



**VILNIAUS UNIVERSITETAS
ŠIAULIŲ AKADEMIJA**

**ATVIRAS TARPTAUTINIS ŽMOGIŠKOSIOS RAIDOS UNIVERSITETAS
„UKRAINA“**

SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS STUDIJŲ PROGRAMA

GYTIS SOLOGUBAS

Magistro darbas

**NEVYRIAUSYBINIŲ ORGANIZACIJŲ VEIKLOS ANALIZĖ
NEIĞALIŲJŲ SOCIALINĖS ATSKIRTIES MAŽINIMO PROCESSE**

Darbo vadovas: prof. dr. Remigijus Bubnys

Šiauliai, 2021

WARRANTY of Final Thesis

Quotes from other sources directly or indirectly used in this thesis, are indicated in literature references.

7

TURINYS

Santrauka	4
Įvadas	5
1. TEORINĖ NEĮGALIŲJŲ SOCIALINĖS ATSKIRTIES MAŽINIMO ANALIZĖ: NEVYRIAUSYBINIŲ ORGANIZACIJŲ VEIKLOS ASPEKTAS	8
1.1. Neįgaliųjų dalyvavimas visuomenėje ir socialinė atskirtis	8
1.2. Nevyriausybinių organizacijų samprata ir socialinis vaidmuo	10
1.3. Požiūris į neįgaliuosius ir jų interesų atstovavimo svarba	14
1.4. Socialinių paslaugų teikimas ir neįgaliųjų įgalinimas	17
1.5. Ukrainos situacijos neįgaliųjų socialinės atskirties mažinimo kontekste analizė	22
2. NEVYRIAUSYBINIŲ ORGANIZACIJŲ VEIKLOS ANALIZĖ NEĮGALIŲJŲ SOCIALINĖS ATSKIRTIES MAŽINIMO PROCESAS: EMPIRINIS TYRIMAS	26
2.1. Tyrimo metodologija, metodika ir organizavimas	26
2.2. Nevyriausybinių organizacijų veiklos mažinant neįgalaus asmens socialinę atskirtį ypatumai: tyrimo rezultatai ir jų analizė	27
2.3. Tyrimo rezultatų apibendrinimas	46
Išvados	48
Rekomendacijos	49
Literatūra	50
Summary	57
Priedai	95

Santrauka

Magistro darbo tema „Nevyriausybinių organizacijų veiklos analizė neįgaliųjų socialinės atskirties mažinimo procese“. Tyrimo objektas – nevyriausybinių organizacijų veikla, mažinant neįgaliųjų socialinę atskirtį. Tyrimo tikslas – išanalizuoti nevyriausybinių organizacijų veiklą neįgaliųjų socialinės atskirties mažinimo kontekste.

Tyrimo tikslui pasiekti buvo formuluojami tokie tyrimo uždaviniai: a) atskleisti nevyriausybinių organizacijų, dirbančių negalės kontekste veiklas, siekiant mažinti negalią turinčių asmenų socialinę atskirtį; b) atskleisti nevyriausybinių organizacijų, dirbančių negalės kontekste, veiklas, siekiant negalią turinčių asmenų interesų atstovavimo; c) atskleisti nevyriausybinių organizacijų, dirbančių negalės kontekste, veiklas, siekiant įgalinti negalią turinčius asmenis.

Tyrime pasirinkti ir taikyti kokybinio tyrimo metodai: mokslinių šaltinių analizė, struktūruotas interviu ir kokybinė turinio analizė. Tyrimo dalyviai: 7 nevyriausybinių organizacijų, dirbančių su negalią turinčiais asmenimis, socialiniai darbuotojai.

Pagrindinės tyrimo išvados: socialiniai darbuotojai, kurdami socialinę partnerystę su valdžios atstovais, vadovaujasi supratingumu ir teigiamu požiūriu į atstovaujamus asmenis ir jų socialinę įtrauktį, siekdami palaikyti aktyvų negalią turinčio asmens vaidmenį jį supančioje bendruomenėje ir visuomenėje. Atstovaujant neįgaliųjų interesams, pagalbos teikimas asmenims su negalia padeda rūpintis sveikata ir garantuoja normalų žmogaus funkcionavimą. Neįgaliesiems teikiamos informavimo ir konsultavimo paslaugos apima pagrindines atliekamas funkcijas, ieškant įvairių problemų sprendimo būdų. Tarpininkavimas tarp neįgaliojo ir aplinkos, padeda neįgaliesiems būti matomiems visuomenėje, įtraukia juos į visuomenines veiklas, siekiant pakeisti visuomenės narių nuostatas. Nevyriausybinių organizacijos, atstovaudamos neįgaliųjų interesams, bendradarbiauja su įvairiomis valdžios institucijomis, pasinaudoja galimybe dalyvauti rengiant ir vykdant projektus, teikti įvairias paslaugas ir pagalbą neįgaliesiems. Negalią turinčių asmenų įgalinimas aktualizuojamas per nemokamų NVO veiklų spektrą, kurių metu jie turi galimybę atskleisti ir tobulinti savo gebėjimus. Sociokultūrinių paslaugų teikimas aprėpia svarbiausius neįgaliųjų gebėjimus, jų ugdymą, prisitaikymo naujoje aplinkoje įgūdžius. Šiame procese yra svarbus socialinio darbuotojo komunikabilumas, supratingumas, pozityvus mąstymas ir palaikymas sunkiuose išgyvenimuose. Remiantis empirinio tyrimo rezultatais, parengtos praktinės rekomendacijos nevyriausybinių organizacijų socialiniams darbuotojams, siekiant mažinti negalią turinčių asmenų socialinę atskirtį.

Esminiai žodžiai: socialinis darbas su neįgaliaisiais, socialinė atskirtis, nevyriausybinių organizacijos.

Ivadas

Problemos ir tyrimo aktualumas. Europos Sąjungos politikoje labai didelis dėmesys skiriamas įvairių asmenų grupių lygybės ir lygių galimybių pripažinimui ir užtikrinimui (Lygios galimybės ir ES nediskriminavimo teisė, 2007). Jungtinių Tautų Neįgaliųjų Teisių Konvencija¹ Lietuvoje ratifikuota jau 2010 metais, tačiau daugelis dar apie šį įsipareigojimą nežino ir net nesigilina į žmonių su negalia teises. Lietuva įsipareigojo ir prisiėmė atsakomybę įgyvendinti Neįgaliųjų teisių konvencijos nuostatas savo šalių įstatymuose ir praktikoje diegiant lygybės ir nediskriminavimo, prieinamumo prie visuomenės išteklių, lygybės prieš įstatymą, gyvenimo savarankiškai ir įtraukimo į bendruomenę principus.

Atkurta Lietuvos valstybei buvo sudarytos prielaidos demokratizmui, prasidėjo interesų įvairumas, kūrėsi daug visuomeninių organizacijų, draugijų, kurios buvo suinteresuotos interesų atstovavimui (Beneševičiūtė, 2015). NVO organizacijų veikloje ypač aktualus pilietiškumas, kuris stiprina visuomenės socialinius ryšius, tiems žmonėms, kurie neatitinka priimtų visuomenės nuostatų. (Stasiukynas, 2014). Svarbu yra tai, jog Lietuvoje atstovavimą neįgaliųjų interesams lemia reglamentuojantys įstatymai (Beneševičiūtė, 2015), kurie skatina vienyti, saugoti ir užtikrinti neįgaliųjų lygiateisį naudojimąsi visomis žmogaus teisėmis ir pagrindinėmis laisvėmis, taip pat skatina šiems asmenims pagarbą bei orumą (JT neįgaliųjų teisių konvencija, 2010²). NVO orientuojasi į visuomenę ir socialinių grupių kokybę, kurios sudaro asmenims galimybę, įsitraukti į veiklas, spręsti savo pačių problemas ir dalyvauti socialinėje veikloje (Šilinskytė, 2015).

Ruškus, Mažeikienė, Naujanienė, Motiečienė, Dvarionas (2013) teigia, atstovaujant žmogaus teisėms, kai jis nebegali pats to daryti, – tai vienas iš svarbiausių bruožų, įgalinančio vaidmenyje. Atstovavimu nori pakeisti žmogaus aplinką, gyvenimo sąlygas, kurios daro blogą įtaką neįgaliesiems. Atstovaujant neįgaliųjų interesams Beneševičiūtė (2013) pažymi jog būtina suvokti iškilusias socialines problemas, neleisti atsirasti skaudžioms pasekmėms, todėl reikalingas socialinis darbas, kuris apima socialiai silpnas grupes patiriančias atskirtį. Siekiant socialinių problemų sprendimo, žmonių įsitraukimo į visuomeninę veiklą, atstovaujant neįgaliųjų interesams reikalingas nuolatinis komunikavimas ir bendradarbiavimas su kitomis organizacijomis (Šilinskytė, 2013). Todėl NVO taip pat tampa reikšminga

¹ JT Neįgaliųjų Teisių Konvencija. (2006). Valstybės žinios, 2010-06-19, Nr. 71-3561. Prieiga internete: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.335882> (žiūrėta 2020-05-16).

² JT neįgaliųjų teisių konvencija, Lietuvos Respublikos Seimas priėmė įstatymą Nr. XI-854 dėl Neįgaliųjų teisių konvencijos ir jos Fakultatyvaus protokolo, 2010 m. gegužės 27 d.

organizacija neįgaliųjų socialiniame tinkle, nes jų veikla pasižymi įvairumu (Radzevičienė, Juodraitis, Beneševičiūtė, 2013).

NVO veikia kaip atstovaujančios organizacijos, nes pagrindinis jų tikslas – vienyti neįgaliuosius, turinčius bendrų interesų, garantuojančių pilnatvės jausmą (Kvieskienė, Čiužas, Vaicekauskienė, Šalaševičiūtė, 2015). Noreikienė ir Žilinskas (2017) teigia, kad interesų atstovavimas formuoja pozityvias neįgaliųjų nuostatas, skatinančias aktyvų dalyvavimą ir norą priimti svarbiausius sprendimus patiems. NVO neįgaliųjų gyvenime atlieka svarbų vaidmenį, susijusį su socialinio darbo naudingumu, kuris ne tik atliepia neįgalaus asmens poreikius, tačiau ir gina žmogaus teises (Steen, Mann, Restivo, Mazany, Chapple, 2017). Venclovienė (2015) nurodo, kad tais atvejais, kai asmuo susiduria su nemalonia gyvenimiška situacija ir nebežino, kaip spręsti šią problemą arba pats nėra pajėgus tai daryti, socialinis darbuotojas tampa paslaugų teikėjas, padedantis palaikyti socialinius ryšius. Kaip teigia Rimkus ir Kreiviniene (2017), darbuotojo veikla grindžiama lygių galimybių, pilietiškumo, autonomijos siekimu bei atsakomybės jausmo stiprinimu, kurį lemia socialiniai, ekonominiai ir kultūriniai veiksniai. Pasak Juodkaitės (2015), nėra vieno priimtino pagalbos būdo, todėl pabrėžiamas komunikavimas ir bendradarbiavimas tarp paslaugų teikėjų ir kliento, nes nuo to priklauso, kaip vyks tolesnis procesas.

Atstovavimas neįgaliųjų interesams plačiai nagrinėjama tema Lietuvoje. Remiantis mokslininkų tyrimais, juose analizuoja NVO vaidmenį ir jų veiklos perspektyvas: Kėrytė (2010), Beneševičiūtė (2013), Šilinskytė (2013), Kėrytė (2014). Apie neįgalių asmenų dalyvavimą NVO veiklose, įsitraukimo priežastis analizuoja: Radzevičienė, Juodraitis, Beneševičiūtė (2013), Alčiauskaitė, Šinkariova (2012), Raudeniūlaitė, Šavareikaitė (2014). Įgalinimo patirtis, teikiamas socialinias paslaugas nagrinėjo: Ruškus, Mažeikienė, Naujanienė, Motiečienė, Dvarionas (2013), Adomaitienė, Balčiūnienė (2017). Neįgaliųjų poreikius, atstovavimą jų interesams per praktinius ypatumus analizavo Beneševičiūtė (2015).

Kadangi pastebimas mokslinės literatūros ir empirinių tyrimų trūkumas, nagrinėjant nevyriausybinių organizacijų veiklą, mažinant negalią turinčių asmenų socialinę atskirtį, keliame šie **problemniniai tyrimo klausimai**:

1. Kaip nevyriausybinių organizacijų veiklose atstovaujami neįgalieji, siekiant mažinti socialinę jų atskirtį?
2. Kaip nevyriausybinių organizacijų veiklos kontekste didinama negalią turinčių asmenų socialinė įtrauktis?
3. Kaip nevyriausybinių organizacijų veiklų kontekste siekiama įgalinti negalią turinčius asmenis dalyvauti bendruomenės ir visuomenės gyvenime?

Tyrimo objektas. Nevyriausybinių organizacijų veikla, mažinant neįgaliųjų socialinę atskirtį.

Tyrimo tikslas. Išanalizuoti nevyriausybinių organizacijų veiklą neįgaliųjų socialinės atskirties mažinimo kontekste.

Uždaviniai:

1. Taikant mokslinių šaltinių analizę, atskleisti neįgaliųjų dalyvavimo visuomenėje ir socialinės atskirties aspektus, neįgaliųjų interesų atstovavimo ir įgalinimo ypatumus ir nevyriausybinių organizacijų veiklą socialinių paslaugų neįgaliesiems teikimo aspektu.
2. Atskleisti nevyriausybinių organizacijų, dirbančių negalės kontekste veiklas, siekiant mažinti negalią turinčių asmenų socialinę atskirtį.
3. Atskleisti nevyriausybinių organizacijų, dirbančių negalės kontekste, veiklas, siekiant negalią turinčių asmenų interesų atstovavimo.
4. Atskleisti nevyriausybinių organizacijų, dirbančių negalės kontekste, veiklas, siekiant įgalinti negalią turinčius asmenis
5. Remiantis empirinio tyrimo rezultatais, parengti praktines rekomendacijas nevyriausybinių organizacijų socialiniams darbuotojams, siekiant mažinti negalią turinčių asmenų socialinę atskirtį.

Tyrimo metodai. Tyrime pasirinkti ir taikyti kokybinio tyrimo metodai: mokslinių šaltinių analizė, struktūruotas interviu ir kokybinė turinio analizė.

Tyrimo dalyviai: 7 nevyriausybinių organizacijų, dirbančių su negalią turinčiais asmenimis, socialiniai darbuotojai.

1. TEORINĖ NEĮGALIŲJŲ SOCIALINĖS ATSKIRTIES MAŽINIMO ANALIZĖ: NEVYRIAUSYBINIŲ ORGANIZACIJŲ VEIKLOS ASPEKTAS

1.1. Neįgaliųjų dalyvavimas visuomenėje ir socialinė atskirtis

Neįgalūs žmonės yra viena iš labiausiai pažeidžiamų grupių visuomenėje. Būdami savo šalies piliečiai, jie turi lygias teises dalyvauti visuomenės gyvenime, su jais susijusių sprendimų priėmimo procesuose. Nesvarbu, koks yra negalios pobūdis, šie žmonės turi lygias teises jaustis lygiaverčiais bendruomenės nariais (Juodkaitė, 2004).

Neįgaliųjų atskirtis nėra naujas reiškinys. Išstisus šimtmečius į neįgalią turinčius asmenis žiūrima su baime (McDaid, 2008), kaip į skirtingus arba „svetimus“, nors jie visuomenėje yra jos dalis. Priklausomai nuo laikmečio, neįgaliųjų socialinė atskirtis įgaudavo vis kitokių formų. Senovėje neįgalieji buvo naikinami ar paliekami vergystei, viduramžiais jiems teko skurdžių vaidmuo, XX amžiaus pradžioje jie buvo uždaromi į specialias institucijas (Išoraitė, 2005).

Dabartinę neįgaliųjų socialinę padėtį Raudeliūnaitė, Šavareikaitė (2013) įvardija kaip paradoksalią. Viena vertus jų socialinė padėtis pradėjo keistis. Lietuvoje vyksta daug esminių pokyčių negalią turinčių asmenų socialinės integracijos srityse, susikūrė neįgaliųjų teises ginančių organizacijų. „Iš esmės suvokta, jog demokratinėje visuomenėje negali būti atstumtųjų“ (Raudeliūnaitė, Šavareikaitė 2013, p. 76). Dalies žmonių požiūriu neįgalieji lyg ir yra visavertė visuomenės dalis, tačiau vis dėlto jie nepanašūs į kitus. Visuomenėje vis dar egzistuoja tam tikros psichologinės kliūtys, vyrauja stereotipais pagrįstas neįgaliųjų suvokimas, dėl kurio neįgaliųjų įsitraukimas į visuomeninį gyvenimą vis dar problematiškas (Raudeliūnaitė, Šavareikaitė, 2013).

Visose Vakarų kultūrose dominuoja neigiamas požiūris į neįgaliuosius, kadangi rinkos sąlygomis vertybėmis tampa profesinis konkurencingumas ir kompetencijos, gebėjimas veikti daug ir gerai. Tuo tarpu neįgalieji dažnai negali atliepti į greitai besikeičiančios rinkos poreikius. Be to, negalė žmonių sąmonėje yra susiejama su sutrikimais, tam tikrų gebėjimų netektimi, taip pat – tų žmonių kitoniškumu. Tas vertybinis ir tapatumų neatitikimas ir sukuria prielaidas neigiamoms nuostatoms, diskriminuojančiam neįgaliuosius elgesiui (Ruškus, 2004).

Raudeliūnaitės ir Šinkūnienės (2010) teigimu, šiandien galima nustatyti tokias socialinės atskirties formas:

- *Tarpasmeninių santykių prieštaravimas* (skelbiamos visuotinai pripažintos elgesio normos nesutampa su socialiniais vaizdiniais ir nuostatomis, tai atsiskleidžia kontaktų paviršutiniškumu, apsimestiniu rūpinimusi ar atviru kitokio žmogaus nuvertinimu).

- *Profesionalizmo vyravimas humanizmo atžvilgiu.*
- *Institucionalizacija.*
- *Bendruomeninių tarnybų stoka.*

Negalią turinčių asmenų sėkmingam įsitraukimui į visuomenės gyvenimą įtakos turi jų aktyvumas taip pat ir atvira bendruomenė. Išėjimas į kitas aplinkas sukuria galimybę neįgaliajam pranešti apie save, apie savo gebėjimus, kurių jis paprastai turi gerokai daugiau negu mums kartais atrodo (Pūras, 2005). Taip pat ugdyti savo ir kitų tolerancijos, kitoniškumo priėmimo gebėjimus (Ruškus, Mažeikis, 2007). Socialinė aplinka ir ugdymas kelia neįgaliajam naujų veiklos tikslų, padeda sukaupti žinių, susidaryti įgūdžių. Svarbu, kad būtų skatinamas jų savarankiškumas, atsakomybės jausmas, kad negalią turintys asmenys būtų laisvi savo sprendimuose ir pasirinkimuose, dalyvautų savo bendruomenės įvykiuose.

Kaip teigia Išoraitė (2005), individas bus tol atskirtas ar „svetimas“, kol visuomenė ieškos to „svetimo“ skirtumų, t.y. stebės ir lygins individo elgesį, išvaizdą ir kitus skirtumus. Atskirtis gali išnykti, tada, kai į atskirtuosius pradedama žvelgti ne į kaip skirtingus, o kaip į panašius. Visuomenė turi būti linkusi įtraukti neįgaliuosius į savo veiklą.

Apibendrinant, galima daryti prielaidą, kad neįgaliųjų socialinės atskirties priežastys yra visuomenės nuostatos jų atžvilgiu, o ne pats asmens sutrikimas. Būtina sąlyga neįgaliųjų įsitraukimui į pilnavertį visuomenės gyvenimą yra naujas požiūris į negalią turinčius asmenis. Tai sumažins ribą tarp „sveikųjų“ ir neįgaliųjų, taip pat padės negalią turintiems asmenims jaustis lygiateisiais visuomenės, kurioje gyvena, nariais.

Vienas esminių neįgaliųjų socialinės atskirties mažinimo veiksnių – socialiniai negalios vaizdiniai, nuo kurių priklauso, kaip žmonės realiai elgiasi, sąveikauja ir priima sprendimus neįgaliųjų atžvilgiu (Raudeliūnaitė, Šavareikaitė, 2013). Kaip teigia Ruškus, Mažeikis (2007), negalios modeliai yra ne kas kita, kaip skirtingi socialiniai vaizdiniai. Tyrimai rodo, kad kiekviena epocha, kiekviena kultūra konstruoja savitą „kitokio“ žmogaus vaizdinį. Negalė apibrėžiama pagal dominuojančias visuomenėje vertybes (Ruškus 2004).

Socialinio vaizdinio konstrukta įvedė Moscovici (1961), sujungęs socialinės nuostatos ir kolektyvinio vaizdinio sąvokas (cit. Daugėla, 2006). Socialinio vaizdinio terminą jis apibrėžė pagal dvi funkcijas: „pirma, sukurti tvarką, leidžiančią žmogui orientuotis pasaulyje ir valdyti materialųjį pasaulį; antra, palengvinti žmonių bendravimą, nes vartojami bendri kodai, įvardijantys ir klasifikuojantys supančio pasaulio bei asmeninės ir grupinės istorijos reiškinius“ (Ruškus, Mažeikis 2007, p. 61).

Daugėla (2006) pateikia tokią socialinio vaizdinio sąvoką: socialinis vaizdinys – tai „kolektyvinės interpretacijos eigoje besiformuojantis tam tikras pažinimas, kurio emociniai, kognityviniai bei simboliniai elementai įtakoja mąstymo būdą bei kasdieninę veiklą“ (Daugėla 2006, p. 9).

Pasak Ruškaus (2002), šie struktūriniai elementai sudaro socialinio vaizdinio teorinį modelį:

1. „*Semiologinis vaizdinys*“. Vaizdiniai yra sudaromi atsižvelgiant į tai, kas matoma (kūno fiziniai sutrikimai, elgesio ypatybės ir pan.) ir pagal šiuos ženklus sudaromi klasifikaciniai konceptai (invalidas, debilumas, potrauminis paralyžius ir t.t.).
2. „*Dominuojančios formos*“ vaizdinys“. Šis elementas apibūdina neįgalaus asmens vientisą fizinio ir intelekto socialinio psichologinio vaizdinio junginį. Visų neįgaliųjų vaizdinys siejasi su vadinamąja „vaiko forma“.
3. „*Antrinis vaizdinys*“. Darinys, atspindintis negalės foną. Fizinė negalia siejama su technine pagalba, o dezadaptacija atspindi vienišumą, vengimą bendrauti, atstūmimą.
4. „*Emocinis vaizdinys*“. Pagrindinis šio elemento padarinys – emocinė patirtis. Skirtinga negalia sukelia skirtingus emocinius išgyvenimus (fizinė negalė formuoja siekiančio gyventi, adaptuoto individo socialinį vaizdinį. Tuo tarpu protinis sutrikimas sukelia liūdesio, uždarumo vaizdinį).
5. „*Reakijų vaizdinys*“. Šiuo atveju atsispindi santykis su „kitu“. Žmogus su fizine negalia sukelia kaltės jausmą, vidinę įtampą, norą išlaikyti atstumą. , (Ruškus Mažeikis, 2007).

Socialiniai negalios vaizdiniai leidžia analizuoti vyraujančias nuostatas, ką visuomenės nariai žino apie tam tikrus socialinius objektus, reiškinius. Taip pat konkrečioje visuomenėje dėl tam tikrų negalios vaizdinių priimtą negalios koncepciją, integracijos metodus, socialinės politikos žingsnius, socialinės atskirties mastus ir diskriminavimo tikimybę (Raudeliūnaitė, Šavareikaitė, 2013).

Apibendrinant galima būtų teigti, jog socialiniai vaizdiniai kaip ir stereotipai būdingi visoms visuomenėms, visais žmonijos laikotarpiais. Jie ne tik padeda suvokti mus supantį pasaulį, tačiau turi įtakos mūsų vertybinėms orientacijoms, elgesiui, pažiūroms bei sprendimams sąveikos su neįgaliaisiais metu.

1.2. Nevyriausybinių organizacijų samprata ir socialinis vaidmuo

Kuriantis pirmosioms NVO, jų veikla buvo paplitusi nepasiturinčių asmenų rėmimo pinigais ir maistu forma (Šilinskytė, 2013). Prasidėjus pokyčiams Lietuvoje, dauguma įstaigų sunkiai prisitaikė prie besikeičiančių sąlygų, tačiau NVO buvo lankstesnės, plėtė savo ribas ir vaidmenis visuomenėje (Beneševičiūtė, 2015). Iš pradžių NVO nebuvo stabili finansiškai. Organizacijos kūrėsi laisva piliečių

valia, buvo remiamos savanoriškai, žmonės siekė motyvuoti ir plėsti veiklas, kad jos duotų kuo geresnių rezultatų (Bagdonienė, Daunorienė, Simanavičienė, 2011).

Didžioji organizacijų atliekamų veiklų orientuota į neįgaliuosius, kad jie, dalyvaudami bendruomenės gyvenime, plėtotų save, užtikrintų savo teises, pagerintų gyvenimo kokybę (Noreikienė, Žilinskas, 2017). Aktyviai veikiančios NVO vadinamos konsoliduotomis. Jas telkia įstatymai, finansinė parama, savanoriavimas, bendradarbiavimas bei savo sektorių plėtra (Survilaitė, 2010). Dauguma yra pilietinės organizacijos, kurias sieja tam tikri panašumai. Pagal vykdomą veiklą kiekviena NVO privalo pasirinkti, kokiai organizacijos formai priklausys:

- Asociacija – organizacija, turinti nemažai narių ar savanorių, kuriuos jungia bendraminčių ratas. Asociacijos teisinės formos pasirinkimas daro įtaką bendradarbiavimui su kitomis organizacijomis bendrų tikslų vardan.
- Viešosios įstaigos ir labdaros paramos fondai – uždaros organizacijos, kuriose pagrindinį vaidmenį atlieka viešoji įstaiga ar žmogus, įsteigęs fondą. Steigėjai sprendžia, kokios veiklos bus vykdomas, o organizacijoje dirbantys asmenys planus įgyvendina. Orientuotos į pagalbos ir lėšų teikimą, projektų įgyvendinimą (NVO teisės institutas, 2015).

Remiantis Registrų centro duomenimis³, 2018 m. Lietuvoje veikia 32 000 NVO, kurios registruotos kaip asociacijos, paramos ir labdaros fondai bei viešosios įstaigos, tačiau žinoma, kad iš jų tik 16 000 vykdo savo veiklas. NVO atliekamų veiklų sritys nėra tiksliai apibrėžtos. Skiriami du pagrindiniai veiklų tipai: teikti paslaugas ir daryti įtaką viešajai politikai. Atsižvelgiant į šiuos veiklų tipus, nurodomos NVO funkcijos: teikti paslaugas ir tenkinti poreikius bei turėti galią paveikti visuomenę (Šilinskytė, 2013). NVO siekia paveikti valdžios atstovus, tačiau nesiekia jų kontroliuoti. Joms labiau rūpi prižiūrėti priimančios svarbius valdžios sprendimus, susijusius su skaidrumu ir socialiniu teisingumu atstovaujant neįgaliųjų interesams (Genys, 2012). NVO yra vertinamos dėl savo atliekamų funkcijų visuomenėje, nes valstybinės institucijos neapsiima spęsti visų piliečių problemų, todėl tai tenka daryti NVO, kurios mažina globalizmą šalyje. Žmonės susiburdami į kolektyvą, pasiekia abipusę naudą: institucijos atstovams nereikia vykdyti kai kurių veiklų, o asmenys, ieškantys paramos, įsitraukia į NVO veiklas (Jezukevičiūtė, 2015). Finansinė parama yra viena svarbiausių interesų grupių įgalinimo būdų, tačiau ji nėra vienintelis pagalbos būdas. Kiti išskirti būdai – visuomenės narių, organizacijų ir valstybės atstovų bendradarbiavimas, pasitikėjimas ir tolerancija abiejų atžvilgiu (Kėrytė, 2010).

³ Nevyriausybinių organizacijų ir bendruomeninės veiklos stiprinimo 2020 metų veiksmų planas, patvirtintas LR socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2019 m. Rugsėjo 5 d. Įsakymu Nr. A1-493.

NVO, atstovaujančios skirtingų grupių piliečių interesams, atlieka svarbų vaidmenį priimant sprendimus. Jų funkcijos reiškia aktyvų dalyvavimą, pokyčių inicijavimą ir lūkesčių įgyvendinimą (Šukvietienė, 2018). Genys (2012) pabrėžia, jog pilietinė visuomenė - tai savotiškas santykių tinklas ar organizacijų visuma, nesanti valdžios kontrolėje, struktūruojanti asmenų veiksmus, tvarkanti piliečių reikalus, kurie nėra susiję asmeniniais ryšiais. Kaip teigia Kunčikas (2010), vykdomų veiklų gausa neapibrėžia funkcijų atliekančiai vienai ar kitai organizacijai, tačiau išlieka tie patys bruožai:

- ☐ Sutelkti ir raginti žmones būti vieningiems, prisiimti atsakomybę ne tik už save, bet ir už kitus
- ☐ Teikti paslaugas, kurios būtų kokybiškos, o ne pelno siekiančios.
- ☐ Atstovauti savo organizacijos narių interesams.

Pasak Noreikienės ir Žilinsko (2017), neįgaliųjų dalyvavimas yra vienas svarbiausių bruožų interesų atstovavime, nes formuoja teigiamą požiūrį, nukreipia jų aktyvumą siekiant daryti įtaką valdžios sprendimams. Organizacijų atliekamos funkcijos taip pat klasifikuojamos į skirtingas sritis: konsultacinę, prevencinę, medicininę, šviečiamąją bei socialinį ugdymą (Gerulaitis, Gudinaičius, Jurevičienė, Radzevičienė, Baranauskienė, 2011). Ruolytė (2011) patvirtina, jog NVO funkcijos glaudžiai susijusios su atliekamais vaidmenimis, turi didelės įtakos politinei ir socialinei sričiai siekiant užtikrinti neįgaliųjų dalyvavimą visuomenėje.

Daugelis valstybių NVO skirsto į teikiančias paslaugas, darančias įtaką inovacijose, tarpininkaujančias tarp dviejų pusių, užimančias lyderio poziciją bei siekiančias piliečių laisvės. Organizacijoms svarbi padėtis visuomenėje, tačiau jos nesiekia materialinės naudos, daro garbingus darbus. Jos save supranta kaip kultūros dalį, skelbia viešai savo moralines nuostatas ir tikslą naudotis ištekliais bei bendrauti su žmonėmis, kuriems yra atstovaujama, vadovaujantis socialiniu teisingumu. Principai, kuriais vadovaujasi visos NVO: teisėtumas, veiklos skaidrumas ir atskaitomybė (Survilaitė, 2010). Mikolaitytė ir Mejerė (2012) pritaria, jog geras valdymas tapatinamas su stipria, žmonių poreikius tenkinančia išteklių vadyba, kuri pasireiškia per kokybiškai teikiamas paslaugas.

Dromantienės (2013) teigimu, NVO teikia pagalbą kitiems, paremtą lankstumu, nevaržoma veikla bei empatija visuomenės poreikiams. Kita vertus, pažymima, kad NVO turėtų aktyviau veikti socialinės apsaugos srityje. Demokratinėje valstybėje NVO atlieka šias pagrindines funkcijas: atstovavimas ir interesų gynimas, asmenų socializacija bei pozicijos išlaikymas, pasitelkiant galių kontrolę (Kėrytė, 2010). Galia įterpta į socialinius ryšius. Ją apibrėžia santykis su kitais, numatomas dominavimo bruožas, resursų pasidalijimas, vaidmenų pasiskirstymas, išryškėjanti valdymo forma ir spaudimas. Pasitelkiant galią, galima pasiekti teigiamų rezultatų ir daryti gerą įtaką (Ruškus, Mažeikienė,

Naujanienė, Motiečienė, Dvarionas, 2013). Galios siejamos su socialiniais, kultūriniais, ekonominiais ir komunikacijos veiksniais, todėl nenuostabu, jog NVO dažnai susiduria su šių galių stoka (Genys, 2012).

Visų sričių organizacijos ir labdaros fondai yra motyvuoti kurti ryšius, nesusidurti su ribotais ištekliais, kurie asocijuojasi su prasta kompetencija. Keliant savo vertę, bendradarbiavimas išlieka svarbiu faktoriumi (Šukvietienė, 2018). Šiais laikais viešasis ir nevyriausybiniai sektoriai vienijasi per finansines ir nefinansines paramas, užtikrinančias neįgaliųjų interesų atstovavimą (Jezukevičiūtė, 2015).

Nepalanki finansinė padėtis, kuri nepaleidžia NVO, skatina jungtis ir tapti socialinėmis partnerėmis su valstybinėmis institucijomis, kartu kurti bendrus atskirtį mažinančius projektus, nes tai vienintelė galimybė išlaikyti funkcionuojančią organizaciją, galinčią teikti pagalbą žmonėms (Kvieskienė ir kt., 2011). Viešumas yra viena veiksmingiausių gerovės skatinimo priemonių, užtikrinančių ir leidžiančių formuoti palankius santykius su valdžios atstovais dėl finansinių sumetimų (Genys, 2012).

Radzevičienės, Juodraičio ir Beneševičiūtė (2013) atlikti tyrimai parodo, jog produktyvus neįgaliųjų interesų atstovavimas nevyksta, kai nėra stiprios ir operatyvios tarpusavio komunikacijos tarp valdžios atstovų ir NVO. Nors Lietuvoje veikia daug NVO, nėra vienos stiprios jėgos. NVO labiau būdingas konservatyvumas, o ne bendradarbiavimas. Viešųjų institucijų vadovai nenoriai palaiko ryšius, nes mano, kad NVO nėra vertos dalyvauti politinėje srityje, kaip neturinčios kompetencijų formuoti sprendimus ir jų įgyvendinti (Jančaitytė, 2011). Galia panaudojama prieš tuos, kurie neturi galių. Neigiamas poveikis pirmiausia pasireiškia per turimą teikti pagalbą, paramą bei interesų atstovavimą. Tai skatina konfliktų atsiradimą, kuriuos dažniausiai bandoma nuslopinti. Nepasitenkinimą dažniausiai parodo institucijos, kurios stokoja jautrumo neįgaliesiems (Beneševičiūtė, 2015).

Ruškaus (2014) teigimu, visų organizacijų problema, kad jos neturi administracijos darbuotojų, vadybininkų ir finansininkų, todėl negali teikti kokybiškų paslaugų. Juodkaitė (2017) taip pat pritaria, kad nors yra atstovaujama negalią turintiems asmenis, tačiau nepakanka žmogiškųjų ir finansinių resursų, taip pat reikalingų žinių apginti jų teises. Jančaitytė (2011) paaiškina, kad Lietuvoje sprendžiant, priimant pasiūlymus ar nutarimus visada dalyvauja valstybinės institucijos ne tik dėl nusistatymo, jog NVO nėra pajėgios, bet ir todėl, kad yra išlaikomos finansiškai. Dėl ribotų išteklių NVO tapo pavaldžios Vyriausybei, todėl prarado galią laisvai priimti sprendimus. Šilinskytė (2013) teigia, kad savanoriškomis veiklomis paremtos NVO susiduria su žmonių atsiribojimu. NVO dažnai bejėgės pritraukti žmonių, kurie įsitrauktų į veiklas, nereikalaudami finansinės naudos. Būtent žmogiškųjų išteklių pritraukimas yra itin svarbus siekiant gerinti visos organizacijos veiklą.

NVO, naudos nesiekiančios, teikiančios paslaugas ir orientuotos į visuomenės narius organizacijos, kuriasi, kad atstovautų ir gintų neįgaliųjų interesus bei vykdytų jų socializaciją. Atliekamomis funkcijomis ugdo gebėjimus, skatina neįgaliųjų socialinį dalyvavimą, taip kurdamos vieningą visuomenę. NVO, atlikdamos garbingus darbus, susiduria su galių stoka, kuri pasireiškia ribotais ištekliais. Dėl nepalankios finansinės padėties NVO svarbiausias faktorius išlieka bendradarbiavimas. NVO, kurdamos socialinę partnerystę ir užtikrindamos neįgaliesiems kokybišką interesų atstovavimą, vienijasi su viešosiomis institucijomis per paramas ir projektus. Pasitelkdamos organizacijas, plečia savo galias, išlaiko poziciją valstybės teritorijoje

1.3. Požiūris į neįgaliuosius ir jų interesų atstovavimo svarba

Visuomenės požiūris šiandieniniame gyvenime turi didelės įtakos neįgaliųjų socialiniame gyvenime. Negalios sampratos aprašomos tik fiziologiniais sutrikimais, o visi pateikti pavyzdžiai, kuriuose minimi elgesio sutrikimai, kyla iš tarpasmeninių santykių, lemiančių neįgaliųjų atsiribojimą ir orumo netekimą (Raudeliūnaitė, Šavareikaitė, 2014). Kriščiūnas (2015) apibūdina negalios sąvoką, kaip nustatytą valstybės įstaigų būklę žmogaus, kuris dėl įgimtų ar įgytų trūkumų visiškai arba iš dalies negali savimi pasirūpinti kasdieninėje veikloje bei negeba vykdyti jam priskirtų pareigų. JT neįgaliųjų teisių konvencija (2010) nurodo 12 straipsnyje ir įpareigoja laikytis įstatymo, kuriuo vadovaujantis neįgalieji visais atvejais turi turėti lygias teises, jiems turėtų būti garantuotos saugumo priemonės, nekiltų interesų konfliktai, jie būtų laikomi teisės subjektais.

Prieš konvencijos atsiradimą neįgaliaisiais vadino asmenis, priklausomus nuo kitų žmonių rūpesčio ir teikiamos apsaugos. Dėl neįgaliųjų elgesio sutrikimų, gebėjimų trūkumų, riboto požiūrio bei susidariusių visuomenės nuostatų buvo įtvirtini lygių galių santykiai, kurie turėjo didelę įtaką neįgaliųjų teisei priimti sprendimus (Gudelytė, Ruškus, 2019).

Pathare ir Shields (2012) teigimu, visuomenė sumenkino neįgaliųjų sprendimus, neva, jie neturi gebėjimų, todėl jais pasirūpina institucijose dirbantys specialistai. Jie suinteresuoti padėti priimti neįgaliesiems „teisingus“ sprendimus, neleidžia jiems turėti apsisprendimo teisę, realizuoti save. Neįgalieji susiduria su nemaloniomis patirtimis, nebeskatinančiomis imtis iniciatyvos spręsti savo asmenines problemas. Atsiranda motyvacijos stoka įsitraukiant į dalyvavimą (Radzevičienė ir kt., 2013). Įtvirtinant neįgalaus asmens vaidmenį, kuris dažniausiai nėra laikomas visuomenės norma, imtasi strategijų, paneigiančių stereotipinį požiūrį:

- ☐ Keisti susidariusias visuomenės narių nuostatas.

- ☐ Įtraukti pačius neįgaliuosius į aktyvų dalyvavimą.
- ☐ Kelti kompetenciją.
- ☐ Įsilieti į NVO veiklas, orientuotas į interesų atstovavimą (Kreivininė, Vaičiulienė, 2011).

NVO - vienintelės pozityvios aplinkos kūrėjos ir iniciatorės, siekiančios suformuoti visuomenės narių nuostatas, kad neįgalieji turi tokias pačias teises ir gali susiburti bendrai veiklai, kurią užtikrina atstovaujančios organizacijos, asociacijos ir labdaros fondai, liudydami pilietiškumą (Beneševičiūtė, 2013).

Interesai priskiriami įvairioms grupėms, organizacijoms, atskiriems žmonėms, apima daugelį gyvenimo sričių. Vieni prasmingiausių interesų yra socialiniai santykiai, kurie skirstomi į: išsilavinimą, dalyvavimą, esamą padėtį, pasisekimą ir materialinius išteklius, tai gyvenamoji vieta, maistas ir kt. (Trumpulis, 2010). Interesų grupės nukreipia savo dėmesį į konkrečią problemą, todėl geba nustatyti riziką anksčiau, nei kitos formalios ar ne tokios lanksčios organizacijos. Tada galutinis sprendimas priklauso nuo visuomenės narių ir valstybės atstovų, kurie vertina NVO atstovaujamus interesus (Genys, 2012). Beneševičiūtė (2015) paaiškina, kad atstovavimas neįgaliajam – siekimas veikti kito žmogaus labui yra suskirstytas į būdus:

- ☐ Skubus – iškilus krizei.
- ☐ Atstovavimas valstybinėse institucijose.
- ☐ Grupinis atstovavimas.
- ☐ Atstovavimas tokios pačios padėties žmonėms.
- ☐ Pagalbos teikėjo būdo pasirinkimą gali nulemti skirtinga, neįgalųjį ištikusi situacija.

Pasirenkant tinkamą neįgaliųjų interesų atstovavimo būdą, pirmiausia reikia išsiaiškinti, kokių poreikių jie turi. Tuomet NVO tampa tarpininkė tarp neįgalaus asmens ir jį supančios aplinkos (Beneševičiūtė, 2015). Poreikį būtų galima suprasti kaip kažko trūkumą, individualizuotą, nukreiptą į save, be kurio sunku gyvybiškai funkcionuoti. Interesas - bendras, leidžiantis nustatyti ir suprasti visuomenės poreikio pobūdį (Trumpulis, 2010).

Neįgaliųjų ugdymas per jų poreikius atitinkančias veiklas turėtų ne tik padėti atstatyti jų fizinę būklę, bet ir skatinti atpažinti ir įvertinti savo atliekamą vaidmenį, atrasti stiprybės savarankiškai spręsti savo problemas dėl formuojamo pozityvaus požiūrio į aplinką (Kriščiūnas, 2015). Neįgaliesiems dažnai pritrūksta pastangų, neretai jaučiamas atsiribojimas, kurį nulemia asmeninis suvokimas ir sekli motyvacija, daranti neigiamą įtaką gyvenimo kokybei, dalyvavimui veiklose, gebėjimų ugdyme (Noreikienė, Žilinskas, 2017). Siekiant, kad NVO imtųsi atstovauti neįgaliųjų interesams, buvo nurodyta nemažai veiksnių:

- *Individualūs* – motyvacijos trūkumas, pasyvus elgesys, naujovių vengimas ir pasitikėjimo kitais trūkumas.
- *Socialiniai* – neigiamos nuostatos, dalyvavimo trūkumas visuomeniniame gyvenime.
- *Instituciniai* – įstaigų ir transporto priemonių nepritaikymas neįgaliesiems, gydymo įstaigų nutolimas (Dromantienė, 2013).

Interesų atstovavimą reikia nukreipti į pačių neįgaliųjų aktyvumą, jie turi įsitraukti į NVO vykdomas veiklas, vertinti save adekvačiai, užsiimti saviugda, kad įgytų pasitikėjimo ir išlaikytų ryšius su visuomenės nariais (Noreikienė, Žilinskas, 2017). NVO unikalios tuo, jog orientuotos į nuostatų keitimą ir naujų įpročių ugdymą: pasitikėjimas savimi, paramos teikimas ir pagalba sprendimų pasirinkime, tolerancijos ugdymas, dėmesio skyrimas geriems darbams bei įstatymų gerbimas (Kerytė, 2010).

NVO yra nusistačiusios, jog neįgaliesiems daugiau reikia pagalbos, negu kitiems visuomenės nariams, todėl jos siekia per įvairias socialines veiklas atstovauti jų interesams, padėti jiems save realizuoti (Gerulaitis ir kt. 2011). Daugeliu atveju šiuolaikinės NVO turi galios priimant sprendimus, nes turi praktikos ir žinių atstovauti žmonėms, kurie yra atskirti dėl visuomenės susidariusių nuostatų (Nevyriausybinių organizacijų informacijos ir paramos centras, 2017).

Daugelis neįgaliųjų išgyvena bejėgiškumo sindromą, abejoja, kad individualiais ar kolektyviniais veiksmais galima kažką pakeisti. Dažnai neįgalieji, neigiamai vertindami savo jėgas, nesiima jokios veiklos, todėl nesupranta savo galių, kuriomis galima pakeisti gyvenimą visuomenėje (Kėrytė, 2010). Norint tapti modernia valstybe, NVO turi įsitraukti į viešąjį gyvenimą ir viešųjų funkcijų įgyvendinimą, nes tai sudarytų palankesnes sąlygas neįgaliesiems, kurie dėl mažų pajamų šaltinių paramos galėtų tikėtis iš artimiausios socialinės aplinkos grupių, organizacijų (Šilinskytė, 2013).

Dalyvavimas viešojo valdymo procese turi didelės įtakos neįgaliųjų įsitraukimui į problemų sprendimą. Pagrindinį vaidmenį atlieka NVO, padėdamos integruotis, ugdydamos atsakomybę, suteikdamos didesnių galių (Noreikienė, Žilinskas, 2017). Organizacijų individualus prisidėjimas prie pagalbos neįgaliesiems prilygsta apsaugos atliekamai funkcijai. Suteikdamos žinių, jos palaiko lygybę, sukuria jungtį tarp atskirtų patyrusių ir visuomenės narių (Šukvietienė,

2018). Neįgaliųjų dalyvavimas sprendimų priėmimo procesuose tampa svarbiu veiksnium viešojo valdymo procese:

- Suteikiama reikalinga informacija, priimant geriausią sprendimą.
- Ugdomas pasitikėjimas.
- Įtraukiami piliečiai į sprendimo priėmimo procesus.

- Gaunama visuomenės parama.
- Skatinamas kūrybiškumas ir panaudojami gabumai (Nevyriausybinių organizacijos informacijos ir paramos centras, 2017).

Socioedukacinės veiklos neįgaliesiems turi ypatingą reikšmę, nes yra kompleksinės, apimančios asmens gebėjimų ugdymą, priežiūrą, stebėjimą, socializaciją. Jie nukreipiami į savęs plėtojimą, prisitaiko prie vykstančių pokyčių (Kvieskienė ir kt., 2011). Užsiėmimai – įtraukimas į kūrybines ar menines veiklas, per kurias neįgalieji išreiškia save, daro tai, kas patinka, nusiteikia pozityviai, ugdo naujus gebėjimus, kurie galėjo būti atimti dėl įgimtos ar atsiradusios negalios (Gudžinskienė, Jurgutienė, 2010).

Norint, jog į piliečių interesus būtų atsižvelgta, reikalinga kooperacija, vienijanti jėgas su bendrų tikslų turinčiu dalyvių ratu. Toks dalyvavimas realizuoja lūkesčius ir tampa praktine alternatyva (Genys, 2012). Neįgalieji, kooperuodamiesi NVO veiklose, įgauna didesnių galimybių interesų atstovavime. Susitelkus į grupę, skatinama aktyviau veikti, sąveikaujama su aplinka, verčiama priimti pasaulio kitoniškumą, suteikti pagalbą ne tik sau, bet ir kitam (Radzevičienė ir kt., 2013).

Negalią turintiems asmenims yra užtikrintos saugumo priemonės ir lygios teisės, kaip ir visiems visuomenės nariams. Pabrėžiama, jog neįgalieji susiduria su neigiamu požiūriu, kuris sumenkina jų motyvaciją ir atsakomybės prisiėmimą už sprendimus. NVO tampa iniciatorės pagalbos, skatinančios neįgaliuosius save realizuoti ir aktyviai dalyvauti visuomeniniame gyvenime. Interesų atstovavimas – viena prasmingiausių NVO atliekamų funkcijų, siekiant veikti neįgaliųjų labui. Organizuojamos NVO veiklos ugdo gebėjimus, padedančius neįgaliesiems prisitaikyti prie vykstančių gyvenimo pokyčių, tačiau beveik viskas priklauso nuo pačių neįgaliųjų motyvacijos ir nusiteikimo.

1.4. Socialinių paslaugų teikimas ir neįgaliųjų įgalinimas

Kaip teigiama LR Socialinių paslaugų įstatyme (2006) ir pažymima 3 straipsnyje, socialinių paslaugų tikslas yra siekis užkirsti kelią naujų problemų atsiradimui, grąžinti gebėjimus ugdant savarankiškumą, įtraukti į dalyvavimą, kai asmuo pats nebeišgali to padaryti. Praėjus dvidešimtmečiui, Lietuvoje buvo sukurtas socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo modelis, tenkinantis skirtingų grupių poreikius. Juo remiantis įsteigtos socialinių paslaugų, krizių ir dienos centrai bei įvairios NVO, kurių veiklos užtikrina socialinį teisingumą (Šoblinskienė, 2014).

Paslaugos teikiamos labiausiai pažeidžiamai grupei – neįgaliesiems. Jos orientuotos į žmogaus funkcionavimą, naujų ryšių kūrimą, kurie atitiktų jų socialumo poreikius (Beneševičiūtė, 2013). Socialinių paslaugų teikimas neapsiriboja vien viešaisiais sektoriais, biudžetinėmis įstaigomis ir į jas

įsitraukusiomis įvairiomis NVO, kurios tampa paslaugų teikėjomis ir tiesiogiai kuria ryšius su asmenimis, norinčiais jas gauti (Adomaitienė, Balčiūnienė, 2017). Šiais laikais socialinių paslaugų teikimas prilygsta ginamoms žmogaus teisėms, kuriomis užtikrinamas orus ir saugus žmogaus gyvenimas sunkumų akivaizdoje (Venclovienė, 2015). Įprastai klientai tenkinasi gaunamomis paslaugomis, kai šios neprieštaruoja jų vertybėms, pripažįsta pirmumo teisę jų poreikiams, kai perduodama naudinga informacija, motyvuojama, palaikoma dvasinė pusiausvyra bei mažinamas baimės jausmas (Gudžinskienė, Gečienė, 2018).

Paslaugų teikėjai tampa lyg tarpininkai, kurie įgalina klientus, įtraukdami į problemų sprendimą, sukurdami neoliberalią politiką, ekonominę ir socialinę sistemą (Motiečienė, 2012). Pakaitinis sprendimų priėmimo modelis aiškinamas kaip iš žmogaus paimta teisė į sprendimų priėmimą. Už neįgaliuosius dažnai sprendžia neįgalių asmenų šeimos nariai, socialiniai darbuotojai, globėjai ir kt. (Gudelytė, Ruškus, 2019). Todėl ypač vertinami dirbantys NVO socialinio darbo specialistai, pasižymintys empatija, leidžiančia suprasti, ką kiekvienas išgyvena (Jančaitytė, 2011).

Viešųjų institucijų atstovų negebėjimas prisitaikyti prie negalią turinčių žmonių lemia mažą paslaugų prieinamumą, ribotą informaciją ir menką suvokimą. Rezultatas – neįgalusis negauna kokybiškos paslaugos (Karklienė, 2016). Organizuojant neįgaliajam paramą ar padedant pasirinkti problemos sprendimo būdus, nebūtina tapti profesionalu. Didesnę reikšmę turi vertybės, požiūris į visumą, išlavinti gabumai ir komunikabilumas, slypintis teikėjo asmenybėje (Bizchut, 2017).

Tenkinant neįgaliųjų poreikius negalima vadovautis vien jų norais, kurie pateikiami socialinio darbo modelyje. Neturėtų tapti pernelyg glaudūs tarpusavio ryšiai, kurie virstų žalingais, ir taip iškiltų grėsmė klientui prarasti savarankiškumą (Rimkus, Kreiviniene, 2017). Socialinių paslaugų teikėjo veiklos lauke turėtų išryškėti modernus požiūris, užtikrinantis kokybiškas švietimo ir sociokultūrinės paslaugas. Visuomenės poreikiai keičiasi, socialinė sfera darosi vis reiklesnė (Adomaitienė, Balčiūnienė, 2017).

Individo įgalinimas gali būti apibrėžiamas, kaip besitęsiantis procesas, kuris įtraukia žmones į pozityvius pokyčius. Šie pokyčiai susiję su asmens savigarpa, savivaizdžiu bei leidžia kurti prasmingus socialinius ryšius, palaikyti vieniems kitus. Įgalinimo metu dalyvauja įgalintojas ir įgalinamasis prieš probleminę situaciją. Lygiavertiška aplinka vaidina svarbų vaidmenį įgalinime, siekiant kurti ir veikti tinkamai (Kovaitė, 2016). Venclovienė (2015) savo darbe rašė, kad įgalinimu norima sumažinti asmens bejėgiškumą tam tikroje situacijoje, atsakingai mąstyti ir veikti, asmuo turi galimybę pasirinkti bei būti atsakingas už savo gyvenimą. Įgalinančios socialinės paslaugos yra skirtos asmenims, turintiems proto negalią, kad būtų suteiktos žinios, įgūdžiai bei kompetencijos, didinama jų savivertė ir gebėjimai priimant

sprendimus, mokoma tapti aktyviais visuomenės nariais (Kovaitė, 2016). Karvelienė (2019) įgalinimą apibūdino kaip procesą, tačiau yra ir rezultatas arba asmuo tampa savarankiškesnis ir gali spręsti savo problemas pats arba ne.

Įgalinimo procesus tyrinėjo įvairūs mokslininkai: Rose (2015), Said-Allsopp, Tallontire (2015), Venclovienė (2015) ir kt. Karvelienė (2016) pateikė tokį įgalinimo apibrėžimą – tai nuolatinis procesas, kai asmuo geba suprasti pasaulį ir spręsti problemas. Ugdytinis pats pasirenka sprendimus, o ne specialistai. Filosofų, sociologų, psichologų, vadybos mokslininkų darbų, skirtų įgalinimui, analizė rodo, kad įgalinimo koncepcija nėra vienareikšmė, ji – daugialypė, reikalingas sąžiningas įgalinimas, siekiant gerų rezultatų. Visi šie elementai susieti su išlaisvinančio įgalinimo procesu (Karvelienė, 2019).

Galima išskirti įgalinimo elementus: gebėjimą gauti informacijos ir gebėti ja pasinaudoti bei gebėjimą rinktis (savi įsitikinimai ir savigarba). Yra pateikiamos dvi įgalinimo sampratos priklausomai nuo to kaip jos siejamos: su asmeniu (asmuo gali priimti sprendimus, pasirinkti veiksmus) arba su priemonėmis (padedančios asmeniui kontroliuoti ir reguliuoti kasdienį gyvenimą) (Rose, 2015). Karvelienė (2019) teigia, kad įgalinimo koncepciją galima suprasti per dimensijas: asmeninę – ugdomas pasitikėjimo savimi jausmas; artimų santykių – ugdomas gebėjimas derėtis, priimti sprendimus bei daryti įtaką santykiams; kolektyvinę – bendradarbiavimas siekiant geresnių rezultatų nei veikiant atskirai

Archibald ir Wilson (2011) mano, kad įgalinimo proceso sėkmę lemia asmens, tarpasmeniniai, politiniai lygmenys, kurie ugdo galios jausmą, veikia kitus, priimant besikeičiančius visuomenės iššūkius. Karvelienė (2019) teigia, kad įgalinimas yra individualus ir be pabaigos vykstantis procesas, todėl išskyrė keturis lygmenis: individualus (siekiama tikslų ir gyvenimo kontrolės), grupinis (savitarpio pagalba ir drąsinimas padedančius įgyvendinti kliūtis), bendruomeninis (pasitelkiami ištekliai kurti bendrą gerį), politinis (plėtojamas kritinis mąstymas).

Navickienė, Liausėdas, Vaitiekus (2016) mano, kad įgalinimu norima sumažinti asmens, atsidūrusio probleminėje situacijoje, bejėgiškumą skatinant keistis, mąstyti, veikti, rinktis, įgyti žinių, įgūdžių. Įgalinimui reikia ne tik mokinio, bet ir mokytojo, kuomet būtų kuriami socialiniai ryšiai, keitimasis žiniomis, taip pat turi vykti nuoširdus bendravimas. Įgalinimas yra procesas, kai asmuo labiau kontroliuoja savo gyvenimą, skatinant dalyvavimą priimant sprendimus (Karvelienė, 2019). Gvaldaitė (2009) teigia, kad įgalinimas gali ir neduoti teigiamų rezultatų, kaip suplanavo specialistai, nes nebūtinai asmuo po viso proceso gali savarankiškai spręsti problemas ir rūpintis savimi, ypač asmenys, turintys proto negalią.

Kalbant apie įgalinimo konceptą, daugiausiai su tuo asocijuojasi neįgalūs asmenys. Įgalinimas gali suteikti asmeniui, turinčiam proto negalią ar kitą negalią, būtinas kompetencijas, socialinius ir

politinius vaidmenis, teisinį statusą (Ruškus, Mažeikis, 2007). Vien kompetencijų ir asmens savybių neužtenka, todėl reikia visuomenės ir valstybės pastangų, kad būtų įtvirtintos visos žmonių teisės bei galimybės visose gyvenimo srityse. Karvelienė (2016) mano, kad įgalinimas atsiranda tada, kai žmogus pats apibrėžia savo poreikius bei siekius ir prisiima atsakomybę, o ne vadovaujasi specialistų priimtais sprendimais.

Įgalinimo sąvoką Charenkova (2019) apibrėžia kaip procesą ir siekiamą tikslą, kurio pastangomis asmuo keičia savo gyvenimą, prisiima atsakomybę už savo veiksmus, įsitraukia į demokratinius procesus, pozityviai priima realybę tokią, kokia yra. Tai žymi įsigalinusio žmogaus požymius. Įgalinimas apibūdinamas etapais:

- ☐ Aplinkos sukūrimas, nuteikiantis į pozityvumą.
- ☐ Padedama suprasti klientui savo stipriąsias puses.
- ☐ Atsirandantys savarankiškumo požymiai ir atsiribojimas nuo paslaugų teikėjų (Liepinskaitė, Motiečienė, 2017).

Kitas svarbus aspektas – paslaugų teikėjo požiūris į įgalinimą, ar tai vykdomas procesas, ar siekiamas rezultatas. Rezultatas turi aiškų vertinimą, tačiau vis dėlto neišvengiama interpretacija. Procesas gali nesibaigti ir susiklostyti ne taip, kaip tikėtasi plano pradžioje (Adomaitytė - Subačienė, 2019). Įgalinimą taip pat siūloma skirstyti į 3 lygmenis:

- ☐ *Individualus* – įsitraukiama į bendruomeninį gyvenimą, sąveikaujama su aplinka, taip asmuo geba save kontroliuoti.
- ☐ *Mažų grupių* – dalinasi asmenine patirtimi, nuoširdžiai komunikuoja, analizuoja, taip didėja grupės jėga.
- ☐ *Bendruomenių* – naudojami ištekliai ir veiksmų planas siekiant bendruomeninės galios (Ruškus ir kt., 2013).

Motiečienė (2012), analizuodama įvairių mokslininkų darbus apie įgalinimo paslaugas, pažymi, kad klientai turi aktyviai dalyvauti ir įsitraukti į pagalbos procesą, padedami tarpininkaujančio socialinio darbuotojo. Įgalinimas virsta procesu, kuris padidina vidinę kontrolę, leidžia pažvelgti į žmogų ne kaip į objektą, bet kaip į subjektą, galintį pertvarkyti savo tikrovę. Ruškaus ir kt. (2013) teigimu, niekas geriau nežino, kaip patys neįgalieji, kokius poreikius jiems būtina tenkinti, tačiau šiuo atveju įgalinimas tampa kontraversiškas. Paslaugų teikėjai pasižymi didesne galia, profesinėmis žiniomis. Jų pagalba kartais virsta priešišku dominavimu, nors ji turėtų būti suprantama kaip galių suteikimas, alternatyvų ieškojimas ir žinių įgijimas engimą patiriančiam asmeniui.

Dažniausiai įgalinimas nukreiptas į socialines veiklas, organizuojamas žmonių grupėse, leidžiančias pasidalinti patirtimis ir slegiančiomis problemomis. Toks atstovavimo būdas neįgaliesiems tampa bendras (Beneševičiūtė, 2015). Problemos, kurias dažniausiai sprendžia socialinių paslaugų teikėjai, susideda iš kasdieninio gyvenimo sąlygų, darbo netekimo, neturėjimo ar netekimo įgūdžių, atsiradusios ligos ar negalios. Atsižvelgiant į problemą, teikiamas konsultavimas: sudaromas individualus veiksmų planas, analizuojama ir vertinama. Darbo pobūdis daugiafunkcinis. Jame numatoma daug skirtingų sričių, į kurias reikia nukreipti klientą (Adomaitienė, Balčiūnienė, 2017). Organizacijoms tenka didelė atsakomybė, kadangi joms svarbu įtraukti neįgaliuosius į užimtumo veiklas, kuriose dalyvaudami mokytųsi priimti sprendimus individualiai ir grupės aplinkoje. Stebima, ar dalyviai siekia įveikti kliūtis, ar veiksmingas ir konkretus tikslo siekimas (Radzevičienė ir kt., 2013). Įtraukiant neįgaliuosius į veiklas, mobilizuojami ištekliai, kuriuos galima suskirstyti į grupes:

- *Apčiuopiami ištekliai* – lėšos, žiniasklaidos priemonės, patalpos susibūrimams.
- *Žmogiškieji ištekliai* – *asmeniniai sugebėjimai, pripažinimas* (Genys, 2012).

NVO pasižymi galia per teikiamas paslaugas, kurios tenkina neįgaliųjų poreikius, lūkesčius, didina sąmoningumą, leidžiantį pamatyti tikrąsias problemos atsiradimo priežastis, susijusias ne su žmogaus asmenybe, bet su neteisinga socialine sistema (nedarbas, finansų ir būsto nebuvimas bei kt.) (Motiečienė, 2012). Kaip apibendrina Crowther (2013), įgalinimo teikiamomis paslaugomis siekiama ugdyti gebėjimus, vertybes, pozityvų požiūrį ir visą savo elgseną – to labiausiai tikisi paslaugų teikėjai, atstovaudami neįgaliųjų interesams.

Teikiamomis paslaugomis grąžinami gebėjimai, leidžiantys neįgaliajam funkcionuoti ir kurti tarpasmeninius ryšius. Interesų atstovavime paslaugos, kurios atitinka neįgaliųjų poreikius, palaiko jų motyvaciją. Viešose institucijose pasitaiko mažas paslaugų prieinamumas, todėl NVO prisiima atsakomybę už tarpininkavimą tarp aplinkos ir neįgaliojo. Teikiama nauda nukreipiama į pozityvumą, neįgalusis supranta savo vertę. Neįgaliuosius NVO atstovai įgalina socialinėmis paslaugomis, nukreiptomis į socialines veiklas, organizuojamas grupėse. Jie sprendžia neįgaliųjų asmenines problemas, kurios dėl negalios būna sunkiai išsprendžiamos. Įgalinimas įgauna svarbią reikšmę, keičiant neįgaliojo elgseną ir ugdant gebėjimus. Tikslo siekimas tampa veiksmingesnis.

Apibendrinant, galima teigti, kad NVO vaidmuo siejamas su atitinkamų tikslų įgyvendinimu, žinojimu apie neįgaliuosius, jų pažinimu, gebėjimų ugdymu, jungimu į grupes ir įtraukimu į socialinį dalyvavimą. Neįgaliesiems ugdomas pasitikėjimas, suteikiant reikalingą informaciją, priimant geriausią sprendimą. Siekiama atsižvelgti į neįgaliųjų poreikius, saugoti jų orumą. NVO pasižymi iniciatyvumu ir lūkesčių įgyvendinimu. Įgyvendinant pagalbos neįgaliesiems idėjas susiduriama su ribotais ištekliais,

todėl NVO vienijasi ir tampa partnerėmis su valdžios institucijomis. Veiklose vadovaujasi humaniškumo, nešališkumo, nepriklausomybės ir savanoriškumo principais. Neįgalieji NVO veiklose realizuoja save, plečiasi jų bendravimo tinklas, tačiau sėkmė priklauso ir nuo to, kiek neįgalusis yra motyvuotas keisti mąstymą ir elgesį. NVO keičia susidariusias visuomenės nuostatas ir padeda neįgaliesiems įsilieti į visuomenines veiklas. Interesų atstovavimas yra viena prasmingiausių NVO atliekamų funkcijų, siekiant veikti neįgaliųjų labui. Neįgalieji priima savo kitoniškumą, įgauna vidinės energijos, lengviau išgyvena sunkias, susijusias su negalia, gyvenimo situacijas, kurias palengvina interesų atstovavimas.

1.5. Ukrainos situacijos neįgaliųjų socialinės atskirties mažinimo kontekste analizė

Ukrainos įstatymai, įskaitant 1996 m. Konstituciją, draudžia diskriminaciją dėl rasės, lyties, religijos, negalios, kalbos ir socialinio rango. Deja, šis paskelbimas dažnai sulaužomas. Pavyzdžiui, įstatyme įrašyti reikalavimai susiję su tuo, kad neįgalieji turi turėti galimybę naudotis viešaisiais ir gyvenamaisiais pastatais, transportu, savivaldybių ir bendruomenės paslaugomis, pramogomis, taip pat įvairiais moderniais įrenginiais Ukrainoje. Tačiau mūsų šalyje praktiškai nėra tam sąlygų (Semigina, 2005).

Tokia pati padėtis yra ir su visomis kitomis paskelbtomis neįgaliųjų teisėmis ir laisvėmis. Yra keletas apibrėžtų pagrindinių sričių, kuriose neįgalieji jaučiasi diskriminuojami ir atskirti. Tai yra: nepakankamos arba ribotos galimybės naudotis socialine aplinka; nepakankama arba ribota prieiga prie paslaugų; neįgaliųjų stigmatizavimas; nedarbas; tinkamo mokymo stoka; specializuotų paslaugų trūkumas; netinkama švietimo sistema; ekonominės politikos, kuria būtų kompensuojamos papildomos negalios išlaidos, trūkumas; išmokų sistemos struktūra; gyvena institucijoje. Visi šie klausimai yra galimos intervencijos sritys kovojant su neįgaliųjų socialine atskirtimi (Semigina, Boyko, 2014).

Šiuolaikinės Ukrainos geopolitinių gairių ir užsienio politikos principų atnaujinimas reikalauja intensyvuoti valstybės formavimo civilinius išteklius, kuriais siekiama įgyvendinti tautinės sąmonės ir nepriklausomybės idėjas, tvirtinti skaidrią socialiai orientuotą rinkos ekonomiką, vykdyti įsipareigojimus įvairiuose vektoriuose Europos integracijos siekiuose. Žmogiškojo potencialo motyvacija ir šių socialinių bei ekonominių procesų ir santykių personalas yra raktas į sėkmę įgyvendinant Ukrainos suvereniteto ir konkurencingumo prioritetus pasaulio arenoje. Taigi galinga visuomenės parama ir dideli sisteminės valstybės žmogiškieji ištekliai ir apskritai socialiai atskirti neįgalieji, valstybės savanoriai, taip pat jų šeimų nariai, kaip Ukrainos gyventojų dalis, jau deklaravę savo pilietinį palankumą, sąmonę ir brandą įgyvendinant nacionalinio apsisprendimo ir Europos integracijos idėjas. Šios gyventojų

kategorijos (arba tikslinės grupės socialinės įtraukties strategijos požiūriu) socialinės įtraukties plėtra gali teigiamai paveikti naujausios Ukrainos etapo formavimosi tempo ir socialinių bei ekonominių rezultatų tempą ir socialinius bei ekonominius rezultatus, be kita ko, – solidarumo didinimo, marginalizacijos ir antisocialinio elgesio apraiškų švelninimo ir prevencijos kryptimis (Zhylinkova, 2009).

Tiriami organizaciniai ir ekonominiai požiūriai bei problemos, susijusios su neįgaliųjų ir jų šeimų socialinės įtraukties gerinimu Ukrainoje esant socialiniam ir ekonominiam nestabilumui. Kuriama šios gyventojų grupės produktyvaus dalyvavimo metodika, pagrįsta jos socialine ir ekonomine būkle bei psichologiniais ypatumais. Vertinamas išplėtotos šių žmonių ir jų šeimų reabilitacijos ir socialinės apsaugos teisinės ir reguliavimo sistemos, kuria remiantis būtų galima pasiekti deramą jų gyvenimo lygį ir aktyvuoti pilietinę veiklą, gausos lygis (Polyshuk, 2003).

Socialinės įtraukties teorija ir praktika yra įtraukta į daugelį tyrimų, tarp kurių, atsižvelgiant į Ukrainos realijas, būtina paminėti darbus, skirtus:

- socialinės atskirties ir įtraukties nustatymo ir vertinimo problemos, ypač skurdo ir socialinės nelygybės kontekste;
- socialinės įtraukties procesų Ukrainoje diegimo pereinamojo laikotarpio ekonomikos sąlygomis ypatumai, tarp kurių prioritetai yra žmogaus socialinės raidos tikslų pasiekimas ir socialinės įtampos regionuose įveikimas.
- įmonių socialinės atsakomybės sričių ir mechanizmų, kaip socialinės įtraukties veiksnio, plėtojimas ir ekonominės plėtros Europos integracijos pagrindu strategijos tikslų įgyvendinimas (Korzun, 2012).

McDonald (2006) pareiškė, kad socialine įtrauktimi siekiama sukurti sąlygas kurti ir gerinti gamybos lygį - darbo, kūrybos (įskaitant intelektinės, generuoti žinias ir rentas), dvasinis, pilietinis - potencialas tam tikros tikslinės grupės gyventojų, galiausiai siekiama padoraus atstovavimo socialinių ir ekonominių santykių kontekste. Todėl socialinės įtraukties metodika reiškia visuotinių žmogaus teisių laikymąsi ir kai kurių dabartinių žmogaus socialinės raidos teisinių įsipareigojimų vykdymą, kaip tikslinės socialinės grupės dalyvavimo natūralioje reprodukcijoje, socialiniame ir ekonominiame šalies gyvenime proporcingo išplėtimo garantiją.

Individo ir visos visuomenės poreikių kilmės ir raidos modeliai, taip pat požiūriai į jų klasifikavimą gali būti apibendrinti hierarchiniu modeliu, įskaitant šiuos poreikių tipus, išdėstytus pagal jų reikšmės didinimą žmogaus ir visuomenės istorinės raidos procese:

- fiziologiniai ir materialiniai poreikiai (maiste, geriamajame vandenyje, būste, priimtinos kokybės aplinkoje, kitų fiziologinių ir kasdienių poreikių tenkinimas, įskaitant šeimos tęsimas ir norimo gyvenimo būdo organizavimas);

- saugumo poreikis (asmens ir bendruomenių apsaugos pagal jo priklausomybę, prognozuojant reikšmingą poveikį atskiroms sritims ir gyvenimo tikslams, sveikatai)

- poreikį gauti ir patvirtinti statusą bendruomenėje (asmeniškai dalyvaujant visuomenėje ir tam tikrose jos bendruomenėse, tinkamai suvokiant kitus, įskaitant šeimos santykius, karjerą, lyderystę ir t. t.)

- pripažinimo poreikis (siekiant sėkmės ir kompetencijos, patvirtinimo ir pagarbos)

- kognityviniai poreikiai (žinių ir įgūdžių, mokslinių tyrimų, sąmoningumo ir supratimo, patirties kaupimo ir analizės srityse);

- moraliniai-religiniai ir estetiški poreikiai (derinant asmenybę, bendruomenę ir aplinką, ypač gyvenimo sąlygų ir gyvenimo būdo organizavimo aspektais)

- savirealizacijos ir savirealizacijos poreikis (iki pilniausiai realizuojant ir suvokiant paskatas individo vidiniam kūrybiniam, profesiniam ir dvasiniam potencialui savarankiškai didinti, suvokiant socialinę atsakomybę).

- bendri visuomenės poreikiai, kurių realizavimas užtikrina valstybės ir jos institucijų veikimo vientisumą ir teisėtumą tam tikrose ribose (Semigina, Gryga, Volgina, 2005).

Socialiai būtinų poreikių ir paslaugų sąrašą galima nustatyti pagal esamas socialines garantijas, teisės aktų standartus ir jų įgyvendinimo normas, taip pat pagal valstybės įsikišimo į rinkos ekonomiką būdus, siekiant užtikrinti verslo ir ne pelno veiklos tvarumą, kompensuoti laisvosios rinkos trūkumus ir negatyvus. Todėl galutinis socialinės įtraukties tikslas yra pasiekti deramą konkrečios tikslinės grupės – negalią turinčių asmenų - gyvenimo lygį ir socialinę integraciją, grindžiamą jos gamybinės galimybių realizavimo kokybės gerinimu.

2. NEVYRIAUSYBINIŲ ORGANIZACIJŲ VEIKLOS ANALIZĖ NEIGALIŲJŲ SOCIALINĖS ATSKIRTIES MAŽINIMO PROCESE: EMPIRINIS TYRIMAS

2.1. Tyrimo metodologija, metodika ir organizavimas

Kokybinių tyrimų principas – socialinis gyvenimas sudėtingas procesas, kuris parodo, jog organizaciniai klausimai yra susiję su vykstančiais socialiniais pokyčiais bei tarpasmeniniais socialiniais ryšiais (Baum, 2017). Siekiant išanalizuoti nevyriausybinę organizacijų veiklą, siekiant mažinti negalią turinčių asmenų socialinę atskirtį, buvo atliktas kokybinis tyrimas. Vykdamas tyrimą buvo naudoti šie tyrimo metodai: mokslinių šaltinių analizė, struktūruotas interviu ir kokybinė turinio analizė.

Mokslinių šaltinių analizė – tai teorinis tyrimo metodas (Daubarienė, 2018). Mokslinės literatūros pagalba analizuojamas tyrimo objektas. Remiantis mokslo informacijos šaltiniais siekiama išnagrinėti Lietuvos ir užsienio autorių supratimą apie tyrimo objektą, naudojant teoriją siekiama patvirtinti gautus tyrimo rezultatus (Sandu, Šimanskienė, 2013).

Empiriniams tyrimo duomenims rinkti buvo taikytas struktūruoto interviu metodas. Gaižauskaitė, Valavičienė (2016) pažymi, kad bendriausia prasme interviu yra bendravimo tarp tyrėjo (duomenų rinkėjo) ir tyrimo dalyvio (duomenų teikėjo) forma, o pokalbis vyksta užduodant klausimus ir į juos atsakant. Kokybinio požiūrio į socialinio pasaulio tyrinėjimą prielaidos ir idėjos iš esmės skiriasi nuo kiekybinio požiūrio į tyrimą prielaidų. Kokybinio interviu procesas – nuolatinė sąveika tarp planuojamos tyrimo strategijos ir realaus tyrimo lauko, t. y. tarp to, ką galima suplanuoti, ir to, kas vyksta esant natūralioms aplinkybėms ir kontekstui, bendraujant su skirtingais tyrimo dalyviais, susiduriant su jų reakcijomis ir emocijomis, sprendžiant daugybę kylančių praktinių ir organizacinių klausimų.

Surinkus reikiamus duomenis tyrimo įgyvendinimui taikyta kokybinė turinio analizė. Kokybinio tyrimo sąvoka „turinio analizė“ turi semantinę prasmę. Ji siejama su tyrimo kontekstu, kuriame vyko arba vyksta nagrinėjami procesai, sąveikos. Kokybinė turinio analizė įgalina aprašyti tam tikrose aplinkose pasireiškiančius reiškinius arba procesus ir sąveikas, remiantis unikaliomis žmonių patirtimis. Kokybinėje turinio analizėje svarbu ne vien tik apibūdinti ir aprašyti tyrimo objektą, bet ir kritiškai jį vertinti. Atlikus analizę, įgyjama kategorijų arba konceptų nagrinėjamiems reiškiniams ar sąveikoms apibūdinti. Tyrėjas, prieš analizuodamas tyrimo duomenis, turi apsispręsti dėl koncepto ir kategorijos dimensijų pasirinkimo. Analizuojant kokybinio turinio analizės procedūras, šiame tyrime buvo pasitelkiamas kategorijos terminas, nes ši sąvoka yra dažniausiai vartojama mokslinėje literatūroje. Vienas pagrindinių kokybinės turinio analizės privalumų yra tai, kad duomenų analizės procedūros leidžia tyrėjui sutraukti didelės apimties informaciją, pagal turinį ir prasmę jungti tyrimo duomenis į

subkategorijas ir kategorijas, formuluoti empiriniais duomenimis pagrįstas išvadas (Žydžiūnaitė, Sabaliauskas, 2017)

Siekiant kryptingos kokybinės turinio analizės integruojamas duomenų analizės procesas. Kokybinė turinio analizė, kaip kokybinio tyrimo metodas, taikomas įvairiuose disciplinose (Vaismoradi, Snelgrove, 2019). Duomenų rinkimo procese taikyta literatūros apžvalga leido integruoti ir parengti laipsnišką duomenų analizės metodą, kurio pagalba pasiektas kryptingas kokybinės turinio analizės atlikimas. Kokybinės turinio analizės pagalba sudaromos tinkamos sąlygos palyginti skirtingų autorių nuomones, tyrimų išvadas bei praktinius rezultatus (Assarroudi, Nabavi, Reza, 2018).

Tyrimui atlikti buvo parengtas struktūruoto interviu klausimynas, skirtas nevyriausybinesėse organizacijose dirbantiems socialiniams darbuotojams. Interviu dalyviams iš buvo pateikti 9 atviro tipo klausimai (žr. 1 priedą). Atviro tipo klausimai pasirinkti neatsitiktinai, o siekiant gauti kuo išsamesnę informaciją.

Interviu buvo atlikti 2020 m. rugsėjo mėnesį, apklausiant nevyriausybinesėse organizacijose, kurių veikla skirta neįgaliųjų atstovavimui ir integravimui į visuomenę, dirbantiems socialiniams darbuotojams. Interviu su nevyriausybinesėse organizacijose dirbančiais socialiniais darbuotojais protokolo pavyzdys pateikiamas 2 priede.

Tyrimo atlikimo metu buvo laikomasi anonimiškumo bei tyrimo etikos principų. Tyrimo metu taikyti šie tyrimo etikos principai: geranoriškumas, gerbiama žmogaus vertė ir orumas, teisingumas, sąžiningumas, laisvas apsisprendimas. Tyrėjo etiškas elgesys išryškina kokybinio tyrimo subtilumą skirtinguose atlikimo etapuose (Poteliūnienė, 2017). Vykdam tyrimą užtikrinamas tyrėjo ir tiriamųjų saugumas. Atliekant interviu nebuvo reikalaujama nurodyti asmeninę informaciją, kuri galėtų padėti lengvai identifikuoti asmenį. Laikantis konfidencialumo principo interviu dalyviai buvo užkoduoti: I1, I2 ir t.t. (Žydžiūnaitė, Sabaliauskas, 2017).

Tyrimo dalyvavo 7 socialiniai darbuotojai iš skirtingų nevyriausybinių organizacijų (viešųjų įstaigų), dirbančių su neįgaliais asmenimis. Rupšienė (2007) teigė, kad renkantis tyrimo imtį, svarbu pasirinkti informatyvius atvejus tiriamuoju požiūriu.

2.2. Nevyriausybinių organizacijų veiklos mažinant neįgalaus asmens socialinę atskirtį ypatumai: tyrimo rezultatai ir jų analizė

Tyrimo duomenimis siekiama sužinoti socialinių darbuotojų tikslus, atstovaujant neįgaliųjų interesus. Išanalizavus interviu atsakymus, buvo išskirtos 4 subkategorijos: „Neįgaliųjų užimtumo organizavimas“, „Socialinės atskirties mažinimas“, „Neįgaliųjų saviraiškos ugdymas“, „Socialinių ryšių palaikymas“ (žr. 1. lentelę).

1 lentelė. Socialinio darbuotojo tikslai atstovaujant neįgaliųjų interesams

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius	Patvirtinantis teiginys
Socialinio darbuotojo tikslai atstovaujant neįgaliųjų interesams	Neįgaliųjų Užimtumo organizavimas	5	„<...> įtraukti juos į užimtumo tą veiklą.“ (I-1); „<...> integracija į darbo rinką.“ (I-1); „Integruoti, nes kiekvienas asmuo yra lygiavertis bei svarbus visuomenės narys.“ (I-4); „<...> mokosi socialinių ir darbinį įgūdžių.“ (I-7); „Padėti atrasti asmens mėgstamas veiklas.“ (I-7)
	Socialinės Atskirties mažinimas	8	„<...>, kad jie nebūtų atskirti nuo visuomenės <...>.“ (I-1); „<...> nebūtų atskirti nuo grupių kitų <...>.“ (I-1); „Būna, kurie sėdi namuose, tiesiog nori, kad pas juos ateitum <...> turime viena močiutę 91 metų, tai jei vyksta, kokie renginiai, aš ją atsivedu.“ (I-3); „<...> visuomenės požiūrio keitimas į žmones turinčius negalią<...>.“ (I-6); „<...> labai dažnai yra nematoma ir „nurašoma“.“ (I-6); „<...> mažinti neįgaliųjų socialinę atskirtį.“ (I-6); „<...> nuvykstant į viešuosius renginius <...>.“ (I-7); „<...> skatinti įsitraukimą į bendruomenę.“ (I-7)
	Neįgaliųjų Saviraiškos ugdymas	12	„<...> gebėjimų ugdymas <...>.“ (I-1); „<...> socialinių įgūdžių ugdymą ir palaikymą <...>.“ (I-1); „<...> įgūdžių ugdymas <...>.“ (I-2); „<...> padėjimai su kasdieniniais reikalais pastoviai.“ (I-2); „<...> mokytusi savarankiškumo <...>.“ (I-5); „<...> gebėtu išsakyti savo norus ir su mūsų pagalba siektų jų įgyvendinimo.“ (I-5); „<...> motyvuoti negalią turinčius asmenis, kad jie patys imtųsi veiksmų<...>.“ (I-6); „<...> padėti atkurti pasitikėjimą savimi.“ (I-6); „Padėti žmogui įgyti savarankiškumo<...>.“ (I-7); „<...> skatinti savęs atstovavimą<...>.“ (I-7); „<...> ugdyti socialinius ir darbinis įgūdžius.“ (I-7); „<...> padedama atrasti jų stipriąsias puses.“ (I-7)
	Socialinių ryšių palaikymas	4	„Taip pat svarbus nuotolinis bendravimas su mūsų žmonių artimaisiais <...>.“ (I-5); „<...> poreikiai būtų patenkinti.“ (I-5) „Vyksta darbas ir su šeima <...>.“ (I-7); „<...> išsiaiškinami šeimos poreikiai, lūkesčiai.“ (I-7)

Išanalizavus pastebima, kad svarbiausias tikslas, kuris skatina socialinius darbuotojus atstovauti neįgaliųjų interesams yra „Neįgaliųjų saviraiškos ugdymas“. Negalia apriboja kai kuriuos neįgaliųjų įgūdžius, todėl jų ugdymu tenka pasirūpinti socialiniam darbuotojui („<...> socialinių įgūdžių ugdymą ir palaikymą <...>.“ I1) (iš viso 4 teiginiai). Neįgaliesiems kasdieniniuose darbuose iškyla sunkumų, todėl mokymai ir gebėjimų ugdymas išlieka svarbūs („<...> padėjimai su kasdieniniais reikalais pastoviai.“ I2). Kad asmenys išreikštų save, jiems reikalingas motyvavimas („<...> motyvuoti negalią turinčius

asmenis, kad jie patys imtųsi veiksmų <...>“ I6) tai sukuria palankias sąlygas atstovauti sau („<...> skatinti savęs atstovavimą <...>“ I7) ir įgyti savarankiškumo („<...> mokytųsi savarankiškumo <...>“. I5) (iš viso 2 teiginiai). Socialiniams darbuotojams padedant, neįgalieji jaučiasi laisviau ir įgauna pasitikėjimo („<...> padėti atkurti pasitikėjimą savimi.“ I6). Mokslininkų teigimu, ugdant neįgaliuosius per jų poreikius atitinkančias veiklas, padedama jų fizinei būklei bei pozityvesniam nusistatymui į aplinką. Neįgalieji, suprasdami savo vaidmenį, tampa savarankiškesni, sprendžia savo asmenines problemas (Kriščiūnas, 2015). Galima teigti, jog socialiniam darbuotojui svarbu palaikyti ir ugdyti kasdieninius neįgaliųjų įgūdžius, ruošiant juos savarankiškam gyvenimui.

Informantų atsakymuose išskiriama kita subkategorija „Socialinės atskirties mažinimas“. Jos turinys atskleidžia, kad siekiant integruoti neįgaliuosius į visuomenę turi būti užtikrintos lygios teisės, kad jie jaustųsi pilnaverčiais visuomenės nariais („<...>, kad jie nebūtų atskirti nuo visuomenės <...>“. I1). Socialiniai darbuotojai suteikia neįgaliesiems galimybę pasijusti visuomenės dalimi, nes padeda palaikyti socialinius ryšius su skirtingų grupių nariais („<...> nebūtų atskirti nuo grupių kitų <...>“. I1). Neįgaliesiems, kurie dėl sveikatos sutrikimų neturi galimybės išeiti iš namų, socialiniai darbuotojai neleidžia jaustis vienišiams, nes nuolat juos lanko ir palydi į organizuojamus NVO renginius („Būna, kurie sėdi namuose, tiesiog nori, kad pas juos ateitum, kurie neturi sveikatos <...> turime viena močiutę 91 metų, tai jei vyksta, kokie renginiai, aš ją atsivedu.“ I3). Neįgaliesiems sudaromos sąlygos lankytis viešuosiuose renginiuose, kad kiti visuomenės nariai juos pastebėtų ir keistų požiūrį („<...> visuomenės požiūrio keitimas į žmones, turinčius negalią <...>“. I6). Mokslininkų teigimu, socialiniai darbuotojai, keisdami visuomenės narių nuostatas ir įtraukdami neįgaliuosius į aktyvų dalyvavimą, padeda įtvirtinti neįgaliojo vaidmenį socialinėje aplinkoje (Kreivinienė, Vaičiulienė, 2011). Tai leidžia daryti prielaidą, jog socialiniai darbuotojai, atstovaudami neįgaliųjų interesams, palaiko neįgaliųjų aktyvų vaidmenį visuomenėje, mažina socialinę atskirtį.

Socialinių darbuotojų atsakymų duomenimis, svarbus tampa neįgaliųjų užimtumas. Subkategorijos „Neįgaliųjų užimtumo organizavimas“ turinyje pastebima, kad atstovaujančių tikslas tampa neįgaliųjų įtraukimas į užimtumą („<...> įtraukti juos į užimtumo tą veiklą.“ I1). Organizuojamose užimtumo veiklose atrandami pomėgiai, kurie ugdo neįgaliųjų įgūdžius („Padėti atrasti asmens mėgstamas veiklas.“ I7). Socialiniai darbuotojai orientuoti į neįgaliųjų prisitaikymą prie aplinkos („Integruoti, nes kiekvienas asmuo yra lygiavertis bei svarbus visuomenės narys.“ I4). Atrandant naujas galimybes neįgaliesiems tampa svarbios įsidarbinimo perspektyvos („<...> integracija į darbo rinką.“ I1). Mokslininkų teigimu, interesų atstovavimą būtina nukreipti į pačių neįgaliųjų aktyvumą ir saviugdą, kad jie įgytų pasitikėjimą savimi bei išlaikytų ryšius su visuomenės nariais (Noreikienė, Žilinskas, 2017).

Galima teigti, jog užimtumas lemia įgūdžių ugdymą ir prisitaikymą naujoje aplinkoje. Tai vienas svarbiausių socialinio darbuotojo, atstovaujančio neįgaliųjų interesams, tikslų.

Informantų atsakymuose išskiriama subkategorija „*Socialinių ryšių palaikymas*“. Jos turinys atskleidžia, kad ryšių palaikymas su neįgaliojo artimaisiais būtinas („*Taip pat svarbus nuotolinis bendravimas su mūsų žmonių artimaisiais <...>.*“ I5), nes tokiu būdu socialinis darbuotojas geriau supranta neįgaliojo poreikius ir gali pasiekti daugiau („*<...> poreikiai būtų patenkinti.*“ I5). Komunikuojant suprantami šeimos asmeniniai poreikiai, paaiškėja, kokių rezultatų tikimasi („*<...> išsiaiškinami šeimos poreikiai, lūkesčiai.*“ I7). Mokslininkų teigimu, siekiant suprasti neįgaliųjų norus, reikalingi asmenys, leidžiantys pasverti galimus pasirinkimo privalumus ir trūkumus įgyvendinant jų lūkesčius (Gudelytė, Ruškus, 2019). Galima teigti, jog ryšių palaikymas su neįgaliųjų socialine aplinka suteikia socialiniam darbuotojui naudingos informacijos.

Tyrimu taip pat buvo siekta sužinoti informantų nuomonę, kokie veiksniai lemia neįgaliuosius įsitraukti į NVO veiklas. Išanalizavus interviu atsakymus, buvo išskirtos 4 subkategorijos: „*NVO veiklų informacijos sklaida*“, „*Bendravimo poreikio patenkinimas*“, „*NVO organizuojamos užimtumo veiklos*“, „*Neįgaliųjų materialinis nepriteklis*“ (žr. 2. lentelę).

2 lentelė. Veiksniai, įtakoiantys neįgaliųjų įsitraukimą į NVO veiklas

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius	Patvirtinantis teiginys
Veiksniai, įtakoiantys neįgaliųjų įsitraukimą į NVO veiklas	NVO veiklų Informacijos sklaida	4	„<...> iš tikrųjų mes patys skambiname, ieškome. <...>.“ (I-1); „<...> pas mus ateina žmonės, kurie turi pažystamų iš čia.“ (I-1); „Dar vienas per kitus įsitraukia į mūsų organizaciją <...>.“ (I-3); „<...> išeina kaip sklaida, kviečiasi.“ (I-3)
	Bendravimo Poreikio patenkinimas	10	„<...> vienatvė <...> būrelyje jie kartu atsigeria kavos, kažką papliurpia.“ (I-2); „<...> socialinis gyvenimas susiaurėja.“ (I-4) „Šiems žmonėms trūksta glaudesnio tarpusavio bendravimo <...>.“ (I-4); „<...> sutelktumo <...>.“ (I-4); „<...> psichologo pagalbos.“ (I-4); „<...> neįgaliųjų socialinė aplinka yra gana ribota <...>.“ (I-6); „<...> šie žmonės ateina susitikti su tokiais pačiais kaip jie nejausdami diskomforto.“ (I-6); „Įtakoja noras bendrauti <...>.“ (I-6); „Žmonės čia susirenka bendrauti su kitais asmenimis <...>.“ (I-7); „<...> susiranda draugų <...>.“ (I-7)
	NVO Organizuojamos Užimtumo veiklos	6	„<...> įsitrauktų į veiklą, rastų gal kokių pomėgių.“ (I-2); „<...> integruoti prie užimtumo grupių, kur gali pritapti <...>.“ (I-1); „<...> turim į kurias žmonės gerai vaikšto – odos dizainą <...> siuvimo terapiją <...> šokių <...>.“ (I-3); „<...> noras kažką savo gyvenime keisti.“ (I-6); „<...> mano NVO yra nemažai galimybių mokintis (užsienio kalbos, skaitmeninis raštingumas, įvairūs profesiniai mokymai) <...>.“ (I-6); „<...> dirba organizuojamose veiklose <...>.“ (I-7)
	Neįgaliųjų Materialinis nepriteklis	3	„<...> kokį nors darbėlį padaro ir už tą darbėlį sakom, kad gausi tiek ir tiek.“ (I-1); „Dėl lėšų stygiaus neįgalieji dažnai negali įsitraukti į švietėjiškas ir socialines veiklas <...>.“ (I-4); „<...> viskas nemokamai, tai neįgaliesiems kurie nedirba arba nori keisti turimą darbą tai puiki galimybė tobulėti.“ (I-6)

Iš informantų atsakymų nustatyta, jog reikšmingiausia subkategorija yra „*Bendravimo poreikio patenkinimas*“. Socialinės darbuotojos išreiškė nuomonę, jog kiekvienas ateinantis ieško žmonių, kurie su jais leistų laiką, nes gyvena vieni ir neturi artimų žmonių („<...> vienatvė <...> būrelyje jie kartu atsigeria kavos, kažką papliurpia.“ I2), ir jaučiasi lygūs, palaikydami ryšius su panašiais į save („<...> šie žmonės ateina susitikti su tokiais pačiais kaip jie nejausdami diskomforto.“ I6). Daugumos neįgaliųjų problemos nemalonios ir kelia nerimą, todėl reikalinga specialistų pagalba („<...> psichologo pagalbos.“ I4). Dėl įgytos ar įgimtos negalios bendravimo ratas susiaurėja, todėl iškyla glaudesnio bendravimo poreikis („Šiems žmonėms trūksta glaudesnio tarpusavio bendravimo <...>.“ I4) (iš viso 5 teiginiai). Tyrimo rezultatai sutampa su mokslininkų teigimu, kad vieni prasmingiausių interesų yra socialiniai santykiai, nes juos apima mokymasis, dalyvavimas ir esama padėtis (Trumpulis, 2010). Galima teigti, kad pozityvioje aplinkoje neįgalusis jaučiasi išklausytas ir kuria sau palankius santykius su NVO bendruomenės nariais.

Subkategorijos „*Organizuojamos NVO užimtumo veiklos*“ turinyje pateikiama informacija apie veiklas, vykdomas NVO, kurios yra noriai lankomos kiekvieno neįgaliojo („<...> turim, į kurias žmonės gerai vaikšto – odos dizainą <...> siuvimo terapiją <...> šokių <...>.“ I3). Neįgalieji, įsitraukdami į veiklas, atranda tai, ko net nežinojo („<...> įsitrauktų į veiklą, rastų gal kokių pomėgių.“ I2). Visų vykdomų veiklų principu išlieka siekis, kad visi neįgalieji jungtųsi į bendruomenę, ir taip būtų atstovaujami jų interesai („<...> integruoti prie užimtumo grupių, kur gali pritapti <...>.“ I1). Užimtumo veiklose neįgaliesiems sudaromos palankios sąlygos mokytis ir susipažinti su šiuolaikinėmis informacijos technologijomis, integruotis į visuomenę („<...> mano NVO yra nemažai galimybių mokintis (užsienio kalbos, skaitmeninis raštingumas, įvairūs profesiniai mokymai) <...>.“ I6). Tyrimo rezultatai sutampa su mokslininkų teigimu, kad NVO užsiėmimuose, organizuojamuose per menines veiklas, neįgalieji išreiškia save ir nusiteikia pozityviai (Gudžinskienė, Jurgutienė, 2010).

Informantų interviu duomenimis, viena iš galimybių, siejančių neįgaliuosius su NVO – „*NVO veiklų informacijos sklaida*“. Neįgalieji dalijasi informacija, kuri pritraukia naujų narių į organizaciją („Dar vienas per kitus įsitraukia į mūsų organizaciją <...> išeina kaip sklaida, kviečiasi.“ I3). Tačiau informantė neslėpė, jog ir patys NVO atstovai kviečia prisijungti ir dalyvauti užimtumo veiklose („<...> iš tikrųjų mes patys skambiname, ieškome. <...>.“ I1). Neįgalieji, būdami NVO veiklų nariais, dalijasi gerąja savo patirtimi su kitais („<...> pas mus ateina žmonės, kurie turi pažįstamų iš čia.“ I1). Noreikienė, Žilinskas (2017) teigia, kad NVO į savo veiklas pritraukia vis daugiau piliečių, kai geba užmegzti abipusį dialogą su neįgaliaisiais, siekiant integracijos ir atskirties mažinimo. Galima daryti

prielaidą, kad informacijos sklaida, komunikacija pritraukia neįgaliuosius į NVO organizuojamas veiklas.

Kitas veiksnys, kuris skatina neįgaliųjų aktyvumą, „*Neįgaliųjų materialinis nepriteklis*“. Neįgalieji, dalyvaudami NVO veiklose, suinteresuoti užsidirbti („<...> *kokį nors darbėlį padaro ir už tą darbėlį sakom, kad gausi tiek ir tiek <...>*.“ I1). Dėl neįgaliesiems nepakankamų pajamų, NVO veiklos suteikia galimybę tobulinti darbinius įgūdžius („<...> *viskas nemokamai, tai neįgaliesiems, kurie nedirba arba nori keisti turimą darbą, tai puiki galimybė tobulėti*.“ I6) ir dalyvauti mokymosi procesuose („*Dėl lėšų stygiaus neįgalieji dažnai negali įsitraukti į švietėjiškas ir socialines veiklas <...>*.“ I4). Beneševičiūtė (2014) teigia, kad neįgalieji, dalyvaudami NVO veiklose, ugdo gebėjimus per meninius ir kūrybinius užsiėmimus, atrasdami juose sau palankių galimybių. Galima teigti, kad nemokamos užimtumo NVO veiklos suteikia neįgaliesiems galimybių tobulinti save.

Tyrimu buvo norima išsiaiškinti, kaip keičiamos visuomenės narių nuostatos, atstovaujant neįgaliųjų interesams. Išanalizavus interviu atsakymus, buvo išskirtos 3 subkategorijos: „*Neįgaliųjų dalyvavimas visuomeninėse veiklose*“, „*Visuomenės požiūrio į negalia keitimas*“, „*Visuomenės įtraukimas į NVO veiklas*“ (žr. 3. lentelę).

3 lentelė. Visuomenės narių nuostatų keitimas atstovaujant neįgaliųjų interesams

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius	Patvirtinantis teiginys
Visuomenės narių nuostatų keitimas atstovaujant neįgaliųjų interesams	Neįgaliųjų dalyvavimas visuomeninėse veiklose	14	„ <i>Mes savo neįgaliuosius vedamės į renginius <...></i> .“ (I-1); „ <i><...> kartais ir patys su kokia nors programa pasirodom</i> .“ (I-1); „ <i>I koncertus palydim neįgaliuosius <...></i> .“ (I-2); „ <i><...> dalyvaujam mugėse, kuriuose pardavinėja savo rankų darbo darbelius</i> .“ (I-2); „ <i>Dalyvaujame renginiuose, koncertuose ir kitose vietose <...></i> .“ (I-4); „ <i>Taip pat stengiamės su mūsų žmonėmis dažniau išeiti už centro ribų <...></i> .“ (I-5); „ <i>Stengiamės dalyvauti įvairiuose renginiuose <...> kaip dalyviai <...></i> .“ (I-6); „ <i><...>, kad per bendras veiklas, renginius visuomenė kuo daugiau matytų aplink save žmones su negalia <...></i> .“ (I-6); „ <i>Per mugės pardavinėjame (kartu su žmonėmis) jų sukurtus produktus</i> .“ (I-7); „ <i>Lydime žmones į renginius ar veiklas<...></i> .“ (I-7); „ <i>Įtraukiam į visuomenines iniciatyvas, aplankom įvairias vietas <...></i> .“ (I-7); „ <i>Dalyvavimas posėdžiuose <...></i> .“ (I-7); „ <i><...> seminaruose <...></i> .“ (I-7); „ <i><...> projektuose</i> .“ (I-7)
	Visuomenės požiūrio į negalia keitimas	5	„ <i>Kartais einam į mokyklas, išdalinam tokius bukletus, kuriuose aprašomos neįgaliųjų veiklos</i> .“ (I-1); „ <i>Daug informacijos perteikiame visuomenei apie neįgaliuosius</i> .“ (I-2); „ <i>Rodom priemones, kurios padeda neįgaliesiems skaityti, vaikščioti</i> .“ (I-2); „ <i>Mes stengiamės dalintis pozityviomis naujienomis apie mūsų žmones, ką jie geba <...></i> .“ (I-5); „ <i><...> kaip jie prisideda prie visuomenės gyvenimo pagerinimo <...></i> .“ (I-5)
	Visuomenės įtraukimas į NVO veiklas	3	„ <i>Nuolat kviečiame ateiti pas mus savanoriauti</i> .“ (I-5); „ <i><...> kviečiamės į NVO veiklas įvairių grupių žmones, senelius, vaikus</i> .“ (I-6); „ <i>Šiais metais buvom gavę savanorių <...></i> .“ (I-3)

Iš informantų atsakymų nustatyta, jog reikšmingiausia subkategorija yra „*Neįgaliųjų dalyvavimas visuomeninėse veiklose*“. Neįgalieji dėl savo sveikatos būklės dažnai jaučiasi aplinkinių neįvertinti. Tai lemia izoliaciją. Siekiant jos išvengti, socialinis darbuotojas padeda neįgaliesiems būti matomiems visuomenės narių rate („<...>, kad per bendras veiklas, renginius visuomenė kuo daugiau matytų aplink save žmones su negalia <...>.“ I6). Neįgalieji NVO užimtumo veiklose gamina rankdarbius, kuriuos eksponuoja, dalyvaudami ir lankydamiesi įvairiuose visuomeniniuose renginiuose, parodydami savo gebėjimus („*Per mugės pardavinėjame (kartu su žmonėmis) jų sukurtus produktus.*“ I7). Siekiant užtikrinti sėkmingą integraciją, neįgalieji lydimi ir įtraukiami į erdves, kurios kuria saugumo jausmą ir leidžia artimiau susipažinti su sveikųjų visuomenės narių socialine aplinka („*Dalyvavimas posėdžiuose <...>.*“ I7), („<...> seminaruose <...>.“ I7), („<...> projektuose.“ I7). Mokslininkų teigimu, kooperuodamiesi neįgalieji įgauna didesnių galimybių interesų atstovavime, nes susitelkus į grupę skatinama aktyviau veikti, lengviau sąveikaujama su aplinka ir priimamas pasaulio kitoniškumas (Radzevičienė ir kt., 2013). Galima teigti, jog socialiniai darbuotojai, atstovaudami interesams, įtraukia neįgaliuosius į visuomenines veiklas, kuriose keičiamos visuomenės narių nuostatos.

Informantų interviu duomenimis, išskirta subkategorija „*Visuomenės požiūrio į negalią keitimas*“. Negalia visais žmonijos gyvavimo laikais buvo laikoma nukrypimu nuo normos. Siekiant išvengti atmetimo jausmų ir baimės, palaikant socialinius ryšius su neįgaliais, organizuojamas visuomenės švietimas („*Daug informacijos perteikiame visuomenei apie neįgaliuosius.*“ I2). Integruojant neįgaliuosius, būtina formuoti visuomenės teigiamą požiūrį nuo mažų dienų. Tad mokymo įstaigose tampa svarbus ne tik mokymosi procesas, tačiau dėmesio reikalauja bendravimo ugdymo ypatumai su negalia turinčiais žmonėmis („*Kartais einam į mokyklas, išdalinam tokius bukletus, kuriuose aprašomos neįgaliųjų veiklos.*“ I1). Informantų duomenimis, požiūris keičiamas tuomet, kai dalinamasi pozityviomis naujienomis apie neįgaliuosius, pavyzdžiui, kaip jie prisideda prie visuomenės gyvenimo gerinimo („<...> kaip jie prisideda prie visuomenės gyvenimo pagerinimo <...>.“ I5). Kėrytė (2010) teigia, jog daugelis neįgaliųjų išgyvena bejėgiškumo sindromą, nes nėra tikri, kad kolektyviniais veiksmais galima kažką pakeisti. Taip galvodami, nesupranta savo galių, kuriomis įstengtų pakeisti gyvenimą visuomenėje. Galima daryti prielaidą, kad atstovaujantis interesams socialinis darbuotojas per švietėjiškas organizuojamas veiklas keičia neigiamą visuomenės požiūrį į neįgaliuosius ir kuria teigiamus socialinius ryšius.

Kita išskirta subkategorija „*Visuomenės įtraukimas į NVO veiklas*“. NVO, kviesdamos visuomenės narius savanoriauti, keičia žmonių nuomonę apie negalią turinčius asmenis pozityvesne linkme („*Nuolat kviečiame ateiti pas mus savanoriauti.*“ I5). Informantų duomenimis, visuomenė bijo

to, ko nepažįsta, todėl per bendras veiklas ir renginius siekiama suvienyti, pasistengti, jog kuo daugiau žmonių matytų aplink save neįgaliuosius („<...> kviečiamės į NVO veiklas įvairių grupių žmones, senelius, vaikus.“ I6). Mokslininkų teigimu, NVO turi įsitraukti į viešąjį gyvenimą, nes tai sudarytų palankesnes sąlygas neįgaliesiems, patiriantiems materialinių sunkumų, tikėtis ir sulaukti paramos iš artimiausios socialinės aplinkos grupių, organizacijų (Šilinskytė, 2013). Galima teigti, kad socialiniai darbuotojai, įtraukdami visuomenės narius į NVO veiklas, formuoja teigiamas nuostatas, kurios prilygsta neįgaliųjų interesų atstovavimui.

Toliau tyrimu buvo siekta sužinoti informantų neįgaliųjų interesų atstovavimo būdą. Išanalizavus informantų atsakymus, išskirtos 3 subkategorijos: „Atsižvelgimas į neįgaliųjų interesus“, „Darbas grupėse“, „Individualus darbas“ (žr. 4 lentelę).

4 lentelė. Neįgaliųjų interesų atstovavimo būdai

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius	Patvirtinantis teiginys
Neįgaliųjų interesų atstovavimo būdai	Atsižvelgimas į neįgaliųjų interesus	4	„<...> tai grupėje, tai individualiai, čia taip bus, nes neaišku, koks žmogus, kokia žmogaus negalia.“ (I-1); „Kai atidirbi ilgą laiką su tokiais pačiais žmonėmis, jau žinai, ką reikia daryti, tai ir atstovauji.“ (I-2); „<...> pagal neįgaliojo situaciją <...>.“ (I-4); „Kartu su jais kuriame individualų planą <...>.“ (I-7)
	Darbas grupėse	5	„<...> stengiamės, kad grupė būtų vientisa.“ (I-1); „<...> darbas grupėse <...>.“ (I-4); „<...> tiek grupėje.“ (I-5); „Grupiniuose užsiėmimuose socialinis darbuotojas, kaip kuratorius<...>.“ (I-6); „Dirbama yra grupėse.“ (I-7)
	Individualus darbas	7	„Bet padedam tam žmogui, jei matom, kad yra sunkumas su tuo žmogum, mes padedam integruotis į tą grupę ir jis ten puikiausiai lavėja, kažkiek, kiek jis sugeba.“ (I-1); „Aš dirbu individualiai.“ (I-3); „Aš turiu grafiką <...> reiškias mes rašom projektus, pagal projektus mes einam pas žmones 2 kart į savaitę.“ (I-3); „<...> individualus darbas <...>.“ (I-4); „<...> individualiai <...>.“ (I-5); „Socialinis darbuotojas daugiausiai dirba su kiekvienu individualiai <...>.“ (I-6); „<...> turi po kelis paskirtus asmenis su intelekto sutrikimu, su kuriais dirba individualiai.“ (I-7)

Atstovaujant neįgaliųjų interesams reikšmingas „Individualus darbas“. Subkategorijos turinyje teigiama, kad individualus darbas su kiekvienu neįgalioju atliekamas, jei jam iškyla sunkumų prisitaikant prie užimtumo grupių („Bet padedam tam žmogui, jei matom, kad yra sunkumas su tuo žmogum, mes padedam integruotis į tą grupę, ir jis ten puikiausiai lavėja, kažkiek, kiek jis sugeba.“ I1). Kitu atveju lankomasi namuose ir dirbama individualiai, jei reikia asmeninės pagalbos neįgaliajam („Aš dirbu individualiai. Aš turiu grafiką <...> reiškias mes rašom projektus, pagal projektus mes einam pas žmones 2 kart į savaitę.“ I3). Individualiai dirbama, kai socialiniam darbuotojui priskiriamas žmogus su negalia („<...> turi po kelis paskirtus asmenis su intelekto sutrikimu, su kuriais dirba individualiai.“ I7).

Toks atstovavimo būdas neįgaliesiems padeda atskleisti savo mintis ir atsiverti apie turimas problemas („*Socialinis darbuotojas daugiausiai dirba su kiekvienu individualiai <...>.*“ I6). Mokslininkų teigimu, individualus prisidėjimas prie pagalbos neįgaliesiems prilygsta apsaugos funkcijai, kuri suteikia žinių ir palaiko lygybę (Šukvietienė, 2018). Todėl galima daryti prielaidą, kad individualus socialinio darbuotojo neįgaliojo interesų atstovavimas yra svarbus, nes neįgalieji įgyja pasitikėjimo ir saugumo jausmą.

Informantų interviu atsakymų duomenys apie atstovavimo pobūdį siejasi su „*Darbu grupėje*“. Siekiant neįgaliųjų baimės jausmo ir atskirties mažinimo, jungiamasi į grupes, kad jie užsiimtų bendromis veiklomis, padėtų vienas kitam („*<...> stengiamės, kad grupė būtų vientisa ir nereikėtų tos individualios.*“ I1). Organizuojamose užimtumo veiklose socialinis darbuotojas atlieka prižiūrėtojo vaidmenį, stengiasi, kad kiekvienas neįgalusis jaustųsi rūpinamas ir palaikomas („*Grupiniuose užsiėmimuose socialinis darbuotojas, kaip kuratorius <...>.*“ I6). Santykį lemia kuruojamojo asmens negalia ir tai, kaip jis geba prisitaikyti prie aplinkinių žmonių. Mokslinės literatūros analizė atskleidė, jog neįgaliesiems būnant grupėje, didėja jų jėga. Kai neįgalieji užsiima bendromis veiklomis, dalijasi asmeninėmis patirtimis, komunikacija tampa veiksmingesnė (Ruškus ir kt., 2013). Galima teigti, kad socialinio darbuotojo interesų atstovavimas grupės aplinkoje skatina neįgaliųjų atsiskleisti bei ugdo gebėjimus pritaikyti.

Socialiniai darbuotojai, atsakydami į interviu klausimą, teigia, kad dažnai pasitaikantis atstovavimo būdas „*Atsižvelgimas į neįgaliųjų interesus*“. Visi žmonės yra skirtingi, todėl ir neįgaliųjų bendravimas būna įvairus. Tenka prisitaikyti prie kiekvieno neįgaliojo asmenybės („*<...> tai grupėje, tai individualiai, čia taip bus, nes neaišku, koks žmogus, kokia žmogaus negalia.*“ I1). Palaikant ryšius su nuolatiniais nariais, lankančiais NVO, socialinis darbuotojas, turėdamas pakankamai žinių ir patirties su neįgaliaisiais, pritaiko kiekvienam atstovavimo būdą pagal jo poreikį („*Kai atidirbi ilgą laiką su tokiais pačiais žmonėmis, jau žinai, ką reikia daryti, tai ir atstovauji.*“ I2). Padedant įgyvendinti neįgaliesiems asmeninius užbrėžtus tikslus, sudaromi individualūs planai, kaip tuos tikslus pasiekti („*Kartu su jais kuriame individualų planą <...>.*“ I7). Mokslininkų teigimu, pasirenkant tinkamą neįgaliųjų interesų atstovavimo būdą, reikia suvokti, kokių poreikių turi neįgalusis. Tuomet NVO pasidaro tarpininke tarp neįgalaus asmens ir jo supančios aplinkos (Beneševičiūtė, 2015). Galima daryti prielaidą, jog socialinio darbuotojo atstovavimo būdą lemia neįgaliojo asmenybė ir susiklosčiusi situacija.

Tyrimu norėta sužinoti, kokios socialinės paslaugos teikiamos neįgaliesiems, atstovaujant jų interesams. Suskirstyta į 2 kategorijas „*Atstovavimas teikiant socialines paslaugas*“ ir „*Atstovavimas neįgaliųjų interesams*“ (žr. 5. lentelę).

5 lentelė. Neįgaliųjų interesų atstovavimas

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius	Patvirtinantis teiginys
Atstovavimas teikiant socialines paslaugas	Informavimo paslauga	6	„Informavimas <...>.“ (I-2), (I-6); „<...> nuolat bendraujame su jų artimaisiais ir padedame jiems, kai reikalinga pagalba.“ (I-5); „<...> kreipiasi tik tada, kai jiems reikia išsikalbėti <...>.“ (I-1); „<...> nukreipti kažkur informacijos.“ (I-1); „<...> informacija teikiu.“ (I-3)
	Konsultavimo paslauga	5	„<...> konsultavimas <...> „<...> nukreipimas, motyvavimas, palaikymas.“ (I-1), (I-2), (I-3), (I <...> “ -7) (I-6)
	Tarpininkavimo ir atstovavimo paslauga	6	„<...> tokį tą tarpininkavimą <...> atstovavimo, to tokio nebuvo dar, kad atstovauti žmogų įstaigoje ar panašiai.“ (I-1); „<...> tarpininkavimas <...>.“ (I-2), (I-3), (I-6); „<...> palydėjimo <...>.“ (I-7); „Pagalba tarpininkaujant <...>.“ (I-7)
	Maisto organizavimo paslauga	2	„Mes gauname maistą iš maisto banko, tai sakysim, kad jie maistą gauną. Kiekvienas atėjęs gali pasiimti maisto kelis kartus į savaitę.“ (I-1); „Maistą irgi suorganizuojam, duodam kas ateina ir nunešam, kam sunku ateiti ir negali pats žmogus nusipirkti maisto.“ (I-2)
	Aprūpinimas būtiniausiais drabužiais ir avalyne	2	„Drabužiais, avalynę, patalynę ir teikiame.“ (I-1); „<...> būdavo ir drabužių sunešta ir duodavom.“ (I-2)
	Transporto paslaugų organizavimas	1	„Jeigu reikia, kartais pavėžėjimo <...> mes galim pagelbėti žmogui.“ (I-1)
	Sociokultūrinės paslaugos	7	„Organizuojamas dienos užimtumas <...>.“ (I-4); „<...> vykdomos įvairios veiklos: socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas <...>.“ (I-4); „<...> bendravimo gebėjimų stiprinimas individualiai ir savipagalbos grupėse <...>.“ (I-4); „<...> įgalinant neįgaliuosius savarankiškai spręsti kasdienes problemas.“ (I-4); „Mes kviečiame žmones į dienos darbinio užimtumo grupę <...>.“ (I-5); „<...> darbinė veikla/socialinių įgūdžių lavinimas.“ (I-7); „<...> patinka vykdomos veiklos.“ (I-5)
Atstovavimas neįgaliųjų interesams	Dokumentų tvarkymas	4	„<...> dar gal su dokumentacija galbūt padėti.“ (I-1); „<...> prikalbinom, kad pensiją būtų banke ir padarytume sutartis <...>.“ (I-2); „<...> padarėm penkias sutartis, kad mokesčius atskaičiuotų.“ (I-2); „Na tai kreipies dėl visų tų mokesčių sutvarkymų, kad apskaičiuotų visas tas sumas, kiek skolingas <...>.“ (I-2)
	Neįgaliųjų teisių gynimas	2	„<...> ginti jų socialines ir pilietines teises.“ (I-4); „<...> skatinti pagarbą šių asmenų orumui <...>.“ (I-4)
	Dalyvavimas socialinės pagalbos procese	6	„Padėti žmonėms <...>.“ (I-3); „<...> padėti spręsti iškilusias asmenines problemas susijusias su liga <...>.“ (I-3); „<...> mokau sveikai gyventi <...>.“ (I-3); „<...> apsitarnauti <...>.“ (I-3); „<...> reikia pas daktarą priregistruoti ir palydėti, kad tikrai nueitų.“ (I-2); „<...> surasti pagalbą kuri yra reikalinga.“ (I-6)

Kategorijoje „Atstovavimas teikiant socialines paslaugas“, remiantis informantų atsakymų duomenimis, išskiriama reikšmingiausia subkategorija „Sociokultūrinės paslaugos“. Neįgaliesiems organizuojamos savipagalbos grupės, kuriose teikiama parama ir pagalba, dalinamasi sukaupta patirtimi

(„<...> bendravimo gebėjimų stiprinimas individualiai ir savipagalbos grupėse <...>.“ I4). Per vykdomas veiklas neįgalieji įgalinami ir stebimi, kaip sugeba spręsti savarankiškai problemas („<...> įgalinant neįgaliuosius savarankiškai spręsti kasdienes problemas.“ I4). Socialiniai darbuotojai dienos užimtumuose moko buities įgūdžių, saviraiškos ir kūrybiškumo („<...> vykdomos įvairios veiklos: socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas <...>.“ I4). Teikiamos sociokultūrinės paslaugos keičia elgseną, mąstyseną. Įdomūs užsiėmimai neįgaliajam patinka ir skatina dalyvauti NVO veiklose („<...> patinka vykdomos veiklos.“ I5). Mokslininkai patvirtina tyrimo rezultatus, jog sociokultūrinės veiklos neįgaliesiems turi ypatingą reikšmę, nes yra kompleksinės, apima asmens gebėjimų ugdymą, priežiūrą, stebėjimą, socializaciją, nukreipia neįgalųjį į savęs plėtojimą, prisitaikymą prie pokyčių (Kvieskienė ir kt., 2015).

Informantų atsakymuose „Informavimo paslauga“ taip pat svarbus atstovavimas neįgaliųjų interesams. Neįgalieji domisi jiems priklausančiomis lengvatomis, valdžios institucijose teikiamomis paslaugomis, apsilankymais gydymo įstaigose, mokesčių mokėjimu. Kartais apsilankymas pas socialinį darbuotoją vyksta siekiant pabendrauti („Tie neįgalūs žmonės, dėl paslaugų į socialinį darbuotoją kreipiasi tik tada, kai jiems reikia išsikalbėti <...>.“ I1). Suteikiant informaciją, duodamos pagalbos šaltinių koordinatės, padedančios neįgaliajam lengviau orientotis aplinkoje („<...> nukreipti kažkur informacijos.“ I1). Būtina informuoti šeimos narius apie vykdomą veiksmų planą ir teikti informaciją pagalbos procese („<...> nuolat bendraujame su jų artimaisiais ir padedame jiems, kai reikalinga pagalba.“ I5). Šatkauskienė (2014) teigia, kad informacijos teikimas apie teikiamas paslaugas tampa intervencijos metodu, kuris užtikrina neįgaliajam saugumo jausmą įsitraukiant į bendruomenę. Tyrimo rezultatai atskleidė, jog informacija suteikia galių, suvokiant visuomenėje teikiamus išteklius, todėl neįgaliojo informavimas pagalbos procese atlieka pagrindinę funkciją.

Informantų pateiktoje informacijoje išryškėjo subkategorija „Konsultavimo paslauga“. Tyrimo duomenimis, socialinis darbuotojas karu su neįgalioju ir šeimos nariais analizuoja situaciją ir ieško veiksmingų sprendimo būdų („<...> konsultavimas <...>“ (iš viso 4 teiginiai). Šiame konsultavimo turinyje atskleidžiama, jog padedant suprasti problemos sunkumą, vyksta abipusis dialogas, kuriame pažymimas neįgaliojo motyvavimas ir nukreipimas, ieškant tinkamiausių būdų problemoms išspręsti („<...> nukreipimas, motyvavimas, palaikymas <...>“ I6). Čepėnaitė (2010) patvirtina tyrimo rezultatus, jog socialiniame darbe, konsultuojant klientą, svarstomi sprendimų būdai, organizuojamas veiksmų planas ir metodai, kuriais planuojama tolimesnė ateitis.

Iš informantų atsakymų išskirta subkategorija „Tarpininkavimo ir atstovavimo paslauga“. Neįgaliesiems atsiradus sunkumų, socialinis darbuotojas padeda orientotis aplinkoje, nuvykti į

medicinos įstaigą, darbo pokalbį, judėti ten, kur nėra pritaikyta neįgaliajam („<...> tarpininkavimas <...>.”) (iš viso 3 teiginiai). Informantų duomenimis, rečiau tenka atstovauti žmogui institucijose, nes neįgalieji dažnai patys sugeba („<...> *tokį tą tarpininkavimą <...> atstovavimo, to tokio nebuvo dar, kad atstovauti žmogų įstaigoje ar panašiai.*“ I1). Neįgaliesiems, iškilus poreikiui, teikiama lydimoji pagalba („<...> *palydėjimo <...>.*“ I7). Mokslininkai teigia, kad tarpininkaujantis asmuo užtikrina neutralumo ir konfidencialumo principus bei vadovaujasi savanoriškumu, kad bet kuriuo metu galėtų pasitraukti dėl atsiradusio kliento savarankiškumo (Čepėnaitė, 2010). Galima teigti, kad teikiama tarpininkavimo ir atstovavimo paslauga padeda neįgaliajam prisitaikyti prie aplinkos vykstančių pokyčių.

Išanalizavus socialinių darbuotojų atsakymus, buvo išskirta kita subkategorija „*Maisto organizavimas*“. Neįgaliaisiais, kurie neturi pakankamai pajamų arba negali pasirūpinti maistu, pasirūpina ir teikia maistą NVO („*Mes gauname maistą iš maisto banko, tai sakysim, kad jie maistą gauna. Kiekvienas atėję gali pasiimti maisto kelis kartus į savaitę.*“ I1). Pasitaiko atvejų, kad ne visi gali ateiti į NVO pasiimti maisto daiktų, todėl atnešama į neįgaliojo namus („*Maistą irgi suorganizuojam, duodam, kas ateina ir nunešam, kam sunku ateiti, ir negali pats žmogus nusipirkti maisto.*“ I2). Adomaitienė, Balčiūnienė (2017) teigia, kad socialinio darbo veikla suprantama kaip atsakas į interesą ir poreikį, ir siejama su rūpesčiu ir supratimu. Galima daryti prielaidą, kad dėl menko pragyvenimo šaltinio NVO socialiniai darbuotojai teikia neįgaliesiems maisto organizavimo paslaugą.

Ne mažiau svarbi socialinės paslaugos teikimo forma yra „*Aprūpinimas būtiniausiais drabužiais ir avalyne*“, taip pat vykdoma NVO („*Drabužiais, avalynę, patalynę ir teikiame.*“ I1). Teikiami drabužiai, kurie yra aukojami visuomenės narių („<...> *būdavo ir drabužių sunešta ir duodavom.*“ I2). Noreikienė, Žilinskas (2017) teigia, jog socialinėmis paslaugomis grąžinamas neįgaliųjų gebėjimas pasirūpinti savimi, plečiamas visuomenės narių įsitraukimas į pagalbos procesą. Galima teigti, kad atstovaujant neįgaliųjų interesams, dėl sudėtingų neįgaliųjų pragyvenimo sąlygų, tampa svarbi būtiniausių rūbų ir avalynės parūpinimo paslauga.

Socialinių darbuotojų organizuojama socialinė paslauga „*Transporto priemonės organizavimas*“. Iškilus atvejui, kada reikia neįgaliajam nuvykti tolimą atstumą, suteikiama minėta paslauga („*Jeigu reikia, kartais pavėžėjimo <...> mes galim pagelbėti žmogui.*“ I1). Noreikienė, Žilinskas (2017) apibūdina socialinį darbą, kaip pagalbos procesą, kuris paremtas technika ir profesine etika. Socialiniai darbuotojai, taip pagelbėdami, sprendžia klientų sunkumus, sudaro sąlygas kuo normaliau gyventi. Galima teigti, kad neįgaliesiems iškyla sunkumų dėl tolimų kelionės atstumų. Pavėžėjimas tampa svarbia teikiama socialine paslauga atstovaujant neįgaliųjų interesams.

Antroje kategorijoje „Atstovavimas neįgaliųjų interesams“ informantai, dirbantys NVO su negalia turinčiais žmonėmis, išskyrė reikšmingiausią subkategoriją „Dalyvavimas socialinės pagalbos procese“. Šios subkategorijos turinys atskleidžia, kad socialinio darbuotojo pagalba svarbi, sprendžiant neįgaliųjų sveikatos problemas („<...> padėti spręsti iškilusias asmenines problemas, susijusias su liga <...>.“ I3), jog neįgalusis nuvyktų į gydymo įstaigą ir apsilankytų pas gydytoją („<...> reikia pas daktarą priregistruoti ir palydėti, kad tikrai nueitų.“ I2). Siekiant užtikrinti, jog neįgalieji būtų geros fizinės būklės ir jaustųsi sveikesni, ugdomi sveikos gyvensenos įpročiai („<...> mokau sveikai gyventi <...>.“ I3). Mokslininkų teigimu, NVO atliekamomis veiklomis gina neįgaliųjų teises, kad jie, plėtotų save, dalyvaudami socialiniame gyvenime ir gerėtų gyvenimo kokybė (Noreikienė, Žilinskas, 2017). Galima daryti išvadą, kad svarbi pagalbos teikimo asmenims su negalia forma yra padėti jiems pasirūpinti sveikata, garantuojančia normalų žmogaus funkcionavimą.

Pasitaiko atvejų, jog neįgaliesiems sunku peržengti institucijų, teikiančių paslaugas, slenkstį, todėl išskirta subkategorija „Dokumentų tvarkymas“. Socialinių darbuotojų nuomone, neįgaliųjų interesų atstovavime svarbi pagalba sudarant įvairias sutartis, apmokant sąskaitas, nes kiekviena negalia yra skirtinga, kaip ir jų supratimas („<...> prikalbinom, kad pensija būtų banke ir padarytume sutartis <...> padarėm penkias sutartis, kad mokesčius atskaičiuotų.“ I2). Neįgaliesiems iškyla pagalbos poreikis tvarkant dokumentus („<...> dar gal su dokumentacija galbūt padėti“ I1). Neįgaliesiems, neturintiems galimybių ar gebėjimų susitvarkyti dokumentus, padeda socialiniai darbuotojai („Na tai kreipies dėl visų tų mokesčių sutvarkymų, kad apskaičiuotų visas tas sumas, kiek skolingas <...>.“ I2). Adomaitienė, Balčiūnienė (2017) teigia, kad paslaugų teikėjų teikiama pagalba priklauso nuo kasdieninio gyvenimo sąlygų, prarastų žmogaus įgūdžių. Galima daryti prielaidą, jog neįgaliesiems sutarčių sudarymas ir dokumentų susitvarkymas kelia sunkumų, todėl jais tenka pasirūpinti socialiniam darbuotojui.

Remiantis informantų atsakymų duomenimis, išskirta subkategorija „Neįgaliųjų teisių gynimas“. Atstovaujant interesams, socialinis teisingumas įvardijamas kaip pagrindinė vertybė, ginant neįgaliųjų socialines ir pilietines teises („<...> ginti jų socialines ir pilietines teises.“ I4). Interviu duomenimis, informantai dirbantys NVO, gina ir pašalina kliūtis, kurios riboja negalią turinčių asmenų teises („<...> skatinti pagarbą šių asmenų orumui <...>.“ I4). Mokslininkai tyrimo duomenimis patvirtina teises, kurios formuoja teigiamą visuomenės narių požiūrį į neįgaliuosius, užtikrina jiems pagarbą ir orumą (Liobikienė, Šinkūnienė, 2010).

Tyrimo metu buvo siekta sužinoti, kokios priežastys lemia neįgaliųjų įsitraukimą į problemos sprendimo procesą. Interviu atsakymų duomenys suskirstyti į 4 subkategorijas: „Neįgaliųjų motyvacijos

palaikymas“, „Socialinių ryšių užmezgimas ir palaikymas“, „Neįgaliųjų įgalinimas“, „Neįgaliųjų savarankiškumo skatinimas“ (žr. 6. lentelę).

6 lentelė. Neįgaliųjų įtraukimas į problemos sprendimo procesą, atstovaujant jų interesams

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius	Patvirtinantis teiginys
Neįgaliųjų įtraukimas į problemos sprendimo procesą, atstovaujant jų interesams	Neįgaliųjų motyvacijos palaikymas	3	„<...> mes motyvuojam <...>.“ (I-1); „<...> skatinam į pozityvų požiūrį, kad viskas bus gerai.“ (I-1); „<...> visada skatiname juos pačius rinktis, ką veiks pas mus <...>.“ (I-5)
	Socialinių ryšių užmezgimas ir palaikymas	6	„<...> moteris labai išgyveno atsisėdusi čia pas mane, tiesiog pasikalbėjusi, jinai atsigavo <...>“ (I-1); „<...> bandom kartu, pasitardami spręsti tas problemas <...>.“ (I-2); „Visą laiką su žmogumi tariasi <...>.“ (I-3); „<...> bendravimas pagrindas.“ (I-3); „<...> jiems suprantama kalba pasakojama esama situacija.“ (I-4); „Sprendimai priimami taip pat diskutuojant kartu su juo.“ (I-7)
	Neįgaliųjų įgalinimas	4	„<...> juos pačius pagal negalios lygį įtraukiame į problemos sprendimo procesą <...>.“ (I-4); „<...>, kad neįgalieji kuo daugiau būtų matomi ir girdimi.“ (I-6); „Todėl mūsų NVO skatina savanorišką veiklą įvairiuose įstaigose ir organizacijose.“ (I-6); „<...> įgalina patiems aktyviai dalyvauti savo gyvenimuose <...>.“ (I-5)
	Neįgaliųjų savarankiškumo skatinimas	3	„<...> taip pat mokome juos savarankiškumo <...>.“ (I-5); „<...>socialinių įgūdžių, kurie stiprina savivertę.“ (I-5); „<...> rengiami individualūs planai <...> kaip mes jam galėtume padėti <...>.“ (I-7)

Reikšmingiausia subkategorija yra „Socialinių ryšių užmezgimas ir palaikymas“. Subkategorijos turinys atskleidžia, jog socialinio darbuotojo kalbėjimasis ir supratimas turi teigiamos įtakos bendraujant su neįgalioju sprendimų priėmimo („Visą laiką su žmogumi tariasi <...> bendravimas pagrindas.“ I3). Diskusijomis sprendžiami ir priimami svarbiausi sprendimai, kurie tenkintų neįgalųjį („Sprendimai priimami taip pat diskutuojant kartu su juo.“ I7). Socialinis darbuotojas, ieškantis su neįgaliaisiais kompromiso, problemas išsprendžia efektyviau („<...> bandom kartu, pasitardami spręsti tas problemas <...>.“ I2). Asmeninės problemos paveikia žmonių emocinę būseną, todėl reikalingas padrąsinimas ir nuraminimas, kad įsitrauktų į pagalbos procesą („<...> moteris labai išgyveno atsisėdusi čia pas mane, tiesiog pasikalbėjusi, jinai atsigavo <...>“ I1). Beneševičiūtė (2014) teigia, jog bendravimas išmoko gerbti ne tik save, bet ir kitus. Svarbi tampa žmogaus individualybė, žmogiškosios savybės, ne žmogaus išorė. Galima teigti, jog socialinio darbuotojo ir neįgalaus asmens komunikacija yra neatsiejama socialinio darbo dalis. Bendravimas - tai stipri jėga, padedanti įtraukti dalyvius į problemos proceso sprendimą.

Informantų atsakymuose išskiriama kita subkategorija „Neįgaliųjų įgalinimas“. Socialinis darbuotojas, įtraukdamas neįgalųjį į problemos sprendimo procesą, atsižvelgia į kiekvienos negalios lygį

ir bendrauja suprantama kalba („<...> juos pačius pagal negalios lygį įtraukiame į problemos sprendimo procesą <...>.“ I4). Informantų duomenimis, užtikrinant sėkmingą neįgaliojo įgalinimą, būtina jį palaikyti ir nukreipti į dalyvavimą, kad daugiau būtų matomas visuomenėje („<...>, kad neįgalieji kuo daugiau būtų matomi ir girdimi.“ I6) ir skatinti neįgaliuosius atlikti savanorišką veiklą kitose organizacijose, keičiant savo gyvenimą („*Todėl mūsų NVO skatina savanorišką veiklą įvairiose įstaigose ir organizacijose.*“ I6). Mokslininkų teigimu, įgalinimas - tai procesas ir siekiamas tikslas, kurio vyksme asmuo keičia savo gyvenimą ir prisiima atsakomybę už savo veiksmus (Charenkova, 2019). Galima daryti prielaidą, kad atstovaujant interesams, didelę reikšmę turi neįgaliųjų įgalinimas, skatinantis prisiimti atsakomybę ir pažymintis sėkmingą integravimąsi į visuomenę.

Aptariant siekį, kad neįgalieji įsitrauktų į problemos sprendimo procesą, iš informantų atsakymų išskirta subkategorija „*Neįgaliųjų motyvacijos palaikymas*“. Socialinis darbuotojas, padėdamas neįgaliajam, visų pirma nuteikia į pozityvų mąstymą, kuriuo sukelia elgesio pokyčius ir skatina motyvaciją įsitraukti į problemos sprendimo procesą („<...> mes motyvuojam, skatinam į pozityvų požiūrį, kad viskas bus gerai.“ I1). Motyvuodami, leidžia neįgaliesiems nuspręsti, kas juos domina, ir įtraukia į sprendimų procesą („<...> visada skatiname juos pačius rinktis, ką veiks pas mus <...>.“ I5). Mokslinėje literatūroje teigiama, kad įgalinimas tampa procesu, padidinančiu vidinę kontrolę, leidžiančiu pažvelgti į žmogų ne kaip į objektą, bet į subjektą, kuris gali pertvarkyti savo tikrovę (Motiečienė, 2012). Šatkauskienė (2014) teigia, jog neteisiantis požiūris, empatija suteikia neįgaliajam galimybę patirti rūpestį ir pasitikėjimą priimant pagalbą. Galima daryti prielaidą, kad pozityviai motyvuojantis ir palaikantis socialinis darbuotojas, lemia sėkmingą neįgaliojo įsitraukimą į problemos sprendimo procesą.

Kita išskirta informantų duomenų subkategorija „*Neįgaliųjų savarankiškumo skatinimas*“. Įtraukiant neįgalųjį į pagalbos procesą, būnant kartu, mokoma savarankiškumo, kuris didina socialinę kompetenciją ir sėkmę („<...> taip pat mokome juos savarankiškumo <...>“ I5). Socialinis darbuotojas, veikdamas kartu su neįgaliuoju, padeda atlikti užduotis, ugdo įgūdžius, kurie stiprina savęs vertinimą („<...> socialinių įgūdžių, kurie stiprina savivertę.“ I5). Dirbant su kiekvienu individualiai, susitinkama ir planuojama, ką neįgalusis nori pasiekti, kokių pageidavimų turi ir kaip jam galima padėti („<...> rengiami individualūs planai <...> kaip mes jam galėtume padėti <...>.“ I7). Šatkauskienė (2014) patvirtina tyrimo duomenis, jog socialiniai darbuotojai, besivadovaujantys intervencijos sąveika, skatina ne tik neįgaliųjų dalyvavimą, tačiau padeda ugdyti savarankiškumą, nes veikiama kartu.

Tyrimo metu buvo siekta sužinoti, su kokiais sunkumais susiduria neįgalieji, kai socialinis darbuotojas imasi atstovauti jų interesams. Interviu atsakymų duomenys suskirstyti į 3 subkategorijas:

„Stereotipinis požiūris į neįgaliuosius“, „Neįgaliųjų gebėjimų nuvertinimas“, „Informacijos trūkumas“ (žr. 7. lentelę).

7 lentelė. Neįgaliųjų sunkumai kreipiantis į institucijas

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius	Patvirtinantis teiginys
Neįgaliųjų sunkumai kreipiantis į institucijas	Stereotipinis požiūris į neįgaliuosius	4	„Jie dažnai vertinami kaip negebantys patys priimti savarankiškų sprendimų.“ (I-5); „Nenori palikti asmens su negalia vieno <...>.“ (I-7); „<...> mano, kad jis meluoja kažką ir išsigalvoja (ypatingai sveikatos įstaigos).“ (I-7); „<...> mano, kad juos visada reikia stebėti, nes jie gali „kažką padaryti“.“ (I-7)
	Neįgaliųjų gebėjimų nuvertinimas	5	„Nepasitikėjimas jais <...>.“ (I-7); „Neįgalieji dažniausiai nesulaukia to palaikymo iš valdžios <...>.“ (I-2); „<...> netiki, kad turi gebėjimų atlikti svarbius darbus.“ (I-2); „Dažniausiai valdžios atstovai nepasitiki neįgaliųjų gabumais <...>.“ (I-3); „<...> neturi supratimo, kaip reikia padaryti vieną ar kitą darbą.“ (I-3)
	Informacijos trūkumas	3	„<...> įvairūs nesusipratimai ir neaiškumai.“ (I-6); „<...> neįgaliesiems trūksta tų paslaugų teikimo <...>.“ (I-1); „<...> informacijos.“ (I-1)

Tyrimo duomenimis nustatyta, jog reikšmingiausia subkategorija yra „Neįgaliųjų gebėjimų nuvertinimas“. Pasitaiko atvejų, kai valdžios atstovai neįgaliesiems nesuteikia lygiateisiškų sąlygų, nuvertina jų gebėjimus („Dažniausiai valdžios atstovai nepasitiki neįgaliųjų gabumais <...>.“ I3). Informantų duomenys leidžia sakyti, kad neretai netikima, jog neįgalieji pajėgūs sėkmingai dirbti, kaip kiti visuomenės nariai („<...> netiki, kad turi gebėjimų atlikti svarbius darbus.“ I2). Neįgalieji atskiriami nuo bendruomenės, nes, vyrauja įsitikinimai, kad neturi supratimo ir negali atlikti jiems paskirtų užduočių („<...> neturi supratimo, kaip reikia padaryti vieną ar kitą darbą.“ I3). Todėl neįgalūs nesulaukia palaikymo iš valdžios institucijų („Neįgalieji dažniausiai nesulaukia to palaikymo iš valdžios <...>.“ I2). Ruškaus ir kt., (2013) teigimu, valstybės institucijų įgalinimas tampa kontraversiškas, nes pasižymi didesne galia. Įgalinimas virsta priešišku dominavimu, nors turėtų būti suprantamas kaip galių suteikimas ir alternatyvų ieškojimas spaudą patiriančiam asmeniui. Galima daryti prielaidą, kad kai neįgalieji nesulaukia palaikymo iš valdžios atstovų, jiems padeda NVO dirbantys socialiniai darbuotojai.

Informantų pateiktoje informacijoje išryškėjo subkategorija „Stereotipinis požiūris į neįgaliuosius“. Valdžios atstovai, laikydamiesi stereotipinių požiūrių į neįgaliuosius, vertina juos kaip nesavarankiškus asmenis („Jie dažnai vertinami kaip negebantys patys priimti savarankiškų sprendimų.“ I5), kurie negali būti palikti be priežiūros („Nenori palikti asmens su negalia vieno <...>.“ I7). Atsakymų duomenimis, institucijos nepriima žmonių įvairovės, neretai demonstruoja skeptišką požiūrį, neįgaliesiems prašant pagalbos („<...> mano, kad jis meluoja kažką ir išsigalvoja (ypatingai sveikatos

įstaigos).“ I7). Visuomenės nariai netiki, jog neįgalieji turi suvokimą ir bijo, kad gali pasireikšti nestandartinis elgesys („<...> *mano, kad juos visada reikia stebėti, nes jie gali, kažką padaryti*“.“ I7). Šatkauskienė (2014) patvirtina tyrimo duomenis, kad diskriminacinis požiūris į neįgaliuosius skatina tarpasmeninių ryšių praradimą, abipusį engimą, baimės jausmą bei atsiribojimą nuo pagalbos priėmimo.

Iš informantų atsakymų išskirta kita subkategorija „*Informacijos trūkumas*“. Kreipiantis neįgaliesiems į institucijas, neretai ribojamas informacijos prieinamumas, dėl kurio iškyla sunkumų („<...> *informacijos*“ I1). Valdžios atstovams ribojant informaciją, neįgalieji susiduria ir su paslaugų trūkumu („<...> *neįgaliesiems trūksta tų paslaugų teikimo* <...>“ I1). Mokslininkų teigimu, viešųjų institucijų atstovų negebėjimas prisitaikyti prie negalią turinčių žmonių lemia mažą paslaugų prieinamumą, ribotą informaciją ir menką suvokimą. Rezultatas – neįgalusis negauna kokybiškos paslaugos (Karklienė, 2016). Galima teigti, jog informacijos trūkumas iš valdžios atstovų apriboja neįgaliojo veikimą socialinėje aplinkoje.

Toliau tyrimu siekta sužinoti apie informantų sunkumus, kylančius atstovaujant neįgaliųjų interesams. Interviu atsakymų duomenys pasiskirstė į 6 subkategorijas: „*Neįgaliųjų pasyvumas*“, „*Netinkamai pateikti prašymai*“, „*Aukšti neįgaliųjų lūkesčiai*“, „*Visuomenės abejingumas*“, „*Netinkami valdžios atstovų sprendimai*“, „*Šeimos narių priešiškus*“ (žr. 8. lentelę).

8 lentelė. Socialinio darbuotojo sunkumai atstovaujant neįgaliųjų interesams

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius	Patvirtinantis teiginys
Socialinio darbuotojo sunkumai atstovaujant neįgaliųjų interesams	Neįgaliųjų pasyvumas	4	„<...> nėra motyvuoti ir jų išugdyti negali <...>.“ (I-1); „<...> čia jau svarbu, kiek pats neįgalusis nori <...>.“ (I-2); „<...> nes tu jam gali sakyti tą patį, kartoti ir niekur neis, sėdės <...>.“ (I-2); „<...> patingi <...>.“ (I-2)
	Netinkamai pateikti prašymai	3	„Svarbu išsiaiškinti, ko tikrai nori atstovaujamas asmuo <...>.“ (I-7); „<...> kad nepateikti neteisingos, kaip suformuotos nuomonės <...>.“ (I-7); „<...> (svarbu neinterpretuoti savaip).“ (I-7)
	Aukšti neįgaliųjų lūkesčiai	2	„<...> žmonių norai „<...> kai reikia padaryt, sunku kartais būna dideli, bet galimybės mažos.“ (I<...> -3)
	Visuomenės abejingumas	3	„<...> ne paslaptis, kad neįgalieji jaučia tą tokią atskirtį.“ (I-3); „Kad reik įtikinėti ir įrodinėti, kad žmogus su proto negalia tikrai nėra agresyvus <...>.“ (I-6); „<...> sunkumai kyla iš žmogaus neišprusimo, nepažinimo ir baimės.“ (I-6)
	Netinkami valdžios atstovų pasiūlymai	2	„Nesinori, kad kitų institucijų darbuotojai galvotų, kad mes nepasitikime jų sprendimais <...>.“ (I-5); „<...> suabejojame: taip elgiamės tik tais atvejais, kai matome, kad tai neatitinka mūsų žmonių gerovės.“ (I-5)
	Šeimos narių priešiškus	2	„Tėvai ne visada sutinka su tuo, ko nori negalią turintis asmuo <...>.“ (I-7); „<...> taip tampa sunkiau atstovauti asmenį.“ (I-7)

Atlikus interviu analizę, išskirta reikšmingiausia subkategorija „*Neįgaliųjų pasyvumas*“. Tenka susidurti su neįgaliaisiais, kurie neturi motyvacijos, todėl ir iškyla sunkumas jiems atstovauti („<...> *nėra motyvuoti ir jų išugdyti negali* <...>.“ I1). Nenoras ir pasyvus požiūris apsunkina darbą su neįgaliaisiais („<...> *patingi* <...>.“ I2). Su neįgaliųjų pasyvumu susiduria ir kitas informantas, stengiantis padėti, jie atsiriboja nuo teikiamos pagalbos („<...>, *nes tu jam gali sakyti tą patį, kartoti, ir niekur neis, sėdės* <...>.“ I2). Nuo kiekvieno neįgalaus priklauso, ar siekia savęs pažinimo ir nori tapti pilnaverčiu visuomenės nariu („<...> *čia jau svarbu, kiek pats neįgalusis nori* <...>.“ I2). Radzevičienė ir kt. (2013) teigia, kad neįgalieji, susidurdami su nemaloniais išgyvenimais, praranda motyvaciją, norą imtis iniciatyvos, atsiriboja nuo asmeninių problemų sprendimo. Galima daryti prielaidą, kad neįgaliųjų motyvacijos netekimas bei atsiribojimas nuo teikiamos pagalbos kelia sunkumų socialiniam darbuotojui, atstovaujančiam neįgaliųjų interesus.

Išanalizavus informantų atsakymus, buvo išskirta subkategorija „*Netinkamai pateikti prašymai*“. Neįgaliųjų prašymai dažniausiai būna painūs. Netinkamas jų vertinimas gali nulemti atsiribojimą nuo socialinio darbuotojo („*Svarbu išsiaiškinti, ko tikrai nori atstovaujamas asmuo* <...>.“ I7). Neįgaliesiems būdingas nepastovumas ir nuotaikų kaita, todėl informacijos perteikimas tampa sudėtingesnis („<...>, *kad nepateikti neteisingos, kitaip suformuotos nuomonės* <...>.“ I7). Kiekvieno neįgaliojo atvejis skirtingas, todėl negalima interpretuoti remiantis ankstesne turima patirtimi („<...> *(svarbu neinterpretuoti savaip)*.“ I7). Mokslininkų teigimu, socialinis darbuotojas, išlaikydamas bendradarbiavimo santykį su neįgalioju, užtikrina prigimtinę apsaugą bei orumą (Šatkauskienė, 2014). Galima teigti, jog socialiniam darbuotojui netinkamai supratus neįgalųjį, iškyla sunkumų pateikiant informaciją, atstovaujant interesams.

Iš informantų atsakymų išskirta subkategorija „*Visuomenės abejingumas*“. Neįgalieji, patiriantys visuomenės abejingumą, jaučiasi atskirti, todėl socialiniam darbuotojui tenka atkurti neįgaliųjų pasitikėjimą ir norą palaikyti ryšius su visuomenės nariais („<...> *ne paslaptis, kad neįgalieji jaučia tą tokią atskirtį*.“ I3). Neigiamas visuomenės narių požiūris formuoja neįgaliesiems nevisavertiškumą. Tai tampa kliūtimi, bandant įrodyti kitokią tiesą („*Kad reik įtikinėti ir įrodinėti, kad žmogus su proto negalia tikrai nėra agresyvus* <...>.“ I6). Beneševičiūtė (2014) teigia, jog visuomenė vadovaujasi stereotipiniu požiūriu, dėl to nusigręžia nuo neįgaliųjų, nepripažįsta jų įvairovės, prigimties. Galima daryti prielaidą, kad neįgalieji, susiduriantys su visuomenės apatija, tampa abejingi, o tai lemia socialinio darbuotojo sunkumus atstovaujant jų interesams.

Informantų pateiktoje informacijoje išryškėjo subkategorija „*Aukšti neįgaliųjų lūkesčiai*“. Susiduriama su neįgaliaisiais, kurie nori visko, bet galimybės neleidžia („<...> *žmonių norai dideli, bet*

galimybės mažos <...>.“ I3), todėl socialiniam darbuotojui tenka atsižvelgti į neįgaliojo gebėjimus ir rasti sprendimo būdą, leidžiantį įgyvendinti neįgaliojo lūkesčius (*„<...> kai reikia padaryt, sunku kartais būna.“* I3). Makštutytė, Vaškevičiūtė (2011) teigia, kad jei socialinis darbuotojas jaučia pagarbą ir išreiškia pasitikėjimą kliento gebėjimais, klientui atsiranda stiprybės jausmas, jis pajaučia galią savarankiškai spręsti problemas. Galima teigti, kad socialiniam darbuotojui interesų atstovavime tenka atrasti tinkamiausią būdą, kuris atitiktų neįgaliųjų lūkesčius bei gebėjimus, padėtų neprarasti jų motyvacijos.

Informantų atsakymuose išskiriama subkategorija *„Netinkami valdžios atstovų pasiūlymai“*. Socialiniam darbuotojui, kreipiantis į valdžios atstovus su prašymais pagerinti neįgaliųjų socialinę padėtį, iškyla sunkumų, kuriuos lemia abejojimas ir nepasitikėjimas neįgaliųjų išsakomais poreikiais (*„Nesinori, kad kitų institucijų darbuotojai galvotų, kad mes nepasitikime jų sprendimais <...>.“* I5). NVO dirbantys socialiniai darbuotojai kiekvieną neįgalų pažįsta individualiai, tad pasitaiko atveju, jog tenka nepriimti valdžios atstovų pasiūlymų, kurie neatitinka atstovaujamų asmenų interesų (*„<...> suabejojame: taip elgiamės tik tais atvejais, kai matome, kad tai neatitinka mūsų žmonių gerovės.“* I5). Genys (2012) teigia, jog pilietinė visuomenė yra savotiškas santykių tinklas. Ji negali paklusti visiškai valdžios kontrolei. Galima teigti, kad socialiniams darbuotojams kreipiantis į institucijas iškyla sunkumų, kurie asocijuojasi su netinkamais valdžios atstovų pasiūlymais, lemiančiais valdžios atstovų ribotus ryšius su neįgaliaisiais.

Informantų pateiktoje informacijoje išryškėjo subkategorija *„Šeimos narių priešiškusumas“*. Šeima, kaip socialinė grupė, apima visas neįgaliojo gyvenimo sritis. Sudarant palankias sąlygas neįgaliajam integruotis ir palaikyti socialinius įgūdžius, šeimos nariai taip pat įsitraukia į pagalbos procesą, tačiau neretai iškyla sunkumų rasti kompromisą (*„<...> taip tampa sunkiau atstovauti asmenį.“* I7). Tyrimo duomenimis paaiškėjo, kad socialiniai darbuotojai neretai susiduria su šeimos narių priešiškusumu, kai nepaisoma neįgalaus asmens norų (*„Tėvai ne visada sutinka su tuo, ko nori negalia turintis asmuo <...>.“* I7). Mokslininkų teigimu, prarasti asmeniniai gebėjimai perleidžia atsakomybę šeimos nariams. Tai lemia neįgaliojo norų nepaisymą priimant sprendimus. Tokiu atveju socialinio darbo specialistas tampa tarpininkaujančiu asmeniu tarp neįgaliojo ir šeimos (Gudelytė, Ruškus, 2019; Jančaitytė, 2011). Galima daryti prielaidą, kad šeimos narių dalyvavimas interesų atstovavime kelia sunkumų, kurie dažnu atveju pasireiškia priešiškusumu.

Tyrimo metu buvo siekta sužinoti informantų nuomonę, kokiais būdais informantai bendradarbiauja su valdžios institucijomis, atstovaudami neįgaliųjų interesams. Išanalizavus interviu

atsakymus, išskirtos į 2 subkategorijas: „*Susitikimai su valdžios atstovais*“, „*Bendravimas su kitomis institucijomis teikiant paraiškas*“ (žr. 9. lentelę).

9 lentelė. **Bendradarbiavimas su valdžios institucijomis**

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius	Patvirtinantis teiginys
Bendradarbiavimas su valdžios institucijomis	Susitikimai su valdžios atstovais	8	„Pas mus būna susirinkimai vieną kartį mėnesį <...>.“ (I-3); „<...> kviečiam merą, vicemerą, kviečiam ir seimo narius <...>.“ (I-3); „<...> ateinam ir pasikalbam, matom, kad įsitraukiam žmogų.“ (I-1); „Bendraujame tiesiogiai <...>.“ (I-5); „<...> nuolat palaikome ryšį.“ (I-5); „<...> visada išklauso mūsų teikiamus prašymus, pasiūlymus <...>.“ (I-4); „<...> visada padeda spręsti iškilusias problemas <...>.“ (I-4); „Dalyvaujama posėdžiuose susijusiuose su negalią turinčių asmenų pokyčiais.“ (I-7)
	Bendravimas su kitomis institucijomis teikiant paraiškas	5	„Projektus rašo mūsų pirmininkė <...> nuo jų viskas priklauso ir finansavimas <...>.“ (I-3); „Rašom ir projektus, kad finansuotų.“ (I-1); „<...> rašomi įvairūs projektai, teikiami į įvairias institucijas pagal jų pateiktus paraiškos teikimo priemones.“ (I-4); „Rašome įvairius projektus, kuriuose pagalba būtų teikiama žmonėms su negalia.“ (I-6); „Rašomi projektai – kurių pagalba finansuojamos veiklos.“ (I-7)

Mokslinėje literatūroje neretai teigiama, kad NVO neturi galios, kad joms būdingas konservatyvumas, o ne bendradarbiavimas, todėl valdžios atstovai nenoriai palaiko ryšius, nes mano, kad NVO nėra vertos dalyvauti politinėje valdymo srityje, formuojančioje sprendimus ir jų įgyvendinimą (Jančaitytė, 2011). Informantų atsakymų duomenys leidžia paneigti mokslininkų teorijas, jog valdžios atstovai vengia socialinės partnerystės su NVO. Tai įrodo išskirta subkategorija „*Susitikimai su valdžios atstovais*“. Jos turinyje atsispindi, kad kai kurie informantai rengia susirinkimus, kuriuose aptariama NVO padėtis ir veiklų kokybės gerinimas („Pas mus būna susirinkimai vieną kartį mėnesį <...>.“ I3). Organizuojami renginiai, į juos kviečiami valdžios atstovai, siekiama bendradarbiavimo („<...> kviečiam merą, vicemerą, kviečiam ir seimo narius <...> visą laiką noriai ateina, jei negali vienas, tada ateina kitas <...>.“ I3). NVO atstovai patys imasi iniciatyvos ir plečia partnerystės ryšius („<...> ateinam ir pasikalbam, matom, kad įsitraukiam žmogų.“ I1). Valdžios atstovai su socialiniais darbuotojais palaiko ryšius, susijusius su neįgaliaisiais („Dalyvaujama posėdžiuose, susijusiuose su negalią turinčių asmenų pokyčiais.“ I7) ir padeda spręsti iškilusias sunkumus („<...> visada padeda spręsti iškilusias problemas <...>.“ I4). Galima teigti, jog atstovaujant neįgaliausių interesams, socialinė partnerystė su valdžios atstovais turi didelę reikšmę, nes padeda rasti rėmėjų, gerinančių NVO veiklą.

Atstovaujant neįgaliesiems, NVO bendradarbiavimas neatsiejamas nuo valdžios institucijų tvarkant finansinius reikalus, todėl išskirta subkategorija „*Bendravimas su kitomis institucijomis teikiant*

paraiškas“. Subkategorijos turinyje informantai pažymi, jog nuo projektų priklauso NVO padėtis („Projektus rašo mūsų pirmininkė <...> nuo jų viskas priklauso ir finansavimas, ir viskas <...>.“ I3). Kitas informantas taip pat patvirtina, jog projektų reikšmė jų NVO svarbi, nes nuo to priklauso veiklų organizavimas („Rašom ir projektus, kad finansuotų.“ I1). Paraiškų rašymas reikalingas organizacijoms, kad būtų suteikta pagalba neįgaliesiems („Rašome įvairius projektus, kuriuose pagalba būtų teikiama žmonėms su negalia.“ I6). Tyrimo rezultatai sutampa su Kvieskienės ir kt. (2015) teigimu, kad nepalanki finansinė padėtis, kuri nepaleidžia NVO, skatina tapti socialinėmis partnerėmis su valdžios institucijomis, kurti bendrus projektus, nes tai neretai vienintelė išeitis išlaikyti funkcionuojančią organizaciją. Galima daryti prielaidą, kad jei valdžios institucijos neskirtų lėšų projektų įgyvendinimui, prastėtų NVO veiklų kokybė, turinti svarbią reikšmę atstovaujant neįgaliųjų interesams.

2.3. Tyrimo rezultatų apibendrinimas

Apibendrinant tyrimo rezultatus, galima teigti, kad neįgalieji, susiduriančių su kasdieninio gyvenimo iššūkiais, ugdymas, mokymas ir palaikymas tampa svarbiu socialinių darbuotojų, atstovaujančių jų interesams, tikslu. Socialiniai darbuotojai, atstovaudami interesams, siekia išlaikyti neįgaliųjų aktyvų vaidmenį visuomenėje, mažinti atskirtį. Pozityvioje aplinkoje neįgalusis jaučiasi išklausytas ir geba sukurti sau palankius santykius su NVO bendruomenės nariais.

Nemokamos NVO užimtumo veiklos suteikia neįgaliesiems galimybių tobulinti save. Socialiniai darbuotojai, atstovaudami interesams, įtraukia neįgaliuosius į visuomenines veiklas, kuriose keičiamos visuomenės narių nuostatos. Individualiai dirbantis socialinis darbuotojas neįgaliajam suteikia pasitikėjimo ir saugumo jausmą. Neįgalieji, atstovaujami grupiniu būdu, skatinami atsiskleisti, ugdomi jų prisitaikymo gebėjimai. Sociokultūrinės veiklos neįgaliesiems turi ypatingą reikšmę, nes apima asmens gebėjimų ugdymą, priežiūrą, stebėjimą, socializaciją, nukreipia neįgalųjį į savęs plėtojimą. Taip pat tyrimo rezultatai atskleidė, kad neįgaliojo informavimas pagalbos procese atlieka pagrindinę funkciją.

Atstovaujant neįgaliųjų interesams, pagalbos teikimas asmenims su negalia padeda rūpintis sveikata ir garantuoja normalų žmogaus funkcionavimą. Komunikacija tarp neįgaliojo ir socialinio darbuotojo būtina, nes tai stipri jėga, padedanti įtraukti neįgaliuosius į problemos sprendimą. Darbuotojai, įgalindami neįgalųjį, skatina jį priimti atsakomybę ir užtikrina sėkmingą integravimąsi į visuomenę. Neįgaliesiems nesulaukus palaikymo iš valdžios atstovų, socialinis darbuotojas imasi jų interesų atstovavimo.

Neįgalieji, susiduriantys su visuomenės apatija, tampa abejingi. Abejingumas lemia socialinio darbuotojo sunkumus, kylančius atstovaujant jų interesams. Neįgaliųjų motyvacijos netekimas ir šeimos narių dalyvavimas interesų atstovavime kelia sunkumų, dažnu atveju pasireiškiančiu artimųjų priešišku problemų sprendimų procese. Tyrimo duomenimis išsiaiškinta, kad atstovaujant neįgaliųjų interesams, socialinė partnerystė su valdžios atstovais ir paraiškų teikimas turi didelę reikšmę, nes padeda rasti rėmėjų.

Išvados

1. Išanalizavus mokslinę literatūrą atskleidžiama, kad nevyriausybinių organizacijų atlieka svarbiausią vaidmenį neįgaliųjų gyvenime per organizuojamas veiklas ir teikiamą pagalbą. Nevyriausybinių organizacijų vienas svarbiausių uždavinių yra neįgaliųjų interesų atstovavimas, kuriuo siekiama aktyvaus visuomenės narių dalyvavimo ir bendradarbiavimo, sprendžiant neįgaliųjų problemas, susijusias su lygybe ir socialinės atskirties mažinimu. Interesų atstovavime sociokultūrinis dalyvavimas lemia neįgaliųjų savirealizaciją ir harmoningus ryšius su aplinka. Nevyriausybinių organizacijų veiklose neįgaliesiems ugdomi meniniai ir bendravimo gebėjimai, organizuojamos veiklos jiems suteikia žinių, sprendžiamos asmeninės problemos, atsižvelgiant į kiekvieno neįgaliojo situaciją ir poreikį.
2. Kokybinio tyrimo rezultatai atskleidė negalią turinčio asmens socialinės atskirties mažinimo ypatumus, vykdant nevyriausybinių organizacijų veiklas. Socialiniai darbuotojai, kurdami socialinę partnerystę su valdžios atstovais, vadovaujasi supratingumu ir teigiamu požiūriu į atstovaujamus asmenis ir jų socialinę įtrauktį, siekdami palaikyti aktyvų negalią turinčio asmens vaidmenį jį supančioje bendruomenėje ir visuomenėje.
3. Atstovaujant neįgaliųjų interesams, pagalbos teikimas asmenims su negalia padeda rūpintis sveikata ir garantuoja normalų žmogaus funkcionavimą. Neįgaliesiems teikiamos informavimo ir konsultavimo paslaugos apima pagrindines atliekamas funkcijas, ieškant įvairių problemų sprendimo būdų. Tarpininkavimas tarp neįgaliojo ir aplinkos, padeda neįgaliesiems būti matomiems visuomenėje, įtraukia juos į visuomenines veiklas, siekiant pakeisti visuomenės narių nuostatas. Tyrimas atskleidė, kad neįgalieji neretai nesulaukia palaikymo iš valdžios atstovų dėl vyraujančių stereotipų. Kreipiantis neįgaliesiems į institucijas patiems, ribojamas informacijos prieinamumas, parodomas skeptiškas požiūris į juos. Nevyriausybinių organizacijų, atstovaudamos neįgaliųjų interesams, bendradarbiauja su įvairiomis valdžios institucijomis, pasinaudoja galimybe dalyvauti rengiant ir vykdant projektus, teikti įvairias paslaugas ir pagalbą neįgaliesiems.
4. Negalią turinčių asmenų įgalinimas aktualizuojamas per nemokamą NVO veiklų spektrą, kurių metu jie turi galimybę atskleisti ir tobulinti savo gebėjimus. Sociokultūrinių paslaugų teikimas aprėpia svarbiausius neįgaliųjų gebėjimus, jų ugdymą, prisitaikymo naujoje aplinkoje įgūdžius. Šiame procese yra svarbus socialinio darbuotojo komunikabilumas, supratingumas, pozityvus mąstymas ir palaikymas sunkiuose išgyvenimuose.

Rekomendacijos

Remiantis empirinio tyrimo duomenimis parengtos praktinės rekomendacijos nevyriausybinese organizacijose su neįgaliais asmenimis dirbantiems socialiniams darbuotojams, siekiant mažinti neįgaliųjų socialinę atskirtį:

1. Plėtoti bendradarbiavimo koncepciją ne tik su bendradarbiais, kitų įstaigų darbuotojais, bet ir su jaunuoliais, turinčiais negalią, ir jų šeimos nariais, kad vyktų sėkmingas jaunuolių įgalinimas. Inicijuoti įvairus pasitarimus, tobulinimosi kursus, paskaitas tarp įvairių specialistų ir darbuotojų.
2. Jaunuolius ne tik įtraukti į dienos užimtumo centro veiklas, tačiau taip pat skatinti socialinės karjeros raišką, kuri svarbi įgalinimo procesui. Neįgaliesiems įteikti lankstinukus apie darbdavius, organizuoti susitikimus su galimais darbdaviais.
3. Plėtoti teigiamą visuomenės požiūrį į jaunuolius, turinčius proto negalią: organizuojant renginius su neįgaliaisiais, dalinant lankstinukus apie neįgaliųjų sėkmės istorijas, jų socialinį dalyvavimą.
4. Palaikyti ir raginti jaunuolius būti savarankiškais asmenimis bei patiems priimti sprendimus, nes tai teigiamai veikia įgalinimo procesą. Organizuoti išvykas į gamtą, stovyklas, kuriose jie galėtų patys išbandyti savo kasdienius įgūdžius.
5. Plėtoti neįgaliųjų ir valdžios institucijų socialinius ryšius per atviro dialogo formato susitikimus. Didinant tarpusavio partnerystę ir supratimą, šiuose susitikimuose diskusijos apimtų temas, susijusias su neįgaliųjų teisėmis. Į susitikimus kviesti savivaldybių socialinių paslaugų skyriaus atstovus, neįgaliuosius ir jų šeimos narius, kartu svarstyti įvairias problemas ir priimti neįgaliesiems palankius sprendimo būdus.

Literatūra

1. Adomaitienė, J., Balčiūnienė, R. (2017). Asmenų, dirbančių socialinių paslaugų sektoriuje, kompetencijos ir jų tobulinimo galimybės. *Andragogika*, 1 (8), p. 71-93.
2. Adomaitytė-Subačienė, I. (2019). *Socialinio darbo kokybės konstravimas kliento įgalinimo perspektyvoje*. Daktaro disertacija: socialiniai mokslai, sociologija S 005. Vilnius: Vilniaus universitetas.
3. Alčiauskaitė, L., Šinkariova.,(2012) Fizinę negalią turinčių asmenų saviveiksmingumo ir suvokiamos socialinės paramos sąsajos. *Visuomenės sveikata*. Nr. 3 (58), 101-109.
4. Archibald T., Wilson A. L. (2011). Rethinking Empowerment: Theories of Power and the Potential for Emancipatory Praxis. *Adult Education Research Conference*, p. 22-28. Toronto, ON, Canada. Žiūrėta 2020-10-27 internete: <http://newprairiepress.org/cgi/viewcontent.cgi?article=3127&context=aerc>
5. Assarroudi, A., Nabavi, F., H., Armat, M., R., Ebadi, A., Vaismoradi, M. (2018). Directed qualitative content analysis : the description and elaboration of its underpinning methods and data analysis process. *Nursing & Health Sciences*. Žiūrėta internete: 2020-09-26 <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1744987117741667>
6. Bagdonienė, D., Daunorienė, A., Simanavičienė, A. (2011). Nevyriausybių organizacijų veiklos kokybės ir efektyvumo vertinimas. *Ekonomika ir vadyba*, 16, p. 654-663.
7. Baum, A.,C., J. Grounded theory reseach methods. Oksfordas: Blackwell; 2017.
8. Beneševičiūtė, I. (2013). Įgalinančio dialogo poreikis ir patirtis plėtojant socialines paslaugas nevyriausybiniuose neįgaliųjų organizacijoje. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 11 (1), p. 157-182.
9. Beneševičiūtė, I. (2014). Neįgaliųjų socialinis dalyvavimas neįgaliųjų nevyriausybinių organizacijų veiklose. *Pedagogika*, 3, p. 147-162.
10. Beneševičiūtė, I. (2015). Atstovavimo neįgaliųjų interesams per nevyriausybinių organizacijų veiklas veiksmingumas. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 16 (2), p. 59-80.
11. Bitinas, B., Rupšienė, L., Žydzūnaitė, V. (2008). *Kokybinių tyrimų metodologija*. Klaipėda: S. Jokužio leidykla-spaustuvė.
12. Charenkova, J. (2019). Socialiai globojamų vyresnio amžiaus asmenų įgalinimo aspektai. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 23 (1), p. 95-120.

13. Crowther, J. (2013). Defining And Measuring 'Empowerment' In Community Based Projects. *Concept*, 4 (3), p. 1–9.
14. Čepėnaitė, A., D. (2010). Konfliktų valdymas ir tarpininkavimas socialiniame darbe. Kn. Šinkūnienė, J. R. *Socialinis darbas: profesinė veikla, metodai ir klientai* (p. 142-159). Vilnius: Mykolo Romerio Universitetas.
15. Daubarienė J. Literatūros analizė studijų darbuose. Kaunas: Kauno kolegija, 2018. Žiūrėta internete: 2020-09-26
16. Daugėla, M. (2006). Fiziškai neįgalaus žmogaus socialinis vaizdinys ir jo struktūra: kokybinio tyrimo rezultatai. *Specialusis ugdymas*. Nr. 1(14). P-8-16.
17. Dromantienė, L. (2013). Lietuvos Raudonojo Kryžiaus Draugijos vaidmuo prisidedant prie skurdo ir socialinės atskirties mažinimo. *Socialinis darbas*, 12(1), p. 33-48.
18. Genys, D. (2012). Lietuvos pilietinės visuomenės galia ir jos ribos. 57, p. 121-139. Žiūrėta 2020-03-18 internete: <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2012~1367189202905/J.04~2012~1367189202905.pdf?fbclid=IwAR3oZTbXXxqZQzYETAhb3yRvJVThLiUU-9UNtDygmJYfQFYEpne3dO0tkhQ>
19. Gerulaitis, D., Gudiničius, B., Jurevičienė, M., Radzevičienė L., Baranauskienė I. (2011). Neįgaliojo sveikatinimo lūkesčių tenkinimas NVO veiklose. *Sveikatos mokslai*, 1, p. 3837- 3842.
20. Gudelytė, U., Ruškus, J. (2019). „Padėk man nuspręsti“: socialinio darbuotojo vaidmuo teikiant pagalbą intelekto negalią turintiems asmenims priimant sprendimus. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 23 (1), p. 11-50.
21. Gudžinskienė, V., Gečienė, J. (2018). Socialinės globos paslaugas teikiančių įstaigų vadovų požiūris į teikiamų paslaugų kokybę. *Socialinis darbas*, 16 (2), p. 165-189.
22. Gudžinskienė, V., Jurgutienė, Ž. (2010). Neįgaliųjų socialinės integracijos teisinis reglamentavimas. *Socialinis ugdymas*, 11 (22), p. 18-115.
23. Gvaldaitė, L. (2009). Įgalinimas socialiniame darbe. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 5, p. 42-53. Žiūrėta 2020-10-23 internete: <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2009~1367169833563/J.04~2009~1367169833563.pdf>
<http://dspace.kaunokolegija.lt/bitstream/handle/123456789/91/Jurate%20Daubariene%20-%20Literaturos%20analize%20studiju%20darbuose.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
http://www.perspektyvos.org/images/failai/national_baseline_lt_www_edt.pdf
<http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/3376/4471>

<https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2013~1407328920628/J.04~2013~1407328920628.pdf>

24. Išoraitė, M. (2005). *Socialinių paslaugų administravimas*. Mokomasis leidinys. Vilnius.
25. Jančaitytė, R. (2011). Pilietinės visuomenės vaidmuo priimant šeimos politikos sprendimus. *Socialinis darbas*, 10 (2), p. 289-300.
26. Jezukevičiūtė, D. (2015). Jaunimo verslios aplinkos plėtra: viešojo ir NVO sektorių bendradarbiavimas Kaune. *Socialinis ugdymas*, 2, p. 145–159.
27. Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija, 2010-05-27, priėmė Lietuvos Respublikos Seimas, 2010 m. gegužės 27 d. Nr. XI-854.
28. Juodkaitė, D. (2004). JAV socialinės apsaugos sistemos finansinė parama, teikiama neįgaliems žmonėms. *Jurisprudencija*. T. 57(49). P. 41–62.
29. Juodkaitė, D. (2017). Asmenų, turinčių proto ir/ar psichosocialinę negalią procedūrinių teisių stiprinimas baudžiamojoje teisėje. Lietuvos situacijos analizė. *Psichikos sveikatos perspektyvos*, 1-60. Žiūrėta 2019-11-27 internete:
30. Kardelis, K. (2016). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidybos centras.
31. Karklienė, G. (2016). Analizė atskleidė LKD organizacijų žlugdančią situaciją. *Akiratis Lietuvos kurčiųjų draugijos mėnraštis*, 2 (363), p. 1-16.
32. Karvelienė R. (2019). *Studentų, patekusių į negalios situaciją, įgalinimas dalyvauti aukštojo mokslo tarptautinėse veiklose*. Mokslo daktaro disertacija, Socialiniai mokslai, edukologija. Šiauliai. Žiūrėta 2020-11-01 internete: http://daily.su.lt/SU_docs/phd/ginamosdisertacijos/Karvelienes_daktaro%20disertacija04_03.pdf
33. Kėrytė, Ž. (2010). Pilietiškumo konstravimas globalumo kontekste: NVO vaidmens kaita Lietuvoje. *Kultūra ir visuomenė*, 1 (2), p. 67-83.
34. Kėrytė, Ž. (2014) Socialinių nevyriausybinių organizacijų, generuojančių pajamas, atsiradimo kontekstas ir vaidmuo Lietuvos gerovės valstybėje. *Socialinių tyrimų žurnalas*. Nr. 5 (1), 105-124.
35. Korzun, K.(2012). Education: Equal but Separate? *Transitions Online*, no 06/18, p. 18-25.
36. Kovaitė, K. (2016). Kompleksinės pagalbos ankstyvojo amžiaus vaikams ir šeimos modeliavimo prielaidos. *Socialinis ugdymas*, Vol 44, No 3., p. 72-87. Žiūrėta 2020-11-01 internete: <http://socialinisugdymas.leu.lt/index.php/socialinisugdymas/article/view/181>

37. Kreivinienė, B., Vaičiulienė, J. (2011). Socialinio darbo studentų nuostatos kaip neįgaliųjų socialinio vaidmens visuomenėje įtvirtinimo prielaidos. *Tiltai*, 1, p. 71-85.
38. Kriščiūnas, A. (2015). Negalia ir požiūris į ją šiuolaikinėje visuomenėje. *Sveikatos mokslai*, 1, p. 5-14.
39. Kunčikas, A. (2010). Didieji lūkesčiai. Nevyriausybinų organizacijų informacijos ir paramos centras, p. 1–192.
40. Kvieskienė, G., Čiužas, R., Vaicekauskienė, V., Šalaševičiūtė, R. (2015). Kompleksinė pagalba neįgaliems asmenims. Mokslo studija. Lietuvos edukologijos universitetas. Vilnius.
41. Kvieskienė, G., Šalaševičiūtė, R., Mendelė - Leliugienė, M., Misiūnienė, G. (2011). Saugus vaikas – pozityviosios socializacijos prielaida. Metodinė priemonė. Vilnius: leidykla „Edukologija“. Žiūrėta 2019-12-05 internete: <http://www.nvovaiamskonfederacija.lt/wpcontent/uploads/2016/03/4364641.pdf>
42. Liepinskaitė, I., Motiečienė, R. (2017). Įgalinančios socialinės paslaugos vaikų dienos centruose: socialinių darbuotojų perspektyva. 20 (2), p. 29-53.
43. Lygios galimybės ir ES nediskriminavimo teisė. (2007). Parengė G. Andriukaitis, E. Žiobienė, D. Schindlauer. Lietuvos žmogaus teisių centras.
44. Liobikienė, T. N., Šinkūnienė, J. R. (2010). Socialinio darbo metodų pasirinkimas. Kn. Šinkūnienė, J. R. *Socialinis darbas: profesinė veikla, metodai ir klientai*. (p. 160-182). Vilnius: Mykolo Romerio Universitetas.
45. Liubikienė, I. (2000). Sociologinių tyrimų metodika. Kaunas: Technologija.
46. Makštutytė, R., Vaškevičiūtė, L. (2011). Socialinio darbuotojo profesionalumas komunikacinės kompetencijos aspektu. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 8 (2), p. 23-37.
47. McDaid, D. (2008). Countering the stigmatisation and discrimination of people with mental health problems in Europe. [žiūrėta 2020-11-18]. http://ec.europa.eu/health/archive/ph_determinants/life_style/mental/docs/stigma_paper_en.pdf
48. McDonald, C. (2006). Challenging social work: the institutional context of practice. NY: Palgrave Macmillan. Žiūrėta 2020-10-29 internete: <http://ndl.ethernet.edu.et/bitstream/123456789/6386/1/151.pdf.pdf>
49. Mikolaitytė, J., Mejerė, O. (2012). NVO valdymo konceptas: samprata, principai ir modeliai. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 2 (26), p. 56-64.

50. Navickienė, J., Liausėdas, A., Vaitiekus, E. (2016). Nepakaltinamų asmenų pakartotinio nusikalstamumo ir įgalinimo sąajos. *Sveikatos mokslai*, 26(1), p. 27-32. Žiūrėta 2020-10-24 internete: <https://sm-hs.eu/wp-content/uploads/2019/03/863-2671-1-PB.pdf>
51. Nevyriausybių organizacijų informacijos ir paramos centras. Savivaldybių ir nevyriausybių organizacijų bendradarbiavimas. Vilnius: Kriventa. Žiūrėta 2020-03-17 internete: http://www.3sektorius.lt/docs/Savivaldybiu_NVO_bendradarbiavimas_2017_2018-02-20_17:22:21.pdf
52. Nevyriausybių organizacijų ir bendruomeninės veiklos stiprinimo 2020 metų veiksmų planas, patvirtintas LR socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2019 m. Rugsėjo 5 d. įsakymu Nr. A1-493.
53. Noreikienė, I., Žilinskas, G. (2017). Neįgaliųjų nevyriausybių organizacijų dalyvavimas viešojo valdymo procese: Klaipėdos miesto savivaldybės atvejis. *Viešoji politika ir administravimas*, 1, p. 108-120.
54. Polyshuk, V. (2003). Development of on-going professional training for social sphere in Ukraine // Reforming social services in Ukraine: the current situation and the perspectives: International scientificpractical conference digest / Ed. By N. Nikalo, B. MacKenzie. - Lviv; Winnipeg: Maltim. - Lviv, p. 39-40.
55. Poteliūnienė, S. Vilmos Židžiūnaitės ir Stanislav Sabaliausko vadovėlio „Kokybiniai tyrimai: principai ir metodai“ recenzija. Vilnius: Lietuvos edukologijos universitetas; 2017.
56. Radzevičienė, L., Juodraitis, A., Beneševičiūtė, I. (2013). Neįgalių asmenų įtraukimas į problemų sprendimo procesą NVO veiklose. *Specialusis ugdymas*, 2 (29), 47-64.
57. Raudeliūnaitė, R. (2010). Judėjimo negalę turinčių moterų dalyvavimo profesinėje veikloje ypatumai. *Socialinis darbas*. Nr. 9(1). P.74-81.
58. Raudeliūnaitė, R., Šavareikaitė, D. (2013). Negalios socialiniai vaizdiniai Lietuvos dienraščiuose. *Socialinis darbas*. Nr. 12(1). P. 75–92.
59. Raudeliūnaitė, R., Šinkūnienė, J. R. (2010). *Neįgaliųjų integracija: teorija ir realybė. Socialinis darbas. Profesinė veikla, metodai ir klientai*. Vadovėlis (sud. Šinkūnienė J. R.). Vilnius. P. 256-279.
60. Rimkus, V., Kreiviniienė, B. (2017). Pozityvus socialinis darbas: nuo probleminio modelio link asmens stiprybių ugdymo, 3, p. 13-28.
61. Rose, R. (2015). *Representing Europeans: A Pragmatic Approach*. Oxford: Oxford University Press, pages 178.

62. Rupšienė, L. (2007). *Kokybinio tyrimo duomenų rinkimo metodologija*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.
63. Ruškus, J. (2002). *Negalės fenomenas*. Monografija. Šiauliai.
64. Ruškus, J. (2004). *Neįgalus žmogus gali priimti sprendimus dėl savo būties* [žiūrėta 2020-12-11].
<http://www.bernardinai.lt/archyvas/straipsnis/7122>
65. Ruškus, J. Mažeikis, G. (2007). *Neįgalumas ir socialinis dalyvavimas: kritinė patirties ir galimybių Lietuvoje refleksija*. Monografija. Šiauliai.
66. Ruškus, J., Mažeikienė, N., Naujanienė, R., Motiečienė, R., Dvarionas, Dž. (2013) Įgalinimo samprata socialinių paslaugų kontekste. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, Nr. 12 (2), 9-43.
67. Said-Allsopp, M., Tallontire, A. (2015). Pathways to empowerment: dynamics of women's participation in Global Value Chains. *Journal of Cleaner Production*, 107, p. 114-121. Žiūrėta 2019-10-19
internete:
[https://books.google.lt/books?hl=lt&lr=&id=Zx12H_i9h4YC&oi=fnd&pg=PP1&dq=40.%09Rose+R.+\(2015\).+Representing+Europeans:+A+Pragmatic+Approach.+Oxford:+Oxford+University+Press.+&ots=bghCm-JGvc&sig=FXksoxbM7aV-pUCxDgqoOAFJHqA&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.lt/books?hl=lt&lr=&id=Zx12H_i9h4YC&oi=fnd&pg=PP1&dq=40.%09Rose+R.+(2015).+Representing+Europeans:+A+Pragmatic+Approach.+Oxford:+Oxford+University+Press.+&ots=bghCm-JGvc&sig=FXksoxbM7aV-pUCxDgqoOAFJHqA&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
68. Sandu, L., Šimanskienė, L. (2013). Organizacinės kultūros vertinimo metodai. Klaipėdos universitetas. Vytauto Didžiojo universitetas. Žiūrėta internete: 2020-10-03
69. Semigina, T. (2005). Professional social work: 10 years of sustaining in NaUKMA and outside. In O. Homilko (ed.), *Poklykannia universytetu* (pp. 203–13). Kyiv: Yanko, Veselka. Žiūrėta 2020-10-29
internete: https://ses.library.usyd.edu.au/bitstream/handle/2123/18297/Semigina-Boyko_Chap19_9781743324042.pdf?sequence=1&isAllowed=y
70. Semigina, T., Boyko, O. (2014). Social work education in the post-socialist and post-modern era: the case of Ukraine. *Global social work: crossing borders, blurring boundaries*, 19, p. 257-269. Žiūrėta 2020-10-29
internete:
https://ses.library.usyd.edu.au/bitstream/handle/2123/18297/Semigina-Boyko_Chap19_9781743324042.pdf?sequence=1&isAllowed=y
71. Semigina, T., Gryga, I., Volgina, O. (2005). Social Work Education in Ukraine. Žiūrėta 2020-10-29
internete:
https://www.researchgate.net/publication/277028991_Social_Work_Education_in_Ukraine
72. Stasiukynas, A., (2014) Bendruomeninių ir nevyriausybių ne pelno siekiančių organizacijų veiklos tradicijos ir vadybos perspektyvos lietuvoje. *Socialinės technologijos*. Nr. 4 (2), 370–384

73. Steen, J., Mann, M., Restivo, N., Mazany, S., and Chapple, R. (2017). Human Rights: Its Meaning and Practice in Social Work Field Settings. *Social Work*, 62 (1), p. 9-17.
74. Survilaitė, D. (2010). Nevyriausybinių organizacijų Baltijos šalyse – pilietinės visuomenės pamatas. Klubo 13 ir ko žinios. 2 (48), p. 22-25. Žiūrėta 2019-11-27 internete: <http://www.ndt.lt/wp-content/uploads/2010-Klubo-13-ir-Ko-zinios-Nr.-2-48.pdf>
75. Šatkauskienė, S. (2014). Socialinio darbuotojo ir kliento sąveika vykstant pagalbos procesui: „pasitikėjimą pirmiausia reikia įgyti“. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 14 (2), p. 99-119.
76. Šilinskytė, A. (2013). Nevyriausybinių organizacijų veikla ir vaidmuo Lietuvoje. *Viešoji politika ir administracija*, 12 (2), p. 326-338.
77. Šilinskytė, A. (2015). Socialinio kapitalo raiška nevyriausybinių organizacijų veikloje. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 1 (36), p. 60-76.
78. Šoblinskienė, V. (2014). Leandra Bukauskienė: „Gyvenimas keičiasi, kai keičiamės patys. Bičiulis. 1, p. 5-10. Žiūrėta 2019-11-27 internete: http://www.ndt.lt/wpcontent/uploads/Biciulis_2014_1-21.pdf
79. Šukvietienė, A. (2018). Nevyriausybinių organizacijų įgalinimo dalyvauti sprendimų priėmimo modeliavimas Lietuvos savivaldybėse. *Daktaro disertacija: Socialiniai mokslai, vadyba 03 S*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
80. Trumpulis, U. (2010). Žmogaus individualūs interesai kaip viešojo intereso pagrindas. *Socialinių mokslų studijos*, 2 (6), p. 123-127.
81. Vaismoradi, M., Snelgrove, S. (2019). Theme in qualitative content analysis and thematic analysis. Žiūrėta internete: 2020-10-02
82. Venclovienė, M. (2015). Įgalinimo samprata ir veiksniai socialinio darbo metodų perspektyvoje. Lietuvos socialinių tyrimų centras. *Filosofija. Sociologija*, 59(2), p. 113-121. Lietuvos mokslų akademijos leidykla.
83. VšĮ „NVO teisės institutas“. Teisinės formos pasirinkimas. Žiūrėta 2020-03-17 internete: <https://www.nvoteise.lt/organizacijoms/steigimas/>
84. Zhylinkova, I. (2009). Children's Rights in Post-Soviet Ukraine. *International Journal of Children's Rights*, 17, p. 647-660.
85. Žydžiūnaitė, V., Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai. Principai ir metodai*. Vilnius: Vaga.

Summary



**VILNIUS UNIVERSITY
ŠIAULIAI ACADEMY**

**OPEN INTERNATIONAL UNIVERSITY OF HUMAN DEVELOPMENT
„UKRAINE“**

MASTER'S DEGREE PROGRAM IN SOCIAL WORK

GYTIS SOLOGUBAS

Master thesis

**ANALYSIS OF NON-GOVERNMENTAL ORGANIZATION ACTIVITIES IN
THE PROCESS OF REDUCING SOCIAL EXCLUSION OF PEOPLE WITH
DISABILITIES**

Supervisor: prof. dr. Remigijus Bubnys

Šiauliai, 2021

Introduction

Problems and relevance of the study. European Union policies pay great attention to the recognition and enforcement of equality and equal opportunities between different groups of persons (Equal Opportunities and EU non-discrimination law, 2007). The United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities was ratified in Lithuania as early as 2010, but many still do not know about this commitment and do not even go into the rights of people with disabilities. Lithuania has committed and assumed responsibility for the implementation of the Provisions of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities in the laws and practice of its countries by introducing the principles of equality and non-discrimination, access to public resources, equality before the law, self-living and community inclusion.

The restored State of Lithuania was preconditioned for democratism, a variety of interests began, and many social organizations, societies that were interested in representing interests (Beneševičiūtė, 2015) were created. Citizenship, which strengthens social relations between society, is particularly relevant in the activities of NGO organisations, for people who do not comply with the adopted societal provisions. (Stasiukynas, 2014). Importantly, in Lithuania, the representation of the interests of persons with disabilities is determined by the law governing the protection of persons with disabilities (Beneševičiūtė, 2015), which promotes the unity, protection and protection of the equal exercise of all human rights and fundamental freedoms of persons with disabilities, and promotes respect and dignity for these persons (UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities, 2010). NGO's focus on society and the quality of social groups, which enable individuals to engage in activities, solve their own problems and participate in social activities (Šilinskytė, 2015).

Ruškus, Mažeikienė, Naujanienė, Motiečienė, Dvarionas (2013) claim that representing human rights when he can no longer do it himself is one of the most important features that enables the role. Representation wants to change the human environment, living conditions that have a bad impact on people with disabilities. Representing the interests of persons with disabilities, Beneševičiūtė (2013) notes the need to understand the social problems that have arisen, to prevent the painful consequences, and therefore social work is needed, which includes marginalised groups. In order to solve social problems, involve people in public activities, the interest of persons with disabilities requires continuous communication and cooperation with other organisations (Šilinskytė, 2013). Therefore, NGO's also become a significant organization in the social network of persons with disabilities, because their activities are characterized by diversity (Radzevičienė, Juodraitis, Beneševičiūtė, 2013).

NGO's act as representative organisations because their main purpose is to unite people with disabilities with common interests guaranteeing a sense of fullness (Kvieskienė, Čiužas, Vaicekauskienė, Šalaševičiūtė, 2015). Noreikienė and Žilinskas (2017) argue that the representation of interests forms positive attitudes of persons with disabilities, promoting active participation and the desire to make the most important decisions for themselves. NGOs play an important role in the lives of people with disabilities in relation to the usefulness of social work, which not only responds to the needs of a disabled person, but also protects human rights (Steen, Mann, Restivo, Mazany, Chapple, 2017). Venclovienė (2015) points out that in cases where a person is faced with an unpleasant life situation and no longer knows how to deal with this problem or is not able to do so himself, the social worker becomes a provider of services to help maintain social relations. According to Rimkus and Kreiviniene (2017), the employee's activities are based on the pursuit of equal opportunities, citizenship, autonomy and the strengthening of a sense of responsibility, which is determined by social, economic and cultural factors. According to Juodkaitė (2015), there is no one acceptable way of assistance, so communication and cooperation between service providers and the customer are highlighted, as it depends on how the follow-up process will take place.

Representation of the interests of persons with disabilities is widely explored on the topic in Lithuania. According to scientific studies, they analyse the role of NGO's and their prospects for their activities: Kėrytė (2010), Beneševičiūtė (2013), Šilinskytė (2013), Kėrytė (2014). About the participation of disabled persons in the activities of NGOs, the reasons for their involvement are analysed: Radzevičienė, Juodraitis, Beneševičiūtė (2013), Alčiauskaitė, Šinkariova (2012), Raudeniūlaitė, Šavareikaitė (2014). The experience of empowerment, the social services provided was examined by Ruškus, Mažeikienė, Naujanienė, Motiečienė, Dvarionas (2013), Adomaitienė, Balčiūnienė (2017). The needs of persons with disabilities, representation of their interests through practical peculiarities were analysed by Beneševičiūtė (2015).

As there is a noticeable lack of scientific literature and empirical research, the following problematic research questions are raised when examining the expression of leadership competence in the context of the social worker's activities with persons with disabilities:

1. How do social worker represents persons with disabilities in the activities of non-governmental organisations in order to reduce their social exclusion?
2. How is social inclusion enhancing the social inclusion of people with disabilities in the context of the activities of non-governmental organisations?

3. How is the aim of non-governmental organisations in their activities to enable people with disabilities to participate in community and public life?

Subject of the investigation: Activities of non-governmental organisations to reduce social exclusion of persons with disabilities.

Purpose of the study: Analyse the activities of non-governmental organisations in the context of reducing social exclusion of persons with disabilities.

Tasks:

1. The analysis of scientific sources shall reveal aspects of the participation of persons with disabilities in society and social exclusion, the representation and empowerment of the interests of persons with disabilities and the activities of non-governmental organisations in terms of the provision of social services for persons with disabilities.

2. Uncover the activities of non-governmental organisations working in the context in order to reduce the social exclusion of persons with disabilities.

3. To disclose the activities of non-governmental organisations working in the context with a view to representing the interests of persons with disabilities.

4. To disclose the activities of non-governmental organisations working in the context in order to enable persons with disabilities to

5. On the basis of the results of the empirical study, develop practical guidance for social workers from non-governmental organisations in order to reduce the social exclusion of persons with disabilities.

Methods of analysis: Qualitative research methods were chosen and used in the study: analysis of scientific sources, structured interviews and qualitative analysis of content.

Participants in the study: 7 social workers from non-governmental organisations working with persons with disabilities.

Provision of social services and empowerment of people with disabilities

As stated in the Law on Social Services of the RL (2006) and noted in Article 3, the purpose of social services is to prevent the emergence of new problems, to return the capacity to develop independence, to participate when the person himself is no longer able to do so. Twenty years later, in Lithuania, a model of organization and provision of social services was developed to meet the needs of different groups. It provides centres for social services, crises and the day and various NGOs whose activities ensure social justice (Šoblinskienė, 2014).

Services are provided to the most vulnerable group– people with disabilities. They are focused on human functioning, the creation of new relationships that meet their social needs (Beneševičiūtė, 2013). The provision of social services is not limited to public sectors, budgetary institutions and various NGOs involved in them, which become service providers and directly create contacts with individuals wishing to receive them (Adomaitienė, Balčiūnienė, 2017). Nowadays, the provision of social services is tantamount to protecting human rights, which guarantee the dignity and safe life of a person in the face of hardship (Vencloviienė, 2015). Typically, customers are satisfied with the services they receive when they do not conflict with their values, recognize the right of priority for their needs when transmitting useful information, motivating, maintaining spiritual balance and reducing the feeling of fear (Gudžinskienė, Gečienė, 2018).

Service providers become like intermediaries who empower customers by engaging in problem solving, creating a neoliberal policy, economic and social system (Motiečienė, 2012). The alternate decision-making model is interpreted as a human right to decision-making. Disabled people are often judged by family members, social workers, carers, etc. (Gudelytė, Ruškus, 2019). Therefore, social work specialists of NGOs with empathy for understanding what everyone is going through is particularly appreciated (Jančaitytė, 2011).

The inability of representatives of public institutions to adapt to people with disabilities leads to low access to services, limited information and poor awareness. The result is that the disabled person does not receive a quality service (Karklienė, 2016). It is not necessary to become a professional when organising support for a disabled person or helping to choose solutions to the problem. Values, attitudes to the whole, educated talents and communicativeness that lie in the personality of the provider (Bizchut, 2017).

The needs of people with disabilities cannot be guided solely by their wishes, which are presented in the social work model. It should not become too close to interconnectedness, which would turn into

harmful ones, and thus threaten to threaten the customer's loss of autonomy (Rimkus, Kreiviniene, 2017). The social service provider's field of activity should highlight a modern approach that ensures high-quality education and sociocultural services. The needs of society are changing, the social sphere is becoming more demanding (Adomaitienė, Balčiūnienė, 2017).

The empowerment of an individual can be defined as an ongoing process that engages people in positive change. These changes are related to a person's self-esteem, self-image and allow you to create meaningful social connections, to support each other. The enabler and enabler before the problematic situation are involved during enabling. An equivalent environment plays an important role in empowering the development and functioning of the proper functioning (Kovaitė, 2016). Vencloviene (2015) wrote in his work that empowerment is intended to reduce a person's helplessness in a particular situation, to think and act responsibly, the person has the opportunity to choose and be responsible for his life. Enabling social services are designed for persons with intellectual disabilities to provide knowledge, skills and competences, increase their self-worth and decision-making skills, and are taught to become active members of society (Kovaitė, 2016). Karvelienė (2019) described empowerment as a process, but there is also a result or a person becomes more independent and can solve their problems by himself or not.

The enabling processes were researched by various scientists: Rose (2015), Said-Allsopp, Tallontire (2015), Vencloviene (2015), etc. Karvelienė (2016) provided such a definition of empowerment – it is a constant process in which a person is able to understand the world and solve problems. Educating himself chooses solutions, not specialists. An analysis of the works of philosophers, sociologists, psychologists, management scientists for empowerment shows that the concept of empowerment is not unambiguous, it is a multifaceted, necessary honest empowerment for good results. All these elements are associated with the liberating enabling process (Karvelienė, 2019).

Elements of empowerment can be distinguished: the ability to obtain and be able to use information and the ability to make choices (self-belief and self-esteem). There are two concepts of empowerment depending on how they are associated: with a person (a person can make decisions, choose actions) or with means (helping a person control and regulate everyday life) (Rose, 2015). Karvelienė (2019) states that the concept of empowerment can be understood through dimensions: personal – develops a sense of self-confidence; 'close relationship' means the ability to negotiate, make decisions and influence relationships; collective cooperation for better results than in the case of

Archibald and Wilson (2011) believe that the success of the empowerment process is determined by the personal, interpersonal, political levels that develop a sense of power, affect others, and meet

changing societal challenges. Karvelienė (2019) states that empowerment is an individual and an end-of-end process, and therefore has distinguished four levels: individual (goals and life control), group (mutual assistance and encouragement that helps to implement obstacles), community (resources to create common good), political (critical thinking is being developed).

Navickienė, Liausėdas, Vaitiekus (2016) believes that empowerment is intended to reduce the helplessness of a person in a problematic situation by encouraging change, thinking, acting, choosing, acquiring knowledge and skills. Empowerment requires not only the exchange of knowledge between the pupil, but also the teacher, when social connections are established, and sincere communication must take place. Empowerment is a process where a person has greater control over their life by encouraging participation in decision-making (Karvelienė, 2019). Gvaldaitė (2009) states that empowerment can not produce positive results, as planned by professionals, because not necessarily a person after the whole process can independently solve problems and take care of themselves, especially persons with intellectual disabilities.

As far as the concept of empowerment is concerned, people with disabilities are the main associates with this. Empowerment can give a person with a intellectual disability or other disability the necessary competencies, social and political roles, legal status (Ruškus, Mažeikis, 2007). Competences and personal qualities alone are not enough, so the efforts of society and the state are needed to consolidate all human rights and opportunities in all areas of life. Karvelienė (2016) believes that empowerment occurs when a person defines his own needs and aspirations and takes responsibility, rather than following decisions made by specialists.

The concept of empowerment is defined by Charenkova (2019) as a process and a goal in which a person changes his life, takes responsibility for his actions, engages in democratic processes, positively accepts reality as it is. This marks the signs of a person who is entrenched. Enabling is defined in stages:

- Creating an environment that delivers positiveness.
- Helps to understand the customer's strengths.
- Emerging signs of independence and disconnection from service providers (Liepinskaitė, Motiečienė, 2017).

Another important aspect is the service provider's approach to empowerment, whether it is an ongoing process or a result. The result has a clear assessment, but nevertheless an inevitable interpretation. The process may not end and may not happen as expected at the beginning of the plan (Adomaitytė - Subačienė, 2019). Empowerment is also proposed to be divided into 3 levels:

- Individual – engages in community life, interacts with the environment, thus allows the person to control himself/herself.

- Small groups – share personal experiences, sincerely communicate, analyze, thereby increasing the strength of the group.

- Communities – resources and action plan for community power are used (Russ, etc., 2013).

Motiečienė (2012), analysing the work of various researchers on empowerment services, notes that clients need to be actively involved and involved in the relief process with the help of a mediated social worker. Empowerment turns into a process that increases internal control, allows you to look at a person not as an object, but as an entity capable of transforming its reality. According to Ruškus and Others (2013), no one knows better how disabled people themselves need to meet the needs they need, but in this case, empowerment becomes controversial. Service providers have greater power, professional knowledge. Their help sometimes turns into hostile domination, although it should be understood as empowerment, the search for alternatives and the acquisition of knowledge by the oppressed person.

In most cases, empowerment is directed at social activities organized in groups of people, allowing to share experiences and depressing problems. This way of representation becomes common for people with disabilities (Beneševičiūtė, 2015). The problems most often addressed by social service providers consist of daily living conditions, loss of work, lack of or loss of skills, illness or disability. Depending on the problem, advice is provided: an individual action plan is drawn up, analysed and evaluated. The nature of the work is multifunctional. It provides many different areas to be directed to the customer (Adomaitienė, Balčiūnienė, 2017). Organisations have a strong responsibility because it is important for them to involve people with disabilities in employment activities where they learn to make decisions individually and in a group environment. It is observed whether participants seek to overcome obstacles or effective and specific goal-setting (Radzevičienė, etc., 2013). The inclusion of persons with disabilities in activities shall mobilise resources that can be grouped into:

- Tangible resources – funds, media, premises for gatherings.

- Human resources – personal abilities, recognition (Woodpecker, 2012).

NGOs have the power through services that meet the needs of people with disabilities, expectations, and raise awareness to see the real causes of the problem, not the person's personality, but the wrong social system (unemployment, lack of finances and housing, etc.). (Motiečienė, 2012). As Crowther (2013) summarises, the services provided by empowerment aim to develop skills, values, positive attitudes and all their behaviour, which service providers expect most to represent the interests of people with disabilities.

The services provided return the skills that allow the disabled person to function and to establish interpersonal connections. In the representation of interests, services that meet the needs of persons with disabilities support their motivation. Public institutions have low access to services, and NGOs assume responsibility for mediation between the environment and the disabled. The benefits are directed towards positivity, the disabled understands its value. Representatives of NGOs of persons with disabilities enable social services aimed at social activities organised in groups. They deal with the personal problems of people with disabilities, which are difficult to solve because of their disability. Empowerment takes on important importance in changing the behaviour of the disabled and developing skills. Achieving the goal becomes more effective.

Analysis of the situation in Ukraine in the context of reducing social exclusion of the disabled

The Ukrainian law, including the Constitution of 1996, prohibits discrimination on the basis of race, sex, religion, disability, language and social rank. Unfortunately this proclamation is often broken. For example, the demands inscribed in the law refer that people with disability must have access to public and residential buildings, transportation, municipal and community services, and entertainment, as well as to various modern facilities in Ukraine. But there are practically no conditions for this in our country (Semigina, 2005).

The same situation is with all the other declared rights and freedoms of disabled people. There are some defined main fields where disabled people feel themselves being discriminated and excluded. They are: lack or limited access to social environment; lack or limited access to services; stigmatization of disabled people; unemployment; lack of adequate training; lack of specialized services; inadequate educational system; lack of economic policies to compensate for the extra cost of disability; the structure of the benefit system; living in institution. All these issues are the potential areas of intervention to combat social exclusion among people with disabilities (Semigina, Boyko, 2014).

The renewal of geopolitical guidelines and principles of foreign policy of modern Ukraine requires the intensification of the civil resource of state formation, aimed at realizing the ideas of national consciousness and independence, the affirmation of a transparent socially oriented market economy, the fulfillment of obligations in multi-vector European integration aspirations. The motivation of human potential and staffing of these socio-economic processes and relationships is the key to success in implementing the priorities of Ukraine's sovereignty and competitiveness on the world stage. Hence, powerful public support and significant human resources of the systemic state and, in general, socially

excluded people with disabilities, public volunteers, as well as members of their families as a part of the population of Ukraine, which has already declared its civil favor, consciousness and maturity in the implementation of the ideas of national self-determination and European integration. Expansion of social inclusion of this population category (or target group in terms of social inclusion strategy) can positively influence the pace and socio-economic performance of the newest state of stage formation in Ukraine, among other things – in directions of increasing solidarity, mitigating and preventing manifestations of marginalization and antisocial behavior (Zhylinkova, 2009).

Organizational and economic approaches and problems of improvement of social inclusion of people with disabilities and their families in Ukraine under socio-economic instability are studied. Methodology of productive involvement of this population group based on its socio-economic status and psychological peculiarities is developed. Level of mplementation of the developed legal and regulatory framework for rehabilitation and social protection of these people and their families as the basis for achieving a decent level of their life and civic activation is evaluated (Polyshuk, 2003).

The theory and practice of social inclusion is covered in numerous studies, among which, in view of the realities of Ukraine, it is necessary to mention the works devoted to:

- problems in defining and assessing social exclusion and inclusion, particularly in the context of poverty and social inequality
- peculiarities of the deployment of social inclusion processes in Ukraine in conditions of transitional economy, among the priorities of which are the achievement of goals of human development and overcoming social tensions in the regions
- development of areas and mechanisms of corporate social responsibility as a factor in social inclusion and implementation of the goals of the strategy of establishing economic development on the basis of European integration (Korzun, 2012).

McDonald (2006) stated that he social inclusion is aimed at creating conditions for building up and improving the level of realization of productive – labour, creative (including intellectual, generating knowledge and rents), spiritual, civic – potential of a certain target group of the population, ultimately aimed at a decent representation of this potential in the socio-economic relations in general. Consequently, the methodology of social inclusion implies observance of universal human rights and the fulfillment of a number of current legislative obligations of human development as a guarantee of proportional expansion of the target social group participation in natural reproduction, social and economic life of the country.

The patterns of origin and evolution of the needs of the individual and society as a whole, as well as approaches to their classification can be generalized in a hierarchical model including the following types of needs arranged in the order of increase of their significance in the process of historical development of human and society:

- physiological and material needs (in food, drinking water, housing, environment of acceptable quality, satisfaction of other physiological and everyday needs, including regarding the continuation of a family and organization of the desired lifestyle)
- the need for safety (in sense of protection of the individual and communities by his affiliation, in prediction of significant for the individual spheres and aims of life, in health)
- the need for obtaining and confirming the status in community (in personal involvement in society and its certain communities, in adequate perception by others, including in family relationships, career, leadership, etc.)
- the need for recognition (in achieving success and competence, approval and respect)
- cognitive needs (in knowledge and skills, in research, awareness and understanding, in accumulation and analysis of experience)
- moral-religious and aesthetic needs (in harmonization of personality, community and environment, particularly in the aspects of organization of life conditions and lifestyle)
- the need for self-realization and self-actualization (in the most complete realization and awareness of incentives for self-development of inner creative, professional and spiritual potential of the individual, in awareness of social responsibility).
- common public needs, the realization of which ensures the integrity and legality of the functioning of the state and its institutions within certain boundaries (Semigina, Gryga, Volgina, 2005).

The list of socially necessary goods and services can be determined by existing social guarantees, legislative standards and norms for their implementation, as well as by the ways of state intervention in the market economy to ensure the sustainability of business and non-profit activities, to compensate for the shortcomings and negatives of free market. Therefore, the ultimate goal of social inclusion is to achieve decent living standards and social integration of a particular target group based on building up and improving the quality of realization of its productive potential.

ANALYSIS OF THE ACTIVITIES OF NON-GOVERNMENTAL ORGANIZATIONS IN THE PROCESS OF REDUCING THE SOCIAL EXCLUSION OF PEOPLE WITH DISABILITIES: AN EMPIRICAL STUDY

Research methodology, methods and organization

The principle of qualitative research is a complex process of social life, which shows that organisational issues are related to ongoing social changes and interpersonal social relations (Baum, 2017). A qualitative study was carried out to analyse the activities of non-governmental organisations in order to reduce the social exclusion of people with disabilities. The study used the following research methods: analysis of scientific sources, structured interviews and qualitative analysis of content.

Analysis of scientific sources is a theoretical method of research (Daubarienė, 2018). The subject of the study shall be analysed with the help of scientific literature. Based on scientific sources of information, the aim is to examine the understanding of the subject of the study by Lithuanian and foreign authors, using the theory to confirm the results of the study obtained (Sandu, Šimanskienė, 2013).

A structured interview method was used to collect empirical survey data. Gaižauskaitė, Valavičienė (2016) notes that in the most general sense, the interview is a form of communication between the researcher (data collector) and the participant (data provider) of the study, and the interview takes place by asking questions and answering them. The assumptions and ideas of a qualitative approach to exploring the social world differ substantially from the assumptions of a quantitative approach to the study. The qualitative interview process is a constant interaction between the planned research strategy and the real field of research, i.e. between what can be planned and what happens under natural circumstances and context, communicating with different study participants, dealing with their reactions and emotions, addressing a number of emerging practical and organisational issues.

The data collected was subject to a qualitative analysis of the content for the implementation of the study. The concept of qualitative research "content analysis" has a semantic meaning. It is linked to the context of the investigation in which the processes in question took place or are taking place. Qualitative content analysis enables you to describe phenomena or processes and interactions occurring in certain environments based on human unique experiences. In the qualitative analysis of the content, it is important not only to describe and describe the subject of the study, but also to critically assess it. The analysis shall acquire categories or concepts to describe the phenomena or interactions in question. The investigator must decide on the choice of conceptual and category dimensions before analysing the study data. In analysing procedures for the analysis of qualitative content, this study used a category term, as

this term is commonly used in scientific literature. One of the main advantages of qualitative content analysis is that data analysis procedures allow the researcher to compress large amounts of information, combine study data into subcategories and categories according to content and meaning, and formulate conclusions based on empirical data (Žydžiūnaitė, Sabaliauskas, 2017)

The data analysis process is integrated for targeted qualitative content analysis. Qualitative analysis of content as a method of qualitative research is applied in various disciplines (Vaismoradi, Snelgrove, 2019). The literature review used in the data collection process has led to the integration and development of a step-by-step method of data analysis, which has led to targeted qualitative content analysis. Qualitative content analysis provides the right conditions for comparing the opinions, study findings and practical results of different authors (Assarroudi, Nabavi, Reza, 2018).

A structured interview questionnaire was developed for social workers working in non-governmental organisations. Interview participants received 9 open questions (see Annex 1). Open-ended questions are not chosen by chance, but in order to obtain the most complete information.

The interview was conducted in September 2020, interviewing social workers working for non-governmental organisations dedicated to the representation and integration of people with disabilities into society. An example of an interview with social workers working in non-governmental organisations is given in Annex 2.

The investigation followed the principles of anonymity and the ethics of the investigation. The study applied the following principles of investigative ethics: benevolence, respect for human value and dignity, justice, honesty, free self-determination. The investigator's ethical behavior highlights the subtlety of qualitative research at different stages of performance (Poteliūnienė, 2017). The study ensures the safety of the investigator and the subjects. The interview did not require the indication of personal information that could help to identify the person easily. In accordance with the principle of confidentiality, the participants of the interviewees were encoded: I1, I2, etc. (Žydžiūnaitė, Sabaliauskas, 2017).

The study involved 7 social workers from different non-governmental organisations (public bodies) working with people with disabilities. Rupšienė (2007) said that when choosing a sample of the study, it is important to select informative cases from an investigative point of view.

Peculiarities of the activities of non-governmental organizations in reducing the social exclusion of people with disabilities: research results and their analysis

The study aims to find out the objectives of social workers by representing the interests of persons with disabilities. After analysing the responses in the interview, 4 subcategories were distinguished: "Organisation of employment of persons with disabilities", "Reducing social exclusion", "Development of self-expression of persons with disabilities", "Social relations maintaining".

The analysis shows that the main objective that encourages social workers to represent the interests of persons with disabilities is 'Developing the self-expression of persons with disabilities'. Disability limits some of the skills of people with disabilities, so their education requires care for the social worker ("<...> the development and maintenance of social skills <...>." I1) (4 statements in total). There are difficulties in everyday work for people with disabilities, so training and capacity building remain important ("<...> help with everyday business on a permanent basis." I2). In order for individuals to express themselves, they need motivation ("<...> to motivate people with disabilities to take action themselves <...>" I6) that creates favourable conditions for representing themselves ("<...> to promote self-representation <...>" I7) and to gain autonomy ("<...> learn <...>." I5) (2 statements in total). With the help of social workers, people with disabilities feel freer and gain confidence ("<...> help restore self-confidence." I6). According to the researchers, educating people with disabilities through activities that meet their needs helps their physical condition and more positive attitudes towards the environment. People with disabilities become more independent in understanding their role, solving their personal problems (Kriščiūnas, 2015). It can be said that it is important for the social worker to maintain and develop the daily skills of people with disabilities in preparing them for independent life.

The whistleblower responses distinguish another sub-category 'Reducing social exclusion'. Its content reveals that equal rights must be guaranteed in order to integrate people with disabilities into society so that they feel full members of society ("<...> that they are not excluded from society <...>." I1). Social workers make people with disabilities able to feel part of society by helping to communicate with members of different groups ("<...> not being separated from groups of other <...>." I1). For people who do not have access to home because of medical conditions, social workers do not allow them to feel lonely because they are constantly attending and escorting them to organised NGO events ("Staying at home, just want you to come to them, who don't have health <...> have one grandmother for 91 years, so if there are events, I bring her." I3). People with disabilities are allowed to attend public events so that other members of the public can notice them and change their views ("<...> changing the attitude of

society to people with disabilities <...>." I6). According to the researchers, social workers help to consolidate the role of the disabled in the social environment by changing the attitudes of members of society and including people with disabilities in the social environment (Kreiviniienė, Vaičiulienė, 2011). This suggests that social workers, representing the interests of persons with disabilities, maintain an active role for people with disabilities in society and reduce social exclusion.

According to social workers' responses, employment of people with disabilities is important. The content of the sub-category 'Organisation of employment of persons with disabilities' states that the objective of representing persons becomes the inclusion of persons with disabilities in employment ("<...> to include them in employment activities." I1). Organized employment activities discover hobbies that develop the skills of people with disabilities ("Help discover a person's favorite activities." I7). Social workers are focused on adapting people with disabilities to the environment ("Integrate because everyone is an equal and important member of society." I4). Finding new opportunities for people with disabilities makes employment prospects important ("<...> integration into the labour market." I1). According to the researchers, the representation of interests must be directed to the activity and self-development of persons with disabilities themselves in order to gain self-confidence and maintain contacts with members of society (Noreikienė, Žilinskas, 2017). It can be argued that employment leads to skills development and adaptation in a new environment. This is one of the most important objectives of a social worker representing the interests of persons with disabilities.

The whistleblower responses distinguish the subcategory 'Social relations'. Its content reveals that communication with the relatives of the disabled is essential ("Remote communication with our people's relatives <...> is also important." I5) because in this way the social worker is better aware of the needs of the disabled and can achieve more ("<...> needs are met." I5). The communication understands the family's personal needs, it becomes clear what results are expected ("<...> the needs, expectations of the family are clarified." I7). According to the researchers, in order to understand the wishes of persons with disabilities, individuals are needed to weigh the possible advantages and disadvantages of choice in meeting their expectations (Gudelytė, Ruškus, 2019). It can be argued that communication with the social environment of persons with disabilities provides useful information for the social worker.

The study also sought to find out informants' views on what factors cause people with disabilities to engage in NGOs. After analysing the interview responses, 4 subcategories were distinguished: "Dissemination of information on NGO activities", "Meeting the need for communication", "employment activities organised by NGOs", "Material deprivation of persons with disabilities".

The informants' replies showed that the most significant sub-category is 'Satisfying the need for communication'. Social workers have expressed the opinion that everyone coming in is looking for people who spend time with them because they live alone and have no close people ("<...> loneliness <...> they drink coffee together, they have something to spread." I2), and feel equal, keeping in touch with people like themselves ("<...> these people come to meet the same people as they do without feeling discomfort." I6). The problems of most people with disabilities are unpleasant and worrying, and specialist assistance is needed ("<...> psychologist's help." I4). The circle of communication of acquired or innate disability narrows, leading to the need for closer communication ("These people lack closer communication <...>." I4) (5 statements in total). The results of the study coincide with the researchers' view that social relations are among the most meaningful interests, as they include learning, participation and the current situation (Trumpulis, 2010). It can be said that in a positive environment, the disabled person feels listened to and creates a favourable relationship with members of the NGO community.

The content of the sub-category "Organised NGO employment activities" provides information on activities carried out by NGOs that are willingly visited by every disabled person ("<...> we have, to which people walk well – skin design <...> sewing therapy <...> dances <...>." I3). People with disabilities discover things that they do not even know when they engage in activities (<...> get involved, find any hobbies." I2). The principle of all activities undertaken remains the desire for all people with disabilities to join the community, thus representing their interests ("<...> integrated into employment groups where <...> can become." I1). Employment activities facilitate learning and access to modern information technologies for people with disabilities, integration into society ("<...> my NGOs have a wide range of opportunities to learn (foreign languages, digital literacy, various vocational training) <...>." I6). The results of the study coincide with the scientific opinion that in NGO classes organized through artistic activities, people with disabilities express themselves and express themselves positively (Gudžinskienė, Jurgutienė, 2010).

According to the interview of informants, one of the options for linking people with disabilities to NGOs is "dissemination of information on NGO activities". People with disabilities share information that attracts new members to the organization ("Another one through others engages in our organization <...> comes out as a scatter, a invite." I3). However, the informant did not hide that the NGO's own representatives are inviting them to join and participate in employment activities ("<...> we actually call ourselves, we are looking. <...>." I1). People with disabilities, as members of NGO activities, share their best practices with others ("<...> people come to us who have acquaintances from here." I1). Noreikienė, Žilinskas (2017) states that NGOs are attracting more and more citizens to their activities when they are

able to engage in mutual dialogue with people with disabilities in order to achieve integration and exclusion. It can be assumed that dissemination of information and communication attracts people with disabilities into activities organised by NGOs.

Another factor that promotes the activity of persons with disabilities, "Material deprivation of persons with disabilities". People with disabilities are interested in earning ("<...> do some kind of work and say for that job that you will get so much and <...>." I1). Due to the under-income level of disability, NGO activities provide an opportunity to improve their working skills ("<...> everything is free, it is for people with disabilities who are not working or want to change their work, it is a great opportunity to improve." I6) and to participate in learning processes ("Due to a lack of funds, people with disabilities are often unable to engage in educational and social activities <...>." I4). Beneševičiūtė (2014) states that people with disabilities develop skills through artistic and creative activities by participating in NGO activities, discovering opportunities that are favourable to themselves. It can be argued that the activities of free employment NGOs provide opportunities for people with disabilities to improve themselves.

The study sought to clarify how the attitudes of members of the public were being changed to represent the interests of persons with disabilities. After analysing the responses to the interview, sub-categories 3 were distinguished: "Participation of persons with disabilities in public activities", "Changing the attitude of society towards disability", "Inclusion of society in the activities of NGOs".

The whistleblower's replies showed that the most significant sub-category is 'Participation of persons with disabilities in public activities'. People with disabilities often feel unappreciated because of their state of health. This leads to isolation. To avoid it, a social worker helps people with disabilities to be visible in the circle of members of the public ("<...> so that, through joint activities, events, society sees as many people with disabilities as possible <...>." I6). Disabled NGOs in employment activities produce handicrafts that they exhibit, participate and visit various public events, showing their skills ("We sell (with people) the products they create at fairs." I7). In order to ensure successful integration, persons with disabilities are accompanied and integrated into spaces that create a sense of security and allow closer access to the social environment of healthy members of society ("Participation in meetings <...>." I7), ("<...> seminars <...>." I7), ("<...> projects." I7). According to the researchers, cooperatives of people with disabilities gain greater opportunities in the representation of interests, because focusing on the group promotes more active action, facilitates interaction with the environment and adopts the world's evolvedness (Radzevičienė, etc., 2013). It can be said that social workers, representing the interests, involve persons with disabilities in social activities that change the attitudes of members of society.

According to the interview of informants, a subcategory of "Changing the attitude of the public to disability" is distinguished. Disability was considered a deviation from the norm at all times of human life. In order to avoid feelings of rejection and fear, public education is organised through social contacts with people with disabilities ("We convey a lot of information to the public about people with disabilities." I2). The integration of people with disabilities requires a positive attitude towards society from the low days. Thus, in schools, not only the learning process becomes important, but attention is required for the characteristics of communication education with people with disabilities ("Sometimes we go to schools, hand out booklets describing the activities of people with disabilities." I1). According to whistleblowers, attitudes are changed when positive news about people with disabilities is shared, for example by contributing to improving society ("<...> how they contribute to improving society <...>." I5). Kerytė (2010) states that many people with disabilities are experiencing helplessness syndrome because they are not sure that collective action can change something. In this way, they do not understand their powers to change lives in society. It can be assumed that the social worker, who represents interests, changes the negative attitude of society towards people with disabilities through educational activities and creates positive social relations.

Another sub-category consisting of 'Public involvement in NGO activities' is identified. NGOs, inviting members of the public to volunteer, change people's opinions about people with disabilities in a more positive direction ("We constantly invite us to volunteer." I5). According to whistleblowers, the public is afraid of what they do not know, so the aim of joint activities and events is to unite, to make sure that as many people as possible can see people with disabilities around themselves ("<...> invite people, grandparents, children of different groups to NGOs." I6). According to the researchers, NGOs need to be involved in public life, as this would facilitate the expectation and support of people with material difficulties from the immediate social environment groups, organisations (Šilinskytė, 2013). It can be argued that social workers, by involving members of the public in the activities of NGOs, are forming positive attitudes that are equivalent to representing the interests of persons with disabilities.

The study went on to find out how informants' interests were representationd. After analysing the responses of informants, subcategories 3 were distinguished: "Taking into account the interests of persons with disabilities", "Working in groups", "Individual work".

"Individual work" is important in representing the interests of persons with disabilities. The subcategory content states that individual work with each disabled person is done if he has difficulty adapting to employment groups ("But we help that person, if we see that there is difficulty with that person, we help to integrate into that group, and he is doing well there, to some extent, as much as he is

able to." I1). Otherwise, you visit the house and work individually if you need personal help for a disabled person ("I work individually. I have a schedule <...> we write projects, according to projects we go to people twice a week." I3). Individual work is carried out when a social worker is assigned to a person with disabilities ("<...> have several designated persons with intellectual disabilities with whom they work individually." I7). This way of representation helps people with disabilities to reveal their thoughts and open up their concerns ("The social worker works mainly with each individual <...>." I6). According to the researchers, the individual contribution to assistance to people with disabilities is tantamount to a protective function that provides knowledge and supports equality (Šukvietienė, 2018). It can therefore be assumed that the individual representation of the interests of a social worker with disabilities is important, as people with disabilities have a sense of trust and security.

Informants' interviews relate to the nature of representation in the "Working in the Group". In order to reduce the sense of fear and exclusion of people with disabilities, they are joined by groups to engage in joint activities, to help each other (<...> we try to make the group coherent and not need that individual." I1). In the employment activities organised, the social worker plays the role of superintendent, tries to make every disabled person feel concerned and supported ("In group activities, a social worker as a mentor <...>." I6). The relationship is determined by the disabilities of the curated person and how he is able to adapt to the people around him. An analysis of the scientific literature has shown that when people are in the group, their strength increases. When people with disabilities engage in joint activities, share personal experiences, communication becomes more effective (Ruškus et al., 2013). It can be argued that the representation of the interests of a social worker in the group environment encourages the disabled to unfold and develops the capacity to fit in.

Social workers, in response to an interview question, say that the common way of representation is "Taking into account the interests of people with disabilities". All people are different, so communication between people with disabilities is varied. We have to adapt to the personality of every disabled person ("<...> it's in the group, it's individually, it's going to be here because it's not clear what kind of person, what kind of human disability." I1). In contacts with permanent members attending NGOs, a social worker with sufficient knowledge and experience with people with disabilities adapts the way of representation to each person according to his need ("When you work for a long time with the same people, you already know what to do, that's what you represent." I2). In order to help achieve the personal objectives of the disabled, individual plans are being put in place to achieve those goals ("Together with them we develop an individual plan <...>." I7). According to the researchers, choosing the right way to represent the interests of persons with disabilities requires a understanding of the needs

of the disabled. The NGO then becomes an intermediary between the disabled person and the surrounding environment (Beneševičiūtė, 2015). It can be assumed that the way in which the social worker is representing is determined by the personality of the disabled and the situation.

The study sought to find out what social services are provided to people with disabilities, representing their interests. Divided into 2 categories 'Representation in the provision of social services' and 'Representation of the interests of persons with disabilities'.

The category 'Representation in the provision of social services' distinguishes the most significant sub-category 'Sociocultural services' on the basis of the informational responses. Self-assistance groups providing support and assistance for persons with disabilities shall share the experience gained ("<...> capacity building of communication capacity in individual and self-assistance groups <...>." I4). Through ongoing activities, people with disabilities are empowered and monitored for their ability to solve problems on their own ("<...> empowering people with disabilities to solve everyday problems on their own." I4). Social workers teach household skills, expression and creativity in day-time employment ("<...> activities are carried out: developing and maintaining social skills <...>." I4). The sociocultural services provided change behaviour and mindset. Interesting activities for the disabled likes and encourages participation in NGO activities ("<...> enjoys the activities carried out." I5). The researchers confirm the results of the study that sociocultural activities for people with disabilities are of particular importance because they are complex, include the development of a person's abilities, care, observation, socialization, directing the disabled to self-development, adapting to change (Kvieskienė, etc., 2015).

In the information allied responses, "Information service" is also an important representation of the interests of persons with disabilities. People with disabilities are interested in their benefits, services provided by public authorities, visits to medical facilities, and payment of fees. Sometimes a visit to a social worker takes place in order to socialise ("These disabled people apply for services to a social worker only when they need to talk <...>." I1). Providing information provides coordinates of sources of assistance to help people with disabilities more easily navigate the environment ("<...> redirect somewhere in the information." I1). It is necessary to inform family members about the action plan in place and to provide information in the assistance process ("<...> we are in constant contact with their loved ones and assisting them when assistance is needed." I5). Šatkauskienė (2014) states that providing information about the services provided becomes a method of intervention, which ensures a sense of security for the disabled person by engaging in the community. The results of the study revealed that information empowers in the understanding of the resources provided by society, so informing the disabled person in the aid process plays a key role.

The information provided by the informants highlighted the sub-category 'Advisory Service'. According to the study, a social worker in the war with a disabled person and family members is analysing the situation and looking for effective solutions ("<...> counselling <...>") (4 statements in total). This consultation content reveals that by helping to understand the severity of the problem, there is a mutual dialogue highlighting the motivating and targeting of a disabled person in order to find the most appropriate ways to solve problems ("<...> diversion, motivation, support <...>" I6). Čepėnaitė (2010) confirms the results of the study that social work, advising the client, discusses solutions, organizes an action plan and methods for planning the future.

The whistleblower responses distinguish the sub-category 'Mediation and representation service'. In the event of difficulties for people with disabilities, social workers help to navigate the environment, get to a medical institution, a job interview, move where there is no adapted for the disabled ("<...> mediation <...>") (3 statements in total). According to whistleblowers, it is less likely to represent a person in institutions, because people with disabilities are often able to ("<...> such mediation <...> representation, which was not the case yet to represent a person in an institution or something like that." I1). When needs is required, accompanying assistance is provided ("<...> escort <...>." I7). Researchers say that the mediator ensures the principles of neutrality and confidentiality and is guided by volunteering so that he can withdraw at any time due to the resulting client's autonomy (Čepėnaitė, 2010). It can be argued that the mediation and representation service provided helps the disabled to adapt to changes in the environment.

The analysis of the responses of social workers distinguished another sub-category 'Food organisation'. People with disabilities who do not have enough income or cannot provide food, take care and provide food to NGOs ("We get food from a food bank, we say they get food. Anyone who arrives can pick up food several times a week." I1). There are cases where not everyone can come to NGOs to pick up food rations, so it's brought to the homes of a disabled person ("We organize food, give, who comes and take, who is hard to come, and cannot buy food for himself." I2). Adomaitienė, Balčiūnienė (2017) states that social work activities are understood as a response to interest and need, and are associated with concern and understanding. It can be assumed that, due to the low livelihood, NGOs provide food services for disabled people.

No less important form of social service is "Provision of basic clothing and footwear", as well as by NGOs ("Clothing, footwear, bed linen and provision." I1). The clothes that are donated by members of the public (<...> were also worn and given." I2). Noreikienė, Žilinskas (2017) states that social services return the ability of people with disabilities to take care of themselves, and the involvement of members

of society in the relief process is expanded. It can be argued that the representation of the interests of persons with disabilities, due to the difficult living conditions of persons with disabilities, becomes an important service for the provision of essential clothing and footwear.

Social service "Organisation of the Vehicle" organized by social workers. In the event of a long distance for a disabled person, the service is provided ("If necessary, sometimes the <...> we can help a person." I1). Noreikienė, Žilinskas (2017) describes social work as a process of assistance based on technique and professional ethics. Social workers, by helping, solve the difficulties of customers, make it possible to live as normally as possible. It can be said that people with disabilities face difficulties due to long-distance travel distances. Rides are an important social service for the protection of the interests of persons with disabilities.

In the second category „Representation of the interests of persons with disabilities“, informants working for NGOs with people with disabilities identified the most significant sub-category 'Participation in the social assistance process'. The content of this sub-category reveals the importance of social worker assistance in addressing the health problems of persons with disabilities ("<...> to help solve personal problems associated with the disease <...>." I3) to get a disabled person to a medical facility and visit a doctor ("<...> need to be registered and escorted to a doctor to really go." I2). In order to ensure that people with disabilities are in good physical condition and feel healthier, healthy lifestyle habits are developed ("<...> I learn to live a healthy life <...>." I3). According to scientists, NGOs defend the rights of persons with disabilities so that they develop themselves, participate in social life and improve quality of life (Noreikienė, Žilinskas, 2017). It can be concluded that an important form of assistance for persons with disabilities is to help them to provide health that guarantees the normal functioning of the person.

There are cases where it is difficult for people with disabilities to cross the threshold of institutions providing services, which is why the sub-category 'Document management' is distinguished. According to social workers, the representation of the interests of persons with disabilities is important in the form of various contracts, the payment of accounts, because each disability is different, as they understand (<...> have said that the pension is in the bank and we make contracts <...> have done five contracts to deduct taxes." I2). There is a need for assistance in the handling of documents ("<...> may be able to help with documentation" I1). Disabled people who have no access or ability to handle documents are assisted by social workers ("Well, it will apply for all those tax arrangements to calculate all those amounts as much as they owe <...>." I2). Adomaitienė, Balčiūnienė (2017) states that the assistance provided by service providers depends on the conditions of daily life, the loss of human skills. It can be assumed that

the conclusion of contracts for persons with disabilities and the handling of documents are problematic and therefore have to be taken care of by the social worker.

According to the informational responses, a sub-category 40% "The protection of the rights of persons with disabilities" has been distinguished. In the interests of representation, social justice is identified as a fundamental value in the protection of the social and civil rights of persons with disabilities (<...> to protect their social and civil rights." I4). According to interviews, whistleblowers working for NGOs defend and remove obstacles that restrict the rights of people with disabilities ("<...> to promote respect for the dignity of these persons <...>." I4). According to the study, scientists confirm the rights that shape the positive attitude of members of the public towards people with disabilities, ensure their respect and dignity (Liobikienė, Šinkūnienė, 2010).

The study sought to find out what causes people with disabilities to engage in the problem solving process. The interview response data is divided into 4 subcategories: "Support for the motivation of persons with disabilities", "Establishing and maintaining social contacts", "Empowering persons with disabilities", "Promoting the autonomy of persons with disabilities".

The most significant sub-category is 'Establishing and maintaining social contacts'. The content of the sub-category reveals that the social worker's speech and understanding have a positive impact on communicating with a disabled person in decision-making ("All the time with a person, tariesi <...> communication basis." I3). The debate addresses and takes the most important decisions that satisfy the disabled ("Decisions are also taken when discussing with him." I7). A social worker seeking a compromise with people with disabilities solves problems more effectively (<...> we try together to solve those problems <...>." I2). Personal problems affect people's emotional state, so encouragement and reassurance are needed to get involved in the relief process ("<...> woman went through a lot of sit here with me, just talking, she recovered <...>" I1). Beneševičiūtė (2014) states that communication has learned to respect not only yourself, but also others. Human individuality, human qualities, not human exterior, become important. It can be argued that communication between a social worker and a disabled person is an integral part of social work. Communication is a strong force that helps to involve participants in the solution to the problem process.

The whistleblower responses distinguish another subcategory „Empowerment of people with disabilities“. When involving a disabled person in the problem-solving process, the social worker takes into account the level of each disability and communicates in an understandable language ("<...> we involve them according to the level of disability in the problem solving process <...>." I4). According to

whistleblowers, it is necessary to support and target participation in order to be more visible in society ("<...> to make people with disabilities visible and heard as much as possible." I6) and encourage people with disabilities to volunteer in other organisations, changing their lives ("Our NGOs therefore promote volunteering in different institutions and organisations." I6). According to scientists, empowerment is a process and a goal that a person will take to change his life and take responsibility for his/her actions (Charenkova, 2019). It can be assumed that the empowerment of persons with disabilities, which promotes responsibility and marks successful integration into society, is of great importance in the representation of interests.

When discussing the desire for people with disabilities to be involved in the problem-solving process, the whistleblower responses distinguished the subcategory 'Maintaining the motivation of persons with disabilities'. The social worker, by helping the disabled, first of all responds to positive thinking that leads to behavioural change and promotes motivation to engage in the problem solving process (<...> we motivate, encourage a positive attitude that everything will be fine." I1). Motivating, allows people with disabilities to decide what interests them and engages in the decision process ("<...> always encourage them to choose what they will do <...>." I5). Scientific literature states that empowerment becomes a process that increases internal control, allowing you to look at a person not as an object, but as an entity that can reshape its reality (Motiečienė, 2012). Šatkauskienė (2014) states that an unjust attitude, empathy gives the disabled person the opportunity to experience the care and confidence in the reception of assistance. It can be assumed that a positively motivating and supportive social worker leads to the successful involvement of a disabled person in the problem solving process.

Another single subcategory of informant data is 'Promoting the autonomy of persons with disabilities'. Involving a disabled person in the assistance process while together teaches autonomy that enhances social competence and success (<...> also teach them the < of autonomy...>" I5). The social worker, working with a disabled person, helps to perform tasks, develops skills that enhance self-assessment ("<...> social skills that enhance self-worth." I5). Working with each individual, it is also planned what the disabled wants to achieve, what wishes he or she needs and how he or she can be helped ("<...> individual plans are being drawn up <...> how we can help him <...>." I7). Šatkauskienė (2014) confirms the study's findings that social workers, who follow the interaction of intervention, promote not only the participation of persons with disabilities, but help to develop autonomy by acting together.

The study sought to find out what difficulties people with disabilities face when a social worker takes up to represent their interests. The interview responses are divided into 3 subcategories:

"Stereotypical attitudes towards people with disabilities", "Devaluing the skills of persons with disabilities", "Lack of information".

The study showed that the most significant sub-category is "Devaluing the capacity of persons with disabilities". There are cases where the authorities do not grant equal treatment to people with disabilities, underestimate their capacity ("In most cases, the authorities do not trust the talents of people with disabilities <...>." I3). Informants' data suggests that it is often not believed that people with disabilities are able to work successfully like other members of society ("<...> do not believe that they have the capacity to do important work." I2). People with disabilities are separated from the community because, there are beliefs that they have no idea and cannot perform the tasks assigned to them ("<...> have no idea how to do one job or another." I3). Therefore, the disabled does not receive support from the authorities ("People with disabilities usually do not receive this support from the government <...>." I2). According to Ruškauskas et al., (2013) the empowerment of state institutions becomes controversial because it has greater power. Empowerment turns into hostile domination, although it should be understood as empowering and seeking alternatives to the oppressed person. It can be assumed that when people with disabilities do not receive support from the authorities, they are assisted by social workers working for NGOs.

The information provided by the whistleblowers highlighted the sub-category 'Stereotypical attitudes towards people with disabilities'. The authorities treat them as non-self-sufficient persons in their stereotypical views ("They are often seen as inability to make their own decisions themselves." I5) who cannot be left unattended ("Do not want to leave a person with disabilities for one <...>." I7). According to the responses, the institutions do not accept the diversity of people, often show sceptical attitudes when asking for help ("<...> thinks he is lying about something and making up his mind (especially health institutions)." I7). Members of the public do not believe that people with disabilities have a perception and are afraid that non-standard behaviour may occur ("<...> think they should always be monitored because they can, do something." I7). Šatkauskienė (2014) confirms the study's findings that discriminatory treatment of people with disabilities leads to the loss of interpersonal ties, mutual oppression, feeling of fear and detachment from the reception of assistance.

The whistleblower responses distinguished another subcategory consisting of the lack of information. Access to institutions for people with disabilities often restricts access to information that creates difficulties ("<...> information." I1). With the authorities restricting information, people with disabilities also face a lack of services ("<...> disabled people lack the < > of those services." I1). According to the researchers, the inability of representatives of public institutions to adapt to people with

disabilities leads to low access to services, limited information and poor awareness. The result is that the disabled person does not receive a quality service (Karklienė, 2016). It can be argued that the lack of information from the authorities restricts the functioning of the disabled person in the social environment.

The study went on to learn about the difficulties faced by whistleblowers in representing the interests of persons with disabilities. The details of the interview responses were divided into 6 subcategories: "Passivity of persons with disabilities", "Improper requests", "High expectations of persons with disabilities", "Indifference of society", "Inappropriate decisions of the representatives of the authorities", "Hostility of family members".

The interview analysis distinguishes the most significant sub-category "Passivity of persons with disabilities". There is a need to confront people with disabilities who do not have motivation, and therefore it is difficult to represent them ("<...> is not motivated and cannot <...>." I1). Reluctance and passive attitude make working with people with disabilities ("<...> <...>." I2). Other informants are confronted with the passivity of people with disabilities, trying to help, they are detached from the help provided ("<...>, because you can tell him the same thing, repeat, and go nowhere, sit <...>." I2). Everyone with disabilities depends on whether he or she wants to become a full member of society (<...> here it is already important how much the disabled wants to <...>." I2). Radzevičienė and others (2013) argue that people with disabilities, faced with unpleasant experiences, lose motivation, desire to take the initiative, distance themselves from solving personal problems. It can be assumed that the loss of motivation and distance of persons with disabilities presents difficulties for a social worker representing the interests of persons with disabilities.

After analysing the whistleblowers' responses, a subcategory consisting of 'Incorrectly submitted requests'. Applications for people with disabilities are usually confusing. Their inadequate assessment may lead to a distance from the social worker ("It is important to find out what the principal really wants <...>." I7). Disability is characterised by volatility and mood swings, making the transmission of information more complex ("<...> not to give an incorrect, otherwise formed opinion <...>." I7). The case of each disabled person is different and cannot be interpreted on the basis of past experience ("<...> (it is important not to interpret it in its own way)." I7). According to the researchers, the social worker, while maintaining the relationship of cooperation with the disabled, ensures natural protection and dignity (Šatkauskienė, 2014). It can be argued that the social worker's misunderstanding of the disabled person creates difficulties in providing information and representing interests.

The whistleblower responses distinguish the subcategory 'Public indifference'. People with disabilities who are experiencing public indifference feel excluded, so the social worker has to restore

the trust of people with disabilities and the desire to communicate with members of society (<...> it is no secret that people with disabilities feel that kind of exclusion." I3). The negative attitude of members of the public is not worthless for people with disabilities. This becomes an obstacle in trying to prove a different truth ("To persuade and prove that a person with intellectual disabilities is certainly not aggressive <...>." I6). Beneševičiūtė (2014) states that society is stereotyped, which leads to turning away from the nature of people with disabilities, does not recognize their diversity. It can be assumed that people with disabilities who are faced with the apathy of society become indifferent, which leads to difficulties for the social worker in representing their interests.

The information provided by the informants highlighted the sub-category 'High expectations of persons with disabilities'. Faced with people with disabilities who want everything, but the opportunities do not allow (<...> people's desires are great, but the opportunities are small <...>." I3), so the social worker has to take into account the skills of the disabled and find a solution that allows the expectations of the disabled to be met ("<...> when it comes to doing so, it is difficult sometimes." I3). The doctor, Vaškevičiūtė (2011) states that if a social worker feels respect and expresses confidence in the client's abilities, the client develops a feeling of strength, he feels the power to solve problems independently. It can be argued that the social worker's representation of interests requires finding the most appropriate way to meet the expectations and abilities of people with disabilities, and help not to lose their motivation.

The whistleblower's responses distinguish the sub-category 'Inappropriate proposals from the authorities'. When addressing government representatives with requests to improve the social situation of people with disabilities, there are difficulties caused by doubt and mistrust of the needs expressed by people with disabilities ("I do not want the staff of other institutions to think that we do not trust their decisions <...>." I5). Social workers working for NGOs know each disabled person individually, so there are cases of non-acceptance of proposals from the authorities that do not correspond to the interests of the individuals represented ("<...> we doubt: we only do so when we see that it is not in the interests of our people." I5). Woodpecker (2012) claims that civil society is a kind of network of relationships. It cannot obey full control of power. It can be argued that social workers face difficulties in contacting the institutions, which are associated with inappropriate proposals from the authorities, which lead to limited contact of the authorities with persons with disabilities.

The information provided by the informants highlighted the sub-category 'Hostility of family members'. The family, as a social group, covers all areas of disabled life. By facilitating the integration and social skills of the disabled, family members are also involved in the assistance process, but often there are difficulties in finding a compromise ("<...> makes it more difficult to represent a person." I7).

According to the study, social workers often face hostility from family members when the wishes of a disabled person are ignored ("Parents do not always agree with what a disabled person wants <...>." I7). According to scientists, lost personal abilities transfer responsibility to family members. This leads to a disregard for the wishes of the disabled in decision-making. In this case, the social work specialist becomes a mediator between the disabled person and the family (Gudelytė, Ruškus, 2019; Janchaitte, 2011). It can be assumed that the participation of family members in the representation of interests presents difficulties, which are often manifested by hostility.

The aim of the investigation was to find out the views of whistleblowers on the ways in which whistleblowers cooperate with the authorities in representing the interests of persons with disabilities. After analysing the interview responses, the following subcategories were divided into subcategories 2: "Meetings with the authorities", "Communication with other institutions in the submission of applications".

Scientific literature often states that NGOs do not have the power to be characterised by conservatism rather than cooperation, and therefore the authorities are reluctant to communicate because they believe that NGOs are not worthy of political governance, forming solutions and implementing them (Janchayte, 2011). The information allied response data refute the researchers' theories that the authorities are avoiding social partnerships with NGOs. This is demonstrated by the distinguished sub-category 'Meetings with the authorities'. Its content reflects that some whistleblowers hold meetings to discuss the situation of NGOs and improve the quality of activities ("We have meetings once a month <...>." I3). Events are organized, the authorities are invited, the aim is to cooperate ("<...> invite the mayor, vice mayor, invite and seimas members <...> always willingly come, if you can not alone, then the next <...>." I3). NGOs themselves take the initiative and expand their partnerships (<...> come and talk, see that we are engaging in a person." I1). The authorities shall liaise with social workers in relation to persons with disabilities ("Attending meetings related to changes in persons with disabilities." I7) and helps to address the challenges ("<...> always help to solve problems <...>." I4). It can be argued that social partnerships with the authorities are of great importance in representing the interests of persons with disabilities, as they help to find sponsors to improve the performance of NGOs.

In representing persons with disabilities, cooperation between NGOs is inseparable from public authorities in the handling of financial matters, and therefore the sub-category 'Communication with other institutions in the submission of applications' is distinguished. In the content of the sub-category, informants note that the projects depend on the situation of NGOs ("Projects are written by our chairwoman <...> they all depend on funding, and everything <...>." I3). Another informant also confirms

the importance of projects for their NGOs, as it depends on the organisation of activities ("We write and project to finance." I1). Writing applications is needed by organisations to provide assistance to people with disabilities ("We write various projects that help people with disabilities." I6). The results of the study coincide with the claim of Kvieskienė and others (2015) that the disadvantage of the financial situation, which does not release NGOs, encourages to become social partners with the authorities, to develop joint projects, as this is often the only way to maintain a functioning organization. It can be assumed that if public authorities did not allocate funds for the implementation of projects, the quality of NGO activities, which is important for the representation of the interests of persons with disabilities, would be impaired.

Conclusions

1. The analysis of scientific literature reveals that non-governmental organisations play a key role in the lives of persons with disabilities through organised activities and assistance. One of the most important challenges for non-governmental organisations is the representation of the interests of persons with disabilities, which aims to actively participate and cooperate with members of society in addressing the problems of persons with disabilities in terms of equality and the reduction of social exclusion. In the representation of interests, sociocultural participation leads to self-realisation of people with disabilities and harmonious relations with the environment. The activities of non-governmental organisations provide people with disabilities with artistic and communication skills, and the activities organised provide them with knowledge, and address personal problems, taking into account the situation and need of each disabled person.
2. The results of the qualitative study revealed the specificities of reducing the social exclusion of a disabled person in the course of the activities of non-governmental organisations. Social workers, in building social partnerships with government representatives, are guided by understanding and positive attitudes towards the individuals represented and their social inclusion in order to maintain the active role of the disabled person in the community and society surrounding it.
3. In the interests of persons with disabilities, the provision of assistance to persons with disabilities shall contribute to health care and guarantee the normal functioning of the person. Information and counselling services provided to persons with disabilities include key functions to address a wide range of problems. Mediation between the disabled person and the environment, helps people with disabilities to be visible in society, engages them in public activities in order to change the attitudes of members of society. The study revealed that people with disabilities often do not receive support from the authorities because of prevailing stereotypes. Addressing the authorities themselves, restricting access to information, and showing a sceptical attitude towards them. Non-governmental organisations, representing the interests of persons with disabilities, cooperate with various authorities, take the opportunity to participate in the preparation and execution of projects, provide a wide range of services and assistance to persons with disabilities.
4. The empowerment of persons with disabilities shall be relevant through a range of free NGOs, during which they have the opportunity to disclose and improve their skills. The provision of sociocultural services covers the most important skills of people with disabilities, their development, and the skills for adapting to the new environment. In this process, social worker

communication, understanding, positive thinking and support for difficult experiences are important.

Recommendations

On the basis of the empirical study, practical recommendations have been developed for social workers working in non-governmental organisations with disabilities in order to reduce the social exclusion of persons with disabilities:

1. Develop the concept of cooperation not only with co-workers, staff of other bodies, but also with young people with disabilities and their family members in order to successfully empower young people. Initiate various meetings, development courses, lectures between various specialists and staff.

2. Not only to involve young people in the activities of the daily employment centre, but also to promote the expression of social careers, which is important for the empowerment process. People with disabilities to provide leaflets about employers, to organise meetings with potential employers.

3. Develop a positive public attitude towards young people with intellectual disabilities by organising events with people with disabilities, sharing leaflets on the success stories of people with disabilities and their social participation.

4. Support and encourage young people to be independent and to make their own decisions, as this has a positive impact on the empowerment process. Organize trips to nature, camps where they can test their daily skills themselves.

5. Develop social contacts between persons with disabilities and public authorities through open dialogue meetings. By enhancing mutual partnership and understanding, these meetings would cover topics relating to the rights of persons with disabilities. Invite representatives of the municipal social services department, disabled persons and their family members to attend meetings, while discussing various problems and adopting solutions that are favourable to persons with disabilities.

Literature

1. Adomaitienė, J., Balčiūnienė, R. (2017). Asmenų, dirbančių socialinių paslaugų sektoriuje, kompetencijos ir jų tobulinimo galimybės. *Andragogika*, 1 (8), p. 71-93.
2. Adomaitytė-Subačienė, I. (2019). *Socialinio darbo kokybės konstravimas kliento įgalinimo perspektyvoje*. Daktaro disertacija: socialiniai mokslai, sociologija S 005. Vilnius: Vilniaus universitetas.
3. Alčiauskaitė, L., Šinkariova.,(2012) Fizinę negalią turinčių asmenų saviveiksmingumo ir suvokiamos socialinės paramos sąsajos. *Visuomenės sveikata*. Nr. 3 (58), 101-109.
4. Archibald T., Wilson A. L. (2011). Rethinking Empowerment: Theories of Power and the Potential for Emancipatory Praxis. *Adult Education Research Conference*, p. 22-28. Toronto, ON, Canada. Žiūrėta 2020-10-27 internete: <http://newprairiepress.org/cgi/viewcontent.cgi?article=3127&context=aerc>
5. Assarroudi, A., Nabavi, F., H., Armat, M., R., Ebadi, A., Vaismoradi, M. (2018). Directed qualitative content analysis : the description and elaboration of its underpinning methods and data analysis process. *Nursing & Health Sciences*. Žiūrėta internete: 2020-09-26 <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1744987117741667>
6. Baum, A.,C., J. Grounded theory reseach methods. Oksfordas: Blackwell; 2017.
7. Beneševičiūtė, I. (2013). Įgalinančio dialogo poreikis ir patirtis plėtojant socialines paslaugas nevyriausybiniame neįgaliųjų organizacijoje. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 11 (1), p. 157-182.
8. Beneševičiūtė, I. (2014). Neįgaliųjų socialinis dalyvavimas neįgaliųjų nevyriausybinių organizacijų veiklose. *Pedagogika*, 3, p. 147-162.
9. Beneševičiūtė, I. (2015). Atstovavimo neįgaliųjų interesams per nevyriausybinių organizacijų veiklas veiksmingumas. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 16 (2), p. 59-80.
10. Charenkova, J. (2019). Socialiai globojamų vyresnio amžiaus asmenų įgalinimo aspektai. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 23 (1), p. 95-120.
11. Crowther, J. (2013). Defining And Measuring ‘Empowerment’ In Community Based Projects. *Concept*, 4 (3), p. 1–9.
12. Čepėnaitė, A, D. (2010). Konfliktų valdymas ir tarpininkavimas socialiniame darbe. Kn. Šinkūnienė, J. R. *Socialinis darbas: profesinė veikla, metodai ir klientai* (p. 142-159). Vilnius: Mykolo Romerio Universitetas.

13. Daubarienė J. Literatūros analizė studijų darbuose. Kaunas: Kauno kolegija, 2018. Žiūrėta internete: 2020-09-26
14. Gudelytė, U., Ruškus, J. (2019). „Padėk man nuspręsti“: socialinio darbuotojo vaidmuo teikiant pagalbą intelekto negalią turintiems asmenims priimant sprendimus. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 23 (1), p. 11-50.
15. Gudžinskienė, V., Gečienė, J. (2018). Socialinės globos paslaugas teikiančių įstaigų vadovų požiūris į teikiamų paslaugų kokybę. *Socialinis darbas*, 16 (2), p. 165-189.
16. Gudžinskienė, V., Jurgutienė, Ž. (2010). Neįgaliųjų socialinės integracijos teisinis reglamentavimas. *Socialinis ugdymas*, 11 (22), p. 18-115.
17. Gvaldaitė, L. (2009). Įgalinimas socialiniame darbe. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 5, p. 42-53. Žiūrėta 2020-10-23 internete: <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2009~1367169833563/J.04~2009~1367169833563.pdf>
<http://dspace.kaunokolegija.lt/bitstream/handle/123456789/91/Jurate%20Daubariene%20-%20Literaturos%20analize%20studiju%20darbuose.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
http://www.perspektyvos.org/images/failai/national_baseline_lt_www_edt.pdf
<http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/3376/4471>
<https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2013~1407328920628/J.04~2013~1407328920628.pdf>
18. Jančaitytė, R. (2011). Pilietinės visuomenės vaidmuo priimant šeimos politikos sprendimus. *Socialinis darbas*, 10 (2), p. 289-300.
19. Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija, 2010-05-27, priėmė Lietuvos Respublikos Seimas, 2010 m. gegužės 27 d. Nr. XI-854.
20. Juodkaitė, D. (2004). JAV socialinės apsaugos sistemos finansinė parama, teikiama neįgaliems žmonėms. *Jurisprudencija*. T. 57(49). P. 41–62.
21. Juodkaitė, D. (2017). Asmenų, turinčių proto ir/ar psichosocialinę negalią procedūrinių teisių stiprinimas baudžiamojoje teisėje. Lietuvos situacijos analizė. *Psichikos sveikatos perspektyvos*, 1-60. Žiūrėta 2019-11-27 internete:
22. Karklienė, G. (2016). Analizė atskleidė LKD organizacijų žlugdančią situaciją. *Akiratis Lietuvos kurčiųjų draugijos mėnraštis*, 2 (363), p. 1-16.
23. Karvelienė R. (2019). *Studentų, patekusių į negalios situaciją, įgalinimas dalyvauti aukštojo mokslo tarptautinėse veiklose*. Mokslo daktaro disertacija, Socialiniai mokslai, edukologija. Šiauliai. Žiūrėta 2020-11-01 internete:

http://daily.su.lt/SU_docs/phd/ginamosdisertacijos/Karvelienes_daktaro%20disertacija04_03.pdf

24. Kėrytė, Ž. (2010). Pilietiškumo konstravimas globalumo kontekste: NVO vaidmens kaita Lietuvoje. *Kultūra ir visuomenė*, 1 (2), p. 67-83.
25. Kėrytė, Ž. (2014) Socialinių nevyriausybinų organizacijų, generuojančių pajamas, atsiradimo kontekstas ir vaidmuo Lietuvos gerovės valstybėje. *Socialinių tyrimų žurnalas*. Nr. 5 (1), 105-124.
26. Korzun, K.(2012). Education: Equal but Separate? *Transitions Online*, no 06/18, p. 18-25.
27. Kovaitė, K. (2016). Kompleksinės pagalbos ankstyvojo amžiaus vaikams ir šeimos modeliavimo prielaidos. *Socialinis ugdymas*, Vol 44, No 3., p. 72-87. Žiūrėta 2020-11-01 internete: <http://socialinisugdymas.leu.lt/index.php/socialinisugdymas/article/view/181>
28. Kreiviniene, B., Vaičiulienė, J. (2011). Socialinio darbo studentų nuostatos kaip neįgaliųjų socialinio vaidmens visuomenėje įtvirtinimo prielaidos. *Tiltai*, 1, p. 71-85.
29. Kriščiūnas, A. (2015). Negalia ir požiūris į ją šiuolaikinėje visuomenėje. *Sveikatos mokslai*, 1, p. 5-14.
30. Kvieskienė, G., Čiužas, R., Vaicekauskienė, V., Šalaševičiūtė, R. (2015). Kompleksinė pagalba neįgaliesiems asmenims. Mokslo studija. Lietuvos edukologijos universitetas. Vilnius.
31. Kvieskienė, G., Šalaševičiūtė, R., Mendelė - Leliugienė, M., Misiūnienė, G. (2011). Saugus vaikas – pozityviosios socializacijos prielaida. Metodinė priemonė. Vilnius: leidykla „Edukologija“. Žiūrėta 2019-12-05 internete: <http://www.nvovaiamskonfederacija.lt/wpcontent/uploads/2016/03/4364641.pdf>
32. Liepinskaitė, I., Motiečienė, R. (2017). Įgalinančios socialinės paslaugos vaikų dienos centruose: socialinių darbuotojų perspektyva. 20 (2), p. 29-53.
33. Liobikienė, T. N., Šinkūnienė, J. R. (2010). Socialinio darbo metodų pasirinkimas. Kn. Šinkūnienė, J. R. *Socialinis darbas: profesinė veikla, metodai ir klientai*. (p. 160-182). Vilnius: Mykolo Romerio Universitetas.
34. McDonald, C. (2006). Challenging social work: the institutional context of practice. NY: Palgrave Macmillan. Žiūrėta 2020-10-29 internete: <http://ndl.ethernet.edu.et/bitstream/123456789/6386/1/151.pdf.pdf>
35. Navickienė, J., Liausėdas, A., Vaitiekus, E. (2016). Nepakaltinamų asmenų pakartotinio nusikalstamumo ir įgalinimo sąsajos. *Sveikatos mokslai*, 26(1), p. 27-32. Žiūrėta 2020-10-24 internete: <https://sm-hs.eu/wp-content/uploads/2019/03/863-2671-1-PB.pdf>

36. Noreikienė, I., Žilinskas, G. (2017). Neįgaliųjų nevyriausybinių organizacijų dalyvavimas viešojo valdymo procese: Klaipėdos miesto savivaldybės atvejis. *Viešoji politika ir administravimas*, 1, p. 108-120.
37. Polyshuk, V. (2003). Development of on-going professional training for social sphere in Ukraine // Reforming social services in Ukraine: the current situation and the perspectives: International scientificpractical conference digest / Ed. By N. Nikalo, B. MacKenzie. - Lviv; Winnipeg: Maltim. - Lviv, p. 39-40.
38. Poteliūnienė, S. Vilmos Židžiūnaitės ir Stanislav Sabaliausko vadovėlio „Kokybiniai tyrimai: principai ir metodai“ recenzija. Vilnius: Lietuvos edukologijos universitetas; 2017.
39. Radzevičienė, L., Juodraitis, A., Beneševičiūtė, I. (2013). Neįgalių asmenų įtraukimas į problemų sprendimo procesą NVO veiklose. *Specialusis ugdymas*, 2 (29), 47-64.
40. Rimkus, V., Kreivinienė, B. (2017). Pozityvus socialinis darbas: nuo probleminio modelio link asmens stiprybių ugdymo, 3, p. 13-28.
41. Rose, R. (2015). *Representing Europeans: A Pragmatic Approach*. Oxford: Oxford University Press, pages 178.
42. Rupšienė, L. (2007). *Kokybinio tyrimo duomenų rinkimo metodologija*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.
43. Ruškus, J. (2002). *Negalės fenomenas*. Monografija. Šiauliai.
44. Ruškus, J. (2004). *Neįgalus žmogus gali priimti sprendimus dėl savo būties* [žiūrėta 2020-12-11]. <http://www.bernardinai.lt/archyvas/straipsnis/7122>
45. Ruškus, J. Mažeikis, G. (2007). *Neįgalumas ir socialinis dalyvavimas: kritinė patirties ir galimybių Lietuvoje refleksija*. Monografija. Šiauliai.
46. Ruškus, J., Mažeikienė, N., Naujanienė, R., Motiečienė, R., Dvarionas, Dž. (2013) Įgalinimo samprata socialinių paslaugų kontekste. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, Nr. 12 (2), 9-43.
47. Said-Allsopp, M., Tallontire, A. (2015). Pathways to empowerment: dynamics of womens participation in Global Value Chains. *Journal of Cleaner Production*, 107, p. 114-121. Žiūrėta 2019-10-19 internete:
[https://books.google.lt/books?hl=lt&lr=&id=Zx12H_i9h4YC&oi=fnd&pg=PP1&dq=40.%09Rose+R.+\(2015\).+Representing+Europeans:+A+Pragmatic+Approach.+Oxford:+Oxford+University+Press.+&ots=bgHCm-JGvc&sig=FXksoxbM7aV-pUCxDgqoOafJHqA&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.lt/books?hl=lt&lr=&id=Zx12H_i9h4YC&oi=fnd&pg=PP1&dq=40.%09Rose+R.+(2015).+Representing+Europeans:+A+Pragmatic+Approach.+Oxford:+Oxford+University+Press.+&ots=bgHCm-JGvc&sig=FXksoxbM7aV-pUCxDgqoOafJHqA&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

48. Sandu, L., Šimanskienė, L. (2013). Organizacinės kultūros vertinimo metodai. Klaipėdos universitetas. Vytauto Didžiojo universitetas. Žiūrėta internete: 2020-10-03
49. Semigina, T. (2005). Professional social work: 10 years of sustaining in NaUKMA and outside. In O. Homilko (ed.), *Poklykannia universytetu* (pp. 203–13). Kyiv: Yanko, Veselka. Žiūrėta 2020-10-29 internete: https://ses.library.usyd.edu.au/bitstream/handle/2123/18297/Semigina-Boyko_Chap19_9781743324042.pdf?sequence=1&isAllowed=y
50. Semigina, T., Boyko, O. (2014). Social work education in the post-socialist and post-modern era: the case of Ukraine. *Global social work: crossing borders, blurring boundaries*, 19, p. 257-269. Žiūrėta 2020-10-29 internete: https://ses.library.usyd.edu.au/bitstream/handle/2123/18297/Semigina-Boyko_Chap19_9781743324042.pdf?sequence=1&isAllowed=y
51. Semigina, T., Gryga, I., Volgina, O. (2005). Social Work Education in Ukraine. Žiūrėta 2020-10-29 internete: https://www.researchgate.net/publication/277028991_Social_Work_Education_in_Ukraine
52. Stasiukynas, A., (2014) Bendruomeninių ir nevyriausybinių ne pelno siekiančių organizacijų veiklos tradicijos ir vadybos perspektyvos Lietuvoje. *Socialinės technologijos*. Nr. 4 (2), 370–384
53. Steen, J., Mann, M., Restivo, N., Mazany, S., and Chapple, R. (2017). Human Rights: Its Meaning and Practice in Social Work Field Settings. *Social Work*, 62 (1), p. 9-17.
54. Šatkauskienė, S. (2014). Socialinio darbuotojo ir kliento sąveika vykstant pagalbos procesui: „pasitikėjimą pirmiausia reikia įgyti“. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 14 (2), p. 99-119.
55. Šilinskytė, A. (2013). Nevyriausybinių organizacijų veikla ir vaidmuo Lietuvoje. *Viešoji politika ir administracija*, 12 (2), p. 326-338.
56. Šilinskytė, A. (2015). Socialinio kapitalo raiška nevyriausybinių organizacijų veikloje. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 1 (36), p. 60-76.
57. Šoblinskienė, V. (2014). Leandra Bukauskienė: „Gyvenimas keičiasi, kai keičiamės patys. Bičiulis. 1, p. 5-10. Žiūrėta 2019-11-27 internete: http://www.ndt.lt/wpcontent/uploads/Biciulis_2014_1-21.pdf
58. Šukvietienė, A. (2018). Nevyriausybinių organizacijų įgalinimo dalyvauti sprendimų priėmimo modeliavimas Lietuvos savivaldybėse. *Daktaro disertacija: Socialiniai mokslai, vadyba 03 S*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
59. Trumpulis, U. (2010). Žmogaus individualūs interesai kaip viešojo intereso pagrindas. *Socialinių mokslų studijos*, 2 (6), p. 123-127.

60. Vaismoradi, M., Snelgrove, S. (2019). Theme in qualitative content analysis and thematic analysis. Žiūrėta internete: 2020-10-02
61. Venclovienė, M. (2015). Įgalinimo samprata ir veiksniai socialinio darbo metodų perspektyvoje. Lietuvos socialinių tyrimų centras. *Filosofija. Sociologija*, 59(2), p. 113-121. Lietuvos mokslų akademijos leidykla.
62. Zhylinkova, I. (2009). Children's Rights in Post-Soviet Ukraine. *International Journal of Children's Rights*, 17, p. 647-660.
63. Žydžiūnaitė, V., Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai. Principai ir metodai*. Vilnius: Vaga.