ekonomiškai efektyvi, tačiau tai tik technologinis paslaugos rodiklis, kuris neatspindi kokybės. Socialinių paslaugų gavėjo perspektyva gali būti skaidoma į tris lygmenis: 1) paslaugų gavėjas kaip vartotojas – siekiama užtikrinti vartotojo individualumą, kadangi bet kokių paslaugų vartojimas yra individualus; 2) paslaugų gavėjas kaip pilietis – užtikrinamos piliečio teisės. 3) paslaugų gavėjas kaip bendruomenės narys – užtikrinta jo integracija į bendruomenę, kurioje jis gyvena.

Pažymėtina ir tai, kad socialinių paslaugų sferoje, kaip jau minėta, klientai dažniausiai yra pažeidžiamos ir sudėtingose situacijose atsidūrusios visuomenės grupės, todėl jų tiesioginis dalyvavimas kokybės vertinime ribotas (Čižikienė, 2019). Todėl tikslinga atkreipti dėmesį į L. Žalimienės (2015) išskiriamas kokybės vertinimo skales:

- *Objektyvioji kokybės skalė* – technologinis įstaigos lygmuo – apima konkrečius dydžius, rodiklius, įstaigos veiklos charakteristika. Objektyviai gali būti vertinamas paslaugų teikėjų profesionalumas, pažangių darbo metodų taikymas, pirminio ir antrinio personalo santykis, darbo krūvis ir t. t.
- *Subjektyvioji kokybės skalė* – individualaus vartojimo aspektas, suprantant socialinių paslaugų kokybę, tai ir subjektyvi individo būklė, kaip jis vertina gaunamas socialines paslaugas, kaip kinta jo savarankiškumas, požiūris.

Socialinės sistemos kokybė jos gavėjui gludi keliuose kertiniuose kriterijuose. Viso galima išskirti penkis kriterijus (Petrauskienė, Žemaitytė, Maniušytė, 2016):

- *Universalumas* – teikiamos kompleksinės, vienas kitą papildančios socialinės paslaugos.

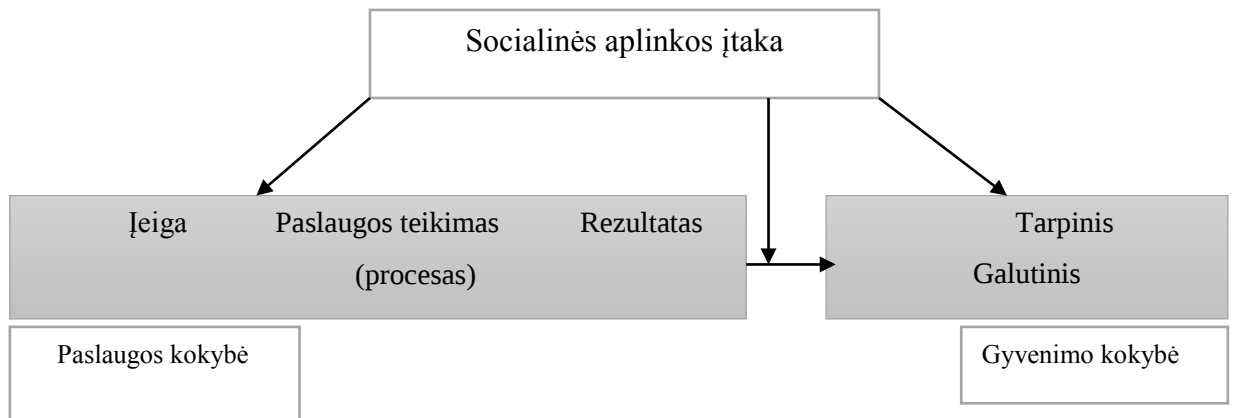
- *Socialinis teisingumas* – finansinis paslaugos gavėjo pajėgumas nedaro įtakos socialinių paslaugų prieinamumui.
- *Tinkamumas* – paslaugos atitinka paslaugos gavėjo poreikius.
- *Prieinamumas* – paslaugos yra pasiekiamos netoli paslaugos gavėjo gyvenamosios vietos.
- *Saugumas* – paslaugos teikimo metu gavėjas neturėtų patirti jokios rizikos, baimės, grėsmės. Svarbus maksimalus konfidencialumas.

LR socialinių paslaugų įstatyme (2006) socialinių paslaugų teikimas papildomas tokiais kriterijais:

- Bendradarbiavimas – socialinės paslaugos teikiamos remiantis bendradarbiavimu ir tarpusavio pagalba.
- Dalyvavimas – paslaugų teikimo klausimai sprendžiami kartu su gavėjais, jų atstovais ir organizacijomis, kurios gina žmonių interesus ir teises.
- Kompleksiškumas – socialinių paslaugų teikimas asmeniui derinamas su paslaugų teikimu visai šeimai.
- Veiksmingumas – paslaugos teikiamos racionaliai ir išnaudojant turimus resursus.
- Visapusiškumas – paslaugos derinamos su kitomis socialinės apsaugos priemonėmis (pinigine socialine paslauga, užimtumo skatinimu, švietimu, ugdymu ir kt.).

LR vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme (1996) taip pat apibrėžiama kokybiškos pagalbos prieinamumo sąvoka – nurodoma, kad vaiko ir jo šeimos turi būti kuo arčiau namų prieinama kokybiška, veiksminga, savalaikiška, tinkamo pobūdžio, apimties ir trukmės pagalba.

Galima teigti, kad socialinių paslaugų kokybės samprata suteikia rėmus supratimui, kas yra kokybiška specialisto veikla. Mokslinių darbų, apibrėžiančių socialinių paslaugų teikėjo (specialisto) veiklos kokybę, esama dar mažiau. Žinoma, daug darbų buvo skirta analizuoti socialinių darbuotojų kompetencijų struktūrai, profesionalumui, darbo efektyvumui (Kiaunytė, Lygnugarienė, 2019). B. Blom ir S. Moren (2012) socialinio darbuotojų veiklos kokybę sieja su gyvenimo kokybės samprata. Autoriai teigia, kad socialinio darbuotojo veikimo esmė – padėti tiems, kurių gyvenimo kokybė yra nepakankama, todėl ši veikla turėtų būti vertinama būtent per gyvenimo kokybės prizmę. Remdamiesi šiuo požiūriu, autoriai išplečia trijų dalių paslaugos kokybės modelį ir prideda kliento dimensiją (3 pav.).



3 pav. Socialinio darbuotojo veiklos kokybės modelis
(Blom, Moren, 2012)

Taigi remiantis šiuo modeliu paslaugos kokybę sudaro trys komponentai, kaip ir anksčiau minėti D. Garvin (1998) kokybės komponentai. Tačiau pastebima, jog B. Blom, S. Moren (2012) akcentuoja, kad galutiniu veiklos kokybės matu yra pagerėjusi žmogaus gyvenimo kokybė (tarpinis ir galutinis rezultatas). Be to, išskiriama ir socialinės aplinkos įtaka. Tai suponuoja, kad nesant teigiamo poveikio gyvenimo kokybei, specialisto veikla nebūtinai yra nekokybiška, tai gali lemti ir socialinės aplinkos veiksniai.

Toliau svarbu apžvelgti kriterijus, kuriais galėtų būti vertinama kokybiška veikla. Socialinių paslaugų teikėjo perspektyvą savo straipsnyje apibrėžė A. Petrauskienė, I. Žemaitytė, M. Maniušytė (2016). Viso išskirti tokie veiklos kokybės aspektai:

- *Komunikacija* – socialinių paslaugų teikėjas turi gebėti komunikuoti paslaugos gavėjui priimtinu būdu.
- *Orientacija į paslaugos gavėją.*
- *Patikimumas* – kadangi dauguma socialinių paslaugų gavėjų yra pažeidžiami, jie itin vertina aiškumą, pažadų tesėjimą.
- *Reakcija* – socialinių paslaugų teikėjas turi būti pasiruošęs, kuomet klientui prireiks jo pagalbos.
- *Klientų analizė* – tęstinis, sisteminis procesas, kuriuose siekiama suprasti socialinių paslaugų gavėjus, jų reikalavimus, lūkesčius tam, kad galėtų suteikti maksimaliai kokybišką paslaugą.
- *Holistinis požiūris* – socialinės paslaugos teikėjas siekia sukurti kompleksines sąlygas tam, kad paslaugos gavėjas jaustųsi saviveiksmingas.
- *Asmeninis dėmesys* – pastangos padėti klientui ir juo domėtis, dėmesingumas.

- *Atsakingumas ir atskaitomybė* – socialinių paslaugų teikėjo gebėjimas teikti periodinę, patikimą informaciją paslaugų gavėjams ir visuomenei. Informacija turėtų apimti tiek finansinius, tiek nefinansinius rezultatus.
- *Partnerystė ir bendradarbiavimas* – paslaugos teikėjo gebėjimas veikti iš vien su klientui ir kitomis organizacijomis įvairiose veiklos srityse, identifikuojant kliento poreikius, planuojant, kontroliuojant, vystant, vertinant socialinių paslaugų teikimo procesą.

Išgryninti specialisto veiklos kokybės samprata padeda ir supratimas, kaip gali būti tobulinama socialinių paslaugų kokybė. Remiantis L. Žalimiene (2007), socialinių paslaugų sferoje gali būti taikomi tokie kokybės vadybos principai, suformuluoti pagal *Deming kokybės valdymo* modelį: 1) kryptingas vadovavimas; 2) vidinė ir išorinė kooperacija; 3) bendradarbiavimas; 4) mokymasis; 5) dėmesys ne tik rezultatams, tačiau ir paslaugų teikimo procesui; 6) kokybės gerinimas suprantamas kaip nesibaigiantis procesas; 7) kokybei svarbus darbuotojų pasitenkinimas darbu; 8) klientas turi būti įtraukiamas į kokybės vertinimą. Šios temos kontekste ypač akcentuotinas dėmesys paslaugų teikimo procesui. Tai reiškia, kad specialisto veiklos kokybė turi būti vertinama ne tik pagal rezultatą, tačiau ir proceso lygmenyje.

A. Kazlauskienė ir I. Ostrauskienė (2010), atlikusios tyrimą, išskyrė tokias socialinių paslaugų teikimo tobulinimo priemones:

- informacinės ir komunikacinės sistemos;
- kontrolės mechanizmai;
- tobulinimo planai;
- darbuotojų kvalifikacijos tobulinimas;
- paslaugų diversifikacija.

Galima teigti, kad specialisto veiklos kokybės ašis slypi jo profesionalume. Be reikiamų žinių, kompetencijų, įgūdžių specialistas negali teigti kokybiškų socialinių paslaugų. Tačiau reikšmingi ir kiti minėti kokybės užtikrinimo veiksniai kaip informacinės ir komunikacinės sistemos, kontrolės mechanizmai ir kt. Specialisto veiklos kokybę gali riboti neefektyvios komunikavimo sistemos, pavėluotas informavimas ir pan.

Apibendrinant galima teigti, kad specialisto veiklos kokybės samprata pirmiausiai sietina su bendruoju kokybės apibrėžimu. Atlikus mokslinės literatūros analizę paaiškėjo, kad nėra vieno būdo apibrėžti kokybę ir ją vertinti. Kokybės sampratos pasirinkimą lemia ir tyrimo tikslai. Mokslinėje literatūroje išryškėja, kad kokybė turi tiek objektyvią, tiek subjektyvią dimensiją, nors pastaruju metu ypač pabrėžiamas kokybės vertinimo subjektyvumas, kadangi ją pirmiausia vertina klientas. Šiuolaikiniu požiūriu, paslauga arba veikla nėra vertintina teigiamai, jei klientas nėra ja patenkintas. Socialinių paslaugų srityje daugiausiai nagrinėjama socialinių

paslaugų kokybė. Moksliniu požiūriu, kokybę tikslinga analizuoti trijose pakopose – struktūros, proceso ir rezultato. Taip pat turėtų būti remiamasi požiūriu, jog kokybė be socialinių paslaugų gavėjo požiūrio nieko nereiškia. Teisiniu aspektu kokybė socialinių paslaugų srityje gali būti vertinama pagal LR socialinių paslaugų įstatyme (2006) išskirtus paslaugų teikimo principus. Specialistų veiklos kokybė kaip atskiras objektas praktiškai nenagrinėta, tačiau remiantis moksline literatūra galima teigti, jog ji turėtų būti vertinama tokiais kriterijais kaip komunikacija, orientacija į paslaugos gavėją, patikimumas, reagavimas, klientų analizė, visuminis požiūris, asmeninis dėmesys, atsakingumas ir atskaitomybė, partnerystė ir bendradarbiavimas.

2. TYRIMO METODOLOGIJA

2.1. Tyrimo metodologija

2018 m. liepos 1 d. įsigaliojo Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo, kuris buvo priimtas dar 1996 m., nuostatų pertvarka. Vienas iš jos aspektų – nepertraukiama, visą parą veikianti vaiko teisių apsaugos sistema. Sukurta bendra visoje šalyje struktūrinė sistema, kuri padėtų greitai ir profesionaliai reaguoti į gautus pranešimus apie galimus vaiko teisių pažeidimus (smurtą, nepriežiūrą ar kitą situaciją dėl kurios galimai gali kilti pavojus vaiko saugumui, sveikatai ar gyvybei). Buvo įsteigti ir nauji vyriausiųjų specialistų – budėtojų etatai, kurie užtikrina vaiko saugumą ne darbo valandomis, savaitgaliais bei švenčių dienomis.

Siekiant pagrįsti teorinę vaiko teisių apsaugos specialistų - budėtojų veiklos kokybės analizę, buvo atliktas tyrimas, kurio pagrindinis tikslas – įvertinti naujai atsiradusių vaiko teisių apsaugos specialistų – budėtojų veiklą pagal teorinėje dalyje išskirtus kokybės kriterijus. Atsižvelgiant į tyrimo tikslą ir uždavinius, buvo pasirinktas kokybinis tyrimas, kuris yra empirinio pobūdžio. Būtent kokybiniu tyrimu atskleidžiami subjektyvūs specialistų patirties aspektai, kurie padeda įvertinti socialinės padėties realybę. Kaip teigia R. Tidikis (2003) šio tyrimo metodu siekiama aprašyti ir suprasti pačio individo subjektyvias reikšmes, jam sudarant galimybę papasakoti apie savo profesinį identitetą, išgyvenimus dirbant socialinėje srityje. Informantas nagrinėjamas kaip unikali asmenybė, kuri savaip suvokia, vertina socialinę situaciją ir suteikia jai tam tikrą prasmę savo samprotavimais, elgesiu bei priimamais sprendimais ją sprendžiant. Kokybinis tyrimas koncentruojasi į „padidintą kaip pro mikroskopą atskirų subjektų socialinio subjektyvaus patyrimo vienovės nagrinėjimą“ (Tidikis, 2003, p. 358). Atskleisti subjektyvūs specialistų patirties aspektai konstruoja jų profesinį identitetą, kuris yra unikalus ir leidžia tyrėjui pamatyti požiūrių skirtumą, o kartu ir veiklos specifiškumą, sudėtingumą ir tiriamą kokybę, todėl tyrimo rezultatų analizėje ir interpretacijose tyrimo dalyvių nuomonės nebuvo sumuojamos, siekiant atskleisti kuo daugiau kiekvieno jų autentiškumo vykdomoje veikloje.

Pasak B. Bitino, L. Rupšienės ir V. Žydžiūnaitės (2008), pagrindinis tyrėjo vaidmuo atliekant kokybinį tyrimą – mokslinio pažinimo instrumento funkcijų vykdymas, kai tyrėjas kokybiniame tyrime kaupia duomenis apie nagrinėjamą objektą, bendrauja ir bendradarbiauja su tyrimo dalyviais, kai jie konstruoja socialinę realybę ir rezultato kontekste kuria galutinį tekstą.

Tyrimo duomenų analizei buvo pasirinkta *fenomenologinė* strategija - tai tyrimo objektų pažinimo ir duomenų analizės būdas, pagrįstas siekiu suprasti subjektyvias tyrimo dalyvių patirtis. Šios strategijos pagrindas - vokiečių filosofo E. Husserlio suformuota filosofijos kryptis,

kurią autorius suprato kaip žmogiškosios patirties reabilitavimą. Fenomenologinę filosofiją atspindi P. Godvado (2009) teiginys, jog pasaulis „yra“ ne kažkur už mūsų proto ribų, bet mūsų prote. Taigi, remiantis fenomenologine epistemologija daroma prielaida, kad socialinė tikrovė yra subjektyvi, konstruojama ir tuo pačiu pažįstama per tyrimo dalyvių patirtis, kurios tampa pagrindu teoriniams konstruktsams. Fenomenologinė strategija nėra vienalytė. Ji vystėsi ir buvo pritaikyta įvairiuose laukuose. Vystant praktinę fenomenologiją atsižvelgta į Van Maneno idėją, jog reikalinga atskirti fenomenologinę filosofiją nuo praktinio fenomenologijos taikymo moksliniuose tyrimuose. Nors filosofinė fenomenologija sudaro fenomenologinės strategijos pagrindą, vis dėlto mokslinių socialinio darbo tyrimų tikslas – kalbėjimas apie realias apčiuopiamas problemas, o ne filosofavimas apie pasaulį iš šalies. Praktinė fenomenologija siekiama išsamaus reiškinių aprašymo, atskleisti jo savitumą aprašant ir analizuojant išgyventas patirtis (Batuchina, 2015).

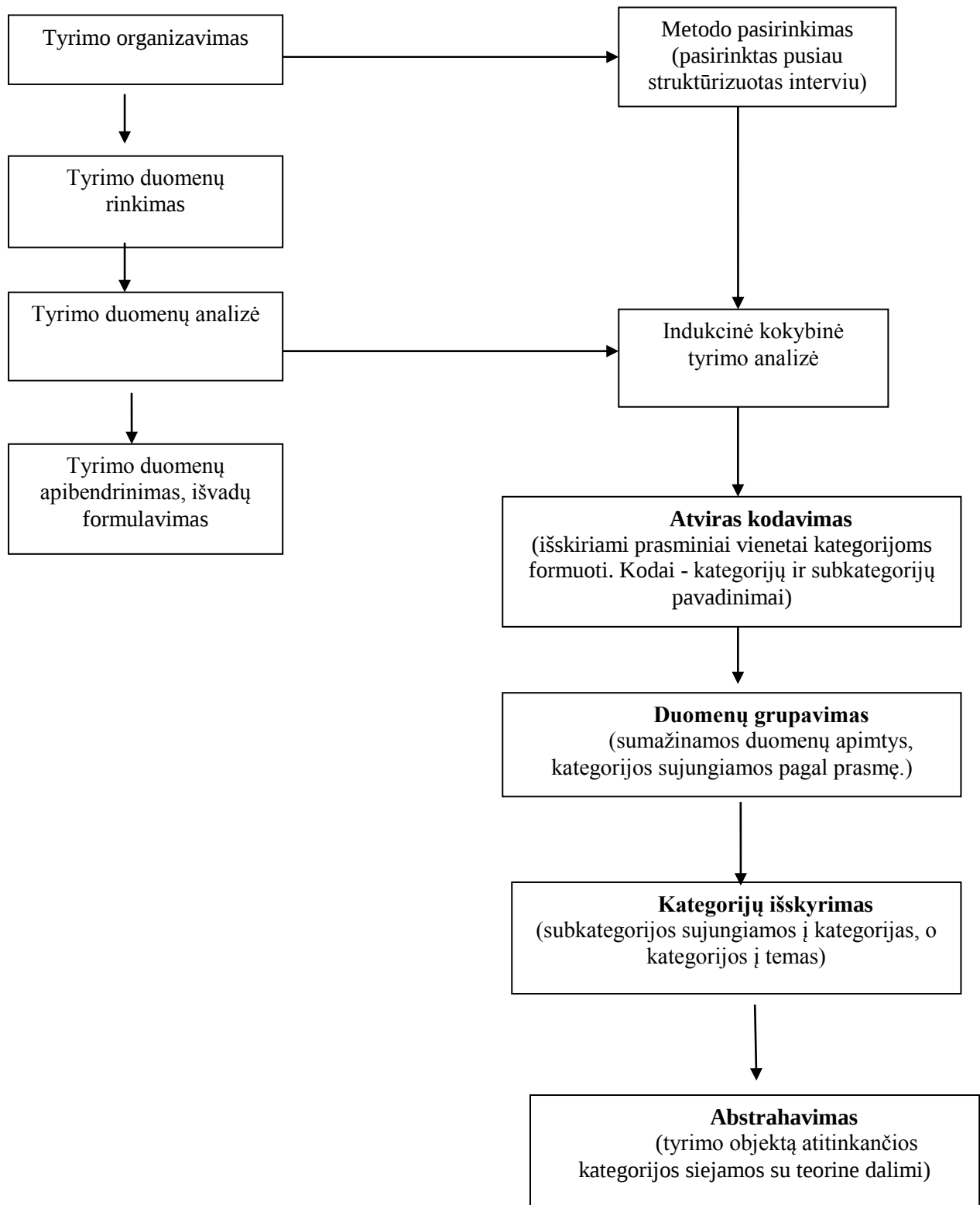
Tyrimas remiamas ir *humanizmo idėjomis*. Humanizmas gali būti apibrėžiamas kaip istoriškai kintanti pažiūrų sistema, kurios esmę sudaro pagarba žmogaus orumui, teisė būti laisvam, lygybė, prigimtinių savybių ir gebėjimų plėtra (Targamadzė, 2010), žmogaus autentiškumo pripažinimas. Remiantis humanistiniu požiūriu žmogus negali būti dehumanizuojamas jokiame kontekste, taip pat ir atliekant tyrimus. Humanistinių idėjų pradininkai (A. Maslow, K. Rodžersas, M. S. Knowles ir kt.) žmogų vertina kaip individą, kuriam reikia atrasti save, ugdyti kompetencijas ir vertybes ir jas pritaikyti savo kasdieninėje veikloje (Butkienė, Kepalaitė, 1996).

Interviu metodu apklausti visi Šiaulių apskrities vaiko teisių apsaugos specialistai - budėtojai. Apklausą buvo vykdoma tiesioginiu interviu metodu. Pasak R. Tidikio (2003), interviu dažniausiai yra taikomas tyrimo numatytoje programoje žodinei informacijai gauti. Jis yra panašus į pokalbio metodą, tačiau skiriasi savo formalumu ir konkretumu. Interviu metu gauti duomenys buvo apdorojami turinio (content) analizės metodu. V. Žydžiūnaitė (2004) teigia, jog kokybinė turinio (content) analizė priskiriama kokybiniam diagnostiniam instrumentui, kuris apima šias pakopas:

- įdėmus daugkartinis informantų duomenų/atsakymų, skaitymas surinktų interviu metu išskiriant pagrindines kategorijas ir surandant jiems pagrindinius „raktinius“ žodžius;
- kategorijų turinys išskiriamas į pagrindinius elementus, identifikuojami prasminiai elementai;
- prasminių elementų išskirimas į subkategorijas;
- turinio duomenų interpretavimas (Bitinas, Rupšienė, Žydžiūnaitė, 2008).

Dokumentų turinio (content) analizė. Siekiant išsiaiškinti Valstybės vaiko teisių apsaugos specialistų veiklos kokybę buvo pasirinkta ir darbuotojų pildomų dokumentų turinio (content) analizė. Šios formos buvo naudojamos nuo etato įkūrimo pradžios 2018 m. liepos 1 dienos: *Tarnybinio pranešimo apie galimą vaiko teisių pažeidimą (VTP)* pavyzdys (Priedas Nr. 2), *Vaiko paėmimo iš jam nesaugios aplinkos aktas (NA)* (priedas Nr. 3), *Grėsmės vaikui lygio nustatymo anketa (GL)* (priedas Nr. 4). 2020 m. sausio 1 d. patvirtinti įsigaliojo šie dokumentai, kuriuos turi pildyti specialistai – budėtojai: *Pranešimas apie galimą vaiko teisių pažeidimą (VTP)* (priedas Nr. 5), *Informacija apie gautą pranešimą apie galimą vaiko teisių pažeidimą* (priedas Nr. 6), *Vaiko laikino apgyvendinimo aktas (VLA)* (priedas Nr. 7), *Vaiko situacijos vertinimo anketa (VSV)* (priedas Nr. 8), *Vaiko gražinimo vaiko tėvams aktas* (priedas Nr. 9), *Vaiko perdavimo vaiko atstovams pagal įstatymą aktas* (priedas Nr. 10). Specialistai savo veikloje ir pildydami dokumentus remiasi *Vaiko situacijos vertinimo tvarkos aprašu* (priedas Nr. 11). Pasirinktų dokumentų informacija nagrinėjama kokybinės content analizės būdu.

Taigi minėtų metodų naudojimas ir derinimas tarpusavyje padėjo atskleisti valstybės vaiko teisių apsaugos specialistų – budėtojų veiklą ir jos kokybės aspektus. 4 pav. pateikiamos atlikto tyrimo struktūros dalys.



4 pav. Tyrimo struktūra (sudaryta darbo autorės)

2.2. Tyrimo metodika ir organizavimas

Duomenų rinkimo metodai. Tyrimo duomenys buvo gauti interviu metodu. Kaip teigia N. Kasatkina (2005), interviu metodas atskleidžia informaciją, kuri padeda atsakyti į klausimus kaip, kodėl, kas ir taip suteikia unikalumo kiekvieno tyrimo dalyvio išsakytoms mintimis ir patirtimis. Buvo pasirinktas pats tiksliausias duomenų fiksavimo būdas, kai interviu įrašomas garso technika (diktofonu) ir vėliau transkribuojamas, naudojant pažodinį informantų pasisakymų citavimą, rezultatas – gauti duomenys tikslūs ir išsamūs. B. Bitinas, L. Rupšienė ir V. Žydžiūnaitė (2008) šį duomenų rinkimo metodą išskiria kaip vieną iš interviu formos fiksavimo ypatumų, kuris užtikrina ir kitą svarbų aspektą - vidinį validumą. Pasirinktas pusiau struktūruotas interviu. Tai reiškia tyrimo dalyviams užduodamas vienas pagrindinis klausimas: „papasakokite, kaip Jums sekasi dirbti vyriausiojo specialisto - budėtojo pareigose“ ir paruošti papildomi klausimai, kurie padeda nenukrypti nuo pagrindinio tikslo – išsiaiškinti, kokia vaiko teisių apsaugos specialistų – budėtojų veiklos kokybė. Pasirinktas kryptingas interviu, kuris priimtinausias atliekant kokybinius tyrimus. Papildomi klausimai sudaryti remiantis trimis pagrindiniais kokybės kriterijų blokais: struktūros, proceso ir rezultato (L. Žalimienė (2007)).

Tyrimo etikos principai. Prieš interviu kiekvienas dalyvis buvo informuotas individualiai apie atliekamą tyrimą, jo tikslą, eigą. Informantai buvo perspėti, jog bus laikomasi anonimiškumo ir konfidencialumo principų, t.y. koduojami pateikti asmeniniai faktai, pasakojimuose, situacijose esantys vardai, vietovės. Taip pat buvo paaiškinta, jog interviu dalyvis gali proceso eigoje bet kada atsisakyti atsakyti į pateiktus interviu klausimus be paaiškinimo, pasiteisinimo ar netgi baigti patį interviu.

Dalyviai savanoriškai sutiko dalyvauti moksliniame tyrime ir atsakyti į pateiktus interviu klausimus taip pasidalindami savo nuomone, įžvalgomis apie jų atliekamą kasdieninę veiklą darbe. Buvo pasirinkta interviu vieta, kuri dalyvių nuomone, yra patogiausia – Vaiko teisių apsaugos skyrius Šiaulių mieste. Laikas buvo derinamas su kiekvienu dalyviu individualiai, koks jam buvo tinkamiausias. Etiškumo principų laikomasi pateikiant ir interpretuojant galutinius tyrimo rezultatus.

Tyrimo dalyvių charakteristika. Buvo apklausti visi Šiaulių apskrities vaiko teisių apsaugos skyriaus vyriausieji specialistai – budėtojai. Tyrimo dalyvių amžius nuo 39 iki 51. 4 lentelėje pateikiamas profesinis apibūdinimas, amžius. Siekiant konfidencialumo, informantai numeruojami.

4 lentelė. Tyrimo dalyvių charakteristika (N=6)

Informanto Nr.	Amžius	Veiklos apibūdinimas
1.	40	1,8 m. dirba specialisto – budėtojo pareigose. <i>Ankstensnė darbo patirtis:</i> socialinio darbuotojo padėjėja – 2 m., socialine darbuotoja darbui su socialinės rizikos šeimomis – 7 m., socialine darbuotoja su išmokomis – 4,5 m. <i>Išsilavinimas:</i> aukštasis universitetinis – magistro laipsnis.
2.	45	1,9 m. dirba specialisto – budėtojo pareigose. <i>Ankstensnė darbo patirtis:</i> socialinė darbuotoja darbui su socialinės rizikos šeimomis. <i>Išsilavinimas:</i> aukštasis universitetinis - magistro laipsnis.
3.	42	1,9 m. dirba specialisto – budėtojo pareigose. <i>Ankstenė darbo patirtis:</i> tarnyba Lietuvos policijoje, teisininko pareigos, 5 metai Vaiko teisių apsaugos skyriuje, išsilavinimas teisininko pareigose. <i>Išsilavinimas:</i> aukštasis – teisinis.
4.	39	1,5 m. dirba specialisto – budėtojo pareigose. <i>Ankstenė darbo patirtis:</i> LR Valstybinės darbo inspekcijos vyr. inspektoriaus pareigose. <i>Išsilavinimas:</i> aukštasis universitetinis. Teisė ir policijos veikla - magistro laipsnis.
5.	39	Darbas vyr. specialisto budėtojo pareigose 1 metai 2 mėnesiai. Darbo stažas valstybės tarnyboje – 14 metų. <i>Ankstesnio darbo patirtis:</i> Policija: patulinės tarnybos būrio patrulis, kriminalistinių tyrimų poskyrio specialistas (įvykio vietos tyrimų specialistas), apylinkės inspektorių veiklos grupės tyrėjas (apylinkės inspektorius), ekonominių nusikaltimų tyrimo skyriaus tyrėjas (sukčiavimo atvejų tyrimas). Miesto savivaldybės administracija - Civilinės saugos, viešosios tvarkos ir sanitarijos skyriaus vedėjo pavaduotojas. Tardymo izoliatorius – įskaitos skyriaus vedėjas, saugumo valdymo skyriaus patarėjas. <i>Išsilavinimas:</i> aukštasis universitetinis, teisės bakalauras, kryptis: Teisė ir policijos veikla.
6.	51	3,5 mėn. dirba specialisto – budėtojo pareigose. <i>Ankstesnė darbo patirtis:</i> - 16 metų Vaiko teisių apsaugos skyriaus vyr. specialisto pareigose. <i>Išsilavinimas:</i> aukštasis universitetinis – magistro laipsnis.

Tyrimo rezultatų validumui buvo pasinaudota trianguliacija, kada naudojami skirtingi duomenų rinkimo metodai – pusiau struktūruotas interviu, dokumentų analizė, tyrėjo refleksija, kuri pateikta diskusijos dalyje, bei paskutinis tyrimo etapas – gautų duomenų pateikimas juos interpretuojant.

3. VAIKO TEISIŲ APSAUGOS SPECIALISTŲ - BUDĖTOJŲ VEIKLOS KOKYBĖS ANALIZĖ IR REZULTATAI

3.1. Tyrimo duomenų analizė

Atliekant kokybinį tyrimą siekta išsiaiškinti specialistų – budėtojų veiklos kokybę, ją lemiančius veiksnius pagal pasirinktus kriterijus, kurie išdėstyti teorinėje dalyje ir pateikti 5 lentelėje. Informantų atsakymų analizės pagrindu buvo išskirta pagrindinė tema - *“Vaiko teisių apsaugos specialistų – budėtojų veiklos kokybę įtakojantys veiksniai”*, 16 prasminių kategorijų ir 20 subkategorijų, atskleidžiančių valstybės tarnautojų nuomones apie savo darbo kokybę kasdieninėje veikloje.

5 lentelė. **Pagrindiniai kokybės komponentai (L. Žalimienė, 2007)**

Kokybės komponentai	Pagrindiniai aspektai
Struktūra	• pakankamas personalo skaičius; • specialisto pareiginių ir profesinių nuostatų atitikimas; • paslaugos teikimo galimybė; • standartų atitikimas; • profesionalumas;
Procesas	• paslaugos teikimo būdai, apimtis; • situacijos sprendimo planavimas siekiant užtikrinti vaiko saugumą; • artimos aplinkos įtraukimas į procesą;
Rezultatas	• paslaugos atitikimas vartotojo poreikių ir lūkesčių.

Analizuojant gautus rezultatus buvo svarbu suprasti, kas specialistams – budėtojams yra prioritetas darbe, kokie veiksniai lemia darbo kokybę, kokias pastebi problemas. Savęs įsivertinimas, tam tikrų asmenybės savybių įvardijimas yra svarbus veiksnys dirbant socialinės srities darbą, kai vyksta tiesioginis kontaktas su žmonėmis, kurie patiria stresą, įtampą, yra konfliktinėse situacijose ir geba valdyti situacijas naudojantis savo turimomis asmenybės savybėmis. Atvykusiems vaiko teisių apsaugos specialistams į „karštą tašką“ tenka ieškoti bendrų sprendimų, kurie būtų palankūs tėvams ir jų vaikams. Specialistai privalo išlikti profesionalūs, racionaliai vertindami situacijas, priimti tinkamus sprendimus, kurie lemia tolimesnius kitų žmonių likimus.

Pokalbio metu atkreipiamas dėmesys, kaip specialistai save įsivertina darbe. Visi informantai teigė, jog save vertina teigiamai ir dirbti specialisto budėtojo pareigose jiems sekasi gerai. 6 lentelėje pateikiama savivertės kategorija, subkategorijos ir autentiški pagrindžiantys teiginiai.

6 lentelė. Informantų savivertė darbe (N=6)

Kategorija	Subkategorija	Autentiški pagrindžiantys teiginiai
Savivertė	Savęs įsivertinimas darbe	<... nors esu savikritiška, tačiau savo darbą įvertinu tik gerai, nes visuose darbuose, taip pat ir šiame, stengiuosi viską padaryti maksimaliai gerai...> <... funkcijos aiškos, materialinis – techninis aprūpinimas pakankamas, darbo grafikas aiškus, priimtinas...> <... sekasi gerai, bet tobulėjimui nėra ribų...>
	Atsakingumas priimant sprendimus	<...priimami sprendimai, ne pagal žmogiškąjį faktorių, bet vadovaujantis įstatymais...> <...priima sprendimus vienas, kurie yra abejotini arba netgi keliantys dar daugiau įvairių problemų tolimesniuose veiksmuose, kuriuos turime mes atlikti, kaip budėtojai, taip pat kyla problemų ir kitiems vaiko teisių specialistams, dirbantiems dienos metu, nes dėl netinkamų sprendimų mūsų sistema yra suabejojama ir net kenkia mūsų įstaigos įvaizdžiui...> <...susiduriu su prieštaravimu teisės aktams ir sveikai logikai – realybe...>

Teigiamas savęs vertinimas yra svarbus elementas, kuris motyvuoja darbuotoją siekti gerų rezultatų priimat teisingus sprendimus. Pastebimas ir specialistų - budėtojų atsakingas požiūris į savo darbą. Informantai supranta savo darbo rimtumą ir atsakingai priima bendrus sprendimus komandoje, kurie lemia tolimesnius vaiko apsaugos veiksmus.

Akcentuojamos turimos asmenybės savybės, kurios yra svarbios dirbant kartais ir ekstremaliose situacijose. Specialistai visada yra atsakingi už kiekvieną savo veiksmą priimdami sprendimus, kurie dažniausiai yra glaudžiai susiję su vaikų emocijomis, būseną ir tolimesniais veiksmis jų atžvilgiu. Nuo savo vidinių nuostatų/įsitikinimų budėtojai stengiasi atsiriboti ir remtis numatytais teisės aktais, kuriais privalo vadovautis priimant galutinius sprendimus.

Galima teigti, jog valstybės tarnautojai yra profesionalūs, geba pagal poreikį pritaikyti savo turimas asmenines savybes, tačiau prioritetu lieka numatyti teisės aktai. Visa tai padeda siekti gerų rezultatų.

Vienas iš pagrindinių veiklos kokybės aspektų – kompetencijos. R. Laužackas (2005) kompetencijas apibūdina kaip ilgą laiką naudojamas žinias, gebėjimus, įgūdžius, požiūrius ir vertybines orientacijas, lemiančias visapusišką asmenybės ugdymąsi, jo profesinį lankstumą bei mobilumą. C. Webster-Stratton (2002) kompetencijas vertina kaip specifinį veiksnį, kuriuo tikslingai siekiamas konkretus socialinis efektas. Jis pasiekiamas tuomet, kai fiksuojami ir konstatuojami bendri teigiami pokyčiai, gauti pritaikius įgytas žinias ir patirtį. Šiuolaikinėje visuomenėje atsiranda tarsi reikalavimas, jog žmogus turėtų nuolat veikti ir galvoti konstruodamas asmeninius kompetencijų modelius ir tokiu būdu tapti konstruktyviu bei save reguliuojančiu asmeniu.

Atliktame tyrime informantai pateikė duomenis, kur ir koku būdu jie įgijo kompetencijų, reikalingų specialisto – budėtojo darbe. Gauti rezultatai suskirti į kategorijas, subkategorijas ir pateikti 7 lentelėje su autentiškais pagrindžiančiais teiginiais.

7 lentelė. Įgytų ir tobulinamų kompetencijų pasiskirstymas (N=6)

Kategorija	Subkategorija	Autentiški pagrindžiantys teiginiai
Praktika	Komunikavimas su skirtingų tipų žmonėmis	<... kompetencijos reikalingos ir tobulinamos per praktiką – tai yra dirbant tiesioginį darbą ir susiduriant su konkrečiomis darbinėmis situacijomis, žmonėmis...> <... patirtis bendrauti su žmonėmis, atpažinti jų elgesį bei gebėti nustatyti problemą padeda tinkamai reaguoti darbe...>
Patirtis	Ankstesnė darbo patirtis	<... esu įgijęs ankstesnėje darbovietėje, manau šis bruožas yra didžiausias ir reikalingiausias šiose pareigose...> <... įgijau dirbdamas ankstesniuose darbuose...>

7 lentelės tęsinys kitame puslapyje

Studijos, mokymai	Tobulėjimo tęstinumas	<... žinias tobulinu praktiniuose ir nuotoliniuose mokymuose...> <... dalyvaudamas kvalifikacijos tobulinimo kursuose, seminaruose, mokymuose...> <...tobulinu savarankiškai...>
Bendradarbiavimas	Sprendimų priėmimas	<...dalinuosi gerąja patirtimi su kolegomis ir sulaukiu atgalinio ryšio – apskaitimo informacija, patarimų, pamokymų...> <...tenka nuolat domėtis darbo reikalavimais, vadovautis kolegų patirtimis bei patarimais...> <...iškylančius darbinis klausimus aptariu su kolega budėtoju...>

Turimos kompetencijos padeda tinkamai reaguoti į situacijas, susijusias su galimais vaiko teisių pažeidimais. Dauguma tyrimo dalyvių profesinę patirtį įgyja *praktikos* metu, t. y. komunikuoiant tiesiogiai su skirtingose situacijose esančiais žmonėmis, atpažįstant jų elgesį ir gebant nustatyti iškilusias problemas.

Kiti dalyviai labiau akcentuoja *ankstesnių darbų įgytą patirtį, dalyvavimą įvairiose mokymuose, seminaruose, studijose*, kurių metu įgyjamos reikalingos teorinės žinios. Minimas ir savarankiškas tobulinimasis pagal asmeninį poreikį. Kompetencijas specialistai įgyja ir remdamiesi *kolegų patirtimis, patarimais* ar kylančiomis diskusijomis.

Taigi, turimas kompetencijas specialistai – budėtojai pritaiko savo kasdieninėje veikloje sprendžiant situacijas šeimose, taip pat jas panaudoja ir dirbdami komandoje.

Struktūros kokybės komponentas – darbuotojų profesionalumas. Specialistai turi atitikti pareiginius ir profesinius nuostatus. Pareiginių nuostatų atitikimas pateiktas lentelėje Nr. 4, kurioje pastebima, jog specialistai turi tinkamą teisinį arba socialinį universitetinį išsilavinimą, ankstesnės darbo patirties susijusios su teisėsauga, vaiko teisių apsauga bei socialinei rizikai priklausančiomis šeimomis. Profesionalumą darbe lemia ir profesinės nuostatos, kurios išskiriamos kaip asmeninės nuostatos, bei numatytų teisės aktų taikymas, jų tarpusavio derinimas.

8 lentelėje pateikiami duomenys apie specialistų – budėtojų asmeninių nuostatų ir numatytų teisės aktų taikymą kasdieniniame darbe, kuris lemia darbuotojo profesionalumą ir gaunamus rezultatus.

8 lentelė. Tyrimo dalyvių profesionalumas darbe (N=6)

Kategorija	Subkategorija	Autentiški pagrindžiantys teiginiai
Pareiginių ir profesinių nuostatų atitikimas	Asmeninės nuostatos	<... specialistas negali sau leisti turėti asmeninių nuostatų sprendžiant iškilusias dilemas...> <... mūsų darbe nuostatomis, emocijomis vadovautis nerekomenduojama...vadovaujuosi įstatymais...> <...priimamas sprendimas pasitarus su kolega, tai padeda priimti tinkamiausią sprendimą greičiausiai bei patogiausiu būdu...> <...asmeninė patirtis turi įtakos priimant sprendimus...>
	Teisės aktų taikymas	<... vykdamas funkcijas nesivadovauju asmeninėmis nuostatomis ir įsitikinimais, dirbu profesionaliai, vadovaujuosi galiojančiomis teisės normomis...> <... sprendžiamas situacijas dėl galimo vaiko teisių pažeidimo vadovaujuosi galiojančiais teisės aktais...> <...teisės aktai yra mūsų tiesioginiai įrankiai priimant ir vykdamas darbinės užduotis...> <... atlieku darbą, kuris yra numatytas mano pareigybės aprašyme...>

Taigi, galima teigti, jog asmeninės nuomonės taikymas šiose pareigose yra minimalus. Profesionalus reagavimas į susidariusias situacijas išlieka tada, kai naudojama įstatyminė bazė.

Visi tyrime dalyvavę informantai teigė, jog Šiaulių apskrityje yra pakankamas specialistų - budėtojų skaičius (žr. 9 lentelė). Tai leidžia daryti prielaidą, jog darbo krūvis yra optimalus ir darbo kokybės neįtakoja neigiamai.

9 lentelė. Tiriamųjų nuomonės pasiskirstymas dėl personalo pakankamumo Šiaulių apskrities vaiko teisių apsaugos skyriuje (N=6)

Kategorija	Subkategorija	Autentiški pagrindžiantys teiginiai
Struktūra	Pakankamas specialistų skaičius	<... dirbančių darbuotojų skaičius yra pakankamas... reikėtų lyginio darbuotojų skaičiaus, kad būtų sudaromas tolygus pamainų darbuotojams darbo grafikas...> <... VTAS budėtojų yra pakankamai, nes dirbama komandose po 2...>

Apibendrinant struktūros dalį, galima teigti, jog šį kokybės komponentą sudaro tarnybos nustatyti standartai, nuostatai, jiems įvykdyti reikalingas profesionalus savo asmenybės savybių, išankstinių įsitikinimų, emocijų valdymas priimat sprendimus, kurie nepakenktų pačiam specialistui, pagalbą suteikiančiam vaikui, jo šeimai bei pačiai Vaiko teisių apsaugos tarnybai, jos įvaizdžiui. Analizuojant tyrimo rezultatus, pastebima, jog specialistai atitinka profesinius ir pareiginius nuostatus, savo veiklą organizuoja nešališkai, profesionaliai, remdamiesi nustatytais teisės aktais.

Atliekant tyrimą buvo siekta sužinoti proceso aspektus, kurie lemia veiklos kokybę. Vaiko teisių apsaugos specialistų – budėtojų pirminės reakcijos ir turimos asmenybės savybės, kurios padeda planuoti ir vykdyti veiklą, lemia gautų rezultatų sėkmingumą. Specialistai savo kasdieninėje veikloje dažnai susiduria su kritinėmis situacijomis, kuriose reikalingas racionalus sprendimų priėmimas. Interviu metu informantai nurodė, jog jie geba greitai ir konstruktyviai įvertinti situaciją ir ją išspręsti. Sėkmę lemia ne tik įgytos teorinės žinios, kaip valdyti konfliktines situacijas, tačiau akcentuojamos ir turimos asmens savybės, kurios įtakoja sėkmingus darbo rezultatus. Tyrimo dalyviai įvardija greitą reakciją, situacijos supratimą ir tai, jog priimamus sprendimus pagrindžia galiojančiais teisės aktais. 10 lentelėje pateikiami gauti duomenys apie specialistų veiklos vykdymą, kurie suskirti į kategorijas, subkategorijas ir pateikiami autentiški pagrindžiantys teiginiai.

10 lentelė. Informantų veiklos planavimo/vykdymo pasiskirstymas (N=6)

Kategorija	Subkategorija	Autentiški pagrindžiantys teiginiai
Situacijų sprendimas	Reakcija	<... manau, kad gebu greitai ir operatyviai reaguoti, neleidžiu sau panikuoti, ar baimintis... bandau priimti greitą, tinkamą tai situacijai, teisiškai teisingą ir socialiai geriausią sprendimą visoms pusėms, nežeidžiant nei vaiko, nei tėvų orumo...> < ...mano asmeninė savybė yra greitis, nes tikrai dažnai kai vykstame į įvykius, man pavyksta greičiau susigaudyti, kas „per situacija“ ir kokie geriausi sprendimai gali būti priimami...> <...greitai ir operatyviai reaguojau...> <...priimu teisiškai teisingą ir socialiai geriausią sprendimą visoms pusėms...>

10 lentelės tęsinys kitame puslapyje

		<i><...stengiuosi elgtis ramiai, bendrauti pagarbiai, dalykiškai...></i> <i><...sprendimus pagrindžiu galiojančiais teisės aktais, reglamentuojančiais vaiko teisių apsaugą...></i> <i><...svarbiausia nepasimesti ir laikytis vieningos VTAS priimtos nuomonės...></i>
Veiklos vykdymas	Specialistui naudingos turimos asmenybės savybės	<i><...manau, kad man padeda šios turimos asmenybės savybės: atsakingumas, pareigingumas, susitvardymas...></i> <i><...man patinka veikti streso ir įtampos sąlygomis...></i> <i><...dirbant naktį dažniausiai suveikia pirmiausia emocijos...></i>

Kitos įvardytos turimos asmenybės savybės, kurios padeda specialistams - budėtojams: atsakingumas, pareigingumas, susitvardymas, konstruktyvumas, dominuojantis blaivus protas, o ne emocijos, kritinis mąstymas, lankstumas, motyvacija.

Tyrimo dalyviai įvardija stiprias asmenybės savybes, kuriomis jei pasižymi. Paklausti, kokios savybės jiems trukdo dirbti nei vienas negalėjo jų įvardinti. Galima daryti prielaidą, jog darbuotojams trūksta kritiško požiūrio į savęs įsivertinimą.

Teikdami pagalbą vaikui ir jo šeimai kritiniu metu, specialistai susiduria su iššūkiais darbe. Analizuojant tyrimo duomenis pastebėta, jog specialistai savo veikloje pastebi išorines problemas, susijusias su šeimomis, į kurias vyksta, ir kartais sunkiai sekasi priimti bendrus nutarimus dėl vaiko situacijos, dėl tėvų neblaivumo, priešiško nusistatymo prieš specialistus. Taip pat pastebimi ir vidiniai nesutarimai santykiuose su kitu komandos nariu priimant bendrą sprendimą. Rezultatų pasiskirstymas pateiktas 11 lentelėje.

11 lentelė. **Tiriamųjų pagalbos suteikimo vaikui pasiskirstymas (N=6)**

Kategorija	Subkategorija	Autentiški pagrindžiantys teiginiai
Paslaugos teikimas	Iššūkiai darbe	<i><...sutarti ir priimti tinkamą sprendimą, kad būtų užtikrintos vaiko teisės ir geriausi interesai. Nes kai kurios asmeninės ne tik mano, bet ir mano kolegų savybės trukdo priimti bendrą sprendimą... mūsų kolektyvas nedidelis, tačiau yra dalykų, sukeliančių ir įtampas...></i>

11 lentelės tęsinys kitame puslapyje

		<i><...didžiausia problema ta, kad mažai uždirbančiose šeimose tėvai sprendžia problemas vartodami alkoholį... sunkiausia su neblaiviu asmeniu susikalbėti, tuo labiau priimti sprendimą...></i> <i><vykstant į gautą pranešimą į įvykio vietą atokioje kaimiškoje vietoje, kurio neranda navigacija (GPS žemėlapiai)...></i> <i><... priimti sprendimą kartu su neblaiviais tėvais, kuris neigiamai nepaveiktų tolimesnio vaiko likimo...></i> <i><...grįžtamojo ryšio nebuvimas tarp daugelio kolegų...></i>
Gerosios patirties dalijimasis	Teigiami pastebėjimai	<i><...tiesioginių vadovų pagalba bet kuriuo paros metu...></i> <i><...komandoje dirbama po du...></i> <i><...darbo aplinka pritaikyta specialistams – budėtojams...></i> <i><...policijos geranoriškas bendradarbiavimas ir pagalba budėtojui...></i> <i><... pozityvi vaiko gimnaičių pagalba...></i> <i><... kai dirbi komandoje su kolega, kuris supranta, kad įvykiuose mes turime atlikti savo darbą kaip galima maksimaliai gerai ir priimti tinkamus sprendimus, tuomet „pasitenkini“ savo darbu, rezultatais, nes galima reflektuoti ir sulaukti atsako iš kolegų...></i>

Informantai įvardija ir kitus pastebėjimus: mokymų, supervizoriaus pagalbos trūkumas, informacijos sklaidos trūkumas, grįžtamojo ryšio nebuvimas tarp daugelio kolegų ir pan.

Teigiami pastebėjimai susiję su darbu komandoje, gautais rezultatais, vadovų palaikymas ir pagalba. Specialistai džiaugiasi, kai vaikui užtikrinama saugi aplinka artimoje aplinkoje pas gimnainčius ir nereikia jo vežti į globos įstaigą.

Siekiant situacijų sprendimo kokybės, reikalinga identifikuoti pačią problemą ir tada kuo greičiau planuoti galimus sprendimo būdus, kurie būtų palankiausi vaiko interesams. Tyrimo dalyviai įvardijo dominuojančius galimus vaiko teisių pažeidimus, kurie susiję su vaiku arba jo šeima. Specialistai įvardija ir rečiausiai pasitaikančius vaiko teisių pažeidimus, su kuriais dar nėra susidūrę arba jie pasitaikė keletą kartų jų darbo praktikoje. Minimas autodestruktyvus vaiko elgesys (kai vaikas save žaloja), seksualinės prievartos atvejai, pažeidimai, susiję su Baudžiamojo kodekso saugomomis vertybėmis. Taip pat vaikas, kuriam reikalinga medikų pagalba, nėra gydomas dėl tėvų ar kitų įstatyminių atstovų nepriežiūros. Duomenys apie vaiko

teisių pažeidimus, su kuriais susiduria specialistai – budėtojai kasdieninėje veikloje, ir, priešingai, pažeidimai, su kuriais tenka susidurti mažiausiai, pateikiami 12 lentelėje.

12 lentelė. **Vaiko teisių pažeidimų identifikavimas (N=6)**

Kategorija	Subkategorija	Autentiški pagrindžiantys teiginiai
Vaiko teisių pažeidimai specialisto – budėtojo kasdieninėje veikloje	Dominuojantys pažeidimai	<... vaikas patyrė tėvų, kartu gyvenančių asmenų, globėjų smurtą artimoje aplinkoje... tėvai apsvaigę nuo alkoholio ar kitų psichiką veikiančių medžiagų, turi priklausomybes ir kelia pavojų vaiko fiziniam ir psichiniam saugumui...> <... nesmurtiniai vaiko teisių pažeidimai... tėvai ar vienas iš turimų tėvų yra neblaivūs ir negali pasirūpinti nepilnamečiais vaikais... gaila, kad tėvai smurtavę prieš savo vaiką ar vaikus tame neižvelgia smurto, jų nuomone tai yra auklėjimo būdas, nes pasak jų – juos taip tėvai auklėjo ir jie savo vaikus taip pat auklėja, nes kitaip iš jo neišaugs geras žmogus...> <... vaiko (vaikų) buvimas su neblaiviais tėvais ar vienu iš turimų neblaivių tėvų nesaugioje aplinkoje> <... tėvų alkoholio vartojimas...> <... konfliktai šeimoje...> <... skyrybos...> <... neblaivių tėvų ar kitų suaugusių konfliktai vaikų akivaizdoje...> <... smurto prieš vaikus naudojimas...> <... nepilnamečių bėgimas iš namų (vaikų globos įstaigų)...> <... nepilnamečių alkoholio, psichotropinių medžiagų vartojimas...> <... galimas tėvų smurtas prieš vaiką...> <... pažeidžiama vaiko teisė į tinkamas gyvenimo sąlygas...> <... pastebimas tinkamų gyvenimo sąlygų neužtikrinimas...> <... vaiko tėvai apsvaigę nuo alkoholio ar kitų psichiką veikiančių medžiagų, turi priklausomybes ir kelia pavojų vaiko fiziniam ir psichiniam saugumui...>

12 lentelės tęsinys kitame puslapyje

	Rečiausiai pasitaikantys pažeidimai	<... jei vaikas turi sveikatos sutrikimų, sužalotas ir negydomas ar turi specialiųjų poreikių, kurių vaiko atstovai pagal įstatymą netenkina, nemato poreikio gydyti arba gydo priemonėmis, kurios kenkia vaikui...> <... autodestruktyvus vaiko elgesys (savižala), kurio atstovai pagal įstatymą negali suvaldyti...> <...smurtas prieš vaiką...> <...seksualinės prievartos atvejai...> <...pažeidimai, susiję su Baudžiamojo kodekso saugomomis vertybėmis...> <...vaikas save žaloja...> <...vartoja psichoaktyvias medžiagas...> <...vaikas, turintis sveikatos sutrikimų, nėra gydomas...>
--	-------------------------------------	---

A. Bučinsko ir A. Sakalauskaitė (2016) teigė, jog vaikai nukenčia nuo smurto, dažniausiai vykstančio būtent šeimos aplinkoje, o smurtautojais tampa tėvai, vyresnieji broliai ar seserys, patėviai, įtėviai, globėjai ar kiti giminaičiai. Kai artimiausioje aplinkoje vaiko sveikatai ir gyvybei yra keliamas pavojus, reikalinga vaiko teisių apsaugos specialistų pagalba užtikrinti jo perkėlimą į saugią aplinką. A. Plaušinitienė, E. Masiliauskienė (2009) smurto sąvoką pateikia kaip visapusiškai žalojantį vaiką: fiziškai, emociškai, seksualiai, padaryta ekonominė žala ar netgi netenkinimas pagrindinių vaiko poreikių. Patirtas smurtas ateityje gali turėti reikšmingų pasekmių vaiko fizinei, psichinei sveikatai ir normaliam asmenybės vystymuisi.

Išanalizavus tyrimo dalyvių nuomones, galima teigti, jog pagrindiniai galimi vaiko teisių pažeidimai susiję su skirtingo tipo smurtu prieš vaiką nesaugioje aplinkoje. Ją sudaro alkoholi vartojantys tėvai, jų elgesys, tuo metu neužtikrinantis vaikui saugumo ir taip galintis sukelti grėsmę nepilnamečio sveikatai ir gyvybei. Taip pat įvardijamas ir bėgimas iš namų, smurtas prieš vaikus ar tarpusavio suaugusiųjų vaikų akivaizdoje. Nepilnamečių alkoholio vartojimas. Teigiamas aspektas iš gautų rezultatų pastebimas, jog tėvai užtikrina vaiko teisę į gydymą ir vaiko savęs žalojimas nėra dažnas reiškinys, su kuriuo susiduria specialistai kasdieninėje veikloje.

A. Plaušinitienė, E. Masiliauskienė (2009) pateikia ir vaiko patirto smurto pasekmes, kurios koreguoja vaiko elgesį, daro žalą jo sūnėnei, socializacijai, savęs ir aplinkos vertinimui. Išskiriamos ir autorių patirto smurto pasekmės, kurias akcentuoja ir specialistai – budėtojai savo

veikloje: elgesio problemos, susijusios su bėgimu iš namų, vagystėmis, piknaudžiavimu alkoholiu ar psichotropinėmis medžiagomis.

Gavus pranešimą iš policijos ar pagalbos centro ir atvykus specialistams - budėtojams į vaiko artimą aplinką, kurioje galimai yra pažeidžiamos jo teisės, suaugusieji, t.y. tėvai, globėjai ar kiti įstatyminiai atstovai, atitinkamai reaguoja pasitikdami specialistus, kurie nori padėti vaikui, jo šeimai priimant palankiausią sprendimą visoms pusėms. Visi informantai teigė, jog artimos aplinkos bendravimas ir noras bendradarbiauti yra minimalus, reakcijos į specialistų priimamus sprendimus dažniausiai neigiamos. Specialistai sulaukia ir grasinimų, dažniausiai konfliktuojantys ir priešiški nusiteikę asmenys yra neblaivūs ir negeba racionaliai vertinti situacijos. Analizuojant duomenis, 13 lentelėje pateikiama kategorija bei subkategorija, susijusi su vaiko artimos aplinkos komunikavimu su specialistais – budėtojais.

13 lentelė. **Artimos aplinkos bendradarbiavimo su tyrimo dalyviais pasiskirstymas (N=6)**

Kategorija	Subkategorija	Autentiški pagrindžiantys teiginiai
Artimos aplinkos bendravimas ir bendradarbiavimas užtikrinant vaiko teises	Reakcija	<... su priešiška nusiteikusia tėvais, ar net kieme, lauke pasitinka „advokatai“, kurie nepagarbiais epitetais išvadina, iškoneveikia specialistus ir net grasina... tėvai nelinkę bendradarbiauti su specialistais...> <... su specialistais bendradarbiavo geranoriškai, išskyrus kelis atvejus, kai teko išklausti neblaivių asmenų priekaištų, necenzūrinių žodžių specialistų atžvilgiu, šiems asmenims išgirdus VTAS specialistų priimamus sprendimus...> <... įvairus, nenusipėjamas, dažnai komplikotas. Neretai neblaivūs vaiko atstovai bendradarbiauti atsisako, savo veiksmais apsunkina ar trukdo priimti sprendimus...> <...pasitaiko pasyvios agresijos ar smurto prieš darbuotojus akty...> <...neblaivūs vaiko atstovai atsisako bendradarbiauti...> <... dažniausiai būna priešiška ir negatyvi...>

13 lentelės tęsinys kitame puslapyje

		<i><...nelinkę paisyti imperatyvių teisės normų...></i> <i><...vaiko įstatyminiai atstovai negeba būti adekvatūs, tokiu atveju bendravimui nėra galimybių...></i> <i><...priešišškai nusiteikę tėvai...></i> <i><...nenori nurodyti artimos aplinkos, kuri vaikais galėtų pasirūpinti...></i>
--	--	--

Iš gautos informacijos, pastebima, jog nors artimos aplinkos asmenys dažniausiai reaguoja neigiamai ir sukelia didesnę įtampą, stresą sau, vaikui ir specialistams, tačiau pasitaiko ir geranoriškai nusiteikusiųjų, kurie adekvačiai įvertina situaciją, supranta specialistų daromus veiksmus, kai pvz. vaikui ieškoma laikina saugi aplinka, kadangi tuo metu artimieji negali užtikrinti to savo vaikui.

Pasak A. Petrauskienės, I. Žemaitytės, M. Maniušytės (2016), išskirtuose veiklos kokybės aspektuose akcentuojamas būtent bendravimas ir bendradarbiavimas, kai identifikuojant kliento problemą, planuojant, kontroliuojant susidariusią situaciją, siekiama suteikti paslaugą, kuri atitiktų poreikį. Bendradarbiaujant galima pastebėti ir kitą autorės išskirtą aspektą – holistinį požiūrį, kai sprendžiamas vaiko laikinas apgyvendinimas ir šeimos nariams suteikiama galimybė nuspręsti ir padėti surasti vietą, kur jam būtų saugiausia laikinai pagyventi. Taip tėvai gali dalyvauti procese ir pasijusti saviveiksmingais.

Svarbus aspektas dirbant vaiko teisių apsaugos specialisto – budėtojo pareigose yra darbas komandoje. Nuo jo priklauso gaunamų rezultatų kokybė ir efektyvumas. Specialistai, turintys skirtingas profesines ir gyvenimiškas patirtis, situacijose turi priimti bendrą sprendimą, kuris atitiktų geriausius vaiko lūkesčius, numatytus teisinius aspektus, tačiau tuo pačiu metu pasireiškia ir asmeninės nuostatos, asmenybės savybių skirtumai. Analizuojant gautus rezultatus, pastebima, jog darbas komandoje kartais tampa tikru iššūkiu specialistams. 14 lentelėje pateikiama komandos kategorija ir subkategorijos.

14 lentelė. Informantų darbo komandoje efektyvumas (N=6)

Kategorija	Subkategorija	Autentiški pagrindžiantys teiginiai
Darbas komandoje	Iššūkiai	<i><... specifinis darbas, nes dirba skirtingi žmonės. Reikia laiko bei pastangų, kad kiekvienas žmogus galėtų suprasti ir priimti kiekvieno kolegos priimtą sprendimą ar išsakytą</i>

14 lentelės tęsinys kitame puslapyje

		nuostatą...> <... sudėtinga dirbti komandoje su kolega, kuris nesistengia dalintis informacija arba vadovaujasi savo gyvenimiška patirtimi, o ne teisės aktuose numatytais priemonėmis...> <...komandos nariai turi gebėti priimti vienas kitą tokiais, kokie jie yra...nemenkinti...nekritikuoti, nesmerkti, jei kitas komandos narys dirba kitoku tempu ar taip greitai negeba priimti sprendimų...> <...sekasi dirbti dinamiškai, kai dirbama su asmenimis, kurie vadovaujasi emocijomis, savo asmenine patirtimi...> <...kai kurie komandos nariai vengia pripažinti, kad kažko nežino ar nesupranta...>
	Teigiama patirtis	<... komandos nariai turi gebėti priimti vienas kitą tokiais, kokie jie yra, pagrįstai ar nepagrįstai vienas kito nekritikuoti, nes tai menkina pasitikėjimą, skatina asmens uždarumą... nesmerkti vienas kito, jei kitas komandos narys kitoku tempu dirba ar taip greitai negeba priimti sprendimų... pati stengiuosi, kad kolega atsiskleistų, kad komandoje galima būtų dirbti pilnavertiškai, vienas kitą papildant. Kaip yra sakoma „vienas lauke ne karys“, tokia logika aš ir vadovaujuosi.> <... sekasi gerai...> <... padeda pasiekti geresnių rezultatų sprendžiant įvairias situacijas, susijusias su galimais vaiko teisių pažeidimais...> <... su kai kuriais kolegomis dirbti komandoje yra super, kai užtenka kartais net su kolega susižvalgyti ir jau žinome kokį sprendimą priimsime...> <...po kolegiskų sprendimų galime reflektuoti, o taip pasiekiame geresnių darbo rezultatų...> <... esu tikra komandoje priimami geriausi sprendimai...> <... komandoje žmogus tobulėja...> <... padeda pasiekti geresnių rezultatų, kai dirbi su žmogumi, kuris supranta, kas yra komanda...> <... užtikrina geresnius rezultatus sprendžiant situacijas šeimose...> <...primami kolegialūs teisėti, savalaikiai, objektyvūs sprendimai...>

Taigi, komandos darbą lydi ne tik iššūkiai, tyrimo dalyviai akcentavo ir nemažai teigiamų pastebėjimų. Būtent komandos dėka veikla tampa efektyvi ir pasiekiami geri rezultatai, taip pat, kaip buvo teigiama vieno tyrimo dalyvio, komandoje žmogus visapusiškai tobulėja.

Darbas komandoje yra efektyvus ir dirbant įtemptose stresinėse situacijose, naktį, skirtingi pastebėjimai, nuomonės, jų pasidalijimas gali įtakoti priimti teisingus sprendimus, kurie lemia kokybišką darbą.

Apibendrinant procesą, kaip vieną iš veiklos kokybės komponentų, galima teigti, jog specialistai savo kasdieninėje veikloje susiduria su nemažai vidinių (komandos nariai) ir išorinių (vaikas, jo artima aplinka) veiksnių, kuriuos reikia tarpusavyje suvaldyti priimant tinkamus sprendimus, pirmiausia, įtakojančius vaiko teisių apsaugą. Išanalizavus tyrimo metu gautą informaciją, galima daryti prielaidą, jog specialistai greitai ir profesionaliai geba reaguoti, įvertinti situacijas, susijusias su vaiko teisių pažeidimais, jas identifikuodami ir imdamiesi atitinkamų veiksmų. Darbas komandoje nėra lengvas dėl skirtingas patirtis ir asmenybės bruožus turinčių jos narių, tačiau darbas joje lemia teigiamus rezultatus.

Trečiasis kokybės triados komponentas – rezultatas, kuris akcentuoja paslaugos atitikimą poreikiams ir lūkesčiams. Specialistai – budėtojai, suteikę pagalbą vaikui ir jo šeimai, dažniausiai sulaukia grįžtamojo ryšio iš tos pačios šeimos, visuomenės narių. Analizuojant gautus rezultatus, pastebima, jog jie pasiskirstė tolygiai. Galima teigti, jog šeimos, kurių vaikai galimai patiria vaiko teisių pažeidimus, ir kiti visuomenės nariai vertina vaiko teisių apsaugos specialistų darbą teigiamai, palaiko juos, gerbia, tačiau yra ir neigiamas požiūris, kai specialistus kritikuoja dėl atitinkamų jų sprendimų, kuriuos įvertina, kaip neteisingus ir neigiamą poveikį darančius vaiko atžvilgiu. 15 lentelėje pateikiama visuomenės požiūrio į specialisto – budėtojo pareigas kategorija, subkategorijos ir tyrimo dalyvių autentiški teiginiai.

15 lentelė. **Tiriamųjų ir visuomenės santykio pasiskirstymas (N=6)**

Kategorija	Subkategorija	Autentiški pagrindžiantys teiginiai
Visuomenės požiūris į specialisto – budėtojo pareigas	Grįžtamasis ryšys specialistams	<... Įvykio vietoje, šeimose, iš neblaivių, neadekvačių tėvų teko patirti įvairias neigiamas reakcijas: nuo nepasitenkinimo žodžiu, keiksmazodžių iki grasinimų susidoroti fiziškai...> <... deja, kol kas mūsų profesija nėra vertinama. Ji daugiau apgaubta „baubo“, „vaikų grobikų“ įvaizdžiu.

15 lentelės tęsinys kitame puslapyje

	<i>Tai įtakoja ir visuomenės požiūrį. Turintys kritinio mąstymo asmenys reaguoja pagarbiai, bendradarbiaujančiai... gandy prisiklausę asmenys, negerbia, kritikuoja, askaluoja...></i> <i><... šeimos, kuriose tenka laikytis, dažniausiai būna socialiai pažeistos, jose būna socialinių įgūdžių stoka, tėvystės įgūdžių nebuvimas arba jie savo vaikus auklėja smurtu, kaip juos pačius kažkada auklėjo tėvai, todėl jiems tinka žiniasklaidos suformuota opinija, kad VTAS kažkoks baubas, neteisėtai veikiantis...></i> <i><... keičiasi į gerąją pusę...></i> <i><... žmonės dažnai nesupranta mūsų darbo specifikos...></i> <i><... išsilavinę ir psichologiškai sveiki bei subrendę žmonės mūsų darbą vertina teigiamai, asmenys, kurie buvo auklėjami pasitelkiant fizinį smurtą, to nesupranta...></i> <i><...kol kas mūsų profesija nėra vertinama...></i> <i><...turintys kritinio mąstymo asmenys reaguoja pagarbiai, bendradarbiaujančiai...></i> <i><... požiūris priklauso nuo Valstybės gebėjimo tinkamai atstovauti profesijai... Jei profesija yra gerbiama, įrodomas jos naudingumas, tai ir specialistai būna vertinami...></i> <i><... į vaiko teisių specialistų darbą žiūrima kaip per padidinamąjį stiklą ir jei tik pasitaiko kokia proga, net pati menkiausia klaidelė išpučiama į didžiulį burbulą...></i> <i><... išgirstame gerą žodį savo adresu... bet tai retai...></i> <i><... šeimos nariai supranta mūsų darbą, tačiau ir jiems kartais kyla klausimų, ar mūsų darbas teigiamas dėl žiniasklaidos suformuotos opinijos... tačiau jiems nereikia įrodinėti, kad mano darbas prasmingas...></i> <i><... visuomenei reikia laiko, kad suprastų budėtojo darbo teikiamą naudą tiek Valstybei, tiek jiems patiems...></i> <i><... svarbu, kad visuomenė norėtų tobulėti ir mokytusi iš savo klaidų...></i> <i><... ne darbo metu tiesioginio neigiamo poveikio dėl mano darbo, užimamų pareigų patirti neteko...></i>
--	--

	Bendradarbiavimas su institucijomis	<... kiek bendrauju, kiek susiduriu su policijos pareigūnais, tik teigiamai galiu atsiliiepti apie mūsų bendrą darbą, nes tikrai visada jie padeda, užtikrina saugumą...> <... policija bendradarbiauja glaudžiai, didesnių nesklandumų nekyla... dažnai policija suteikia tarnybinių pagalbą...> <... žiniasklaida neigiamai atsiliepia apie vaiko teisių specialistus, dažnai sumenkina mūsų darbą, netgi laiko jį beverčiu...> <... policijos pareigūnai supranta mūsų darbą, teigiamai galiu atsiliiepti apie mūsų bendrą darbą, nes tikrai visada jie padeda, užtikrina saugumą...> <... iš policijos pareigūnų, mūsų mikroaplinkoje esančių visuomenės narių pastebimas teigiamas požiūris į mūsų darbą, palaikymas...> <... iš kai kurių gydymo įstaigų medikų pastebimas skeptiškumas, geranoriškumo stoka realizuojant priimtus sprendimus...>
--	-------------------------------------	---

Analizuojant tyrimo rezultatus, galima išskirti viešąsias institucijas, su kuriomis specialistai bendrauja ir bendradarbiauja siekdami bendro tikslo, t. y. užtikrinti vaiko saugumą. Pastebimas glaudus bendradarbiavimas su policija. VTAS specialistai, vykdami kiekvieną kartą į gautą pranešimą apie galimą vaiko teisių pažeidimą, sutinka policijos pareigūnus, kurie supažindina su situacija, užtikrina saugumą. Visi tyrimo dalyviai policijos pareigūnus vertina teigiamai, kaip noriai bendradarbiaujančius, suteikiančius pagalbą ne tik šeimoms, į kurias nuvyksta, bet ir atvykusiems specialistams – budėtojams.

Kita institucija, teikianti paslaugas vaikui ir specialistams sprendžiant situacijas susijusias su vaiko sveikatos būklės patikrinimu, įvertinimu ir reikiamos pagalbos suteikimu - gydymo įstaigos. Vienas informantas apibūdina jas kaip nenoriai bendradarbiaujančią sritį užtikrinant vaiko teises į sveiką vystymąsi.

Tyrimo dalyvis išskyrė žiniasklaidos požiūrį į vaiko teisių apsaugos specialistų darbą, kuris apibūdinamas kaip menkavertis, duodantis neigiamus rezultatus vaiko atžvilgiu. Kartais pateikiami netikslūs faktai, kurie pateisina įvairias smurto formas prieš vaikus ir taip informuojama visuomenė, kuri formuoja nuomones apie vaiko teisių apsaugos specialistus ir visą valstybės tarnybos sistemą įvardija kaip žalą darančią vaikui ir šeimai.

Svarbu tai, jog žiniasklaida yra reikšmingas įrankis, kuriuo formuojama visuomenės nuomonė apie specialistų atliekamas funkcijas. Deja, dažniausiai susiduriama su neigiama nuomone apie specialistus žiniasklaidoje.

Apibendrinant trečiąją kokybės komponentą – gaunamus rezultatus, galima teigti, jog specialistų darbas nėra lengvas. Kasdieninėje veikloje budėtojai susiduria su stresinėmis situacijomis, kurias privalo išspręsti, o gautas rezultatas ne visada palankus šeimai, todėl grįžtamasis ryšys tampa neigiamas specialistų atžvilgiu. Specialistai – budėtojai pastebi ir geranorišką bendravimą ir bendradarbiavimą su policijos pareigūnais ir kitais visuomenės nariais, kurie teigiamai vertina šioje srityje dirbančiųjų pastangas užtikrinti vaiko teises.

3.2. Specialistų pildomų dokumentų, reglamentuojančių vaiko teisių apsaugos specialistų - budėtojų veiklą, turinio (content) analizė

Budėtojai reaguodami į gautus pranešimus iš policijos, pagalbos centro dėl vaiko teisių pažeidimo vyksta į vietą, kurioje yra galimai nesaugus vaikas, įvertina situaciją ir atitinkamai turi ją išspręsti priimdami sprendimą, kuris atitiktų vaiko interesus. Vaiko teisių apsaugos tarnybos specialistai – budėtojai savo kasdieninėje veikloje ne darbo valandomis, savaitgaliais ar švenčių dienomis, išsprendę situacijas, susijusias su galimais vaiko teisių pažeidimais ir įsitikinę, jog vaikui yra saugu ir užtikrinamos jo teisės, pildo dokumentus, formas, kurios padeda dieną dirbantiems specialistams priimti atitinkamus sprendimus, lemiančius tolimesnį vaiko teisių užtikrinimą į saugią aplinką ir sveiką vystymąsi.

Tarnybinis pranešimas apie galimą vaiko teisių pažeidimą (VTP). Nuo budėtojų etato atsiradimo pradžios pagrindinis dokumentas, kuriame aiškiai ir detalai apibūdinama situacija bei atlikti su ja susiję veiksmai – Tarnybinis pranešimas. Specialistai pateikdavo informaciją apie įvykyje esančius asmenis, jų nuomones, elgesį, vaiko būseną ir jo nuomonę, jeigu būdavo įmanoma ją išklausyti (dėl amžiaus ir brandos, sveikatos problemų ar pvz. kai vaikas miega, nuomonė nebuvo išklausoma). Aprašomos buities sąlygos, rizikos veiksniai, kurie gali kelti tiesioginį arba netiesioginį pavojų vaikui (atviri elektros laidai ir mažamečiai vaikai, namuose nėra tinkamų sąlygų ilsėtis, žaisti, mokytis, tėvai neblaivūs, smurtas artimoje aplinkoje). Taip pat aprašoma informacija apie artimus vaikui asmenis, jeigu vaikas perkeliamas į jam saugesnę aplinką, kurie yra patikrinami duomenų sistemoje ir atitinka reikalavimus. Pagrindiniai aspektai, dėl kurių vaikas negali būti perduodamas kitiems asmenims, yra fiksuoti vaiko teisių pažeidimai jų pačių šeimose, arba laikinai norintis tapti atsakingu už vaiką turi neįgalumą, kuris susijęs su psichikos ligomis (pavyzdys Priedas Nr. 2).

Vaiko paėmimo iš jam nesaugios aplinkos aktas (NA). Forma buvo pildoma, kai budėtojas nuvykęs į gauto pranešimo vietą priima sprendimą, jog vaikui nėra saugu su tėvais ar kitais įstatyminiais atstovais ir galimai pažeidžiamos jo teisės. Specialistai ieško laikinos artimos aplinkos. Tai gali būti artimi giminaičiai, asmenys susiję emociniais ryšiais (šeimos draugai, kaimynai, krikštatėviai ir pan.), jei tokių nėra – budintys globotojai šeimoje ar globos įstaiga.

Suradę vaikui saugią aplinką įvertinamos sąlygos, duomenų sistemoje patikrinami asmenys, kurie gali pasirūpinti laikinai vaiku iki kol dieną dirbantys vaiko teisių apsaugos specialistai priims sprendimą dėl tolimesnio vaiko saugumo užtikrinimo. Pildomoje Vaiko paėmimo iš jam nesaugios aplinkos formoje, pažymimas rizikos veiksnys, atitinkantis esamą situaciją šeimoje, dėl kurios vaikas yra laikinai perkeliamas iš nesaugios jam aplinkos į saugią. Nurodomas gauto pranešimo laikas, forma, pranešimo aplinkybės, adresai, kontaktai bei asmenys, kurie tampa atsakingi už vaiko laikiną priežiūrą (priedas Nr. 3).

Grėsmės vaikui lygio nustatymo anketa (GL). Nuo 2018 m. liepos 1d. iki 2020 m. sausio 1d. buvo pildomos anketos, kurių pagrindinis tikslas - įvertinti vaiko mikroaplinką (šeimą, jos narius, namus, buitines sąlygas, mokyklą, gydymo įstaigas), išklaudyti vaiko, tėvų bei specialistų, kurie tiesiogiai dirba su vaiku, nuomones apie galimus vaiko teisių pažeidimus, susidariusias situacijas, dėl kurių reikalingas grėsmės vaikui lygio įvertinimas. Anketoje pateikiama informacija apie vaiką, jo tėvus ar kitus atstovus pagal įstatymą, vaiko funkcionavimo rizikos veiksniai (pvz. patiriamas smurtas, sveikatos būklė), rizikos veiksniai susiję su vaiko atstovais (pareigų vykdymo tinkamumas, galimas alkoholio vartojimas, vaiko apsaugojimas nuo gresiančio pavojaus, vaiko be priežiūros ir pan.), veiksniai susiję su socialine aplinka (buities sąlygų vertinimo tinkamumas vaiko visapusiškam vystymuisi). Užpildžius anketą pažymėtų pliusų pagalba priimamas sprendimas dėl rekomenduojamos ar būtinos pagalbos šeimai ir vaikui. Grėsmės vaikui lygiai buvo du. *Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo 38 str.* apibrėžė nustatytus lygius:

Pirmas lygis – vaiko teisės pažeistos, bet nėra grėsmės vaiko gyvybei, sveikatai ir saugumui. Ne vėliau kaip kitą darbo dieną savivaldybės prašoma paskirti atvejo vadybininką, kuris sudaro pagalbos šeimai planą ir organizuoja pagalbą.

Antras lygis – nustatoma grėsmė vaiko gyvybei sveikatai ir saugumui. Tokiu atveju vaikas buvo paimamas iš tėvų, įtėvių ar globėjų (rūpintojų) ir kreipiamasi į teismą. Šeimai organizuojama mobilioji komanda, kuri sudaryta iš psichologo, socialinio darbuotojo ir specialisto, dirbančio su priklausomybę turinčiais asmenimis. Ši komanda teikia intensyvias paslaugas šeimai 14 darbo dienų. Savivaldybės taip pat buvo prašoma paskirti atvejo vadybininką, kuris sudaro ilgalaikį pagalbos šeimai planą ir organizuoja pagalbą.

Jeigu pranešimas apie galimą vaiko teisių pažeidimą nepasitvirtina ir nenustatomas grėsmės vaikui lygis (dar vadinamas nustatomas nulinis grėsmės lygis), nagrinėjimas baigiamas.

Įvertinus situaciją galėjo būti, kad grėsmės lygis vaikui nebus nustatytas, bet nustatyta, kad šeimai reikia pavienių paslaugų – pavyzdžiui, pozityvios tėvystės kursų tėvams ar dienos centro vaikui. Apie tai informuojama savivaldybės administracija. (priedas Nr. 4).

Pranešimas apie galimą vaiko teisių pažeidimą (VTP). Pagal 2020 m. sausio 1 d. galiojančią tvarką, specialistai budėtojai gavę pranešimą apie galimą vaiko teisių pažeidimą turi pirmiausia užpildyti *pranešimo apie galimą vaiko teisių pažeidimo* formą, kurioje nurodo vaiko, jo tėvų duomenis ir gautą informaciją dažniausiai iš policijos apie galimą vaiko teisių pažeidimą, jį užregistruoja ir tada vyksta į vietą, kurioje yra vaikas (priedas Nr. 5).

Informacija apie gautą pranešimą apie galimą vaiko teisių pažeidimą (IGP). Šio dokumento pagrindinis tikslas – išklausti ir užfiksuoti vaiko, jo tėvų ar globėjų nuomonę apie galimą pažeidimą, vaiko emocinę būseną. Išnagrinėjus pranešimo aplinkybes įvertinti, kokia pagalba reikalinga vaikui, jo šeimai, nurodyti, ar reikalinga vertinti vaiko situaciją, ar užbaigti pranešimą ir pateikti sprendimą patvirtinančius faktus (priedas Nr. 6).

Vaiko laikino apgyvendinimo aktas (VLA). Forma pildoma, kai budėtojai perkelia vaiką laikinai iš nesaugios jam tapusios aplinkos į saugią. Nurodomi vaiko duomenys, informacija apie esamą sveikatos būklę, brolius, seseris, vaiko laikino apgyvendinimo pagrindimą (priežastys įvardijamos remiantis *Vaiko situacijos vertinimo tvarkos aprašo* tiksliausiai atvejį apibūdinamais punktais). Asmenų, kurie laikinai tampa atsakingi už vaiką, informacija bei patvirtinimas, jog jie įsipareigoja užtikrinti vaikui saugią aplinką bei tenkinti vaiko poreikius (priedas Nr. 7).

Vaiko situacijos vertinimo anketa (VSV). 2020 m. sausio 1 d. Grėsmės vaikui lygio nustatymo anketas pakeičia vaiko situacijos vertinimo anketos. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo Ministerija pateikia informaciją, jog vaiko situacija turi būti įvertinta per 5 darbo dienas nuo pranešimo apie galimą vaiko teisių pažeidimą (VTP). Išnagrinėjus pranešimą, kai nustatomas poreikis vertinti vaiko situaciją, toliau seka šie veiksniai:

1. Ne vėliau nei kitą darbo dieną inicijuojamas atvejo vadybos procesas (AV).
2. Dirba atvejo vadybininkas ir mobilioji komanda (MK) – kai vaiko teisių pažeidimas (VTP) susijęs su vaiko tėvais.
3. Dirba atvejo vadybininkas ir globos centras – kai galimas pažeidimas susijęs su vaiko globėjais (rūpintojais).

Kai nustatoma būtinybė vertinti pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikis - ne vėliau nei kitą darbo dieną inicijuojamas AV procesas.

Kai galimų vaiko teisių pažeidimų nenustatoma, vaiko situacijos vertinimas užbaigiamas.

Jei reikia, informacija apie vaiko ir (ar) šeimos poreikius gauti paslaugas perduodama savivaldybei.

Taigi, galima išskirti 3 vaiko situacijos vertinimo rezultatus: reikalingas apsaugos poreikis vaikui, būtinybė įvertinti pagalbos poreikį šeimai ir (ar) vaikui ir vaiko teisių pažeidimų nenustatyta. Budėtojai šias anketas pildo pagal poreikį (priedas Nr. 8).

Vaiko gražinimo vaiko tėvams aktas. Pasirašomas, kai vaiko teisių apsaugos specialistai įvertina situaciją ir priimamas sprendimas, jog vaikui yra saugu grįžti pas savo tėvus po laikino apgyvendinimo jam saugioje aplinkoje (priedas Nr. 9).

Vaiko perdavimo vaiko atstovams pagal įstatymą aktas. Vaikas po VTAS specialistų sprendimo sugrįžta į namus, kuriuose gyvena su globėjais, kitais įstatyminiais atstovais ar globos įstaigoje (priedas Nr. 10).

Vaiko situacijos vertinimo tvarkos aprašas. Tai pagrindinis dokumentas, kuriuo remiantis yra pildoma vaiko situacijos vertinimo anketa. Užpildžius priimamas sprendimas dėl būtinybės vertinti pagalbos vaikui ir šeimai poreikį ar nustatomas vaiko apsaugos poreikis. Taip pat šiuo aprašu naudojamosi vertinant situaciją, kai gaunamas pranešimas dėl galimo vaiko teisių pažeidimo ir reikalinga nustatyti, koks rizikos veiksnys lemia vaiko pvz. perkėlimą iš nesaugios aplinkos į saugią (priedas Nr. 11).

Lyginant pildytas formas nuo budėtojų etato atsiradimo pradžios (tarnybinių pranešimų apie galimą vaiko teisių pažeidimą, vaiko paėmimo iš jam nesaugios aplinkos aktą, grėsmės vaikui lygio nustatymo anketa) iki reformos 2020 m. sausio 1d. pradedamos pildyti naujai sukurtos formos, anketa, pastebima, jog atsiranda daugiau formalumo, struktūriškumo. Budėtojai grįžę iš įvykio neberašo tarnybinių pranešimų, kuriuose buvo aprašomi specialistų pastebėjimai, išklaustyta nuomonė, atlikti veiksmai, kurie buvo šiek tiek subjektyvūs, kadangi specialistai pastebėdavo ir rašydavo, kas, jų nuomone, yra svarbu. Naujose skirtingose formose visa informacija pateikiama tam skirtinguose dokumentuose, atitinkamuose skyriuose. Ypatingas dėmesys skiriamas vaiko nuomonei, jos vertinimui, specialistai turi įvertinti bent vizualiai ir jo sveikatos būklę ir parašyti pastebėjimus laikino apgyvendinimo akte. Svarbios nuomonės yra ir tėvų, įtėvių ar globėjų, jos yra reikšmingos priimant sprendimą dėl tolimesnės vaiko situacijos. Fiksuojamas laikas, vieta kur vyksta pokalbiai, nuomonių išklausymas (vaiko situacijos vertinimo anketa, informacija apie gautą pranešimą apie galimą vaiko teisių pažeidimą).

Šiaulių apskrities vaiko teisių apsaugos skyrius fiksuoja kiekvieno mėnesio pabaigoje užpildytus specialistų - budėtojų pranešimus apie galimus vaiko teisių pažeidimus. Lentelėse (žr. 16 ir 17 lenteles) pateikiami duomenys, kuriuose skyriaus vadovas išskiria dieninių specialistų ir budėtojų darbo krūvį.

16 lentelė. Šiaulių apskrities vaiko teisių apsaugos skyriaus dieną dirbančių/budėtojų pildomų dokumentų statistika 2019 m.

Mėnuo	Tarnybinis pranešimas apie galimą vaiko teisių pažeidimą (VTP)	Vaiko paėmimo iš jam nesaugios aplinkos aktas (NA)	Grėsmės vaikui lygio nustatymo anketa (GL)
Kovas	220/35	23/46	nefiksuota
Balandis	272/45	9/44	383/0
Gegužė	328/44	34/44	423/0
Birželis	224/32	28/45	389/0
Liepa	288/28	21/43	391/0
Rugpjūtis	247/34	16/57	410/0
Rugsėjis	240/20	22/38	331/0
Spalis	313/36	20/63	421/0
Lapkritis	300/12	31/74	379/41

17 lentelėje pateikiami naujausi 2020 metų statistiniai duomenys apie fiksuotus vaiko teisių pažeidimus. Naujai atsiradusias formas ir anketas pildė dieną dirbantys vaiko teisių apsaugos specialistai ir specialistai - budėtojai.

17 lentelė. Šiaulių apskrities vaiko teisių apsaugos skyriaus dieną dirbančių/budėtojų pildomų dokumentų statistika 2020 m.

	Sausis	Vasaris	Kovas	Balandis
Pranešimas apie galimą vaiko teisių pažeidimą (VTP)	227/32	258/40	297/38	233/43
Vaiko laikino apgyvendinimo aktas (VLA)	26/38	22/60	21/38	24/61
Informacija apie gautą pranešimą apie galimą vaiko teisių pažeidimą (IGP)	298/60	305/83	400/61	397/15
Vaiko situacijos vertinimo anketa (VSV)	166/6	198/6	206/1	239/1
Vaiko grąžinimo vaiko tėvams aktas (VG)	39/10	69/7	66/6	76/2

Analizuojant pateiktų lentelių statistikos duomenis (žr. 16 ir 17 lenteles) pastebima, jog didesnis darbo krūvis tenka dieną dirbantiems vaiko teisių apsaugos specialistams. Jie pildė daugiau GL ir VSV anketų, IGP formų, tačiau pastebima tendencija, jog specialistai - budėtojai kiekvieną mėnesį pildė daugiau vaiko paėmimo iš jam nesaugios aplinkos ir vaiko laikino apgyvendinimo aktų. Tai reiškia, jog nedarbo valandų metu (naktį, savaitgaliais ar švenčių dienomis) vaikams reikalinga pagalba, kadangi jie atsiduria nesaugioje aplinkoje. Specialistai – budėtojai tampa tarsi gaisrininkai, kurie gelbsti vaikus iš degančio namo.

Pateikti duomenys rodo, jog fiksuotų vaiko teisių pažeidimų skaičiai dideli, o tai reiškia, jog kasdien vaikai susiduria su skirtingos formos jų teisių pažeidimais, kurie specialistų pagalba turi būti identifikuoti ir išspręsti užtikrinant vaiko saugumą ir sveiką vystymąsi.

DISKUSIJA

Išanalizavus atlikto tyrimo duomenis gauti rezultatai patvirtino mokslinių autorių nuostatas (E. Žiobienės (2017), B. Kairienės, R. Žiemienės (2007), S. Young, M. McKenzie, C. Omre, L. Schjelderup, Sh. Walker (2014), L. Žalimienė (2007) ir kitų), jog vaiko teisių pažeidimai daugiausia susiję su vaikui artima aplinka. Remiantis Vyriausybės pateikiamais statistiniais duomenimis, smurtautojais daugiausia tampa tėvai, vyresnieji broliai ar seserys, kiti giminaičiai. Vaiko teisių apsaugos specialistai – budėtojai yra pirmieji asmenys, kurie gelbsti vaiką nuo smurto „čia ir dabar“, bet kuriuo metu juos perkeldami iš nesaugios aplinkos į saugią. A. Plaušinitienė, E. Masiliauskienė (2009) teigia, jog vienas svarbiausių vaiko teisių apsaugos sistemos uždavinių – išvaduoti šeimas iš *smurto ciklo*, kuris tęsiasi iš kartos į kartą, jo išmokstant ir rodant savo neteisingą pavyzdį vaikams, kaip reikia auklėti. Suaugusieji vaikystėje buvo auklėjami taikant įvairias smurto formas, vėliau ir patys drausmina savo vaikus nesusimąstydami, jog elgiasi netinkamai.

Taip pat galima pastebėti, jog su smurtu susijusi problema, kuri taip pat dažnai kartojasi kasdieniniame specialistų darbe - vaiko artimoje esančių asmenų alkoholio vartojimas. Neblaivūs tėvai sukuria nesaugią aplinką savo mažamečiams vaikams, kurių sveikatai ir gyvybei kyla pavojus, kadangi artimieji negeba adekvačiai vertinti ir valdyti situacijų taip „įstumdami“ savo vaikus į pavojų. Alkoholio vartojimas vaikų akivaizdoje, kaip ir smurtas, formuoja neigiamą pavyzdį vaikams, kurie, kaip specialistai įvardija, vėliau taip pat yra linkę kartoti jų gyvenimo būdą. V. Šikaitė (1999, cituojama iš A. Plaušinitienės, E. Masiliauskienės, 2009), pateikia netinkamo suaugusiųjų elgesio pasekmes vaikams. Viena iš jų - elgesio problemos, kai vaikas pradeda vartoti alkoholį, psichotropines medžiagas, bėgti iš namų, turėti problemų mokykloje.

Remiantis specialistų budėtojų pildomų dokumentų analizės rezultatais, pastebima, jog svarbus aspektas – vaiko nuomonės išklauskymas. S. Young (2014) ir kiti mokslininkai vaiko dalyvavimą, kaip vieną iš vaiko politikos veiksmų, įvardija problema, kadangi vaiko amžius, branda, sveikatos būklė ir kiti veiksniai lemia, kaip vaikas geba įvertinti ir pasakyti savo nuomonę tam tikru klausimu. Todėl vaiko teisių apsaugos specialistams tikslinga tobulinti savo įgūdžius suprasti vaiko perspektyvą ir įgalinti būti pilnaverčiu dalyviu sprendžiant jo gerovės klausimus.

Specialistų – budėtojų pagrindinė veiklos paskirtis – vaiko teisių ir interesų gynimas bei apsauga. Analizuojant gautus tyrimo rezultatus ir teorinius aspektus apie specialistų veiklą ir jos kokybės užtikrinimą, galima teigti, jog Šiaulių apskrities budėtojai yra stipri komanda. Ankstesnė profesinė patirtis, kuri susijusi su teisine ir socialine sritimi, operatyvus situacijų

identifikavimas, reagavimas ir sprendimas panaudojant asmeninius ir išorės resursus suteikia galimybę atlikti savo pareigą, kurios pagrindinis tikslas - aukščiausios kokybės veiklos rezultatų pasiekimas.

Pastebimas minimalus mokslinių tyrimų ištirtumas, susijęs su vaiko teisių apsaugos sistema, joje dirbančiais specialistais. Pastaraisiais metais įvyko nemažai pokyčių šalies vaiko teisių apsaugos sistemoje, manoma, jog reikalingas mokslinis vertinimas apie atsiradusius pokyčius ir jų poveikį šitoje sistemoje dirbantiems specialistams, jų klientams ir visuomenei. Remiantis konkrečia analize apie Šiaulių apskrities vaiko teisių apsaugos skyriaus budėtojų veiklą, galima daryti prielaidą, jog sistemos reforma yra naudinga ir reikalinga visuomenei. Galbūt nebuvo reikalingas kardinalus specialistų – budėtojų pildomų dokumentų pakeitimas (nuo 2018 m. liepos 1d. buvo pildomos grėsmės vaikui lygio nustatymo anketos, vaiko paėmimo iš jam nesaugios aplinkos bei laisvesne forma rašomi tarnybiniai pranešimai, nuo 2020 sausio 1d. atsiranda vaiko situacijos vertinimo anketos, pranešimai apie galimą vaiko teisių pažeidimą, informacija apie gautą pranešimą apie galimą vaiko teisių pažeidimą, vaiko laikino apgyvendinimo formas). Išanalizavus ankstesnius ir dabar pildomus dokumentus manoma, jog būtų buvę tikslingiau juos pakoreguoti ir tęsti darbą pildant tuos pačius. Pakeitusi formas Vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba tarsi pripažino, jog būtų galima sudvejoti jos darbo kokybę iki paskutinių pakeitimų, kadangi nė viena forma neišliko, visos jos buvo pakeistos naujomis. Kita vertus, sistema keitėsi iš pagrindų ir naudinga nuolat ją tobulinti, siekiant geriausių kokybiškų rezultatų.

IŠVADOS

1. Teisinis vaiko teisių apsaugos pagrindas Lietuvoje sudarytas remiantis tarptautiniais dokumentais, kuriuose vaikas deklaruojamas kaip pagrindinis dalyvis. Įvykiai, susiję su vaiko teisių pažeidimais, paskatino reformų pradžią šalyje 2017 m. Pagrindinis pertvarkos tikslas – greita ir operatyvi reagavimo sistema, veikianti tuomet, kai vaiko sveikatai ir gyvybei yra keliamas pavojus, siekiant maksimaliai apsaugoti vaiką. Įgyvendinamos vaiko teisių apsaugos pertvarkos, susijusios su suvienodinta apsaugos sistema šalyje, suteikiama pagalba bet kuriuo paros metu, įsteigiamais kompleksiniais pagalbos paslaugų paketais vaikui ir jo šeimai.
2. Specialisto – budėtojo veiklos paskirtis – vaiko teisių, interesų gynimas ir apsauga. Priimdamas sprendimus, susijusius su vaiko interesų užtikrinimu, specialistas privalo remtis LR vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymu ir kitais numatytais teisės aktais pagal poreikį. Profesionalumą ir veiklos kokybę lemia nešališkas sprendimų priėmimas, kuris būtų palankiausias vaikui artimiausiu metu. Specialistas privalo laikytis pareigybės aprašo ir bendrųjų reikalavimų, skirtų valstybės tarnautojams.
3. Išanalizavus teorinę literatūrą buvo nustatyti kokybės vertinimo kriterijai - struktūros, proceso ir rezultato. Jais remiantis buvo atliktas kokybinis tyrimas, kurio gauti rezultatai ir jų analizė suteikė galimybę įvertinti specialistų – budėtojų veiklos kokybę remiantis darbo specifiškumo, efektyvumo ir naudingumo aspektais.
4. Šiaulių apskrities vaiko teisių apsaugos specialistai – budėtojai veiklą organizuoja greitai, situacijas sprendžia nešališkai, remdamiesi numatytais teisės aktais. Profesinės kompetencijos, operatyvus vaiko teisių pažeidimų identifikavimas ir sprendimas užtikrina veiklos kokybę. Darbas komandoje specialistams lemia teigiamus rezultatus, tačiau neretai tampa iššūkiu, kada reikia priimti bendrą sprendimą, bet išsiskiria nuomonės dėl asmeninių nusistatymų.
5. Naujai atsiradusi budėtojo pareigybė nacionaliniu mastu naudinga ir reikalinga. Analizuojant kokybinio tyrimo duomenis pastebėta, jog vaikas dažniau perkeliams iš nesaugios aplinkos į saugią, budėtojų darbo metu, t. y. naktį, savaitgaliais ar švenčių dienomis negu dieną darbo valandomis. Galima teigti, jog specialistai - budėtojai operatyviai reaguodami į gautus pranešimus apie galimus vaiko teisių pažeidimus gelbsi juos „čia ir dabar“, o ne dėmesį skiria pirmiausia „langelių žymėjimui“ ir taip užtikrina vaiko saugumą ar netgi išgelbsti gyvybę.

REKOMENDACIJOS

Tyrimo analizė, gauti rezultatai ir išvados leidžia formuluoti šias rekomendacijas:

1. Šalies vaiko teisių apsaugos skyrių specialistams - budėtojams didinti konsultacijų, supervizijų skaičių, kadangi iškyla problemų sklandžiam komandos darbui priimant bendrus sprendimus. Specialistams būtų naudinga visiems kartu pasidalinti savo asmeninėmis patirtimis, išgyvenimais, iškilusiomis problemomis ir jas pabandyti išspręsti vieningai.
2. Vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba atsižvelgdama į specialistų – budėtojų veiklos specifiškumą, kai nuolat dirbama stresinėse, konfliktinėse situacijose, galėtų užtikrinti dažnesnius teisinius, psichologinius mokymus, konsultacijas, nuolatinį kvalifikacijos tobulinimą.
3. Žiniasklaida galėtų rodyti daugiau pastangų bendraujant ir bendradarbiaujant su Vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba, informuodama visuomenę apie specialistus – budėtojus, jų funkcijas ir taip formuodama visuomenės nuomonę apie vaiko teisių apsaugos tarnybos veiklos produktyvumą.
4. Vaiko teisių apsaugos specialistai turėtų vykdyti daugiau prevencinių programų vaikams, šeimoms, kurių metu būtų skleidžiama informacija apie vaiko teises, jų pažeidimus, pagalbos galimybes.
5. Specialistai – budėtojai ugdymo įstaigose galėtų pristatyti savo veiklos funkcijas taip informuodami darželių, mokyklų ugdytinius, jog bet kuriuo paros metu, kada jaučiasi nesaugūs, galimai pažeidžiamos jų teisės, vaikai gali sulaukti pagalbos.
6. Socialinės srities darbo tyrėjai turėtų atlikti daugiau mokslinių tyrimų, susijusių su vaiko teisių apsaugos darbuotojais, sistema, kadangi per pastaruosius keletą metų įvyko nemažai pertvarkų, kurios lėmė kardinalius pokyčius veikloje, o atliktų mokslinių tyrimų, kaip reformos veikia specialistus, visuomenę, nėra.

LITERATŪRA

1. Atvejo vadybos tvarkos aprašas (2018). Prieiga internetu: <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/11e612d5345711e884a38848fe3ec9e2?jfwid=g0zrz3f0x>>.
2. Adomaitytė–Subačienė I. (2016). *Socialinių paslaugų kokybės standartizavimas Lietuvoje*. Prieiga internetu: <<https://pdfs.semanticscholar.org/8564/6266bdabbcb568e640202f0aae8a57e6575.pdf>>.
3. Batuchina A. (2015). *Vaikų migravimo fenomenologinis tyrimas*. Daktaro disertacija. Klaipėdos universitetas.
4. Bitinas B., Rupšienė L., Žydžiūnaitė, V. (2008). *Kokybinių tyrimų metodologija: vadovėlis vadybos ir administravimo studentams. II dalis*. Klaipėda: S. Jokužio leidykla-spaustuvė.
5. Blom B., Moren S. (2012). *The evaluation of quality in social–work practice*. Nordic Journal of Social Research, 3, 1–23.
6. Bučinskas A., Sakalauskaitė A. (2016). *Vaikystės socialinio saugumo iššūkiai gerovės valstybės projekte*. Regional formation and development studies, 1 (18), 23–43.
7. Butkienė, G., Kepalaitė, A. (1996). *Mokymasis ir asmenybės brendimas*. Vilnius.
8. Connolly M., Katz I., Shlonsky A., Bromfield L. (2014). *Towards typology for child protection systems*. Prieiga internetu: <https://www.researchgate.net/publication/313995679_Towards_a_typology_for_child_protection_systems_Final_report_to_UNICEF_and_Save_the_Children_UK>.
9. Čižikienė J. (2019). *The role of leadership in adopting quality management system in social service sector*. Journal of intercultural management. 11 (2), 179–199.
10. Dudaitė J., Kairienė B. (2017). *Žiniasklaidos formuojamas požiūris į vaiko teisių įgyvendinimą*. Specialusis ugdymas. 1 (36), 77–116.
11. Godvadas P. (2008). *Egzistencinė filosofija ir socialinis darbas bendruomenėje*. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai, 1 (1). Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas, Socialinio darbo institutas.
12. *Grėsmės vaikui lygio nustatymo anketa* (2018). Prieiga internetu: <<https://socmin.lrv.lt/uploads/socmin/documents/files/ANKETA.pdf>>.
13. *Informacija apie gautą pranešimą apie galimą vaiko teisių pažeidimą* (2019). Prieiga internetu: <<https://eseimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/5ce006612b1311ea8f0dfdc2b5879561?posi>>.

[tionInSearchResults=0&searchModelUUID=1cce188d-2f02-4ebe-989c-4747b59c2574>.](#)

14. Young S., McKenzie M., Omre C., Schjelderup L., Walker Sh. (2014). *Practicing from Theory: Thinking and Knowing to “Do” Child Protection Work*. Social science, 3, 893–915.
15. Jančaitytė R. (2011). *Šeimos politikos formavimas Lietuvoje*. Daktaro disertacija.
16. Jonkus D. (2009). *Patirtis ir refleksija: fenomenologinės filosofijos akiračiai: monografija*. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas.
17. Juodaitytė A. (2003). *Socializacija ir ugdymas vaikystėje*. Vilnius: Petro ofsetas.
18. Higgins M. (2015). *Child Protection Social Work in England: How Can It Be Reformed?* British journal of social work, 47 (2), 1–15.
19. Hyslop I. (2009). *Child protection policy and practice: a relationship in lost translation*. Social policy journal of New Zealand, 24, 62–82.
20. Hope J., Van Wyk C. (2018). *Intervention strategies used by social workers in emergency child protection*. Social work, 54 (4), 420–438.
21. Kairienė B., Žiemienė R. (2007). *Vaiko teisių įgyvendinimo ypatumai šeimoje*. Socialinis darbas Nr. 6(2) Mykolo Romerio universitetas, Socialinės politikos fakultetas, Edukacinės veiklos katedra
22. Kardelis K. (2002). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Šiauliai.
23. Kasatkina N. (2005). *Biografinio metodo taikymo patirtis*. Filosofija. Sociologija. 2, p. 33–39. Lietuvos mokslo akademija.
24. Kazlauskienė A., Ostrauskienė I. (2010). *Assessment of Quality of Social Services in Lithuania: Context of Conceptions of Quality and Assessment Criteria*. Socialiniai tyrimai, 1 (18), 76–83.
25. Kerulienė I. (2009). *Tėvų požiūris į vaiko teisių apsaugą Lietuvoje*. Jaunųjų mokslininkų darbai, 1 (22), 109–122.
26. Kiaunytė A., Lygnugarienė V. (2019). *Vaiko globos sisteminė pertvarka kaip iššūkis socialinių darbuotojų profesionalumui: kas parodo supervizijos ir intervizijos poreikį*. Socialinis darbas, patirtis ir metodai, 23 (1), 69–95.
27. Kratavičiūtė S. (2011). *Kokybinis tyrimas pataisos namuose: nuteistųjų perspektyvos*. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai, 8 (2), 57–73.
28. Kriauzaitė E. (2007). *Socialinių paslaugų kokybės vertinimas*. Prieiga internetu: [http://jaunasis-mokslininkas.asu.lt/smk_2007/kaimo_pletra/Kriauzaite Elena.pdf](http://jaunasis-mokslininkas.asu.lt/smk_2007/kaimo_pletra/Kriauzaite_Elena.pdf)>.

29. Laužackas R. (2005). *Kompetencijų vertinimas neformaliajame ir savaiminiame mokymesi*. Kaunas. Vytauto Didžiojo universiteto leidykla.
30. *Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas* (2006). Valstybės žinios, Nr. 17–589.
31. *Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatymas* (2018). Valstybės žinios, Nr. 12037.
32. *Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstatymas*. (2007). Valstybės žinios, Nr. 140–5756.
33. *Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas* (1996). Prieiga internetu: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalActEditions/lt/TAD/TAIS.26397>.
34. Malinauskienė D. (2011). *Vaikų smurtinį elgesį mokykloje skatinantys veiksniai*. Socialinis darbas, 10(2), 229–240.
35. Mihailovič I., Justickaja S., Vaičiūnienė R., Kalpokas V., Visockas E. (2019). *Veiksmingo politikos ir kitų suinteresuotų institucijų bendradarbiavimo link: smurto artimoje aplinkoje atpažinimo, pagalbos ir prevencijos modelis*. Mokslo studija. Vilnius: Lietuvos teisės institutas.
36. *Mobiliųjų komandų sudarymo, specialistų atrankos ir jų darbo tvarkos aprašas*. (2018). Prieiga internetu: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/4539c5507bd311e89188e16a6495e98c?jfwid=g0zrzdyy>.
37. Patton M. Q. (2000). *Qualitative research & evaluation methods*. London: International Educational and Professional Publisher.
38. *Perėjimo nuo institucinės globos prie šeimoje ir bendruomenėje teikiamų paslaugų neįgaliesiems ir likusiems be tėvų globos vaikams 2014–2020 metų veiksmų planas* (2019). Prieiga internetu: https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalActEditions/lt/TAD/e4169490984411e3aad2c022318814db?face_s-redirect=true.
39. Petrylienė V. (2010). *Vaiko teisių apsaugos sistemos tobulinimo gairės: Šiaulių rajono atvejis*.
40. Petrauskienė A., Žemaitytė I., Maniušytė M. (2016). *Experience of social workers in assurance of quality service for older adults in care institutions (Lithuanian context)*. Prieiga internetu: https://www.shsconferences.org/articles/shsconf/pdf/2016/09/shsconf_shw2016_00026.pdf.
41. Plaušinitienė A., Masiliauskienė E. (2009). *Vaikų smurto mokykloje priežastys ir pasekmės*. Jaunųjų mokslininkų darbai, 2 (23), 175–183.

42. Pūras D. (2012). *Institucinė globa – vaikų iki trejų metų amžiaus teisių pažeidimas*. Prieiga internetu: https://www.hrmi.lt/uploaded/PDF%20dokai/LT_D.Puras_Children%20under%203.pdf >.
43. *Specialieji reikalavimai pareigybės ir darbuotojų funkcijoms* (2017). Prieiga internetu: <https://vaikoteises.lt/struktura-ir-kontaktai/kontaktai/teritoriniai-skyriai/specialieji-reikalavimai-pareigybems-ir-darbuotoju-funkcijos.html> >.
44. *Smurto artimoje aplinkoje statistika prieš vaikus* (2018). Prieiga internetu: [https://socmin.lrv.lt/uploads/socmin/documents/files/2018%2012%2005%20ADM%20smurto%20statistika_lentele_06\(1\).pdf](https://socmin.lrv.lt/uploads/socmin/documents/files/2018%2012%2005%20ADM%20smurto%20statistika_lentele_06(1).pdf) >.
45. Tamošiūnas T., Želvytė V. (2010). *Vaiko teisių apsaugos sistemos valdymo prioritetai: teisinės bazės ir savivaldybių ekspertų nuostatų analizė. Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. 4 (20), 154–168.
46. Tamutienė I. (2018). *Vaiko apsaugos veiksmingumo problemos Lietuvoje*. Viešoji politika ir administravimas. 17 (1), 24–37.
47. Targamadzė V. (2010). *Socialinių darbuotojų veiklos kokybė: modeliai, apibrėžtis ir reglamentavimas, kokybės samprata*. Vilnius.
48. Tidikis R. (2003). *Socialinių mokslų tyrimų metodologija*. Vilnius: Lietuvos teisės universiteto leidybos centras.
49. Urvikis M. (2014). *Viešųjų paslaugų tyrimų kryptys: kokybinio požiūrio plėtros poreikio pagrindimas*. Viešoji politika ir administravimas. 13 (2), 290–306. *Socialinių paslaugų kokybės standartizavimas Lietuvoje*. Prieiga internetu: https://www.researchgate.net/publication/291953396_Socialiniu_paslaugu_kokybes_standartizavimas_Lietuvoje >.
50. *Vaiko gerovės valstybės politikos koncepcija* (2003). Prieiga internetu: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.211767> >.
51. *Vaiko gražinimo vaiko tėvams aktas* (2018). Prieiga internetu: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/278d3723942f11e8aa33fe8f0fea665f> >.
52. *Vaiko laikino apgyvendinimo aktas* (2019). Prieiga internetu: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/5ce006612b1311ea8f0dfdc2b5879561?positionInSearchResults=0&searchModelUUID=1cce188d-2f02-4ebe-989c-4747b59c2574> >.
53. *Vaiko paėmimo iš jam nesaugios aplinkos aktas* (2018). Prieiga internetu: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/ea41f8105df611e896f6c1bcca8cd3a8?jfwid=11dyhem7q2> >.

54. *Vaiko perdavimo vaiko atstovams pagal įstatymą aktas* (2018). Prieiga internetu: <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/278d3723942f11e8aa33fe8f0fea665f>>.
55. *Vaiko situacijos vertinimo anketa* (2019). Prieiga internetu: <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/5ce006612b1311ea8f0dfdc2b5879561?positionInSearchResults=0&searchModelUUID=1cce188d-2f02-4ebe-989c-4747b59c2574>>.
56. *Vaiko situacijos vertinimo tvarkos aprašas* (2019). Prieiga internetu: <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAP/7673770020a611ea9a2dd8791b944aa4?positionInSearchResults=6&searchModelUUID=e482fa46-ce37-49a1-a3ae-e8b1d7107701>>.
57. *Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus ataskaita* (2019). Prieiga internetu: <<http://www.vtaki.lt/lt/administracine-informacija/veiklos-ataskaitos>>.
58. *Vaiko teisių apsaugos konvencija* (1989). Prieiga internetu: <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.19848>>.
59. *Vaiko teisių apsaugos sistemos pertvarka* (2018). Prieiga internetu: <https://socmin.lrv.lt/uploads/socmin/documents/files/veiklos-sritys/seima/VTAS-centralizacija/2_0%20Projekto%20versija%202018-02-12.pdf>.
60. Vornanen R., Polkki P., Pohjampalo H., Miettien J. (2011). *The possibilities for effective child protection – The Finnish research perspective*. Prieiga internetu: <https://periodika.osu.cz/eris/dok/201101/possibilities_for_effective_child_protection.pdf>.
61. Žalimienė L. (2007). *Vaikų socialinės globos kokybė ir vertinimas*. Prieiga internetu: <http://www.sppd.lt/media/mce_filebrowser/2015/01/09/Vaiku_socialines_globos_kokybe_ir_jos_vertinimas.pdf>.
62. Žalimienė L. (2015). *Socialinių paslaugų kokybę lemiantys veiksniai*. Prieiga internetu: <https://www.researchgate.net/publication/330710177_Socialiniu_paslaugu_kokybe_lemiantys_veiksniai>.
63. Žiobienė E. (2017). *Vaiko teisės ginančių ombudcmenų institucija institucijų reikalingumas ir tinkamiausias modelis*. Jurisprudencija, 24 (2), 271–292.
64. Žydzūnaitė V., Virbalienė A., Katiliūtė E., (2006). *Grindžiamoji teorija - kokybinė edukologijos tyrimų metodologijos strategija*. Kauno technologijos universitetas.
65. Webster-Stratton C. (2002). *How to Promote Children's Social and Emotional Competence*. London.

PRIEDAI

**INTERVIU KLAUSIMYNO VAIKO TEISIŲ APSAUGOS VYRIAUSIESIEMS
SPECIALISTAMS – BUDĖTOJAMS PAVYZDYS**

Šis interviu skirtas siekiant išsiaiškinti kokia Šiaulių apskrities vaiko teisių apsaugos tarnybos vyriausiųjų specialistų - budėtojų veiklos kokybė nuo šio etato įkūrimo pradžios, su kokiomis problemomis, sunkumais specialistai susiduria kasdienio darbo metu, bendradarbiavimo efektyvumą. Interviu yra anoniminis. Gauti duomenys bus apdoroti ir panaudoti autorės rengiamame magistro darbe.

Interviu klausimai:

Lytis, amžius, specialisto – budėtojo pareigose trukmė, ankstesnio darbo patirtis, išsilavinimas.

Papasakokite, kaip Jums sekasi dirbti vyriausiojo specialisto - budėtojo pareigose?

Kur įgijote Jums reikalingų darbe kompetencijų? Kaip manote, ar jų turite pakankamai? Kaip jas tobulinate?

Sprendžiant situacijas dėl galimo vaiko teisių pažeidimo, asmeninė patirtis ir nuostatos nevisiškai sutampa su numatytomis teisinėmis normomis, kaip sprendžiate iškilusią šią dilemą?

Kaip save vertinate sprendžiant kritines situacijas? Kokios turimos asmenybės savybės Jums padeda ar trukdo?

Jūsų nuomone, ar pakankamas specialistų budėtojų skaičius Šiaulių apskrityje?

Papasakokite su kokiomis problemomis, iššūkiais susiduriate darbe? Kokių turite teigiamų pastebėjimų, patirčių?

Kokie pagrindiniai vaiko teisių pažeidimai darbe pastebimi dažniausiai? Ir kokie rečiausiai?

Kaip apibūdintumėte artimos aplinkos, kurioje vaikas galimai yra nesaugus, bendradarbiavimą su specialistais?

Kaip sekasi dirbti komandoje, priimti sprendimus? Ar darbas komandoje padeda pasiekti geresnių rezultatų sprendžiant situacijas susijusias su galimais vaiko teisių pažeidimais?

Koks pastebimas visuomenės požiūris į Jūsų darbą? Pavyzdžiui glaudžiai bendradarbiaujančios policijos, lankomų šeimų, kuriose galimi vaiko teisių pažeidimai ar Jūsų mikroaplinkoje esančių visuomenės narių?

Dėkoju už atsakymus!