



**VILNIAUS UNIVERSITETAS  
ŠIAULIŲ AKADEMIJA**

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

**SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS STUDIJŲ PROGRAMA**

**EGLĖ RAMONIENĖ**

**Magistro darbas**

**SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMAS SOCIALINĘ RIZIKĄ  
PATIRIANČIOMS ŠEIMOMS, AUGINANČIOMS FIZINĘ NEGALIA  
TURINČIUS VAIKUS: SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PATIRTYS**

Darbo vadovas (-ė): doc., dr. Asta Vaitkevičienė  
Magistro darbo konsultantė Дика В. А.

Šiauliai, 2021

**Studijuojančiojo, teikiančio baigiamąjį darbą,  
GARANTIJA**

**WARRANTY of Final Thesis**

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vardas, pavardė<br><i>Name, Surname</i>    | Eglė Ramonienė                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Padalinys<br><i>Faculty</i>                | Šiaulių akademija<br><i>Šiauliai Academy</i>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Studijų programa<br><i>Study Programme</i> | Socialinio darbo magistrantūros studijų programa<br><i>Master 's study program in social work</i>                                                                                                                                                                                                  |
| Darbo pavadinimas<br><i>Thesis topic</i>   | Socialinių paslaugų teikimas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus: socialinių darbuotojų patirtys<br><i>Provision of social services for families at social risk raising children with physical disabilities: the experience of social workers</i> |
| Darbo tipas<br><i>Thesis type</i>          | Baigiamasis darbas<br><i>Final Thesis</i>                                                                                                                                                                                                                                                          |

Garantuoju, kad mano baigiamasis darbas yra parengtas sąžiningai ir savarankiškai, kitų asmenų indėlio į parengtą darbą nėra. Jokių neteisėtų mokėjimų už šį darbą niekam nesu mokėjęs.

*I guarantee that my thesis is prepared in good faith and independently, there is no contribution to this work from other individuals. I have not made any illegal payments related to this work.*

Šiame darbe tiesiogiai ar netiesiogiai panaudotos kitų šaltinių citatos yra pažymėtos literatūros nuorodose.

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

**Aš, Eglė Ramonienė, pateikdamas (-a) šį darbą, patvirtinu (pažymėti)**

*I, Eglė Ramonienė, by submitting this paper confirm (check)*



**Embargo laikotarpis  
Embargo Period**

Prašau nustatyti šiam baigiamajam darbui toliau nurodytos trukmės embargo laikotarpį:

*I am requesting an embargo of this thesis for the period indicated below:*



60 mėnesių / months

(embargo laikotarpis negali viršyti 60 mėn. / an embargo period shall not exceed 60 months).



Embargo laikotarpis nereikalingas / no embargo requested.

Embargo laikotarpio nustatymo priežastis / Reason for embargo period:

Šiame darbe surinkta ir susisteminta pati naujausia teorinė medžiaga – beveik visi šaltiniai yra ne senesni nei 2015 metų, dauguma informacijos versta iš anglų kalbos. Planuodama pristatyti tyrimo rezultatus savo darbovietėje ir turėdama ketinimų publikuoti straipsnį, prašau suteikti šiam darbui 60 mėnesių embargo laikotarpį, kad būtų išvengta plagijavimo rizikos.

## TURINYS

|                                                                                                                                                                                 |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| SANTRAUKA .....                                                                                                                                                                 | 3   |
| ĮVADAS .....                                                                                                                                                                    | 4   |
| I. TEORINIAI SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PATIRTIES TEIKIANT SOCIALINES PASLAUGAS SOCIALINĘ RIZIKĄ PATIRIANČIOMS ŠEIMOMS, AUGINANČIOMS FIZINĘ NEGALIĄ TURINČIUS VAIKUS, ASPEKTAI ..... | 7   |
| 1.1. Patirties reikšmė profesinėje socialinio darbuotojo veikloje .....                                                                                                         | 7   |
| 1.2. Socialinių darbuotojų patirties refleksija kaip prielaida profesinės veiklos kokybei .....                                                                                 | 8   |
| 1.2.1. Profesinio perdegimo grėsmė socialiniame darbe.....                                                                                                                      | 8   |
| 1.2.2. Savirūpos reikšmė ir galimybės socialiniame darbe .....                                                                                                                  | 15  |
| 1.2.3. Refleksijos ir supervizijos vaidmuo socialinio darbo profesionalizacijoje .....                                                                                          | 17  |
| 1.3. Socialinių paslaugų teikimas socialinę riziką patiriančioms šeimoms .....                                                                                                  | 22  |
| 1.3.1. Šeimos, patiriančios socialinę riziką, charakteristika.....                                                                                                              | 22  |
| 1.3.2. Socialinių paslaugų organizavimas šeimoms, patiriančioms socialinę riziką.....                                                                                           | 24  |
| 1.3.2. Fizinę negalią turintis vaikas socialinę riziką patiriančioje šeimoje: socialinio darbo iššūkiai.....                                                                    | 27  |
| II. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PATIRČIŲ ANALIZĖ TEIKIANT SOCIALINES PASLAUGAS SOCIALINĘ RIZIKĄ PATIRIANČIOMS ŠEIMOMS, AUGINANČIOMS FIZINĘ NEGALIĄ TURINČIUS VAIKUS .....             | 29  |
| 2.1. Tyrimo metodika ir organizavimas .....                                                                                                                                     | 29  |
| 2.1.1. Duomenų rinkimas .....                                                                                                                                                   | 29  |
| 2.1.2. Duomenų analizės metodai .....                                                                                                                                           | 30  |
| 2.1.3. Tyrimo procedūra.....                                                                                                                                                    | 31  |
| 2.1.4. Tyrimo imtis.....                                                                                                                                                        | 31  |
| 2.1.5. Tyrimo kokybė .....                                                                                                                                                      | 32  |
| 2.2. Tyrimo rezultatai ir jų analizė.....                                                                                                                                       | 33  |
| 2.2.1. Socialinių darbuotojų patirtys užmezgant ir palaikant ryšį su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, auginančiomis fizinę negalią turintį vaiką .....                 | 33  |
| 2.2.2. Socialinių darbuotojų patirtis tenkinant socialinę riziką patiriančių šeimų, auginančių fizinę negalią turinčius vaikus, socialinių paslaugų poreikį.....                | 45  |
| 2.2.3. Socialinių darbuotojų patirtis socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus, priimant teikiamas socialines paslaugas.....        | 53  |
| 2.2.4. Socialinių darbuotojų psichohigienos, savipagalbos ir refleksijos patirties analizė ....                                                                                 | 61  |
| DISKUSIJA.....                                                                                                                                                                  | 68  |
| IŠVADOS.....                                                                                                                                                                    | 73  |
| REKOMENDACIJOS .....                                                                                                                                                            | 74  |
| LITERATŪRA .....                                                                                                                                                                | 75  |
| SUMMARY .....                                                                                                                                                                   | 80  |
| PRIEDAI .....                                                                                                                                                                   | 106 |

## SANTRAUKA

Socialinių paslaugų organizavimas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms neįgalius vaikus, kelia daug iššūkių. Patirtis socialiniame darbe vaidina reikšmingą vaidmenį nuo profesijos pasirinkimo iki socialinių paslaugų teikimo. Kiekviena patirtis yra autentiška, todėl socialinio darbo profesija turėtų būti mažiau techniška ir labiau atsižvelgti į asmeninę socialinių darbuotojų patirtį kaip svarbų žinių šaltinį padedant socialiniams darbuotojams apmąstyti, kaip jų asmeninė patirtis veikia profesinę praktiką.

Darbe analizuojamos socialinių darbuotojų patirtys teikiant socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus. Atliktas kokybinis tyrimas, duomenys surinti pusiau struktūruoto interviu metu ir apdoroti taikant turinio analizės metodą. Tyrime dalyvavo 12 socialinių darbuotojų, atrinktų tikslinės kriterinės atrankos būdu.

Gauti rezultatai atskleidė, kad dažniausiai socialiniai darbuotojai geba sukurti ir išlaikyti teigiamą santykį su šeima ir joje augančiu neįgaliu vaiku, tačiau santykiai vystosi permainingai. Reikalingiausiais profesiniais įrankiais tampa gebėjimas komunikuoti, laviruoti tarp šeimos ir socialinių institucijų, emocinis atsparumas ir emocijų valdymas. Dirbant su klientais socialiniai darbuotojai patiria įvairius jausmus: pyktį, nusivylimą, nerimą, gailestį, neviltį ir nežinomybę ir tik kartais jaučia pasitenkinimą savo darbo rezultatais, kas leidžia prognozuoti profesinio perdegimo apraiškas.

Teikiant socialines paslaugas iškyla pavėžėjimo, būsto pritaikymo, užimtumo organizavimo, švietimo pagalbos vaikui, psichologo, priklausomybės konsultantų ir gydytojų teikiamų paslaugų poreikis. Susiduriama su profesine rizika, kylančia dėl agresyvaus klientų elgesio, administraciniu darbo krūviu, žinių apie vaiko negalią stoka. Socialinę riziką patiriančios šeimos nėra linkusios bendradarbiauti, pripažinti vaiko negalią ir jam kylančius poreikius, atsisako priimti paslaugas, reikalaujančias jų pastangų ir gyvenimo būdo keitimo. Tokį elgesį socialiniai darbuotojai sieja su patirtimi biologinėje šeimoje ir aplinkinių žmonių įtaka.

Socialiniai darbuotojai, norėdami atsiriboti nuo darbo, stengiasi daugiau laiko leisti su šeima, užsiimti mėgstama veikla, neatsiliepti darbo telefonu, tačiau ir šitie būdai ne visada padeda. Dauguma dalyvauja supervizijose, kai kurie padeda sau dalyvaujant savipagalbos grupėse, bendrauja su bendradarbiais ir bendradarbiauja su kitais specialistais. Refleksiją jie vertina kaip galimybę patirti psichologinį palengvėjimą, jausmą, kad yra ne vieni, padidinti motyvaciją, surasti naujų darbo galimybių ir problemų sprendimo būdų bei išvengti profesinio perdegimo.

***Esminiai žodžiai:*** socialinis darbas, socialinę riziką patirianti šeima, patirtis, refleksija.

## IVADAS

Socialinių paslaugų organizavimas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms neįgalius vaikus, kelia daug iššūkių. Vien tai, kad vaikas auga socialinę riziką patiriančioje šeimoje, kelia grėsmę jo saugumui (Gudžinskienė, Raudeliūnaitė, Uscila, 2017; Hultman, Forinder, Öhrvall, Pergert, Fugl-Meyer, 2019; Hirst, 2019 ir kt.), sveikatai (Dirgėlienė, Alėjūnė, 2020) ir socializacijai (Audėjūtė, 2017; Kantowicz, 2019; Augutavičius, Butvilas, 2018; Bird, 2016 ir kt.). Fizinę negalią turintys vaikai, augdami socialinę riziką patiriančiose šeimose, patiria ne tik nepalankias raidos salygas, bet ir dar daugiau sveikatos problemų, nes jų tėvai stokoja socialinių įgūdžių ir negali ja pasirūpinti (Dirgėlienė, Alėjūnė, 2020).

Socialiniai darbuotojai, dirbdami su tokiomis šeimomis, susiduria su dar didesniais reikalavimais jų kompetencijoms, nes iškyla įvairesnių socialinių paslaugų poreikis – socialiniams darbuotojams tenka nuolat tarpininkauti ieškant medicininės pagalbos, rūpintis specialiaisiais vaiko ugdymosi poreikiais, šviesti šeimą apie vaiko ir socialinius poreikius (Coquillet, Cox, Cheek, Webster, 2015). Vaiko negalia ir socialinę riziką patiriančių šeimų situacija neretai sukelia daug streso (Kheswa, 2019; Ravalier, 2019; Travis, Lizano, Mor Barak, 2016), antrines traumas (Cieslak, Shoji, Douglas, Melville, Luszczynska, Benight, 2014) ir profesinį perdegimą (Wang, Zhang, Lei, Yu, 2019; Maslach, 2017; Wilson, 2016, Vaicekauskienė, 2014 ir kt.), o kai kuriuos socialinius darbuotojus verčia keisti profesiją (Dunajevs, Buzaitytė-Kašalynienė, Kutkaitė-Petkevič, 2019). Kad taip neatsitiktų, socialiniams darbuotojams turi būti sudaromos galimybės reflektuoti savo patirtį (Ferguson, 2018; Sicora, 2017, Dromantienė, Indrašienė, Sadauskas, 2016 ir kt.) ir dalyvauti profesionaliose supervizijose (Dirgėlienė, Alėjūnė, 2020; Nečasová, 2018; Wilkins, 2019; Naujanienė, Eidukevičūtė, Ruškus, 2018 ir kt.), o savirūpa turi tapti neatsiejama jų gyvenimo dalimi (Miller, Grise-Owens, Owens, Shalash, Bode, 2020; Davis, 2020; Lewis, King, 2019; Lichner, Halachová, Lovaš, 2018).

Socialinių darbuotojų asmeninė patirtis vaidina reikšmingą vaidmenį jų profesinėje veikloje (Kwan, Reupert, 2019) pradedant profesijos pasirinkimu (Deivis, 2020) ir baigiant motyvacija (Hultman, Forinder, Öhrvall, Pergert, Fugl-Meyer, 2019). C. K. Kwan ir A. Reupert (2019) nurodo, jog socialinių darbuotojų darbo stilius ir socialinių paslaugų parinkimas bei teikimo būdas taip pat dažniausiai paremtas ne socialinio darbo žiniomis, o asmenine patirtimi, įgyta tiek vaikystėje, tiek ir dirbant socialinį darbą. Todėl socialinių darbuotojų patirtys dirbant su pažeidžiamomis klientų grupėmis, ypač – socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, atsakingomis už jaunosios kartos ugdymą ir socializaciją, tampa labai reikšminga ir reikalauja mokslininkų dėmesio.

**Tyrimo problema.** Socialinių darbuotojų patirtys mokslinių darbų kontekste nėra labai plačiai analizuojamos. Išsamiausiai patirties vaidmenį socialiniame darbe aprašė M. Janack (2012). C. K. Kwan ir A. A. Reupert (2019) tyrė patirties svarbą dirbant socialinį darbą. L. Hultman, U. Forinder, A. M. Öhrvall, P. Pergert ir K. Fugl-Meyer (2019) aprašė socialinių darbuotojų patirtis dalyvaujant vaikų neįgalumo nustatymo procese. V. Gudžinskienė, R. Raudeliūnaitė ir R. Uscila, (2017) analizavo socialinių darbuotojų patirtis rengiant vaikus savarankiškam gyvenimui bendruomeniniuose vaikų globos namuose. L. Abromaitienė (2019) savo tyrime dėmesį skyrė socialinių darbuotojų patirtims dalyvaujant supervizijose, o A. Davis (2020) – savirūpos patirtims. Socialinių darbuotojų patirtis dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis analizuojančių tyrimų aptikti nepavyko, todėl šiame tyrime keliami probleminiai klausimai:

1. Kokia yra socialinių darbuotojų patirtis užmezgant ir palaikant profesinius santykius su socialinę riziką patiriančios šeimos, auginančios neįgalų vaiką, nariais?
2. Kokie iššūkiai kyla organizuojant socialines paslaugas ir kokių asmeninių išteklių tai reikalauja?
3. Kaip profesinė patirtis veikia asmeninį socialinių darbuotojų gyvenimą ir kokiais būdais jie stengiasi įveikti nepageidaujamus padarinius?

**Tyrimo objektas** – socialinių darbuotojų patirtys teikiant socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus.

**Tyrimo tikslas** – atskleisti socialinių darbuotojų patirtis teikiant socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus.

**Tyrimo uždaviniai:**

1. Išsiaiškinti socialinių darbuotojų patirtis užmezgant ir palaikant ryšį su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, auginančiomis fizinę negalią turinčius vaikus.
2. Išanalizuoti socialinių darbuotojų patirtis tenkinant socialinę riziką patiriančių šeimų, auginančių fizinę negalią turinčius vaikus, socialinių paslaugų poreikį.
3. Atskleisti socialinių darbuotojų patirtis apie teikiamų socialinių paslaugų priėmimą socialinę riziką patiriančiose šeimose, auginančiose fizinę negalią turinčius vaikus.
4. Išanalizuoti socialinių darbuotojų patirtis apie savirūpos ir refleksijos metodų taikymą darbe su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, auginančiomis fizinę negalią turinčius vaikus.

**Tyrimo metodologija.** Socialinių darbuotojų patirtys teikiant socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus, yra unikalios, todėl joms atskleisti pasirinktas kokybinis tyrimas, kuris, pasak V. Žydžiūnaitės ir S. Sabaliausko (2017), remiasi giluminiu požiūriu, nagrinėja individų istorijas ir detalią jų gyvenimo patirtį.

Pasirinkta kokybinio tyrimo pakraipa – fenomenologinė tyrimo strategija, kuri siekia išsamiai aprašyti tiriamą reiškinių tyrinėjant realias gyvenimiškas problemas ar patirtis (Žydžiūnaitė, Sabaliauskas, 2017).

**Tyrimo metodika.** Socialinių darbuotojų patirtims teikiant socialines paslaugas šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus, atskleisti buvo taikomi šie metodai:

1. Teoriniai: taikyta mokslinės literatūros šaltinių analizė, atliktų tyrimų duomenų sisteminimas, lyginamoji analizė ir apibendrinimas.
2. Empiriniai: empirinio tyrimo metu atliktas kokybinis socialinių darbuotojų patirčių tyrimas taikant pusiau struktūruoto interviu metodą. Duomenims apdoroti pasirinktas turinio (content) analizės metodas.

**Tyrimo imtis ir organizavimas.** Tyrime dalyvavo 12 socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis iš Šiaulių apskrities. Taikyta tikslinė kriterinė tiriamųjų atranka. Pagrindinis kriterijus – darbas su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, auginančiomis fizinę negalią turinčius vaikus. Tyrimas atliktas 2020 metų spalio - gruodžio mėnesiais.

**Darbo naujumas / reikšmingumas.** Darbas atskleidė unikalias socialinių darbuotojų patirtis teikiant paslaugas siaurai ir sudėtingai klientų grupei – socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus. Pagrindinis darbo naujumas yra tas, kad tyrimas orientuojasi ne tik į teikiamas socialines paslaugas, bet ir į socialinių darbuotojų, klientų tarpusavio santykį, emocinius išgyvenimus, savirūpos bei refleksijos taikymą savo darbe. Lietuvoje publikuotų tyrimų panašia tematika yra mažai, tad gauti duomenys papildys turimas žinias apie sudėtingą socialinių darbuotojų darbo kasdienybę ir patiriamus išgyvenimus.

**Darbo struktūra.** Darbą sudaro santraukos lietuvių ir anglų kalbomis, įvadas, 2 skyriai, 5 poskyriai, diskusija, išvados, rekomendacijos, literatūros sąrašas (73 šaltiniai), 31 priedas. Darbe pateikiama 18 lentelių. Darbo apimtis – 79 puslapiai (be priedų).

# **I. TEORINIAI SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PATIRTIES TEIKIANT SOCIALINES PASLAUGAS SOCIALINĘ RIZIKĄ PATIRIANČIOMS ŠEIMOMS, AUGINANČIOMS FIZINĘ NEGALIĄ TURINČIUS VAIKUS, ASPEKTAI**

## **1.1. Patirties reikšmė profesinėje socialinio darbuotojo veikloje**

Socialinio darbo praktikoje reikšmingą vaidmenį vaidina socialinių darbuotojų savastis, o motyvaciją dirbti su tam tikrais klientais lemia reikšminga asmeninė patirtis (Kwan, Reupert, 2019). A. Deivis (2020) teigimu, visi studentai renkasi socialinio darbo profesiją vedini tam tikros patirties, tačiau šiai patirčiai studijų procese skiriama pernelyg mažai dėmesio kol jie nėra išleidžiami į praktinę veiklą. I. Dirgėlienė ir R. Alėjūnė (2020) nurodo, kad iki tapimo socialiniu darbuotoju sukaupta profesinė patirtis vaidina dvejopą vaidmenį – ji gali būti traktuojama kaip stiprybė, bet tuo pačiu ir rizikos veiksnys, nes kliento situacijoje radus sąsajų su savo patirtimi labiau įsitraukiama emociškai, jaučiamas artimas ryšys, besąlygiškas patikėjimas klientu ir stengiamasi daugiau išspręsti ne kliento, bet savo paties problemas. Tačiau klientų patirtys ir lūkesčiai dažnai nesutampa, todėl socialinių paslaugų nepriėmimas, nenoras spręsti problemas ar problemų neigimas, atkryčiai kelia beviltiškumo ir beprasmybės jausmą nuveddami socialinį darbuotoją antrinės traumos ar perdegimo link.

Socialinio darbo praktika labai priklauso nuo konteksto. Nėra lengvų atsakymų į klausimus ir iššūkius, su kuriais susiduria socialiniai darbuotojai. Jų profesinėje veikloje dažnai trūksta aiškiai apibrėžtų veiklos gairių kiekvienam atvejui ar situacijai, su kuriais jie gali susidurti. Kai socialiniai darbuotojai, dirbdami savo darbą, negali pasikliauti konkrečiais nurodymais, jie gali pasikliauti intuicija ir patirtimi. Intuicija nebūtinai yra nepagrįsta - ji formuojama bandymų ir klaidų būdu, sukauptu iš daugelio metų patirties. Socialinių darbuotojų intuicija yra paremta anksčiau įgytomis žiniomis, profesine ir asmenine patirtimi. Nors socialinių darbuotojų asmeninė patirtis pripažinta neformaliu žinių šaltiniu, apie tokios patirties įtaka profesionaliai socialinių darbuotojų veiklai tyrinėjama retai (Janack, 2012).

Žmogaus patirtis, kaip socialinis konstruktas plačiausiai nagrinėjama filosofinėse plotmėse. Pirmaisiais dvidešimtojo amžiaus metais du amžininkai – fenomenologijos pradininkas Edmund Gustav Albrecht Husserl (1859–1938) ir psichoanalizės pradininkas Sigmund Freud (1856–1939) metė iššūkį esamoms teorijoms ir pateikė savo įžvalgas apie patirties reikšmę žmogaus gyvenime. Gydytojas S. Freud savo psichoanalitinėje teorijoje sutelkė dėmesį į neįsisąmonintos patirties poveikį žmogaus raidai, o matematikas, logikas ir filosofas Husserlis daugiausiai dėmesio skyrė sąmoningai išgyventai patirčiai ir jos vaidmeniui žmogaus gyvenime (Ordille, 2016).



Kai kurie mokslininkai skeptiškai vertina patirties ir teorijos priešpriešą, manydami, kad įsipareigojimas teikti pirmenybę patirčiai, o ne teorijai yra neteisingas. Tačiau fenomenologai akcentuoja, jog visos ideologinės struktūros yra pagrįstos ir puoselėjamos patirtimi. Jei patirtis priklausytų nuo teorijos, jos autentiškumas ir analizė prarastų prasmę (Janack, 2012).

Nesąmoninga patirtis daugiau analizuojama psichologijoje, o socialinio darbo patirties analizei praktiškesnė yra fenomenologinė kryptis. Fenomenologija iš esmės yra patirties ir sąmoningumo struktūros tyrimas naudojantis logikos ir etikos mokslu. Ji sutelkia dėmesį į subjektyvią, sąmoningai išgyventą socialinio darbuotojo patirtį, reikšmingai veikiančią jo gyvenimą ir profesinę veiklą (Ordille, 2016).

C. K. Kwan ir A. Reupert (2019), siekdami išsiaiškinti socialinių darbuotojų asmeninės patirties vaidmenį jų profesinėje veikloje, apklausė 20 Honkonge dirbančių socialinių darbuotojų. Gauti rezultatai atskleidė, jog asmeninė patirtis veikia jų pasirinkimus profesinėje veikloje. Visų pirma, ankstesnė socialinė patirtis nulėmė socialinių darbuotojų motyvus dirbti su tam tikra klientų grupe, tačiau čia iškilo perkėlimo gynybos mechanizmo grėsmė tenkinant savo emocinius poreikius. Antra, jų pasirinktas darbo stilius buvo daugiau paremtas biologinėje šeimoje įgyta patirtimi nei studijų metu įgytomis žiniomis. Trečia, teikdami socialines paslaugas socialiniai darbuotojai ne visuomet vadovaudavosi nustatytais intervencijos tikslais ir nurodymais, bet, remdamiesi savo patirtimi, išplėsdavo teikiamų paslaugų spektrą ir dirbdavo taip, kaip jiems atrodė geriausia konkrečioje situacijoje. Taigi, socialinių darbuotojų patirtis visapusiškai veikia jų darbo sprendimus ir neretai jie, klientų situacijose pamato tai, ką nori pamatyti ir elgiasi taip, kaip jiems priimtinausia, nepaisant teorinių dogmų ir teisinio reglamentavimo. Net ir teorines paradigmas, kuriomis vadovaujasi savo darbe, socialiniai darbuotojai renkasi remdamiesi savo pačių įsitikinimais ir ankstesne patirtimi. Visa tai turi svarbią reikšmę mokymuisi ir profesiniam tobulėjimui. Atsiranda rizika, kad socialinių darbuotojų paslaugos gali būti neefektyvios ar net kenksmingos, išskyrus tuos atvejus, kai jos kritiškai apmąstomos.

Apibendrinant galima teigti, kad socialiniame darbe patirtis vaidina reikšmingą vaidmenį nuo profesijos pasirinkimo iki socialinių paslaugų teikimo. Kiekviena patirtis yra autentiška, todėl socialinio darbo profesija turėtų būti mažiau techniška ir labiau atsigręžti į asmeninę socialinių darbuotojų patirtį kaip svarbų žinių šaltinį padedant socialiniams darbuotojams apmąstyti, kaip jų asmeninė patirtis veikia profesinę praktiką.

## **1.2. Socialinių darbuotojų patirties refleksija kaip prielaida profesinės veiklos kokybei**

### ***1.2.1. Profesinio perdegimo grėsmė socialiniame darbe***

Socialinio darbo profesija buvo įkurta siekiant padėti pažeidžiamoms gyventojų grupėms (Wilson, 2016). Pagrindinis socialinių darbuotojų uždavinys visame pasaulyje yra vykdyti

valstybių įsipareigojimus rūpintis piliečiais, patenkančiais į labiausiai pažeidžiamų ir daugiausiai socialinės pagalbos reikalaujančių piliečių gretas (Vaicekauskienė, 2014), todėl bendrąja prasme socialinis darbas reiškia švietimo discipliną, atsakingą už socialinių pokyčių, vystymosi ir socialinės sanglaudos skatinimą įtraukiant bendruomenės ir visos visuomenės dalyvavimą bei suteikiant žmonėms daugiau galimybių ir laisvės gyventi socialų gyvenimą (Van Wyk, 2011, cit. Kheswa, 2019). Kitaip tariant, socialiniai darbuotojai rūpinasi pažeidžiamiausiomis visuomenės struktūromis ir tuo, kaip žmonės sprendžia savo pačių ir visos visuomenės socialines problemas.

Socialiniai darbuotojai užsiima veikla, kurios pagrindas - nuolatinis kontaktas su socialinę riziką patiriančiais asmenimis ar jų grupėmis (Hirst, 2019; Vaicekauskienė, 2014). Atlikdami šią veiklą socialiniai darbuotojai turi įvertinti kiekvieną situaciją, suformuluoti savo darbo, o kartais – ir kliento gyvenimo tikslus, per įvairias socialines bei koordinuotas paslaugas skatinti klientus, kad jie tuos tikslus pasiektų (Wilson, 2016). Įgyvendindama šią misiją socialinio darbo profesija didžiausia dalimi priklauso nuo kompetentingų ir įsitraukusių darbuotojų (Travis, Lizano, Mor Barak, 2016). Socialinių darbuotojų darbo pobūdis reikalauja gebėjimų ir ištvermės bendrauti ir bendradarbiauti, priimti ir atlaikyti klientų turimus ar patiriamus sunkumus, tikėti savo darbo sėkme ir reiškmingumu bei atiduoti tam visas jėgas (Vaicekauskienė, 2014). Nors iš esmės socialinis darbas yra teigiamas, praktinis socialinis darbas gali būti nepaprastai sunkus ir netgi sekinantis (Wilson, 2016), todėl socialiniai darbuotojai, ypač dirbantys su pažeidžiamomis ir socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, patenka į profesijų, kurioms labiausiai grėsia patirti stresą ir perdegimo sindromą, gretas (Travis, Lizano, Mor Barak, 2016; Wilson, 2016; Vaicekauskienė, 2014; Hirs, 2019, Žibėnienė, Mikniūtė, 2016 ir kt.). Nuolat dirbdami su žmonėmis patiriančiais socialinę nelygybę, nepriteklių, kančias ir neviltį, turinčiais negalią ar specialiųjų poreikių, nesijausdami vertinami ir palaikomi net ir labiausiai patyrę, kvalifikuoti ir emociškai stabilūs socialiniai darbuotojai yra linkę perdegti (Hirst, 2019).

Socialinių darbuotojų patiriamas profesinis stresas ir perdegimas atkreipė mokslininkų ir praktikų dėmesį dėl galimo pavojaus socialinių darbuotojų gerovei ir jų darbo efektyvumui (Travis, Lizano, Mor Barak, 2016). Vaikų gerovės užtikrinimas, santykinai mažas darbo užmokestis, didelis klientų skaičius, kokybiškų paslaugų teikimas, vertikali kontrolė, požiūrių ir vertybių skirtumai, visuomenės požiūris ir kiti veiksniai tiesiogiai veikia darbuotojo darbo motyvaciją, pasitenkinimą darbu, nuovargį, stresą ir perdegimą. Kai taip nutinka, kenčia visi – socialiniai darbuotojai, jų klientai, socialines paslaugas teikiančios organizacijos, šalies socialinė sistema ir visa visuomenė (Wilson, 2016; Travis, Lizano, Mor Barak, 2016).

Socialinių darbuotojų darbo kasdienybę ir patirtis, susijusias su patiriamu stresu ir perdegimo sindromu, iliustruoja E. Dunajevo, J. Buzaitytės-Kašalynienės ir E. Kutkaitės-Petkevič (2019) atliktas socialinių darbuotojų išėjimo iš darbo priežasčių tyrimas, kuriame dalyvavo 7

socialiniai darbuotojai. Interviu metu paaiškėjo, kad norėdami padaryti ką nors reikšmingo ir pakeisti klientų gyvenimą į socialiai priimtina pusę, socialiniai darbuotojai susidūrė su: klientų motyvacijos trūkumu; savo veiklos prasmės praradimu ir nerezultatyvumu, kai tos pačios problemos kartodavosi vėl ir vėl; jėgų praradimu; pasitikėjimo klientais netekimu ir požiūrio į klientą kaita, kuomet klientai atrodydavo beviltiški ir pasiekę „dugną“. Kai kurie socialiniai darbuotojai suvokė, kad jų darbas nėra toks, kokį įsivaizdavo prieš pradėdami dirbti, tad jų „iliuzijos žlugo“, o pats darbas nebeteikė malonumo. Trūko ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo suderinamumo, nes kai kurios įstaigos ir specialistai tam tikrus kliento veiksmus ignoruodavo, kartais net klientui girdint kritikuodavo socialinius darbuotojus. Savo darbe socialiniai darbuotojai negalėdavo augti kaip profesionalai, realizuoti savo planų, gebėjimų ir studijose įgytų žinių, jautėsi nevertinami ir nebematė prasmės dirbti toliau (Dunajevas, Buzaitytė-Kašalynienė, Kutkaitė-Petkevič, 2019). Visa tai sukėlė profesinį stresą ir perdegimą, todėl šiuos reiškinius būtina aptarti detaliau.

Bendraja prasme stresas apibūdinamas kaip apsauginių fiziologinių, psichologinių ir elgesio reakcijų visuma, kurios pasireiškia pajutus disbalansą tarp žmogui keliamų privalomų reikalavimų ir savo turimų gebėjimų tuos reikalavimus patenkinti (Burba, Sitnikovas, Lankaitė, 2014). Profesinis stresas yra nuolatinio fizinio ir psichinio streso būklė, atsirandanti dėl neigiamų veiksmų, susijusių su asmens profesine veikla (Ravalier, 2019). Mokslinėje literatūroje, šalia profesinio streso, minimos ir kitos sąvokos, kurios yra susijusios su sudėtinga socialinių darbuotojų profesine veikla. G. Žibėnienė ir A. Mikniūtė (2016) akcentuoja socialinio darbo veiklai ypač būdingą profesinę riziką, kuri apibrėžiama kaip socialiniams darbuotojams kylantis nerimas, nepasitikėjimas ir baimė dėl nenusipėjamo savo klientų elgesio ir su tuo susijusios grėsmės savo pačių saugumui bei gerovei. Autorių nuomone, dauguma socialinių darbuotojų savo darbe susiduria su socialinę riziką patiriančių šeimų agresija, kylančia dėl psichoaktyvias medžiagas vartojančių, psichikos ligomis sergančių, neigiamai ar agresyviai nusiteikusių šeimos narių elgesio. S. Winstanley ir L. Hales (2015), apklausę 86 vaikų gerovės užtikrinimo srityje dirbančius socialinius darbuotojus, nustatė tiesioginį ryšį tarp agresyvių klientų elgesio ir socialinių darbuotojų patiriamo streso bei perdegimo – kuo dažniau socialiniai darbuotojai patekdavo į jiems pavojingas situacijas dėl agresyvių klientų elgesio, tuo didesnis buvo jų patiriamo streso lygis bei perdegimo rodiklis. Nesaugumas darbe kuria profesinės rizikos fenomeną, o pastangos jo išvengti sukelia kitas problemas – stresą, perdegimą bei profesijos keitimą (Žibėnienė, Mikniūtė, 2016).

V. Kavaliauskaitės ir R. Balčiūnaitės (2014) atliktas tyrimas, kuriame dalyvavo 15 socialinių darbuotojų iš skirtingų Lietuvos miestų bei miestelių, parodė, jog didžioji dalis socialinių darbuotojų Lietuvoje patiria daug streso, kuris pasireiškia psichologiniais sunkumais. Savo darbą

sunkesniu laiko daugiau praktinės patirties turintys socialiniai darbuotojai, ir tyrimo autorės tokius duomenis sieja su darbiniu nuovargiu, kai pastebimi tik trumpalaikiai darbo rezultatai ir tos pačios problemos nuolat kartojasi. Be to, autorės nurodo pavojingas darbo sąlygas dirbant su agresyviais klientais ir akcentuoja, jog nuo 2007 metų socialinis darbas yra įtrauktas į pavojingų darbų sąrašą.

Šalia socialinių darbuotojų patiriamo streso minimas ir antrinis stresas (angl. secondary stress). R. Cieslak su bendraautoriais (2014) nurodo, kad antrinis stresas sinonimiškai dar vadinamas antriniu trauminiu stresu (angl. secondary traumatic stress), vikariniu (netiesioginiu) traumavimu (angl. vicarious traumatization), antrine trauma (angl. secondary trauma), netiesiogine trauma (angl. vicarious trauma) ar perdegimu ilgai ką nors užjaučiant (angl. compassion fatigue). Darbas su kenčiančiais klientais yra neišvengiamas socialinio darbo praktikos aspektas (Lewis, King, 2019). Pastebėta, kad išgirstos klientų patirtys gali paveikti socialinio darbuotojo saugumo, pasitikėjimo, pagarbos, intymumo ir kontrolės suvokimą (Cieslak, 2014). Šis poveikis, kai pakinta socialinio darbuotojo elgesys bei emocijos dėl noro padėti sunkumus ar traumuojančias patirtis išgyvenantiems klientams, vadinamas antriniu stresu (Shepherd, Newell, 2020). Tai reiškia, kad socialiniai darbuotojai, bendraudami su savo klientais, gali netiesiogiai išgyventi jų jausmus ir patirtis, vadinasi, padėdami kitiems jie gali kentėti patys. F. Wilson (2016) teigia, kad antrinis stresas pasireiškia tuo, jog nesąmoningai keičiasi socialinių darbuotojų elgesys tarytum jie patys išgyventų traumą, o kai tai įvyksta, jie nebėra pajėgūs valdyti šį procesą, todėl dirbdami su traumas (smurtą, seksualinę prievartą, karą ar stichines nelaimes, bandymus nusižudyti ir pan.) patyrusiais klientais, socialiniai darbuotojai turi aiškiai suprasti, kaip ši sąveika veikia jų asmeninę pasaulėžiūrą ir savijautą.

Lėtiniai su darbu susiję stresoriai turi ilgalaikį poveikį darbuotojams ir gali nulemti profesinį perdegimą (Travis, Lizano, Mor Barak, 2016). P. McFadden, J. Manthorpe, ir J. Mallett (2018) teigimu, egzistuoja keletas profesinio perdegimo apibrėžimų - vieni remiasi priežastiniais paaiškinimais, kiti nurodo individualų perdegimo poveikį. Bendrąja prasme profesinis perdegimas yra daugiamatė konstrukcija, vartojama apibūdinant laikui bėgant atsirandantį su darbu susijusį stresą, kuris pasireiškia emociniu išsekimu, depersonalizacija ir profesinės veiklos neefektyvumu (Maslach, 2017). C. Maslach (2017) profesinį perdegimą traktuoja ne kaip galutinę būseną, o kaip ilgalaikį procesą. Pasak Hirst (2019), tai naudinga, nes atsiranda galimybė imtis intervencijos priemonių bet kada, kai tik atsiranda streso ar emocinės kančios požymių ir nelaukti, kol socialinis darbuotojas visiškai perdeg.

Profesinio perdegimo reiškinį klinikinių tyrimų metu pirmasis aprašė H. J. Freudenberg dar 1974 m. Nuo to laiko buvo atlikta daugybė profesinio streso ir profesinio perdegimo tyrimų tarp specialistų, dirbančių su kitais žmonėmis daugiausia dėmesio skiriant tiek įvairių perdegimo požymių nustatymui, tiek priežasčių ir pasekmių nagrinėjimui (Wang, Zhang, Lei, Yu, 2019;

Walters, Brown, Jones, 2018). V. Vaicekauskienė (2014) nurodo, kad didžiausią polinkį patirti profesinį perdegimą turi darbuotojai, dirbantys socialinėje srityje – tai medikai, pedagogai ir socialiniai darbuotojai, kuriems nuovargis darbe tampa vienu didžiausių sukumų plėtojant profesinę veiklą.

D. J. Travis, E. L. Lizano ir M. E. Mor Barak (2016) teigia, kad profesinis perdegimas kyla kaip atsakas į stresą, atsirandantį dėl ilgalaikio didelio darbo krūvio ir socialinių konfliktų darbo vietoje poveikio. Y. Wang, H. Zhang, J. Lei ir U. Yu (2019) jį laiko laipsnišku procesu, kuris retai įvyksta tik dėl vieno įvykio, tačiau pasireiškia laikui bėgant dėl didelės emocinės įtampos, nesėkmių darbe, sudėtingų situacijų ar asmenų ir kitų veiksnių. Socialiniai darbuotojai išgyvena vidinį konfliktą tarp savo turimų socialinių vaidmenų keliamų reikalavimų ir jausmo, kad šiems vaidmenims atlikti trūksta laiko ir jėgų (Benner, Curl, 2018).

Daugelyje šalių socialinių paslaugų sistema yra panaši, tačiau jos išvystymas labai skiriasi. J. G. Kheswa (2019) nurodo, kad jo gimtojoje Zimbabvėje socialinių darbuotojų darbo sąlygos ištis yra apgailėtinos, o profesinis perdegimas – dažnas palydovas. Čia vienas socialinis darbuotojas privalo aptarnauti 49000 žmonių. Todėl mokslininkas atliko tyrimą, kuriuo siekė išsiaiškinti, kokie veiksniai įtakoja Zimbabvės socialinių darbuotojų psichologinę gerovę, profesinį stresą ir perdegimą. Pusiaus struktūruoto interviu metu jis apklausė 14 socialinių darbuotojų ir pateikė išvadas, kad dauguma jų patyrė profesinį perdegimą dėl milžiniško darbo krūvio, mažo darbo užmokesčio, ribotų išteklių, didelių darbo reikalavimų ir mažos kontrolės. Kai kurie socialiniai darbuotojai išsiugdė pesimistinę požiūrį į darbą, išgyveno beviltiškumo jausmą, nerimą dėl ateities, pradėjo nesaikingai vartoti alkoholį, susirgo depresija. Tačiau buvo keletas darbuotojų, kurie, nors ir labai atsakingai dirbo savo darbą, tačiau profesinio perdegimo neišgyveno, todėl galima teigti, kad atsidavimas darbui ne visuomet įtakoja profesinį perdegimą, nes stiprybės socialiniai darbuotojai sėmėsi iš savo šeimos (pirmiausia – sutuoktinių) ir religijos.

Y. Wang, H. Zhang, J. Lei ir Y. Yu (2019) pateikė Kinijoje atliktų socialinių darbuotojų profesinio perdegimo tyrimų rezultatus ir pateikė išvadas, kad Kinijoje vyrauja santykinai didelis profesinio perdegimo lygis, kurį labiausiai veikia didelis darbo krūvis, dažnai patiriamas stresas ir nesėkmės darbe, intensyvūs tarpusavio santykiai, socialinių vaidmenų konfliktai, administracinis darbas, darbdavių nepripažinimas, autonomijos trūkumas, motyvacijos stoka, ribota socialinė parama ir neprofesionali bendradarbių veikla, taip pat socialinio darbo sritis, profesinės veiklos patirtis, profesinis identitetas ir profesinės vertybės, kurios nesutampant su organizacijos vertybėmis iškyla vertybiniai konfliktai.

Apibendrinat mokslininkų atliktų tyrimų rezultatus galima teigti, kad dažniausios profesinio perdegimo priežastys yra vidiniai vaidmenų konfliktai dėl darbo ir šeimos poreikių suderinimo (Kalliath, Kalliath, Chan, Chan, 2019; Benner, Curl, 2018; Wang, Zhang, Lei, Yu, 2019), didžiulis

darbo krūvis (Wilson, 2016; Travis, Lizano, Mor Barak, 2016; Kheswa, 2019; Wang, Zhang, Lei, Yu, 2019; Schultheiss, 2019), įtampa darbe (Wang, Zhang, Lei, Yu, 2019; Kheswa, 2019), neaiškiai apibrėžtos pareigos ir lūkesčiai (Kheswa, 2019; Schultheiss, 2019), nesėkmės darbe (Wang, Zhang, Lei, Yu, 2019), autonomijos trūkumas (Wang, Zhang, Lei, Yu, 2019; Wilson, 2016), ribotos galimybės pasiūlyti reikiamas paslaugas (Walters, Brown, Jones, 2018; Kheswa, 2019), tobulėjimo ir karjeros galimybių stoka (Kheswa, 2019; Schultheiss, 2019) ir per mažas darbo užmokestis už kvalifikuotą ir sudėtingą darbą (Walters, Brown, Jones, 2018; Kheswa, 2019), vertybinių konfliktų (Wang, Zhang, Lei, Yu, 2019; Wilson, 2016), nelygybės darbe (Wilson, 2016). Nepaisant to, kai kurie darbuotojai sugeba veiksmingai suderinti darbuotojo ir šeimos nario socialinius vaidmenis, o tai teigiamai veikia jų gerovę ir pasitenkinimą darbu (Kalliath, Kalliath, Chan, Chan, 2019).

Kaip jau buvo minėta, profesinis perdegimas pasireiškia trimis dimensijomis – emociniu išsekimu, depersonalizacija ir profesinės veiklos neefektyvumu (Maslach, 2017). Emocinis išsekimas kyla dėl nuobodaus ir pernelyg monotoniško darbo ir pirmiausia sukelia pervargimo ir išsekimo jausmą (Travis, Lizano, Mor Barak, 2016). Socialinis darbuotojas nebesistengia dirbti, savo funkcijas atlieka mechaniškai, nebesirūpina savo darbo kokybe ir klientais taip, kaip tai darė iki šiol (Wilson, 2016). Jis jaučiasi persidirbęs ir išsekvojęs visus savo fizinius ir emocinius išteklius (Vaicekauskienė, 2014). Depersonalizacija reiškiasi dirglumu, užsidarymu, idealizmo praradimu (Travis, Lizano, Mor Barak, 2016). Socialinis darbuotojas tampa ciniškas, abejingai ar neigiamai žiūri į savo pareigas, klientus ir bendradarbius, nesijaučia esantis reikalingas ir naudingas, todėl sąmoningai ieško galimybių atsiriboti nuo savo klientų (Vaicekauskienė, 2014). Profesinės veiklos neefektyvumas pirmiausia apima darbo nerezultatyvumą ir nekompetencijos jausmą (Travis, Lizano, Mor Barak, 2016). Socialinis darbuotojas jaučiasi bejėgis, neigiamai vertina save ir savo darbą, nebetiki savo atliekamo darbo sėkme ir nustoja siekti darbo rezultatų (Vaicekauskienė, 2014). F. Wilson (2016) teigimu, profesinis neefektyvumas socialinio darbo specialistams sukelia daug sunkumų, nes dažniausiai į socialinio darbo sritį patenkama iš noro padėti kitiems ir tokiai veiklai skiriama labai daug jėgų. Sunkumų kyla tuomet, kai trūksta profesinio ir psichologinio pasirengimo, patirties ir palaikymo iš klientų, socialinio darbo institucijų ir visos visuomenės.

Pasak V. Vaicekauskienės (2014), daugelis atliktų tyrimų liudija stiprias emocinio išsekimo ir depersonalizacijos tarpusavio sąsajas, todėl šios dvi dimensijos laikomos profesinio perdegimo šerdimi, o profesinės veiklos neefektyvumas siejamas su saviveiksmingumu ir asmenybės savybėmis.

V. Vaicekauskienė (2014), apklaususi 70 socialinių darbuotojų ir socialinių darbo padėjėjų, dirbančių su sutrikusi intelekto vaikais socialinės globos institucijose nustatė, kad tik trečdalis

socialinių darbuotojų niekada nebuvo išgyvenę perdegimo sindromą savo darbe, dar trečdalis tai išgyveno net keletą kartų. Perdegimo sindromas dažnesnis socialinių darbuotojų moterų ir dažniausiai reiškiasi tuomet, kai darbuotojas turi nuo 4 iki 20 metų darbo patirties.

Profesinis perdegimas palieka nemažai pėdsakų kiekvieno jį patyrusio asmens gyvenime: tai ne tik emocinis išsekimas, depersonalizacija ir profesinės veiklos neefektyvumas, bet ir kiti pokyčiai, kuriuos galima suskirstyti į tris pagrindines kategorijas (Wang, Zhang, Lei, Yu, 2019; Schultheiss, 2019; Vaicekauskienė, 2014):

1. **Psichofiziologiniai pokyčiai.** Socialiniai darbuotojai, patiriantys profesinį perdegimą, menčiau reaguoja į aplinkos poveikius dėl fizinio ir emocinio išsekimo, jaučiama nuotaikų kaita, astenizacija, nuolatinis nuovargis visose gyvenimo srityse, bejėgiškumas, susilpnėję regos, klausos, lytėjimo ir uoslės pojūčiai, padidėjęs jautrumas, dėl kurio sutrinka mityba ir miegas, pradedamos vartoti psichoaktyvios medžiagos;
2. **Psichosocialiniai pokyčiai** - tapatybės, pasaulėžiūros ir dvasingumo pokyčiai, stresas, depresija, prislėgtumo, abejingumo, nepaaiškinto nerimo, nereikalingumo jausmai, neigiamas požiūris į gyvenimą ir savo darbą, sumažėjęs įsipareigojimas organizacijai, pasitikėjimas savimi ir entuziazmas, nuolatinis jausmas, kad kažkas neatlikta ir nepadaryta, kaltės, nuoskaudos, gėdos ir įtarumo jausmai, dažnesni pykčio priepuoliai, sumažėję darbo rezultatai.
3. **Elgesio pokyčiai** – motyvacijos darbu stoka, pravaikštos, cinizmas, pasikeitęs elgesys su bendradarbiais, irzlumas, koncentravimasis į antraeilius dalykus, o ne į esmines ir skubias darbo užduotis, jausmas, kad pavedami darbai yra per sunkūs ir trūksta gebėjimų juos atlikti, dienos ritmo sutrikimai, atminties pablogėjimas, bendradarbių ir vadovų kaltinimas dėl reikalingų sprendimų stokos ir neveiklumo, išėjimas iš darbo.

P. McFadden, A. Campbell ir B. Taylor, B. (2015) tvirtina, kad įvairūs tyrimai rodo, jog stresas ir profesinis perdegimas yra reikšmingi tiek fizinių, tiek psichologinių ligų vystymosi veiksniai. Y. Wang, H. Zhang, J. Lei ir Y. Yu (2019) teigia, kad jie siejami su prastesne gyvenimo kokybe, mažesniu pasitenkinimu pasirinkus profesinę veiklą ir karjerą bei didele socialinių darbuotojų kaita. Blogiausia tai, kad darbuotojų galimybės visiškai atsigauti po didelio ir ilgalaikio darbo krūvio disbalanso yra labai menkos, todėl pasekmės jaučiamos ne tik patiems socialiniams darbuotojams, bet ir jų klientams, socialinėms institucijoms ir visai socialinei sistemai (Walters, Brown, Jones, 2018). Tai kelia nemažai problemų: pablogėja teikiamų socialinių paslaugų kokybė, nuoseklumas ir stabilumas, nes jį patyrę socialiniai darbuotojai yra linkę mesti savo profesiją ir ieškoti kitos srities, kurioje galėtų dirbti (Wang, Zhang, Lei, Yu, 2019).

Apibendrinant galima teigti, kad socialinio darbo profesija yra sudėtinga, nes darbuotojai nuolat bendrauja su labiausiai pažeidžiamomis socialinėmis grupėmis, ir dažniausiai mato kančią,

skurdą, smurtą, ligas ir kitas socialines problemas. Kai kuriuos šie sunkumai taip paliečia, kad jie juos išgyvena lyg tai būtų jų pačių problemos. Rinkdamiesi socialinio darbuotojo profesiją daugelis svajoja apie galimybę pakeisti pasaulį, tačiau realybėje susiduria su jausmu, kad šito reikia tik jiems, o ne jų klientams. Šiuos jausmus apsunkina ir tai, kad socialiniai darbuotojai ne visuomet priimami kaip pagalbą teikiantys specialistai – kai kurie klientai nenori priimti pagalbos, meluoja, manipuliuoja, nenori ar negali keisti savo gyvenimo būdo. Pasitaiko ir situacijų, kuomet kyla pavojus socialinių darbuotojų sveikatai ar net gyvybei. Šalia sudėtingų darbo sąlygų prisideda dideli darbo krūviai, vidiniai vaidmenų ir vertybių konfliktai, mažas darbo užmokestis, palaikymo stoka, kas sukelia nuovargį bei stresą. Ilgai besitęsiantis stresas gali peraugti į profesinį perdegimą, kuris pasireiškia emociniu išsekimu, depersonalizacija ir profesinio darbo neveiksmingumu bei sukelia ligas, visiškai užgesina darbo entuziazmą ir verčia atsisakyti socialinio darbo kaip profesinės veiklos.

### ***1.2.2. Savirūpos reikšmė ir galimybės socialiniame darbe***

Socialinis darbas yra profesija, kurioje tikimasi asmeninės brandos, patirties, etiško požiūrio ir ugdymo. Tai darbas, užimantis ypatingą poziciją klientų atžvilgiu įskaitant pasitikėjimu pagrįstų santykių kūrimą ir klientų problemų sprendimą. Iš socialinio darbuotojo tikimasi komandinio darbo, greito ir teisingo sprendimų priėmimo, emocinės pusiausvyros, asmeninių pastangų sprendžiant kliento problemas, atsakingo ir efektyvaus požiūrio vykdant socialines užduotis, savarankiškumo, taip pat praktinės ir teorinės erudicijos. Todėl savirūpa tampa esmine gerosios patirties socialinio darbo srityje dalimi, pagerinančia fizinę, socialinę, psichologinę, profesinę ir dvasinę socialinių darbuotojų gyvenimo sritį (Lichner, Halachová, Lovaš, 2018).

Socialiniai darbuotojai, kasdien dirbdami socialinės gerovės kūrimo srityje, susiduria su daugybe problemų, keliančių aukštus reikalavimus jų psichikos sveikatai, todėl labai svarbu, kad jie rastų laiko ir galimybių rūpintis savimi. F. Wilson (2016) teigimu, profesionalus socialinis darbuotojas pirmiausia atsako už savo profesinės būklės stebėjimą ir priemones, kad būtų išspręstos kylančios problemos. Mokslininkės teigimu, pažinti save ir suvokti kylančius profesinius sunkumus nėra lengva - visi socialiniai darbuotojai savo darbą pradeda pozityviai nusiteikę ir norėdami padėti kitiems, tačiau susidūrę su atrodo neįveikiamomis klientų problemomis jaučiasi priblokšti ir nusivylę. Neigiami asmeniniai, profesiniai ir organizaciniai veiksniai išstumia norą padėti ir paverčia socialinį darbą mechanišku neįdedant taip reikalingų žmogiškų pastangų. V. Hirst (2019) nurodo, kad reguliari ir veiksminga savirūpa mažina stresą ir padeda užkirsti kelią profesiniam perdegimui. Socialinių darbuotojų savirūpa yra neatsiejama profesionalumo dalis ir labai reikšmingai įtakoja socialinių darbuotojų profesines galimybes teikti kokybiškas paslaugas (Lewis, King, 2019). V. Lichner, M. Halachová, ir L. Lovaš (2018) teigimu,



pagrindinė kiekvieno socialinio darbuotojo darbo priemonė dažniausiai yra jis pats, todėl svarbu, kad ši priemonė veiktų efektyviai tokiu būdu užtikrindama rezultatyvų darbą su klientais, taigi asmens gebėjimas pasirūpinti savimi kasdienio gyvenimo srityse laikomas pagrindiniu ir natūraliu socialinio darbuotojo įgūdžiu.

Konkrečiai apibrėžti savirūpą (angl. self-care) gali būti šiek tiek sudėtinga, nes sinonimiškai vartojamos ir tokios sąvokos kaip rūpinimasis savimi (angl. self care”), savigaila (angl. self-compassion), sutelktis į išgyvenamą potyrį (angl. mindfulness), individualus sveikatingumas (angl. individual wellness) ir kitos. Be to, savirūpa tiek kaip konstruktas, tiek kaip praktika ilgainiui vystėsi. Pirmiausia šis terminas atsirado medicinoje ir buvo naudojamas apibūdinti fizinę veiklą, susijusią su ligų gydymu. Vėliau savirūpa imta taikyti ir kitoms sritims, o socialinio darbo srityje ji apibrėžiama kaip noras ir veiksmai imtis priemonių savo, kaip socialinio darbuotojo, veiksmingumui išlaikyti (*Miller, Grise-Owens, Owens, Shalash, Bode, 2020*). Ji yra būtinas socialinio darbuotojo išgyvenimo įgūdis ir apima veiklą, kuria galime užsiimti reguliariai, kad sumažintume stresą ir palaikytume bei pagerintume savo trumpalaikę ir ilgalaikę sveikatą bei subjektyvią gerovę siekiant efektyvumo ir sėkmės vykdant tiek profesinius, tiek asmeninius įsipareigojimus (Lichner, Halachová, Lovaš, 2018).

Savirūpa gali būti suprantama įvairiais aspektais. Pastaruoju metu fiksuojamas laipsniškas perėjimas nuo tradicinio link platesnio savirūpos supratimo sujungiant teorinius modelius su kasdiene praktine veikla ir įgyvendinant ją keliais lygmenimis (Lichner, Halachová, Lovaš, 2018).

J. J. Miller (2020) su bendraautoriais išskiria tris pagrindinius lygmenis:

1. Asmeninis lygmuo. Šis lygmuo apima tikslingą praktiką, kuria žmogus siekia visapusiškos sveikatos ir subjektyvios gerovės asmeniniame gyvenime;
2. Profesinis lygmuo. Šis lygmuo apima tikslingą praktiką, kuria žmogus siekia visapusiškos sveikatos ir subjektyvios gerovės profesinėje veikloje, kad galėtų profesionaliai ir veiksmingai atlikti savo darbą;
3. Organizacinis lygmuo. Šis lygmuo apima tikslingą praktiką, kuria žmogus siekia visapusiškos sveikatos ir subjektyvios gerovės, kad taptų komandos nariu ir pateisintų savo atstovaujamos organizacijos lūkesčius bei tikslus. (*Miller, Grise-Owens, Owens, Shalash, Bode, 2020*).

Socialinių darbuotojų savirūpos mokymasis turėtų prasidėti dar studijose, kur turėtų būti mokoma siekti profesinio ir asmeninio gyvenimo pusiausvyros, pažinti save, reflektuoti, valdyti savo emocijas, kontroliuoti patiriamą stresą ir išvengti perdegimo (Lichner, Halachová, Lovaš, 2018). M. L. Lewis ir D. M. King (2019) akcentuoja refleksyvosios praktikos ir individualių supervizijų svarbą studijų metu. Jau pradėjus dirbti labai svarbų vaidmenį vaidina dalyvavimas savipagalbos grupėse ir supervizijose, laiko skyrimas mėgstamai veiklai, takoskyra tarp darbo ir

asmeninio gyvenimo (Lichner, Halachová, Lovaš, 2018). Pasireiškus antriniam stresui labai svarbu skirti laiko asmeninei terapijai, mokytis nusistatyti ir išlaikyti ribas tarp savęs ir klientų (Davis, 2020). Organizaciniu lygmeniu svarbus bendradarbiavimas ir komandinis darbas (Lichner, Halachová, Lovaš, 2018). F. Wilson (2016) teigimu, organizacijoms netgi siūloma socialiniams darbuotojams taikyti elgesio ir fizinės strategijas, tokias kaip subalansuota mityba, mankšta, streso įveikos įgūdžiai, dvasinės praktikos, pietų pertraukos ne prie stalo ir kitos veiklos, padedančios bent trumpam atsiriboti nuo darbo. Be to, turėtų būti organizuojami nuolatiniai mokymai apie savirūpą, teikiama palaikomoji pagalba, taikomas refleksyvusis mokymasis siekiant tinkamai reaguoto į socialinių darbuotojų patiriamą stresą ir profesinio perdegimo simptomus (Wilson, 2016).

Apibendrinant galima teigti, kad kiekvienas socialinis darbuotojas, siekdamas išlaikyti savo sveikatą ir gerai jaustis, privalo rūpintis savimi. Savirūpos įgūdžių turi būti mokoma dar studijų metu. Už jų taikymą kasdieniniame gyvenime yra atsakingas pats socialinis darbuotojas, kuris gali rasti palaikymą savipagalbos grupėse ir supervizijose, tačiau socialines paslaugas teikiančios organizacijos taip pat turėtų rūpintis savo darbuotojais, kad jie gerai jaustųsi ir veiksmingai atliktų savo pareigas.

### ***1.2.3. Refleksijos ir supervizijos vaidmuo socialinio darbo profesionalizacijoje***

Socialinio darbo srityje vis daugiau vietos skiriama refleksijai. Socialinio darbo studijų krypties apraše (2015) nurodoma, kad aukštosios mokyklos privalo parengti kritiškai mąstančius ir savo veiklą reflektuojančius socialinius darbuotojus, kurie gebėtų sistemiškai reflektuoti profesinę veiklą ir savo, kaip profesionalo, augimą prisiimant atsakomybę už profesinį tobulėjimą mokymosi visą gyvenimą kontekste. Jau studijų procese turi būti išugdyti socialinių darbuotojų refleksyvieji gebėjimai, pagrįsti bendradarbiavimo perspektyvomis ir skatinantys nuolat permąstyti savo vertybes, atpažinti įtampas ir išmokti jas valdyti. Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekse (2017) nurodoma, kad kiekvienas socialinis darbuotojas, vadovaudamasis etinės atsakomybės savo profesijai principais, privalo nuolat tobulinti savo profesines kompetencijas ir reflektuoti savo praktinę veiklą. Taigi refleksija siejama su socialinio darbo profesionalumu (Bubnys, 2014; Dromantienė, Indrašienė, Sadauskas, 2016; Nečasová, 2018), o reflektvyvi praktika yra efektyviausia priemonė, sujungianti žinias ir patirtį, žmogaus asmenybę, jo nuostatas, poreikius ir motyvus bei teikiamas socialines paslaugas, tiltas susiejantis teoriją ir patirtį, socialinius poreikius ir teikiamas paslaugas (Sicora, 2017).

Refleksijos pamatas – amerikiečio Deivid Kolb sukurta patyriminio mokymosi teorija, kurios esmė – savo patirties keitimas siekiant naujų žinių ir įgūdžių. Mokymasis iš patirties yra

holistinis ir cikliškas – išgyventa patirtis yra aptariama, įvertinama, daromos išvados ir gauti rezultatai taikomi tolesnėje profesinėje veikloje (Vaicekauskienė, Čiužas, 2013). Tokia praktikos transformacija taikant refleksijos metodą ypatingai vertinama socialiniame darbe (Dromantienė, Indrašienė, Sadauskas, 2016), nes ji padeda darbuotojams mokytis iš savo patirties ir plėtoti savo profesines žinias bei įgūdžius nesibaigiančiame procese (Sicora, 2017; Ferguson, 2018).

M. Hermesen ir P. Embregts (2015) teigimu, nuo dešimtojo dešimtmečio pradžios terminas „refleksyvi praktika“ pradėtas vartoti dažniau kalbant apie profesionalų socialinį darbą. Jis buvo naudojamas įprasminti socialinių darbuotojų profesinę praktiką, kad būtų galima spręsti sudėtingus socialinius pokyčius ir kylančius iššūkius. Bendrąją prasmę refleksija reiškia procesą, kurios metu išgyventos patirties turinys veda į sąmoningą savo veiklos pažinimą ir vystymą, naujų hipotezių kėlimą ir tikrinimą siekiant geriau suprasti save, kitus, kylančius sunkumus ir jų įveikimo galimybes (Dromantienė, Indrašienė, Sadauskas, 2016). Refleksijos esmę sudaro supratimas apie tai, „*kokios prielaidos, vertybės ir ketinimai yra įkūnyti praktikoje ir kokios socialinės, kultūrinės ir psichologinės jėgos šias prielaidas, vertybes ir ketinimus formuoja*“ (Dromantienė, Indrašienė, Sadauskas, 2016, p. 10).

Pagrindinė bet kurio refleksyvaus proceso priemonė yra klausimai. Kvalifikuoti specialistai dažnai neturi teisingų atsakymų į visus klausimus, bet gali užduoti teisingus klausimus, kurie padėtų rasti kasdienės veiklos prasmę ir nusistatyti efektyvias veiksmų kryptis. Kuo klausimai sumanesni, tuo geriau ir giliau ieškoma atsakymų. Sumanus klausimas yra toks, kuris glumina, verčia susimąstyti pradėti ieškoti atsakymo nuo pat pradžios. Šie klausimai taip pat gali suteikti žinių, nes verčia ieškoti atsakymų analizuojant nežinomas sritis, kurios anksčiau nebuvo svarstomos ir kuriose galima rasti potencialius problemų sprendimus (Sicora, 2017). Tam gali pasitarnauti ir intuityvi patirtis. L. L. Cook (2017) nuomone, jei intuityvi socialinių darbuotojų patirtis remiasi ankstesne patirtimi ir mokymusi, tai reiškia, kad ji gali būti ugdoma. Kad išvystytų savo intuiciją, socialiniai darbuotojai turi žinoti ankstesnių savo priimtų sprendimų rezultatus. Atsižvelgiant į socialinio darbo sprendimų neapibrėžtumą, sunku pasakyti, ar tie rezultatai buvo teisingi, tačiau socialiniam darbuotojui gali būti naudinga juos žinoti, kad galėtų jais remtis arba jų vengti planuojant tolesnes savo veiklas.

Taigi, refleksija reiškia apsisukimą, atsigręžimą į save ir savo patirties analizę. Pagrindinės refleksijos sąlygos yra aktyvus dėmesys reikšmingam patyrimo momentui, išėjimas už įprastų minčių ir mąstymo ribų bei atvirumas naujai ir netikėtai patirčiai (Nečasová, 2018). A. Sicora (2017) nurodo, kad ypač naudinga turėti kritišką draugą ar bendradarbį, kuris klausia ir padeda suprasti tam tikrus naudingus sprendimus. Kritiški draugai suteikia reikiamą paramą ir stimulą savo bendradarbiams pateikdami aktualius ir sumanius klausimus, palaikančius komentarus ir

pasiūlymus, kaip pamatyti dalykus iš skirtingų perspektyvų. Profesinė pagarba ir konfidencialumas yra du pagrindiniai reikalavimai atliekant šį vaidmenį (Sicora, 2017).

Refleksija gali būti vykdoma kaip dialogas, vidinis pokalbis su pačiu savimi, taip pat rašytine forma. Popieriaus ir kompiuterio ekranų lapai tampa veidrodžiais, kad būtų lengviau suvokti tam tikrus dalykus, kurių nepavyksta suvokti naudojant kitas strategijas ir metodus. Refleksyvusis rašymas yra sąmoningas rašymo strategijų naudojimas kaip refleksijos ir refleksyvaus mokymosi būdas. Pasižymėdamas objektyvumu ir bandymu atsiriboti nuo svarstomų klausimų, jis suteikia analitinę ir racionalią įžvalgą. Kita vertus, kūrybinis vaizduotės ir metaforų naudojimas padeda išreikšti emocijas ir įgyti naujų žinių. Kadangi klaidos ir nesėkmės dažnai sukelia stiprius jausmus ir emocijas, refleksyvus rašymas padeda juos neutralizuoti (Sicora, 2017). Pasak A. Deivis (2020), žinojimas ir supratimas, kas gali sukelti stiprią emocinę reakciją, turi tapti socialinio darbuotojo darbo pagrindu, nes patirties ir emocijų slopinimas sukelia įtampą ir paverčia darbą neproduktyviu.

L. Dromantienės, V. Indrašienės ir J. Sadausko (2016) atliktas refleksijos taikymo socialiniame darbe tyrimas, kuriame dalyvavo 7 socialiniai darbuotojai, dirbantys su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, atskleidė, kad poreikis refleksijai kyla pajutus nepasitenkinimą savo darbu - susidūrus su kritiniais atvejais, sulaukus priekaištų iš klientų, bendradarbių ar vadovų dėl savo darbo, patekus į pavojingas situacijas dėl klientų demonstruojamos agresijos. Tokiose situacijose socialiniai darbuotojai jaučiasi vieniši, todėl refleksijos metu tikisi paramos iš vadovų bei bendradarbių. Savo patirtis jie reflektuoja darbe, kur dažniausiai stinga reikiamų sąlygų, namuose atlikdami įvairius buitines darbus arba bet kur pasitaikius tinkamai progai. Tik ypač sudėtingais atvejais reflektuojama „čia ir dabar“. Kartais socialinių darbuotojų praktika būna konstruktyvi, kuri skatina nuolat mokytis ir perimti gerąją praktiką iš bendradarbių, o kartais – nekonstruktyvi, kuria tiesiog išreiškiamas socialinio darbuotojo nepasitenkinimas savo darbo rezultatais ir pačiu savimi. Dėl šios priežasties rekomenduojama organizuoti refleksijas organizaciniu lygmeniu.

Socialiniai darbuotojai dažnai apmąsto savo veiklą, tačiau kartais iškyla tam tikrų sunkumų, nes darbo krūvis neretai būna toks didelis, jog darbuotojai tam tiesiog negali skirti laiko, nes jo pristigtų tiesiogiai dirbant su klientais. Taigi socialinių darbuotojų nerefleksyvumas kartais pasireiškia kaip savigynos mechanizmas siekiant išvengti nerimo dėl savo atlikto darbo kokybės (Ferguson, 2018).

Nors refleksyvi praktika yra vertinama kaip vertinga, tačiau socialinio darbo organizacijoms ji gali atnešti ir nuostolių dėl laiko sąnaudų – dažniausiai socialiniai darbuotojai visą savo darbo laiką išnaudoja tiesioginiam kontaktui su klientais ir administraciniam darbui, tad refleksijai laiko nebelieka. Įterpus ją į socialinių darbuotojų pareigas, kitoms pareigoms liktų mažiau laiko, tad tektų didinti socialinių darbuotojų skaičių, kas padidintų finansinių išteklių poreikį (Cook, 2017).

Viena iš refleksijos taikymo formų yra supervizija (Vaičekauskienė, Čiužas, 2013). Refleksyvi supervizija yra specializuotas požiūris į refleksiją, būtinas socialinių darbuotojų, dirbančių su pažeidžiamomis šeimomis, praktikai. Nuo dešimtojo dešimtmečio refleksyvi supervizija šioje srityje laikomas viena iš pagrindinių priemonių palaikyti socialinių darbuotojų darbo efektyvumą (Shea, 2019).

M. Nečasová (2018) teigimu, supervizija yra siejama su refleksyvumu. Refleksija ir savirefleksija padeda darbuotojams suvokti neįsisąmonintą savo darbo pusę. Socialiniai darbuotojai neretai savo klientams primeta tam tikrą gyvenimo sampratą nepaisant to, ar jie su tuo sutinka. Supervizijos metu, gilindamiesi į savo motyvus, socialiniai darbuotojai dažnai pastebi, kad profesinės veiklos motyvacija yra ne tik noras padėti, bet ir noras valdyti. Šis valdžios troškimas yra mažiau įsisąmonintas – kuo didesnis valdžios troškimas, akivaizdesnė, tuo labiau darbuotojas įsitikinęs savo veiksmų objektyvumu ir moraliniu teisingumu. Žmonės, dirbančius su žmonėmis, dažnai glumina psichologinis jų elgesio fonas, nes labai retai veikiama vedant tik tam tikriems įsisąmonintiems motyvams. Net kilniausi veiksmai remiasi ir neįsisąmonintais motyvais, tarp kurių dominuoja galios troškimas, vaikystės autoritetų įtaka, projekcijos, pagalbininko sindromas ir t.t. Atkakliai laikantis savo pozicijos klientui gali būti padaryta žala. Įsisąmoninimas leidžia susitaikyti su šiais motyvais, taigi darbuotojai mažiau sprendžia už savo klientus nurodymai tai, ko jie negali padaryti (Nečasová, 2018).

Mokslinėje socialinio darbo literatūroje ne kartą įrodyta, kad supervizija yra glaudžiai susijusi su profesine socialinių darbuotojų kompetencija (Naujanienė, R., Eidukevičūtė, J., Ruškus, J. (2018). Pasak A. Freund ir G. Guez (2018), supervizija laikoma neatsiejama socialinio darbo profesinės koncepcijos ir praktikos dalimi - ji stebi socialinio darbuotojo kelią per visą jo profesinę veiklą ir prasideda dar socialinio darbuotojo profesinio mokymo metu padėdama socialiniams darbuotojams tapti profesionaliais ir efektyviais siekiant įgyvendinti bendrą tikslą - užtikrinti profesionalias ir efektyvias paslaugas klientams. D. Wilkins, M. Khan, L. Stabler, F. Newlands ir J. McDonnell (2018) teigimu, Jungtinėje Karalystėje supervizija yra laikoma pagrindine geros socialinio darbo praktikos rėmimo forma. Čia reikalaujama, kad valstybės įdarbinti socialiniai darbuotojai, teikiantys paslaugas vaikams ir šeimoms, turėtų nuolatinės supervizijas. Moksliniais tyrimais įrodyta, kad tai padeda socialiniams darbuotojams efektyviau atlikti savo pareigas, didina pasitikėjimą savimi, mažina patiriamą streso lygį ir motyvuoja toliau dirbti savo darbą. J. Dirgėlienė ir R. Alėjūnė (2020) antrina mokslininkams teigdamos, kad supervizija yra labai svarbi profesijų, teikiančių pagalbą žmogui, kontekste kaip profesinių santykių konsultavimo forma. Ji užima vieną pagrindinių vaidmenų refleksyviajame ugdyme, suteikia galimybes tobulėti asmeninė ir profesinėje srityse, veikia kaip profesinės paramos forma ir padeda išvengti profesinio perdegimo.

Terminas *supervizija* reiškia profesinę veiklą, skirtą prisidėti prie socialinių paslaugų kokybės gerinimo nuolat tobulinant socialinius darbuotojus ir mokant juos reflektuoti savo patirtis. Supervizija suprantama kaip profesionali, formuojanti, administracinė ir vadybinė praktika, kurią patyręs specialistas teikia tos pačios srities profesionalui siekdamas perduoti žinias ir ugdyti kompetencijas, naudingas jo praktikoje siekiant suteikti kuo kokybiškesnes paslaugas jų gavėjams (Unguru, Sandu, 2018). Pagrindinis supervizijos tikslas yra tobulinti socialinio darbuotojo įgūdžius, siekiant padėti klientams. Ji suteikia galimybę socialiniams darbuotojams apmąstyti savo profesinę veiklą, įveikti darbe kylančius iššūkius ir pagerinti savo darbo kokybę (Nečasová, 2018).

Supervizija dabar yra gerai integruota ir dažnai reikalinga socialinio darbo sudedamoji dalis, kuri padidina socialinių darbuotojų reflektavimo gebėjimus ir išvalgumą bei padeda išgyventi neigiamus jausmus taip sumažinant perdegimo riziką (Shea, 2019). Nors superviziją galima apibrėžti keliais aspektais, tačiau jos pagrindas visada išlieka tas pats - padėti žmonėms gerai dirbti su žmonėmis. Taigi supervizija padeda socialiniam darbuotojui efektyviai puoselėti savo profesines kompetencijas, teikti socialines paslaugas ir ginti klientų interesus. Supervizijose socialiniai darbuotojai gali apmąstyti savo atliktą darbą papasakodami apie jį ir gaudami grįžtamąjį ryšį bei išvalgas apie tolesnio darbo galimybes (Nečasová, 2018). R. Naujanienės, J. Eidukevičūtės ir J. Ruškaus (2018) teigimu, socialinių darbuotojų pastangos supervizijų metu tobulinti savo profesinę veiklą gali tapti svarbia socialinių paslaugų teikimo sistemos dalimi. Kiekvienas socialinis darbuotojas turėtų būti pats suinteresuotas naudotis supervizija tokiu būdu atnaujinamas savo praktiką, užtikrindamas profesines kompetencijas ir mokydamasis visą gyvenimą.

Geros supervizijos pagrindas yra gero santykio tarp supervizoriaus ir supervizuojamo socialinio darbuotojo sukūrimas. Tik esant geram santykiui supervizijos procese siekiama geriau suprasti kliento pasaulį ir organizacinį bei profesinį kontekstą įskaitant socialinio darbuotojo ir supervizoriaus darbo vietą. Taip pat labai svarbus vaidmuo tenka konfidencialumui bei saugiai ir palaikančiai aplinkai.

R. Naujanienės, J. Eidukevičūtės ir J. Ruškaus (2018) atliktame tyrime, kuriame dalyvavo 250 socialinių darbuotojų, nustatyta, kad didžiausi jų lūkesčiai supervizijai yra pasidalinti kylančiais jausmais, suprasti save ir pagerinti problemų sprendimo įgūdžius dirbant savo darbą.

L. Abromaitienės (2018) atlikto tyrimo rezultatai rodo, jog supervizija yra naudinga priemonė, padedanti pažinti save ir kitus, stiprinanti tarpusavio santykius su klientais ir bendradarbiais, atskleidžianti naujus požiūrius į sprendžiamas problemas, motyvuojanti dirbti ir įgyti daugiau pasitikėjimo savimi, kaip profesionaliu socialiniu darbuotoju. Panašūs rezultatai gauti I. Dirgėlienės ir R. Alejūnės (2020) atliktame socialinių darbuotojų, atliekančių atvejo vadybos funkcijas, tyrime apie supervizijos panaudojimo galimybes – supervizijų metu socialiniai

darbuotojai analizavo savo profesines vertybes, profesinius vaidmenis ir jų kaitą, ugdė konfliktų sprendimo ir streso įveikos įgūdžius, mokėsi priimti pokyčius. Supervizija jiems suteikė galimybę kritiškai įvertinti savo turimus atvejus ir pagalbos klientams galimybes, išmokė labiau pasitikėti savimi, leido pasijusti grupės dalimi ir įkvėpė savirefleksijai.

Apibendrinant galima teigti, kad refleksija yra neatsiejama socialinio darbo dalis, kurios turi būti mokoma jau nuo pat studijų pradžios. Ji padeda suprasti ir įvertinti savo patirtį, suvokti jos įtaką profesinei veiklai ir priimti sprendimus, pagerinančius teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Viena iš refleksijos formų yra supervizija, kurios metu labiau patyręs socialinis darbuotojas per refleksyviuos mokymosi metodus padeda mažiau patyrusiam socialiniam darbuotojui tobulinti savo profesines kompetencijas ir gerinti savo darbo kokybę. Refleksijos ir supervizijos padeda socialiniams darbuotojams suprasti save, gauti palaikymą, įgyti jaunų žinių ir išvengti profesinio perdegimo.

### **1.3. Socialinių paslaugų teikimas socialinę riziką patiriančioms šeimoms**

#### ***1.3.1. Šeimos, patiriančios socialinę riziką, charakteristika***

Skirtingose šalyse egzistuoja daugybė įvairių sąvokų ir apibrėžimų, kurie apibūdina tai, ką galima vadinti šeima, patiriančia socialinę riziką. Šioms sąvokoms didelę įtaką daro kultūrinės ir politinės šalies tradicijos, socialinės rizikos kaip reiškinio suvokimas ir kiti aspektai (Gudžinskienė ir Augutavičiaus (2018).

J. Kavaliauskienė (2014) šeimą apibūdina kaip grupę, tenkinančią savo šeimos narių poreikius. Tai yra viena reikšmingiausių socialinių institucijų, užtikrinančių asmens raidą ir socializaciją (Ivanauskienė, 2012). Kol šeimą sudaro tik sutuoktiniai – du suaugę ir už save atsakingi asmenys, tol socialinių institucijų dėmesio ji susilaukia retai. Tačiau kai šeimoje gimsta vaikas, šeima patenka į vaiko gerove besirūpinančių organizacijų akiratį ir imama traktuoti kaip socialinę riziką patirianti šeima (Tilbury, Walsh, Osmond, 2016).

Anglų kalboje apibūdinti socialinę riziką patiriančias šeimas vartojama pažeidžiamos (*angl. vulnerable*) šeimos sąvoka. Iš pradžių gali atrodyti, kad ši sąvoka orientuota į socialinę nelygybę išgyvenančias šeimas, bet iš tiesų yra nukreipta į pačių šeimų keliamą potencialią riziką sėkmingam vaiko ugdymui ir socializacijai (Bauer, Wiezorek, 2016).

E. C. L. Goh (2015) nurodo, jog pažeidžiamos šeimos dažniausiai yra nepakankamai organizuotos, nesugeba nubrėžti ir laikytis ribų ir paprasčiausiai socialiai funkcionuoti. Pažeidžiamos šeimos statusą visų pirma įgyja šeimos, kurios nesugeba prisiimti atsakomybės už vaikų priežiūrą ir auklėjimą, taip pat palaikyti ir rūpintis kitais šeimos nariais, kitaip tariant nevykdo socializavimo funkcijos (Bauer, Wiezorek, 2016). Pasak Stankūnienės (2017), šeimų,

patiriančių socialinę riziką atsiradimui turi įtakos ir iš kartos į kartą perduodamas netinkamas elgesys, gyvenimo būdas, silpnumas įveikiant iškilusias problemas bei krizes.

Lietuvoje socialinę riziką patiriančios šeimos statusas įgyjamas, jei kyla grėsmė vaiko saugumui ir pasireiškia vienas ar keli Socialinių paslaugų kataloge (2005) išskirti bruožai: vartojamas alkoholis, narkotinės ar psichotropinės medžiagos, stokojama socialinių įgūdžių, naudojamas smurtas prieš vaikus, sergama priklausomybe nuo azartinių lošimų, gautos pajamos išleidžiamos ne šeimos interesams, negebama ar nemokama tinkamai pasirūpinti vaikais. I. Dirgėlienės ir R. Alėjūnės (2020) atlikto tyrimo, kuriame dalyvavo socialiniai darbuotojai, atliekantys atvejo vadybininko funkcijas, rezultatai parodė, kad jų klientai labai dažnai išgyvena kompleksinius sunkumus – skurdą, smurtą, psichoaktyvių medžiagų vartojimą, sveikatos problemas, socialinių ir tėvystės įgūdžių stoką ir teisės aktų pažeidimus. Daugelis šeimų kuriančių asmenų jau atsineša asmeninę patirtį ir toliau modeliuoja savo biologinėse šeimose įgytą patirtį.

Pasak E. Stasiūnaitienės ir S. Mažeikaitės (2015), bendradarbiavimas ir emocinis bendravimas tarp šeimos narių socialinę riziką patiriančiose šeimose yra sutrikęs, negatyvi aplinka stabdo asmenybės augimą ir vystymąsi, tokiose šeimose netinkamai tenkinami arba visai netenkinami vaikų poreikiai. Tėvams sunku, o gal ir neįmanoma, užtikrinti fiziškai, psichologiškai ir socialiai saugią aplinką, suprasti ir patenkinti vaiko poreikius, leisti vaikui tapti savarankiška ir produktyvia asmenybe, nes jam nuolat grasinama bausmėmis, neleidžiama ieškoti, bandyti ir klysti, nesuteikiama galimybė pamatyti kitokius elgesio ir gyvenimo modelius (Kuprėnaitė, Lubienė, Janaudytė, 2019). Tokios įžvalgos leidžia teigti, kad socialinę riziką patiriančiose šeimose tėvai stokoja savikontrolės įgūdžių, linkę elgtis impulsyviai, smurtauja ir demonstruoja savo galią prieš vaikus, o kartais juos tiesiog palieka likimo valiai (Ivanauskienė, 2012).

R. Augutavičius ir T. Butvilas (2018) teigia, kad remiantis Lietuvos Respublikos statistikos departamento Lietuvoje 2018 metais buvo 9786 šeimų, patiriančių socialinę riziką, kuriose augo 18 415 vaikų. Atkreiptinas dėmesys, kad šio reiškinio raiškos šalyje skaičiai išlieka ganėtinai dideli ir mažai keičiasi, net mažėjant bendram gyventojų skaičiui šalyje. Nuo 2015 iki 2018 metų bendras gyventojų skaičius sumažėjo 5,19 procento (nuo 2,96 mln. 2015 m. iki 2,81 mln. 2018 m.). Tuo tarpu šeimų, patiriančių socialinę riziką, skaičius per tą patį laikotarpį išaugo 0,3 procento (nuo 9757 šeimų 2015 metais iki 9786 – 2018 metų viduryje). V. Ivanauskienė (2012) socialinės rizikos šeimų daugėjimą aiškina pasikeitusiomis socialinėmis ir ekonominėmis sąlygomis (nedarbo lygio augimas, emigracija), prie kurių ne visos šeimos geba prisitaikyti. Tokie pokyčiai daugelyje šeimų sukėlė krizines situacijas, kurios pažeidė šeimos struktūrą, komplikavo santykius ir sutrikdė šeimos funkcionavimą. Nepajėgusios įveikti iškilusių sunkumų šeimos tapo lengvai pažeidžiamos ir nebesugebėjo atlikti visų savo funkcijų, todėl tapo imlesnės visoms socialinėms rizikoms.



Šeimos, patiriančios socialinę riziką susiduria su įvairiomis problemomis, kurios susijusios ne tik su šeimos aplinka, bet ir su pačia visuomene. Negatyvus visuomenės požiūris į šeimas, patiriančias socialinę riziką ne tik skatina, bet ir sudaro palankias sąlygas socialinės atskirties ir skurdo augimui (Audėjūtė, 2017). C. Tilbury, P. Walsh ir J. Osmond (2016) teigia, kad šeimos, patiriančios socialinę riziką, turi savo atsiradimo istoriją, svajones, norus, baimes, nusivylimus, specialiuosius poreikius ir galimybes. Daugeliui tokių šeimų trūksta patirties, pasitikėjimo savimi. Šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką, tampama ne tik dėl iškilusių problemų (žalingi įpročiai, smurtas artimoje aplinkoje), bet ir dėl finansinių išteklių stokos, kai vaiką augina vienas iš tėvų.

Tėvų socialinis pažeidžiamumas gali turėti daugybę neigiamų padarinių vaikų gerovei, kurie apima emocinius ir psichologinius sunkumus, fizinės ir psichinės sveikatos problemas, sunkumus mokykloje, kalbos ir kalbėjimo sunkumus, socialinių ryšių palaikymo sunkumus, prisirišimo problemas, stigmą, traumines patirtis, socioemocinį nestabilumą ir socialinę atskirtį (Tilbury, Walsh, Osmond, 2016).

Šeima, patirianti socialinę riziką, negeba savarankiškai vykdyti būtiniausių funkcijų, todėl reikalinga socialinė pagalba, kuri padėtų formuoti šeimos nuostatas, vertybes, ugdytų valią ir atsakomybę (Kuprėnaitė ir kt. 2019). Šeimos, patiriančios socialinę riziką, dažniausiai negeba savarankiškai spręsti iškilusių problemų, todėl specialistai, kurie teikia socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo bei bendrąsias socialines paslaugas, padeda joms įveikti iškilusius sunkumus bei sužadina norą keistis (Audėjūtė, 2017).

Apibendrinant galima teigti, kad socialinę riziką patiriančios šeimos atsiradimas veikiamas daugelio asmeninių, socialinių ir ekonominių faktorių. Šiose šeimose auga vaikai, kurių tėvai, susidurdami su įvairiomis kompleksinėmis problemomis, nesugeba jiems užtikrinti saugumo ir tinkamų sąlygų asmenybės emocinei ir socialinei raidai, todėl jiems reikalinga visuomenės pagalba.

### ***1.3.2. Socialinių paslaugų organizavimas šeimoms, patiriančioms socialinę riziką***

Dažniausiai tėvai siekia užtikrinti vaikų gerovę visose jo gyvenimo srityse, tačiau gebėjimą veiksmingai auklėti vaikus gali paveikti įvairūs sunkumai (Tilbury, Walsh, Osmond, 2016). Siekdama kompensuoti šeimoje patiriamą riziką ir šeimų socialinę atskirtį nuo visuomenės, valstybė teikia įvairią socialinę paramą bei socialines paslaugas (Bartkutė, Čižikienė, 2012) ir tai yra viena iš prioritetinių sričių skirstant valstybės biudžeto lėšas (Ivanauskienė, 2012).

Iki 2018 metų socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms teikdavo socialiniai darbuotojai darbui su socialinės rizikos šeimomis, dabar vadinami socialiniais darbuotojais darbui su šeimomis, o nuo 2018 metų buvo įvesta nauja pareigybė – socialiniai darbuotojai, atliekantis atvejo vadybininko funkcijas. Atvejo vadyba – tai paslaugų teikimo būdas,

kuriuo siekiama, kad klientas laiku ir tinkamai gautų visas reikiamas paslaugas (Raipa, Čepuraitė, 2017). Ji grindžiama bendradarbiavimu, kurio metu atvejo vadybininkas naudoja komunikaciją ir turimais ištekliais, orientuodamasis į individualių poreikių vertinimą ir šių poreikių patenkinimą (Standards of Practice for Case Management, 2016).

Atvejo vadybininko pareigybė yra nauja, įvesta pakeitus Lietuvos Respublikos vaiko teisių pagrindų įstatymą (1996). Šiame įstatyme atvejo vadybininkas apibrėžiamas kaip „socialinis darbuotojas, koordinuojantis atvejo vadybos procesą, paskirtas savivaldybės socialinių paslaugų įstaigos ar kitos įstaigos, kuriai savivaldybė suteikė įgaliojimus teikti socialines paslaugas šeimoms savivaldybėje, vadovo ar jo įgalioto asmens“. Jis organizuoja ir teikia įstatymus atitinkančią koordinuojamą kompleksinę pagalbą vaikui ir jo atstovams, kad būtų užtikrintos vaiko teisės ir interesai (Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas, 1996). Dažniausiai atvejo vadybininkų pareigas užima socialiniai darbuotojai, anksčiau teikė paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms (Dirgėlienė, Alėjūnė, 2020).

Kartu su atvejo vadybininkais dirba ir socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis. Ir vieni, ir kiti specialistai turi tą patį tikslą - padėti šeimai įveikti iškilusius sunkumus, todėl jie glaudžiai bendradarbiauja tarpusavyje ir veikia kartu. Šeimos, patiriančios socialinę riziką, nariai dažnai nepriima socialinio darbuotojo pagalbos, nepripažįsta savo problemų ir jų nesprendžia, būna nusiteikę priešiški. Tokiai šeimai reikalinga visapusiška socialinė pagalba. Socialinis darbuotojas, dirbantis su šeima, lankosi jų namuose, teikia socialines paslaugas bei bendradarbiauja su kitomis institucijomis siekdamas šeimos gerovės (Stasiūnaitienė, Mažeikaitė, 2015). Lankymasis namuose išlieka vienas svarbiausių uždavinių teikiant socialines paslaugas (Ferguson, 2018). Jau pirminio vizito metu socialiniai darbuotojai turi užmegzti santykius su šeima, pradėti šeimos situacijos vertinimą, patikrinti faktus, dėl kurių buvo pradėtos teikti socialinės paslaugos ir priimti sprendimą, ką daryti toliau (Cook, 2017).

Pagrindinės socialinio darbuotojo funkcijos organizuojant socialines paslaugas šeimoms yra suteikti paramą siekiant geresnio jų socialinio funkcionavimo ir vertinti paslaugų efektyvumą. Tačiau savo darbo praktikoje socialiniai darbuotojai susiduria ir su kitomis užduotimis: padėti racionaliai valdyti šeimos biudžetą, šviesti tėvus apie vaikų vystymosi poreikius ir naujas vaikų galimybes, priimti ir atlaikyti klientų patirtas traumas, bendradarbiauti su kitais specialistais, dalintis užduotimis ir stebėti šeimas, kurioms socialinių paslaugų organizavimas yra nutraukiamas (Kantowicz, 2019).

Pasak Adomaitienės ir Balčiūnienės (2017) socialinės paslaugos teikiamos individualiai, grupėmis ir bendruomenei bei tiesiogiai sąveikaujant paslaugų teikėjams ir paslaugų gavėjams. Griciūtė ir Veršulytė (2018) teigia, kad reikia identifikuoti, kokios paslaugos ar pagalba yra reikalinga, siekiant užtikrinti vaiko gerovę. Teikiamos paslaugos turi suteikti paramą ir padidinti

vaiko ir šeimos įsitraukimą į pagalbos procesą. Dirbdamas su vaikais iš socialinę riziką patiriančių šeimų socialinis darbuotojas turi kalbėtis saugioje ir patogioje aplinkoje, pripažinti jų patiriamus iššūkius, suteikti kokybišką ir vaiko supratimą atitinkančią informaciją, padėti išgyventi kylančius jausmus ir sielvartą, užtikrinti saugumą ir stabilumą kurti teigiamus ir nuoseklius santykius, sudaryti galimybes linksmybėms, palaikyti ryšį su mokykla ir bendruomene ir sudaryti sąlygas bendrauti su panašius sunkumus patiriančiais vaikais (Tilbury, Walsh, Osmond, 2016).

Socialinių paslaugų organizavimas yra orientuotas į riziką patiriančių asmenų savarankiškumo ugdymą teikiant socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas. Neretai klientus tenka mokyti įgūdžių, kurie turėjo būti įgyti dar vaikystėje ir be kurių sunku įsivaizduoti produktyvų funkcionavimą visuomenėje – atlikti namų ruošos darbus, prižiūrėti vaikus, palaikyti asmeninę higieną, planuoti išlaidas, sumokėti mokesčius ir t. t. Esant poreikiui organizuojamas psichologinės pagalbos teikimas, gydymas, socialinės elgesio keitimo programos, tėvystės įgūdžių mokymo kursai, informuojama apie priklausančią materialinę paramą ir socialines paslaugas (Ivanauskienė, 2012).

I. Dirgėlienės ir R. Alėjūnės (2020) atliktame tyrime, kuriame dalyvavo aštuonios socialinės darbuotojos, dirbančios su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis ir atliekančios atvejo vadybininkų funkcijas, išryškėjo reikalingiausi profesiniai įgūdžiai: gebėjimas bendrauti ir bendradarbiauti, paprastai paaiškinti sudėtingus dalykus, spręsti konfliktus, atsakingai kontroliuoti socialinių paslaugų teikimą, tarpininkauti, suteikti psichologinę paramą. Šis darbas reikalauja daug atsakomybės, o jį apsunkina vidiniai prieštaravimai dėl nepakankamai įsisąmoninto profesinio vaidmens, profesinės tapatybės formavimosi sunkumai, socialinių paslaugų administravimo našta, ribotos galimybės pasiūlyti reikiamas socialines paslaugas, privalomų atlikti funkcijų neaiškumas, tarpinstitucinio bendradarbiavimo kultūros stoka, konfliktai su vadovais ir bendradarbiais.

Teikiant socialines paslaugas E. C. L. Goh (2015) siūlo fiksuoti sėkmės istorijas ir mokytis iš veiksmingų intervencijų, kad būtų galima koreguoti esamus socialinių paslaugų teikimo modelius ir teikiamos paslaugos iš tikro atitiktų pažeidžiamų šeimų poreikius.

Apibendrinant pateiktą informaciją galima teigti, kad socialinės paslaugos ir parama socialiai pažeidžiamiems asmenims ar jų grupėms atspindi yra socialiai atsakingos valstybės požymis. Socialinę riziką patiriančioms šeimoms socialines paslaugas organizuoja glaudžiai tarpusavyje bendradarbiaudami socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis ir socialiniai darbuotojai, atliekantys atvejo vadybininkų funkcijas. Pagrindinis jų siekis – užtikrinti šeimoje augančių vaikų saugumą ir gerovę mokant tėvus savarankiškumo ir socialinių įgūdžių.

### ***1.3.3. Fizinę negalią turintis vaikas socialinę riziką patiriančioje šeimoje: socialinio darbo iššūkiai***

Kiekvienas vaikas turėtų augti tokioje šeimoje, kurioje būtų skatinamas vaiko savarankiškumas, socialinis dalyvavimas ir socialinė įtrauktis (Gudžinskienė, Raudeliūnaitė, Uscila, 2017), tačiau ne visai vaikai turi tokias galimybes. Tėvų gyvenimo būdas, elgesys, darbas ir santykiai su supančiu pasauliu yra pavyzdys vaikams, kaip turėtų būti gyvenama (Ivanauskienė, 2012). I. Eskytė (2009) nurodo, jog augimas socialinę riziką patiriančioje šeimoje tiesiogiai veikia visapusišką vaiko vystymąsi – vaikai lėčiau auga, prenataliniu laikotarpiu nepakankamai greitai ir gerai vystosi centrinė nervų sistema, o dėl nepakankamos ir netinkamos mitybos sutrinka sveikata. Įtampa šeimoje ir įvairios psichologinės traumos sutrikdo vaiko emocinį stabilumą ir savikontrolę, jis ima nebepasitikėti savimi, jaučia nerimą, baimę, ima neadekvačiai reaguoti į išorinius dirgiklius ir elgtis agresyviai.

Mokslinės literatūros, kuri analizuotų socialinių paslaugų organizavimą socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus, beveik nėra, tik pažymima, kad vaikai, kurie jau ir taip turi fizinę negalią, patiria dar daugiau sveikatos problemų, nes jų tėvai stokoja socialinių įgūdžių, jog galėtų pasirūpinti visapusiška vaiko sveikata (Dirgėlienė, Alėjūnė, 2020). Tai reiškia, jog socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus, kyla dar didesnis socialinių paslaugų poreikis – socialiniams darbuotojams tenka nuolat tarpininkauti ieškant medicininės pagalbos, rūpintis specialiaisiais vaiko ugdymosi poreikiais, šviesti šeimą apie vaiko ir socialinius poreikius. Kartais vienam pačiam socialiniam darbuotojui dirbti su socialinę riziką patiriančią šeimą, kurioje dar auga neįgalus vaikas, gali būti per daug sunku, todėl šių šeimų palaikymui reikalingi komandiniai socialinės pagalbos modeliai, apimantys visapusiškas paslaugas (Coquillet, Cox, Cheek, Webster, 2015).

T. N. Liobikienės (2016) teigimu, neįgalaus vaiko gimimas šeimoje sukelia išgyvenimus, panašius kylant netekties atveju – visų pirma patiriamas šokas, tuomet imama negalią neigti, ieškoti kaltų, jaučiama depresija ir galiausiai susitaikymas, todėl ilgalaikė parama ir palaikymas tampa svarbus socialinio darbo aspektas. Kartais tėvai, gailėdamiesi vaiko, ima tenkinti visas jo užgaidas arba viską padaro už vaiką nesistengdami ugdyti vaiko savarankiškumo, o kartais tiesiog neįvertina negalios keliamų sunkumų ir reikalauja iš vaiko elgtis taip, tarsi jis neturėtų negalios, kas vaikui gali būti per sunku. Socialiniams darbuotojams, kaip profesionalams, esantiems arčiausiai šeimos, svarbu išklausyti tėvus naudojant aktyvaus klausymosi metodus, padrašinti išreikšti kylančius jausmus, padėti suprasti ir priimti vaiko negalią paaiškinant, kas ir kodėl vyksta ir galiausiai „suprasti realybę, reflektuoti patirtį ir ieškoti išeičių iš sudėtingos situacijos“ (Liobikienė, 2016, p. 81).

M. S. Hoghugh ir N. Long (2004, cit. Liobikienė, 2016) rekomenduoja pagalbos šeimai, auginančiai neįgalų vaiką būdus. Mokslininkai nurodo, kad socialiniai darbuotojai visų pirma galėtų suteikti kuo tikslesnės ir išsamesnės informacijos apie vaiko negalią, ligos eigą ir gydymą, taip pat poveikį visoms vaiko gyvenimo sritims. Jie galėtų pamokyti tėvus, kaip bendrauti su vaiku ir jam suprantamai paaiškinti, kodėl jis skiriasi nuo bendraamžių, ką jis gali ir ko – ne, taip pat stebėti, kaip laikomasi šeimos rutinos ir vieningos auklėjimo sistemos, skatinti dalintis jausmais, baimėmis, rūpesčiais, atpažinti tėvų pervargimo simptomus ir suteikti savalaikę pagalbą. Labai svarbu padrąsinti tėvus ir patvirtinti jų elgesio teisingumą, kad vaikui būtų sukurtos kuo palankesnės sąlygos gyventi normalų gyvenimą.

I. Dirgėlienė ir R. Alėjūnė (2020) nurodo, jog kai kuria socialiniai darbuotojai, norėdami padėti likimo nuskriaustiems vaikams, labai jautriai reaguoja į jų istorijas, visomis išgalėmis stengiasi padėti, net poilsio metu galvoja apie tai, kas šiuo metu vyksta vaiko šeimoje. Dėl tokio elgesio sutrinka pačių darbuotojų sveikata ir kyla egzistencinis nerimas. *L. Hultman, U. Forinder, A. M. Öhrvall, P. Pergert ir K. Fugl-Meyer* (2019) nurodo, kad socialiniams darbuotojams reikia daugiau žinoti apie įvairias negalias ir jų keliamus iššūkius, kad vaikų dalyvavimas nebūtų susiaurintas iki tokenizmo, be to, socialiniams darbuotojams būtų naudingos supervizijos saugiose vietose, kur jie galėtų apmąstyti ir kritiškai analizuoti asmenines vertybes ir visuomenės normas, turinčias įtakos jų negalios supratimui ir vertinimui, suprasti, ar jie yra pasirengę dirbti su neįgaliais vaikais, pripažinti jų įvairovę bei pačių vaikų perspektyvas.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinių paslaugų organizavimas socialinė riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms neįgalius vaikus, kelia daug iššūkių pradedant žiniomis apie negalią ir baigiant konkrečia pagalba, reikalinga tokiems atvejams. Situaciją apsunkina ir tai, jog neįgalio vaiku turi rūpintis tėvai, kurie negali savarankiškai pasirūpinti savimi, tad socialiniams darbuotojams tenka daugialypis mokytojų, gydytojų, psichologų ir pagalbos vaikui specialistų vaidmuo.

## II. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PATIRČIŲ ANALIZĖ TEIKIANT SOCIALINES PASLAUGAS SOCIALINĘ RIZIKĄ PATIRIANČIMS ŠEIMOMS, AUGINANČIOMS FIZINĘ NEGALIĄ TURINČIUS VAIKUS

### 2.1. Tyrimo metodika ir organizavimas

#### 2.1.1. Duomenų rinkimas

Socialinių darbuotojų patirtims teikiant socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus, įprasminti pasirinkta kokybinė tyrimo prieiga, kuri padeda atskleisti socialinę tikrovę ir įgalina nuosekliai plėsti žinias apie tiriamą reiškinių (Žydžiūnaitė, Sabaliauskas, 2017). Vadovaujamosi fenomenologine socialinių darbuotojų patirčių pažinimo strategija. V. Žydžiūnaitė ir S. Sabaliauskas (2008) nurodo, kad kaip tyrimo strategija fenomenologija tiria reiškinius atskleisdama žmogaus patirtį. Nagrinėjamas kasdienis žmogaus gyvenimas, domimasi, kaip žmogus jį vertina ir supranta. Remiantis gautais duomenimis siekiama atskleisti žmonių supratimą, rasti bendrumus ir taip sukurti fenomeno esmę.

Socialinių darbuotojų patirčiai aprašyti pasirenkama E. Husserlio fenomenologinės analizės pozicija, kuri atliekama laikantis turinio analizės technikos reikalavimų. Tyrimui atlikti taikytas pusiau struktūruoto interviu metodas, kuris, pasak V. Gudžinskienės, R. Raudeliūnaitės ir R. Uscilos (2017) sudaro sąlygas atskleisti tiriamųjų patirčių suvokimą, situacijų apibrėžimą, reikšmingų veiksmų išskyrimą ir realybės aiškinimą.

Siekiant tyrimo objektyvumo ir vidinio validumo, buvo atlikta tyrimo objekto operacionalizacija remiantis atliktų mokslinių literatūros šaltinių analize. Ji pateikiama 1 priede.

Vadovaujantis atlikta tyrimo objekto operacionalizacija ir R. Butkevičienės (2010) rekomendacijomis socialinio darbo interviu buvo sukurtas pusiau struktūruoto interviu planas (priedas Nr. 2), kurį sudarė 4 klausimų blokai:

1. ***Socialinių darbuotojų asmeninis santykis su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, auginančiomis fizinę negalią turinčius vaikus.*** Šioje tyrimo dalyje siekiama išsiaiškinti, su kokiais konkrečiais atvejais teikdami socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus, susiduria tyrimo dalyviai, koks yra jų asmeninis santykis su minimos šeimos nariais, kokie jausmai aplanko dirbant su šeima bei kokių išskirtinių profesinių gebėjimų poreikis iškyla teikiant joms socialines paslaugas.
2. ***Socialinę riziką patiriančių šeimų, auginančių fizinę negalią turinčius vaikus, socialinių paslaugų poreikis.*** Siekiama atskleisti, kokios socialinės paslaugos yra reikalingiausios tokioms šeimoms ir kokios yra tiriamųjų galimybės jas pasiūlyti, kokių socialinių paslaugų labiausiai trūksta ir su kokiais sunkumais susiduriama teikiant socialines paslaugas.

3. ***Socialinių paslaugų priėmimas.*** Siekiama išsiaiškinti, kaip socialinę riziką patiriančios šeimos, auginančios fizinę negalią turinčius vaikus, priima socialinių darbuotojų teikiamas paslaugas (socialinių darbuotojų požiūriu), kokios socialinės paslaugos priimamos lengviausiai ir sunkiausiai bei kaip ir patys socialiniai darbuotojai gali paveikti savo teikiamų socialinių paslaugų priėmimo procesą.
4. ***Psichohigiena, savipagalba ir refleksija.*** Šioje tyrimo dalyje norima išanalizuoti, kaip socialiniai darbuotojai geba atsiriboti nuo savo klientų rūpesčių, kaip jiems pavyksta suderinti darbo ir poilsio laiką bei kokie yra jų atsipalaidavimo būdai, kaip jie reflektuoja savo patirtį ir dalyvą savipagalbos grupėse.

Sukurtas tyrimo instrumentas buvo pusiau struktūruotas, todėl tyrimo metu suteikė galimybę užduoti papildomus klausimus, patikslinti ar pasigilinti į tyrimo dalyvių patirtis bei išvengti pasikartojimų jei dalyviai, atsakydami į vienus klausimus, pateikė atsakymus ir į kitus.

### ***2.1.2. Duomenų analizės metodai***

Tyrimo duomenys buvo apdoroti taikant turinio (content) analizę metodą, kurį V. Žydžiūnaitė ir S. Sabaliauskas (2017) apibūdina kaip priemonę, skirtą susisteminti ir apibendrinti tyrimo metu gautą gausią medžiagą apibūdinant reiškinius ir atskleidžiant šiems reiškiniams suteikiamas subjektyvias prasmes. Turinio analinės būdu tyrėjas gali apdoroti didelį kiekį informacijos, pagal turinį ir prasmę šią informaciją jungti į subkategorijas, o subkategorijas – į kategorijas. Atlikus turinio analizę atskleidžiama žmonių patirties, suvokimo, jausmų ir elgesio įvairovė.

Atliekant turinio analizę buvo daug kartų skaitomos socialinių darbuotojų interviu transkripcijos, analizuojant jas atskiromis temomis ir išskiriami prasminiai vienetai. Prasminiai vienetai pagal savo prasmę neištraukiant jų iš konteksto buvo grupuojami ir jungiami į subkategorijas, kurių turinys dar kartą peržiūrimas siekiant įsitikinti, ar jų prasmė yra vienoda. Gautos subkategorijos loginiu pagrindu buvo jungiamos į kategorijas taip sukuriant detalų patirties struktūros vaizdą.

Išskirtos kategorijos ir subkategorijos buvo analizuojamos taikant aprašomąją strategiją nesiekiant jų paaiškinti. Buvo stengiamasi struktūruotai atpasakoti tyrimo dalyvių pateiktą informaciją vadovaujantis jų pačių kalba išskiriant besikartojančias ir unikalias prasmes.

### **2.1.3. Tyrimo procedūra**

Šiam tyrimui tyrimo dalyviai buvo atrinkti taikant tikslinę kriterinę imtį pagal šiuos kriterijus:

1. Socialiniai darbuotojai, dirbantys su socialinė riziką patiriančiomis šeimomis;
2. Socialiniai darbuotojai, turintys patirties teikiant paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus.

Atrenkant tyrimo dalyvius buvo apsiribota Šiaulių apskrityje atsižvelgiant į tyrėjos ir tiriamųjų profesinius tarpusavio santykius, nes tyrėja užima tas pačias pareigas kaip ir visi tiriamieji. Artimų santykiai tyrėjos nesieja nei su vienu iš tiriamųjų – su visais jais matomasi regioniniuose suvažiavimuose ar bendruose mokymuose ir bendraujama tik darbo reikalais.

Tyrimas atliktas 2020 metų spalio - gruodžio mėnesiais. Interviu buvo vedami individualiai su kiekvienu tiriamuoju tiesioginio kontakto metu arba nuotoliniu būdu naudojant Messenger mobiliąją programėlę. Padaryti visų interviu garso įrašai. Po apklausos interviu buvo transkribuoti (transkripcijos pridedamos 20-31 prieduose) kaip įmanoma greičiau, kad būtų galima atkurti neverbalines tiriamųjų reakcijas, pasižymėtas interviu metu.

Visi dalyviai prieš pradėdant tyrimą buvo informuoti apie tyrimo tikslą, duomenų panaudojimą bei asmeninę duomenų apsaugą, užtikrintas jų dalyvavimo tyrime anonimiškumas ir gautų duomenų konfidencialumas. Gautas visų tyrimo dalyvių žodinis sutikimas dalyvauti tyrime.

### **2.1.4. Tyrimo imtis**

Tyrime dalyvavo 12 socialinių darbuotojų darbu su šeimomis ir socialinių darbuotojų, atliekančių atvejo vadybininkės funkcijas (*toliau – socialiniai darbuotojai*). Visi šie socialiniai darbuotojai turi patirties teikiant paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus (*toliau – šeimos*), yra moteriškos lyties, gyvenantys ir dirbantys Šiaulių apskrityje (Naujosios Akmenės, Joniškio ir Pakruojo rajonuose, Šiaulių mieste ir rajone). Tiriamųjų demografiniai duomenys pateikiami 1 lentelėje.

Tyrimo dalyvių amžius svyruoja nuo 26 metų iki 42 metų, amžiaus vidurkis – 34,6 metų, mediana – 34 metai, moda – 32 metai. Socialinio darbo patirtis varijuoja nuo vienerių iki aštuonerių metų, vidurkis – 3,29 metų, mediana – 1,5 metų, pasiskirstymas modos neturi (trys reikšmės: 1 m., 1 m. 11 mėn. ir 7 m. kartojosi po du kartus). Iš 12 tyrimo dalyvių 6 socialinės darbuotojos užima socialinės darbuotojos darbui su šeimomis pareigas, dar 6 atlieka atvejo vadybininkės funkcijas. Dešimt tyrimo dalyvių yra įgijusios aukštąjį universitetinį išsilavinimą, iš kurių penkios turi magistro kvalifikacinį laipsnį, dar dvi turi aukštąjį neuniversitetinį socialinio darbo išsilavinimą.



1 lentelė. Tyrimo dalyvių demografiniai duomenys

| Tyrimo dalyvio Nr. | Lytis   | Amžius | Darbo patirtis | Pareigos                                                      | Išsilavinimas                                                              |
|--------------------|---------|--------|----------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1.                 | Moteris | 35 m.  | 1 m. 6 mėn.    | Socialinė darbuotoja atliekanti atvejo vadybininkės funkcijas | Aukštasis universitetinis išsilavinimas                                    |
| 2.                 | Moteris | 26 m.  | 6 mėn.         | Socialinė darbuotoja atliekanti atvejo vadybininkės funkcijas | Aukštasis universitetinis išsilavinimas                                    |
| 3.                 | Moteris | 32 m.  | 2 m.           | Socialinė darbuotoja darbui su šeimomis                       | Aukštasis universitetinis išsilavinimas                                    |
| 4.                 | Moteris | 40 m.  | 7 m.           | Socialinė darbuotoja darbui su šeimomis                       | Aukštasis universitetinis išsilavinimas                                    |
| 5.                 | Moteris | 29 m.  | 6 m. 6 mėn.    | Socialinė darbuotoja darbui su šeimomis                       | Aukštasis neuniversitetinis išsilavinimas                                  |
| 6.                 | Moteris | 42 m.  | 7 m.           | Socialinė darbuotoja                                          | Aukštasis universitetinis išsilavinimas (magistro kvalifikacinis laipsnis) |
| 7.                 | Moteris | 37 m.  | 2 m. 5 mėn.    | Socialinė darbuotoja atliekanti atvejo vadybininkės funkcijas | Aukštasis universitetinis išsilavinimas (magistro kvalifikacinis laipsnis) |
| 8.                 | Moteris | 39 m.  | 1 m.           | Atvejo vadybininkė                                            | Aukštasis neuniversitetinis išsilavinimas                                  |
| 9.                 | Moteris | 30 m.  | 1 m.           | Socialinė darbuotoja atliekanti atvejo vadybininkės funkcijas | Aukštasis universitetinis išsilavinimas, magistro kvalifikacinis laipsnis  |
| 10.                | Moteris | 32 m.  | 1 m. 11 mėn.   | Socialinė darbuotoja atliekanti atvejo vadybininkės funkcijas | Aukštasis universitetinis išsilavinimas (magistro kvalifikacinis laipsnis) |
| 11.                | Moteris | 41 m.  | 1 m. 11 mėn.   | Socialinė darbuotoja dirbanti su šeimomis                     | Aukštasis universitetinis išsilavinimas                                    |
| 12.                | Moteris | 33 m.  | 8 m.           | Socialinė darbuotoja darbui su šeimomis                       | Aukštasis universitetinis išsilavinimas                                    |

### 2.1.5. Tyrimo kokybė

Atliekant mokslinius tyrimus jų kokybei turi būti skiriamas didelis dėmesys. Pagrindiniai rodikliai, kuriais apibūdinama tyrimo kokybę, pasak Žydzūnaitės ir Sabaliausko (2017), yra patikimumas ir vidinis bei išorinis validumas. Autorių teigimu, kokybiniais tyrimams, ypač fenomenologinės krypties, reikalavimai patikimumui ir validumui yra visai kitokiems nei kiekybiniais, nes tyrimo instrumentu tampa pats tyrėjas, tad ieškoti tyrimo kokybės tampa beprasmiška. Nepaisant to, tai yra verta.

Siekiant užtikrinti vidinį tyrimo validumą buvo atliktas bandomasis interviu su tyrėjos bendradarbe, po kurio interviu plane buvo patikslintos dviejų klausimų formuluotės. Siekiant išorinio validumo siekiama kuo geresnio perkeliamumo kuo detaliau aprašant atliktą tyrimo objektą, metodologiją, eigą, tyrėjo ir tiriamųjų santykius, kad esant poruikiui būtų galima pakartoti tyrimą, o gautus rezultatus perkelti į kitas situacijas ar kontekstą.

Siekiant užtikrinti tyrimo duomenų patikimumą atliktos turinio analizės rezultatai buvo pateikti dviem ekspertams, turintiems socialinio darbo magistro kvalifikacinį laipsnį ir patirties teikiant paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Ekspertai įvertino kiekvieną subkategoriją sudarančių prasminių vienetų turinį ir subkategorijų jungimo į kategorijas loginį

pagrindą. Gavus ekspertų pastabas kai kurios kategorijos buvo pergrupuotos ir iš naujo įvertintas jų pagrįstumas.

## 2.2. Tyrimo rezultatai ir jų analizė

### ***2.2.1. Socialinių darbuotojų patirtys užmezgant ir palaikant ryšį su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, auginančiomis fizinę negalią turintį vaiką***

Tyrimė dalyvavo socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis ir socialiniai darbuotojai, atliekantys atvejo vadybininko funkcijas, o jų tarpusavio santykiai atsiskleidė kai kurių interviu metu: tyrimo dalyviai džiaugėsi, kad atvejo vadybininkai palengvina socialinį darbą su šeima „*nuo 2018 metų labai smagu, kad įsijungė į darbą atvejo vadybininkai, tai palengvina ne tik šeimos, šeimai darbą su vaiku ir ir darbuotojam*“, nes jie abu veikia išvien „*kadangi socialiniai darbuotojai veikia kartu su atvejo vadyba ir ta visa informacija, susijusi su šeima, yra perduodama jiems.. Tuomet organizuojamas atvejo vadybos posėdis, kurio metu visi specialistai ir šeima išsako savo nuomonę ir atsižvelgiant į tai yra ... parenkam, parenkamos socialinės paslaugos...*“. Kilus problemoms dėl socialinių paslaugų teikimo ar trūkumo socialiniai darbuotojai, dirbantys su šeimomis, kreipiasi į atvejo vadybininką „*jeigu kyla tokių problemų kreipiamės į atvejo vadybininką*“, kuris imasi tarpininkavimo funkcijos: „*yra kreiptasi į rajono savivaldybės tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorių, kurio buvo paprašyta organizuoti socialinių paslaugų plėtrą rajone*“.

Socialiniai darbuotojai savo darbo praktikoje susiduria su įvairiausiais atvejais, kai šeimos patiria socialinę riziką. Šiame tyrime buvo apklausiami tie socialiniai darbuotojai, kurie susiduria su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką ir auginančiomis fizinę negalią turinčius vaikus. Tyrimo dalyvių buvo prašoma pasidalinti savo patirtimi apie atvejus, kai socialinę riziką patiriančioje šeimoje auga vaikas su fizine negalia. Atlikus pateiktų atsakymų turinio analizę (žr. 3 priedą) išsiskyrė trys klientų negalią apibūdinančios kategorijos: fizinė negalia, kompleksinė negalia ir daugialypė patirtis dirbant su fizinę negalią turinčių vaikų šeimomis. Jų santrauka pateikiama 2 lentelėje. Fizinė negalia išsiskyrė į keturias subkategorijas: konkrečiai neįvardinta fizinė negalia, cerebrinis paralyžius, regos negalia ir klausos negalia. Konkrečiai fizinės negalios neįvardijo daugiau nei pusę tyrimo dalyvių „*visi yra paaugliai ir vienam vaikui yra fizinė negalia*“, „*iš visų turimų šeimų, kurioms yra taikoma atvejo vadyba ir teikiamo socialinės paslaugos turiu vieną šeimą, kurioje auga vienas vaikas turintis fizinę negalią*“. Vienas tyrimo dalyvis įvardijo, kad šeimoje auga vaikas, turintis cerebrinį paralyžių „*per šituos dvejus metus turiu tik vieną šeimą, kurioje auga vaikas su negalia. Toje šeimoje jis yra vienintelis vaikas ir jis gimė jau su sveikatos problemomis, kur viena iš pagrindinių yra cerebrinis paralyžius. Vaikui šiuo metu yra devyni*

*metai ir jis lanko mieste esančią sanatorinę mokyklą“.* Kitas tyrimo dalyvis pasidalijo patirtimi, kad dirba su šeima, kurioje auga regos negalią turintis vaikas *„dirbu su šeima, kurioje auga vaikas, turintis regos negalią“.* Socialiniams darbuotojams teko susidurti su klientais, turinčiais klausos negalią *„dvikalbėje šeimoje auga kurčias, ne kurčias jisai - su aparatu, berniukas, antrą klasę lankantis“.* Socialiniai darbuotojai dalijosi patirtimis, kai jų klientai turėjo kompleksinę negalią, t.y. keletą diagnozių *„vienas iš vaikų turi fizinę ir raidos negalią“.* Kai kurie socialinių darbuotojų paminėti atvejai išsiskyrė ne tik tuo, kad šeimoje augantis vaikas turi kompleksinę negalią, bet ir tuo, kad pačios šeimos situacija yra sudėtinga: neįgalaus vaiko mama nėra sulaukusi pilnametystės amžiaus, ir nors vaiku rūpinasi tinkamai, jam nustatyta globa *„plačiau papasakoti norėčiau atvejį, kuris, mano nuomone, yra išskirtinis. Nepilnametė susilaukė neįgalaus vaiko, su vaiko tėvu gyvena skyriumi, tėvas vaiku nesirūpina. Vaikas sunkios negalios, kompleksiniai judėjimo, klausos, neurologiniai sutrikimai. Nepilnametės motinos tėvai tapo vaiko globėjais“.* Kitu atveju mama yra kitatautė ir beveik nekalba lietuviškai, o tėtis dirba komandiruotėse ir retai kada gali tiesiogiai padėti šeimai *„motina sunkiai kalba lietuviškai, tėvas dirba tolimųjų reisų vairuotoju, retai būna namie, berniukas lanko gimnaziją, kurioje nėra specialiųjų pedagogų, kurie sugebėtų tinkamai pagal berniuko poreikį jį ugdyti, padėtų įveikti mokymosi sunkumus. Mama būdama kitakalbė taisyklingai nemoka nei kalbėti nei rašyti lietuviškai, todėl vaikui padėti šiuo klausimu neturi galimybės“.*

**2 lentelė. Pasisakymų apie klientų negalios pobūdį turinio analizės santrauka**

| Kategorija                                                 | Subkategorija                         | Teiginių pavyzdžiai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fizinė negalia                                             | Konkrečiai neįvardinta fizinė negalia | <i>„&lt;...&gt; išskirčiau vieną, kurioje auga penki vaikučiai. Ech... šioj šeimoj yra paauglė mergaitė 16-kos metų, kuri turi fizinę negalią, mergaitė sėdi neįgaliojo vežimėlyje“.</i><br><i>„...aa, na turiu vieną šeimą, kurioje auga du nepilnamečiai vaikai, vienas iš jų turi fizinę negalią“.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                            | Cerebrinis paralyžius                 | <i>„per šituos dvejus metus turiu tik vieną šeimą, kurioje auga vaikas su negalia. Toje šeimoje jis yra vienintelis vaikas ir jis gimė jau su sveikatos problemomis, kur viena iš pagrindinių yra cerebrinis paralyžius. Vaikui šiuo metu yra devyni metai ir jis lanko mieste esančią sanatorinę mokyklą“.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                            | Regos negalia                         | <i>„Dirbu su šeima, kurioje auga ... vaikas turintis regos negalią“.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                            | Klausos negalia                       | <i>„dvikalbėje šeimoje auga kurčias, ne kurčias jisai su aparatu, berniukas, antrą klasę lankantis“.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Kompleksinė negalia                                        | Keletas diagnozių                     | <i>„Galėčiau pasidalinti vienu atveju. Aaa yra šeima, daugiavaikė, auginanti penkis vaikus, šiuo metu jau vienas yra pilnametis. Aaa iš likusiųjų keturių du vaikai turi neįgalumus. Vienas iš vaikų turi fizinę ir raidos negalią, tačiau lanko bendrojo lavinimo mokyklą, su juo dirba spec. pedagogas“.</i><br><i>„plačiau papasakoti norėčiau atvejį, kuris, mano nuomone, yra išskirtinis. Nepilnametė susilaukė neįgalaus vaiko, su vaiko tėvu gyvena skyriumi, tėvas vaiku nesirūpina. Vaikas sunkios negalios, kompleksiniai judėjimo, klausos, neurologiniai sutrikimai. Nepilnametės motinos tėvai tapo vaiko globėjais“.</i> |
| Patirtis dirbant su fizinę negalią turinčių vaikų šeimomis | Daugiau nei vienas atvejis            | <i>„Per mano darbo praktiką būta įvairių šeimų su su negaliom vaikučiais“.</i><br><i>„Turiu keletą šeimų, kurios augina vaikus su fizine negalia“.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                            | Ne daug patirties                     | <i>„Su šeima dirbu dar tik mėnesį“.</i><br><i>„Su šia šeima dirbu apie pusę metų kažkur“.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

Apibūdindamos savo patirtį su šeimomis, kai kurios socialinės darbuotojos pripažino, kad jų patirtis dar labai menka „*mano darbo patirtis dar nėra labai didelė*“, „*su šia šeima pradėjau dirbti prieš pusę metų*“, tačiau buvo ir tokių, kurios nurodė turėjusios ne po vieną tokį atvejį „*na per septynerius metus tokių atvejų buvo keletas*“, „*dirbant su socialinėm šeimom, patiriančioms riziką socialinę yra keli atvejai, kurie augina fizinę negalią turintį vaiką, ir ne fizinę negalią*“.

Dalindamiesi savo patirtimi tyrimo dalyviai atskleidė priežastis, kodėl šeimoms buvo skirta atvejo vadyba ir teikiamos socialinės paslaugos. Atlikus pateiktų duomenų turinio analizę (žr. 4 priedą) išsiskyrė keturios kategorijos, apibūdinančios šeimoms problemas: asmeninės šeimos narių problemos, socialinės problemos, problemos, kylančios dėl vaiko negalios ir kompleksinės šeimos problemos. Priežasčių, įtakojusių socialinių paslaugų teikimą santrauka pateikiama 3 lentelėje.

3 lentelė. **Pasisakymų apie klientų problemas turinio analizės santrauka**

| Kategorija                              | Subkategorija              | Teiginių pavyzdžiai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Asmeninės šeimos narių problemos        | Priklausomybės             | „<...> tai tėvų alkoholio vartojimas <...>“.<br>„Vyriškis turi problemų, dėl alkoholio vartojimo“                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                         | Socialinių įgūdžių stoka   | „<...> socialinių įgūdžių stoka <...>“.<br>„<...> truputį iškyla ir ir su buities problemom, su socialinės stokos problemų“                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                         | Partnerių kaita            | „Taip pat dažnai yra pastebimas mmm pastebima dažna partnerių kaita mamos gyvenime“<br>„visi vaikai iš šios šeimos yra nuo skirtingų tėvų ir mama su nei vienu sugyventiniu negyvena. Šiaip mama net nelabai žino kur yra vaikų tėvai“                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Socialinės problemos                    | Smurtas                    | „kad vyko smurtas tarp tėvų“.<br>„pasitaiko ir aaa smurto artimoje aplinkoje vat ta šeima tokiom bangom“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                         | Nedarbas                   | „abu sutuoktiniai neturi darbo. Moteris nedirba, nes slaugo neįgalų sūnų. Tėvas dirba sezoninius darbus, tačiau dėl priklausomybės alkoholiui vis rečiau yra kviečiamas dirbti, todėl yra registruotas užimtumo tarnyboje“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                         | Socialinė globa            | „Dėl laikinosios globos peržiūros šeimai inicijuota atvejo vadyba, taip šeima tapo mano klientais“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                         | Nuosavo būsto neturėjimas  | „<...> taip pat būtų dar ... nuosavo būsto neturėjimas“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Problemos, kylančios dėl vaiko negalios | Būsto pritaikymo problemos | „Mmmm... pačios didžiausios šeimoje problemos būtų ... fizinės aplinkos pritaikymas mergaitei namuose <...> negalėjimas pritaikyti mergaitei fizinės aplinkos namuose“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                         | Vaiko ugdymas              | „Mama būdama kitakalbė taisyklingai nemoka nei kalbėti nei rašyti lietuviškai, todėl vaikui padėti šiuo klausimu neturi galimybės. <...> Į spec. mokyklą, skirtą kurčėnėliams vaikams kitame mieste vaiko perkelti nežada, nes anot jos, vaikas per mažas, nepakankamai savarankiškas gyventi toli nuo namų.“<br>„Aaa tokį kaip pavyzdį norėčiau paminėti, kad šeimai ... kaip pagalbą vaikui buvom sutvarkę ir šeima gavo sensorines priemones mergaitei. Aaa tačiau šeima dėl socialinių įgūdžių stokos negebėjo tom sensorinėm priemonėm naudotis“. |
|                                         | Tėvų mokymas               | „<...> tėvam galbūt kokie būtų nežinau ... mmm stovyklos ar kas patiem tėvam, kur būtų socialinių įgūdžių ugdymas vykty“                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Kompleksinės šeimos problemos           |                            | „<...> tiek kompleksinės šeimos problemos <...>“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

Socialiniai darbuotojai, dalindamiesi savo patirtimi, įvardijo, kad šeimos dažnai patiria socialinę riziką dėl asmeninių šeimos narių problemų: priklausomybės („*pasitaiko ir alkoholio vartojimo atvejų*“; „*tėvai vartojo alkoholį ir narkotines medžiagas*“), socialinių įgūdžių stokos („*iškyla dažniausios problemos, kurios iškyla - tai yra socialinių įgūdžių stoka - jie negeba tvarkytis*

buityje“, „šeimoje vyravo socialinių įgūdžių stoka“) ir partnerių kaitos („Taip pat dažnai yra pastebimas mmm pastebima dažna partnerių kaita mamos gyvenime“). Pasitaiko atvejų, kai tie atsirandantys vis nauji partneriai yra priešiška nusiteikę jų atžvilgiu, o tai apsunkina socialinių paslaugų teikimą: „tai tas taip pat sukelia tam tikrų problemų dirbant su su šia šeima, nes būna būna tokių atvejų, kad jos partneriai nuteikinėja, mus kaip socialinius darbuotojus prieš ją ir kartais teikiant pagalbą šiai šeimai šitie dalykai trukdo“. Kitu atveju šeimoje augantys visi vaikai yra nuo skirtingų tėvų, apie kuriuos ir pati vaikų motina mažai ką žino ir tai taip pat apsunkina darbą su šeima: „Dar norėčiau patikslinti, kad mama, kad visi vaikai iš šios šeimos yra nuo skirtingų tėvų ir mama su nei vienu sugyventiniu negyvena. Šiaip mama net nelabai žino kur yra vaikų tėvai ir ... todėl paslaugos yra teikti jai sunkiau“.

Šeimos susiduria ir su socialinėmis problemomis, tokiais kaip smurtas, nedarbas, socialinė globa ar nuosavo būsto neturėjimas. Socialiniai darbuotojai pasidalijo patirtimi, kad šeimose pasitaiko ir smurto atvejų artimoje aplinkoje, ko pasekoje šeimai yra pradedamos teikti socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos („šeimai pradėtos teikti socialinių įgūdžių ir ugdymo paslaugos, dėl to, kad vyko smurtas tarp tėvų“, „<...> bet tačiau pasitaiko ir aaa smurto artimoje aplinkoje“). Kitas tyrimo dalyvis dalijosi patirtimi, kad šeimose kyla nedarbo problema“ „aišku, tėvų manymu atėjęs darbuotojas atims iš jų vaikus, kuris šiuo metu yra pagrindinis pragyvenimo šaltinis, nes abu sutuoktiniai neturi darbo. Moteris nedirba, nes slaugo neįgalų sūnų. Tėvas dirba sezoninius darbus, tačiau dėl priklausomybės alkoholiui vis rečiau yra kviečiamas dirbti, todėl yra registruotas užimtumo tarnyboje“. Viena iš šeimoms kylančių problemų, kurią įvardijo socialiniai darbuotojai, yra nuosavo būsto neturėjimas: „<...> taip pat būtų dar ... nuosavo būsto neturėjimas“. Išskirtinė patirtis buvo tokia, kad pati šeima geba funkcionuoti savarankiškai, tačiau jie tapo neįgalaus vaiko globėjais ir dėl laikinosios globos peržiūrų šeimai buvo inicijuota atvejo vadyba „Šeimai socialinės priežiūros paslaugos anksčiau nebuvo teikiamos, vaikas gimė dar iki atvejo vadybos atsiradimo. Dėl turimos sunkios negalios vaikui reikalinga nuolatinė slauga, medikų priežiūra. Globėjai savarankiškai stengiasi užtikrinti geriausius neįgalaus vaiko interesus, vaiku rūpinasi ir kartu gyvenanti nepilnametė motina. Dėl laikinosios globos peržiūros šeimai inicijuota atvejo vadyba, taip šeima tapo mano klientais“.

Kadangi tyrimo dalyviai dalijosi patirtimi darbe su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, auginančiomis fizinę negalią turinčius vaikus, natūralu, kad šeimos susiduria ir su problemomis, kylančiomis dėl vaiko negalios. Viena iš problemų - būsto pritaikymas „mmmm... pačios didžiausios šeimoje problemos būtų ... fizinės aplinkos pritaikymas mergaitei namuose <...> negalėjimas pritaikyti mergaitei fizinės aplinkos namuose“. Kai tėvai stokoja socialinių įgūdžių, iškyla sunkumų ir dėl vaikų ugdymo - tėvai ne visada tinkamai įvertina tai, kas jų vaikui geriausia: „į spec. mokyklą, skirtą kurčėbyliams vaikams kitame mieste vaiko perkelti nežada, nes anot jos,

*vaikas per mažas, nepakankamai savarankiškas gyventi toli nuo namų. Įsitikinusi, kad vaikui geriausia augti su mama ir jis sugebės mokytis gimnazijoje ir sėkmingai ją baigti bei įgyti pagrindinį ar vidurinį išsilavinimą“.* Kitas tyrimo dalyvis pasidalijo patirtimi, kad buvo parūpintos sensorinės priemonės šeimoje augančiai mergaitei, tačiau šeima dėl socialinių įgūdžių stokos negebėjo tomis priemonėmis naudotis „*tokį kaip pavyzdį norėčiau paminėti, kad šeimai ... kaip pagalbą vaikui buvom sutvarkę ir šeima gavo sensorines priemones mergaitei, tačiau šeima dėl socialinių įgūdžių stokos negebėjo tom sensorinėm priemonėm naudotis*“. Tam, kad šeimoje auganti mergaitė galėtų tinkamai ugdytis, buvo siūloma leisti mergaitei mokytis kitoje ugdymo įstaigoje, kurioje ji gautų visą reikiamą pagalbą, tačiau šeima neturi galimybių jos vežioti į kito rajono mokyklą: „*šeimai buvom pasiūlę ... vykti į kitą rajoną, ta prasme mergaitei vykti į kitą rajoną mokintis, buvom suradę, tai buvo sanatorinė mokykla, buvom suradę, kad ten sakykim gautų ir to paties kineziterapeuto pagalbą ir visa kita, tačiau ...a... tačiau susidūrėm su ta problema, kad transporto šeima neturi, kaip mergaitės nuvežti ir parsivežti*“.

Dirbant su šeimomis svarbus yra ir pačių tėvų mokymas. Buvo pasidalinta patirtimi, kurioje atsispindi pamąstymai apie galimybes tėvams ugdyti socialinius įgūdžius, dalyvaujant stovyklose, kuriose rinktųsi panašias socialines problemas turinčios šeimos „*<...> tėvam galbūt kokie būtų nežinau ... mmm stovyklos ar kas patiem tėvam, kur būtų socialinių įgūdžių ugdymas vykty. Net ne tai, kad viena socialinis darbuotojas ateitų ir pašnekėtų, bet kur vat susitiktų, bendrai tokios šeimos turinčios vaikus su negaliom, kad galėtų nu pabendrauti, sakykim pasidalinti savo ... kažkokiom istorijom, atvyktų kokie specialistai, ar tas pats kineziterapeutas, galbūt kažkiek minimaliai parodytų kaip šeimos gali su vaikais dirbti, jeigu nėra tos galimybės, kad pas kiekvieną vaiką į namus atvyktų. Sakykim galbūt šeimos netgi ir su vaikais galėtų tenais nuvažiuoti į tas stovyklas. Aš tai galvoju va, kad nu kad galėtų per mumis va sakykim, per posėdį galėtume turėt kažkokį tai projektą, kad galėtume įpareigoti, kad vat šeima su vaikais galėtų nuvykti*“. Kitas tyrimo dalyvis pasidalijo patirtimi, kad šeimose vyrauja ir kompleksinės šeimos problemos „*<...> tiek kompleksinės šeimos problemos <...>*“.

Socialinių darbuotojų buvo prašoma pasidalinti savo patirtimi apie jų asmeninį santykį su šeima. Atlikus pateiktos patirties turinio analizę (žr. 5 priedą) išsiskyrė trys asmeninį santykį apibūdinančios kategorijos: teigiami santykiai, socialinė distancija ir neigiamas santykiai. Jų santrauka pateikiama 4 lentelėje. Joje matyti, kad teigiami santykiai išsiskyrė į dvi subkategorijas: artimus santykius („*santykis yra pakankamai glaudus. Pati mama yra linkusi išsipasakoti, atsiverti*“; „*na kadangi šią šeimą pažįstu jau daug metų, sakyčiau, santykis mūsų ... tvirtas*“) ir gerus santykiu (*santykiai ... pakankamai geri lyginant su kitom šeimom*). Kita patirtis šiek tiek kitokia, nes iš pradžių šeima siūlomas socialines paslaugas priėmė sunkiai, tačiau šiai dienai santykis tarp socialinio darbuotojo ir šeimos yra geras“ „*Iš tikrųjų šeima paslaugas mmm... priėmė*

labai sunkiai <...>, bet šiai dienai santykis yra tikrai su šeima geras, jie supranta, kad yra norima jiems padėti mmm.. ir tiesiog šiai dienai yra šitoje šeimoje tos pagalbos daug ir suteikta ir šeima tikrai geranoriškai bendradarbiauja“.

**4 lentelė. Pasisakymų apie asmeninį santykį su socialinę riziką patiriančia šeima, auginančia fizinę negalią turinčius vaikus turinio analizės santrauka**

| Kategorija            | Subkategorija         | Teiginių pavyzdžiai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Teigiami santykiai    | Artimas santykis      | „santykis yra pakankamai glaudus. Pati mama yra linkusi išsipasakoti, atsiverti, bet kaip ir minėjau kartais kyla problemų su su jos atsivėrimu, kai atsiranda jos gyvenime naujas partneris...“.<br>„Na kadangi šią šeimą pažįstu jau daug metų, sakyčiau santykis mūsų ... tvirtas kaip pasakyt galėčiau iš tos pusės, nes mama visada drąsiai, nesvarbu, kad aš esu jau nebe socialinė darbuotoja, o atvejo vadybininkė, tačiau mama visada drąsiai man skambina, išsako savo problemas, kokios pagalbos ji mano, kad šeimai reikėtų. Iškilus mokykloje problemom su vaikais sakykim irgi taip pat skambina man, prašo pagalbos, teiraujasi kada galėsiu atvykti, kada galėsim pasikalbėti“. |
|                       | Geras santykis        | „Esu šios šeimos socialinė darbuotoja, kuri lankausi. Lankausi ne viena aš ir ir atvejo vadybininkė rūpinasi, bendradarbiauja ir su kitom įstaigom bendradarbiaujam, bet pagrindinis žmogutis kur dažniausiai juos aplankau esu aš“.<br>„Esu socialinė darbuotoja, teikianti socialines paslaugas šeimai. <...> santykiai ... pakankamai geri lyginant su kitom šeimom“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Socialinės distancija | Permainingi santykiai | „santykiai iš tikrųjų yra labai banguoti, priklauso nuo nuotaikos tą dieną šeimoje. Tai jeigu visi su nuotaika iš tikrųjų labai gražiai, ramiai pasikalbam ir ...“.<br>„santykiai su ta šeima buvo gana geri. <...> galėčiau pasakyti, kad santykis iš pradžių iš tikrųjų buvo šiltas, tačiau, kai iš išaiškėjo, kad dėl narkotinių medžiagų vartojimo ir įtraukimo ir įtraukimo kalta mama, o paskui išaiškėjo, kad ir tėvas, tie santykiai tiesiog šiek tiek pašlijo“.                                                                                                                                                                                                                        |
|                       | Formalus santykis     | „Santykis su šia šeima yra labiau formalus, nors esu įgijusi jų pasitikėjimą ir jie dažniausiai pasisako viską kaip yra iš tikrųjų, tačiau niekada nuėjusi į šeimą nesistengiu peržengti darbo santykių ribos. Kartais girdžiu iš kolegų, kad jiems yra pasiūloma kavos ir jie pasikalba su klientais kaip su draugais. Niekada to nerekomenduočiau daryti, nes klientas turi jausti ribą tarp darbuotojo ir kliento. Jis turi jausti kompetentingą savo darbą išmanantį darbuotoją kuris gali jam padėti esant reikalui“.                                                                                                                                                                      |
|                       | Kuriamas santykis     | „santykis dar kuriamas, tik tai ir ir viską apsunkina aišku karantinas, situacija, dėl „covid-19““.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Neigiamas santykis    | Smerkiantis santykis  | „tačiau mano kaip moters ir motinos santykis į šią moterį kuri kuri ... skatino savo dukrą vartoti ir kuri amm... sugebėdavo suleisti narkotines medžiagas iš tikrųjų <...> tai kėlė pyktį ir nerimą ... labai. Kadangi pati esu mama ir ta mergaitė yra panašaus amžiaus, kaip ir mano dukra iš tikrųjų iškilo tas toks kaip ir nesupratimas kaip taip gali elgtis moteris ir mama su savo vaiku“.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

Socialinės distancijos kategorija išsiskyrė į tris subkategorijas: permainingi santykiai, formalus santykis ir kuriamas santykis. Kalbant apie asmeninį santykį su šeima tyrimo dalyviai įvardija, kad santykis keičiasi ir viskas priklauso nuo šeimos nuotaikos: „santykiai iš tikrųjų yra labai banguoti, priklauso nuo nuotaikos tą dieną šeimoje. Tai jeigu visi su nuotaika iš tikrųjų labai gražiai, ramiai pasikalbam.“. Atsiskleidė ir patirtis, kai santykis iš pradžių buvo geras ir šiltas, („santykiai su ta šeima buvo gana geri. <...> galėčiau pasakyti, kad santykis iš pradžių iš tikrųjų buvo šiltas,), tačiau kai išaiškėjo, kad patys tėvai įtraukė dukrą į priklausomybės liūną, santykiai

tiesiog pašlijo („tačiau, kai iš išaiškėjo, kad dėl narkotinių medžiagų vartojimo ir įtraukimo ir įtraukimo kalta mama, o paskui išaiškėjo, kad ir tėvas, tie santykiai tiesiog šiek tiek pašlijo. Pasekmė to buvo, kad ... buvo prie narkotikų pritraukta ir vidurinioji dukra. ... kuri patyrė, dėl narkotikų vartojimo sunkią fizinę negalią“).

Kai kurie socialiniai darbuotojai stengiasi išlaikyti formalų santykį su šeima: „Santykis su šia šeima yra labiau formalus, nors esu įgijusi jų pasitikėjimą ir jie dažniausiai pasisako viską kaip yra iš tikrųjų, tačiau niekada nuėjusi į šeimą nesistengiu peržengti darbo santykių ribos“. Pasitaikė atvejų, kad dėl esamos pandemijos bendravimas su šeima yra apribotas, todėl ir santykis dar tik kuriamas: „santykis dar kuriamas, tik tai ir ir viską apsunkina aišku karantinas, situacija, dėl „covid-19““. Tyrimo dalyviai atskleidė, kad būta ir neigiamo santykio: „tačiau mano kaip moters ir motinos santykis į šitą moterį kuri kuri ... skatino savo dukrą vartoti ir kuri amm... sugebėdavo suleisti narkotines medžiagas iš tikrųjų <...> tai kėlė pyktį ir nerimą ... labai. Kadangi pati esu mama ir ta mergaitė yra panašaus amžiaus, kaip ir mano dukra iš tikrųjų iškilo tas toks kaip ir nesupratimas kaip taip gali elgtis moteris ir mama su savo vaiku“.

Atliekant tyrimą visų tyrimo dalyvių buvo klausiama ne tik apie asmeninį santykį su šeima, bet ir apie jų asmeninį santykį su šeimoje augančiu neįgaliu vaiku. Atlikus pateiktų atsakymų turinio analizę (žr. 6 priedą) išsiskyrė dvi asmeninio santykio su fizinę negalią turinčiu vaiku kategorijos: teigiami santykiai ir socialinė distancija. Jų santrauka pateikiama 5 lentelėje.

5 lentelė. Pasisakymų apie asmeninį santykį su fizinę negalią turinčiu vaiku turinio analizės santrauka

| Kategorija           | Subkategorija                              | Teiginių pavyzdžiai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Teigiami santykiai   | Geras santykis                             | „<...>tai iš tikrųjų susišnekėti ir ir ir santykį turėti yra iš tikrųjų su mergaite tikrai pakankamai lengva. Jinai norinti labai bendrauti, draugiška, tai tikrai santykis yra geras mūsų“.<br>„Bet matant jo emocijas rodomas galėčiau teigti, kad ... jisai yra patenkintas mano lankymusi pas juos ir tikrai matau jį laimingą, kad į jo šeimą ateina dar kažkas iš šono ir ir jam suteikia džiaugsmą“.                                                                                                                                                                                                               |
|                      | Artimas ryšys                              | „su ta mergaite santykis buvo labai šiltas“.<br>„Tuo pačiu santykis su neįgaliu vaiku šeimoje, yra ir turi būti tarsi būtų didysis brolis ar sesuo“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Socialinė distancija | Apsunkintas bendravimas dėl vaiko negalios | „Kadangi vaikas turi ne tik fizinių sutrikimų, bet ir kitų gretutinių ligų, tai su juo kartais tiesiog yra sunku bendrauti, ne visada mes susišnekame“.<br>„Dėl turimos negalios ir savo mažo amžiaus galimybės bendrauti su vaikui iš ties labai ribotos, tarpusavio santykį nu ... net sunku būtų įvertinti“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                      | Permainingi santykiai                      | „su vaiku santykis iš tikrųjų yra mmm komplikotas gal galėčiau įvardinti. Eee... lygiai taip pat iš tikrųjų, jeigu nuotaika vaikui yra tai sakykim tikrai labai labai atvirai galim pasišnekėti ir ir atrodo supranta, įsiklauso į siūlomas rekomendacijas, tačiau jeigu mmm tą dieną vat kažkas yra net nutikę pačioj šeimoj ir vaikas tada yra sudirgęs ir ganėtinai sunku atrasti kontaktą su juo ir ir mmm išsiaiškinti sakykim tam tikras problemas tuo metu kas kas kas yra nutikę. Mmm tai tokie taip pat gal sakykim kaip ir su visais šeimos nariais taip ir su tuo vaiku, tie santykiai tokie vat nu banguoti“. |



Teigiami santykiai išsiskyrė į dvi subkategorijas: geras santykis ir artimas ryšys. Didžioji dalis tyrimo dalyvių savo asmeninį santykį su fizine negalia turinčiu vaiku įvardijo kaip gerą: „santykis su vaiku gana geras, vaikutis, kad ir turi negalią, bet bendraujantis ... norintis turėti ir fizinį kontaktą, liestis“, „Oj su vaiku tai labai draugiški santykiai, nes jisai labai smalsus, žingeidus vaikas, kuriam dėl fizinės negalios trūksta bendravimo, nes mokykloje ten tokia atskirtis gaunasi“. Socialiniai darbuotojai dalijosi patirtimi, kad juos su šeimoje augančiu vaiku sieja artimas ryšys: „Tuo pačiu santykis su neįgaliu vaiku šeimoje, yra ir turi būti tarsi būtum didysis brolis ar sesuo. Nes vaikas matydamas, kad tu juo tiki ir nori jam padėti labiau skatina jį atsiverti. Pasipasakoti kokios jo mintys, kokia situacija šeimoje jį baugina arba kokios pagalbos jam reikėtų“. Kitas tyrimo dalyvis pasidalijo patirtimi, kad nors su vaiku dėl jo turimos negalios ir mažo amžiaus santykį kurti pakankamai sudėtinga, tačiau lankantis šeimoje vaikas savo emocijomis išreiškia džiaugsmą ir tai galima vadinti teigiamu santykiu: „Kaip bebūtų vaikas yra su negalia, todėl kažkokį santykį su juo užmegzti gana sunku, juolab, kad ir jo amžius dar nedidelis. Tačiau nepaisant to vaikas mane dažnai mato, jį kalbinu ir bandau su juo bendrauti, niekada neišeinu iš šeimos namų su juo nepabendravusi. Vaikas savo šypsena parodo, kad džiaugiasi mane matydamas, tai galbūt tokias jo emocijas galėčiau įvardinti kaip tvirto santykio ženklą“.

Socialinės distancijos kategorija išsiskyrė į dvi subkategorijas: apsunkintas bendravimas dėl vaiko negalios ir permainingus santykius. Kaip bebūtų, šeimoje augantys vaikai turi negalias, ko pasekoje bendrauti ir kurti su jais santykį yra sudėtinga, nes turimą fizinę negalią lydi ir gretutinės ligos: „Kadangi vaikas turi ne tik fizinių sutrikimų, bet ir kitų gretutinių ligų, tai su juo kartais tiesiog yra sunku bendrauti, ne visada mes susišnekame“, „Dėl turimos negalios ir savo mažo amžiaus galimybės bendrauti su vaikui iš ties labai ribotos, tarpusavio santykį nu ... net sunku būtų įvertinti, įvardinti koks jisai čia būtų“. Kartais santykiai yra permainingi ir jiems turi įtakos šeimoje įvykę įvykiai bei pačioje šeimoje vyraujanti atmosfera: „su vaiku santykis iš tikrųjų yra mmm komplikotas gal galėčiau įvardinti. Eee... lygiai taip pat iš tikrųjų, jeigu nuotaika vaikui yra tai sakykim tikrai labai labai atvirai galim pasišnekėti ir ir atrodo supranta, įsiklauso į siūlomas rekomendacijas, tačiau jeigu mmm tą dieną vat kažkas yra net nutikę pačioj šeimoj ir vaikas tada yra sudirgęs ir ganėtinai sunku atrasti kontaktą su juo ir ir mmm išsiaiškinti sakykim tam tikras problemas tuo metu kas kas kas yra nutikę“. Bendraujant su vaiku pastebimas toks pat bendravimo modelis kaip ir su jo šeimos nariais „Mmm tai tokie taip pat gal sakykim kaip ir su visais šeimos nariais taip ir su tuo vaiku, tie santykiai tokie vat nu banguoti“.

Tyrimo metu buvo prašoma pasidalinti patirtimi apie jausmus dirbant su šeimomis. Atlikus gautų atsakymų turinio analizę (žr. 7 priedą) išsiskyrė trys kategorijos, apibūdinančios jausmus, kurie apilanko dirbant su šeimomis: nekonkretūs jausmai, teigiami jausmai, neigiami jausmai. Jų santrauka pateikiama 6 lentelėje.

6 lentelė. Pasisakymų apie jausmus dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, auginančiomis fizinę negalią turinčius vaikus turinio analizės santrauka

| Kategorija          | Subkategorija                    | Teiginių pavyzdžiai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nekontretūs jausmai | Įvairiapusiai jausmai            | „Mmm... jausmai patys įvairiausi iš tikrųjų, labai norisi padėti tai šeimai“.<br>„Įvairiapusiai jausmai“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                     | Konkrečiai neįvardinti jausmai   | „A... jausmai gana neblogi, kadangi tėvai motyvuoti spręsti problemas, dėl ku..., dėl kurių buvo ir pradėtos teikti paslaugos. Tai... sakykim kol kas viskas kol kas gerai“.<br>„Aišku ... čia yra nekalti vaikai, su vaikais yra kitas darbas ir ki kitoks bendravimas ir kitaip galima su jais bendrauti ir ... ir džiugina jie mane, kad sutinka su teikiama pagalba, su siūlomais projektais dalyvauti ir visur...“. |
| Teigiami jausmai    | Pasitenkinimas darbo rezultatais | „Vieną dieną nuėjus matai sutvarkytus namus, linksmus vaikus, blaivų vaikų tėvą tuomet ir pagiri šeimą, kad einama tinkama linkme. Pats jautiesi padaręs daugiau nei tikėjaisi“.<br>„Nu jausmai mmm? ... na labai džiaugiuosi kai dirbant su šeima yra geri darbo rezultatai, yra poslinkis ... į gerąją pusę šeimos socialinei pagalbai teikt“.                                                                         |
| Neigiami jausmai    | Pyktis                           | „Šiaip iš tikrųjų kai kada ... jausdavaus, jausdavau pyktį“.<br>„Aaa buvo pasitaikę ir ir pyktis“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                     | Nerimas                          | „Šiaip iš tikrųjų kai kada ... jausdavaus <...> nerimą...“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                     | Neviltis ir nežinomybė           | „Jaučiau tam tikrą neviltį ir ... tokia užplūdo nežinomybė, kaip turėčiau toliau dirbti su šita šeima“.<br>„Tai vat grįžus vėl teikti socialines paslaugas ir pamačius tą bejėgį kūdikėlį su negalia tikrai apimė neviltis“.                                                                                                                                                                                             |
|                     | Nusivylimas                      | „Bet ... kaiii ... kadangi mama turinti žalingų įpročių tai labai visą laiką nusiviliu kai... mama vartoja alkoholį ir viską vėl reikia pradėti nuo pradžių“.<br>„Kalbėjome apie paskutinį kartą, kai vėl atėjau į šeimą kaip socialinė darbuotoja. Iš tikro galbūt apėmė nusivylimas<...>“.                                                                                                                             |
|                     | Gailėstis                        | „Noras padėti vaikui kaip įmanoma stipriau tuos įgūdžius išugdyti, kurie bus reikalingi ateičiai. Ir ... mamai kažkokia kaip užuojauta, kuri stengiasi tą mylimą vaiką apsaugoti gal hipergloba net. Tokie vat“.                                                                                                                                                                                                         |

Nekontretūs jausmai išsiskyrė į dvi subkategorijas: įvairiapusiai jausmai ir konkrečiai neįvardinti jausmai. Kalbant apie savo jausmus dalis tyrimo dalyvių atskleidė, kad dirbant su šeima juos užplūsta įvairiausi jausmai: „Labai įvairūs...“, „Be abejo jausmai lankant šią šeimą būna įvairūs...“. Kita dalis tyrimo dalyvių savo jausmų konkrečiai negalėjo įvardinti, nes stengiasi nuo jų atsiriboti ir tiesiog dirbti savo darbą: „visus jausmus priimu kaip savo tiesioginio darbo dalį ir žinoma būna būna sunkumų, būna iššūkių, nes ne visose, nėra šeimų daugiau su su tokiu vaiku ir būna kartais mmm sudėtinga susitaikyti su ta esama vaiko padėtimi, bet tiesiog žinau, kad aš negaliu pakeisti nieko ir tiesiog stengiuosi kuo galėdama tai šeimai visomis, su suteikti visą reikiamą pagalbą tiek kas liečia mamą dėl jos socialinių įgūdžių...“. Pasitaiko atvejų, kad tiesiog norisi padėti kuo daugiau ne tik pačiam vaikui, bet ir jų mamai: „Aišku matant tokius vaikučius norima kuo daugiau pagelbėti jiems, bendradarbiaujam ir su mokykla, su mokytojais, su socialiniais darbuotojais, su specialiaisiais. Stengies ir mamai daugiau padėti, papasakoti, pagelbėti kaip būtų galima su tuo vaiku bendrauti ir tam vaikui ir ir kitiems broliam, sesutėm“. Žinoma esą ir teigiamų santykių, kurie išsiskyrė kaip pasitenkinimas darbo rezultatais: „Vieną dieną nuėjus matai

*sutvarkytus namus, linksmus vaikus, blaivų vaikų tėvą tuomet ir pagiri šeimą, kad einama tinkama linkme. Pats jautiesi padaręs daugiau nei tikėjaisi“, „Nu jausmai mmm? ... na labai džiaugiuosi kai dirbant su šeima yra geri darbo rezultatai, yra poslinkis ... į gerąją pusę šeimos socialinei pagalbai teikt“.*

Neapsieita ir be neigiamų jausmų, kurie išsiskyrė į penkias subkategorijas: pyktis, nerimas, neviltis ir nežinomybė, bei nusivylimas ir gailėstis. Buvo dalijamasi patirtimi kai apima pykčio jausmas: „*Emm kartais gal būt pikta taip būna jeigu sakykim...*“, „*Šiaip iš tikrųjų kai kada ... jausdavaus, jausdavau pyktį*“ ir nerimas: „*Šiaip iš tikrųjų kai kada ... jausdavaus <...> nerimą...*“. Būta patirčių, kai buvo jaučiama neviltis ir nežinomybė kas bus toliau: „*ir... ir atrodo, kad nieko nebegali padėti <...>*“. Kartais socialiniai darbuotojai jautė, kad jų siūloma pagalba yra pavėluota ir galbūt sukelia daugiau žalos negu naudos: „*Pirmą kartą apsilankiusi šeimoje iš ties supratau, kad globėjai paaukoko savo asmeninį gyvenimą vardan neįgalaus vaiko. Apėmė jausmas, kad specialistų siūloma pagalba yra gerokai pavėluota. Ir išties su savo intervencija grąžindami šeimą į ankstesnius įvykius sukeliame jai daugiau žalos nei naudos*“. Kiti tyrimo dalyviai savo patirtį apie jausmus išreiškė nusivylimu, kad šeima, su kuria dirbama, grįžta į tą patį pradžios tašką ir viskas kone prasideda iš naujo: „*Bet ... kaaaa ... kadangi mama turinti žalingų įpročių tai labai visą laiką nusiviliu kai... mama vartoja alkoholį ir viską vėl reikia pradėti nuo pradžios*“, „*Tačiau kai apsilankai šeimoje ir matai alkanus vaikus, mamą žiūrinčią televizorių ir teigiančią, kad prigulė pailsėti, nes nesenai plovėsi grindis, o grindys šluotos nemačiusios nuo paskutinio apsilankymo, tada apima neviltis... Pergalvoji savo veiksmus, gal kažkur kažką praleidai darei ne taip kaip reikėjo*“. Socialiniame darbe būna įvairių situacijų ir tikrai ne paslaptis, kad kai kuriose situacijose apima gailėstis: „*Noras padėti vaikui kaip įmanoma stipriau tuos įgūdžius išugdyti, kurie bus reikalingi ateičiai. Ir ... mamai kažkokia kaip užuojauta, kuri stengiasi tą mylimą vaiką apsaugoti gal hipergloba net. Tokie vat*“.

Tyrimo dalyvių buvo klausama apie išskirtinių profesinių gebėjimų poreikį, išskylančią dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, auginančiomis fizinę negalią turintį vaiką. Atlikus gautų atsakymų turinio analizę (žr. 8 priedą) išsiskyrė keturios kategorijos: bendravimo gebėjimai, psichologiniai gebėjimai, teorinės žinios ir kūrybiškumas. Jų santrauka pateikiama 7 lentelėje.

Bendravimo gebėjimai išsiskyrė į tris subkategorijas: gebėjimas komunikuoti ir tarpininkavimas bei įtikinimas paisyti vaiko interesų. Socialiniame darbe labai svarbu rasti tinkamą bendravimo būdą tarp socialinio darbuotojo ir šeimos, kuriai reikalinga pagalba. Kiekvienas asmuo yra savitas, ko gero todėl tyrimo dalyviai, kalbėdami apie išskirtinius profesinius gebėjimus, įvardija, kad labai svarbu komunikuojant atrasti ryšį su šeima: „*Tikriausia yra turbūt atrasti ryšį su šeima, bendrauti, kad atsirastų ir bendradarbiavimas tarp šeimos ir ... ir*

specialisto“, „Ir būtinai reikia stengtis pelnyti mamos pasitikėjimą ir atvirą, nuoširdų bendravimą, bendradarbiavimą siekiant to paties tikslo, kad vaikas jaustųsi dabar ir ateityje pilnavertis, savimi pasitikintis ir laimingas“. Kiti tyrimo dalyviai, kalbėdami apie išskirtinių profesinių gebėjimų poreikį, akcentavo, kad tai būtų tarpininkavimas („Manau, kad didžiausias dalykas tai tiesiog gebėjimas komunikuoti tarp šeimos ir ... ir kitų įstaigų“, „Net jeigu matai, kad šeimoje įvykęs konfliktas ir vyras girtas ir agresyvus bandai su juo kalbėti, nesmerkti iš karto tiesiog ieškai silpnųjų vietų kuriomis gali jį palenkti į savo pusę ir tada užmegzti kontaktą“) ir gebėjimas įtikinti paisyti vaiko interesų („Siekti įgalinti mamą pasirinkti mažesnę blogybę, kažkaip įkalbinti, kad geriau išsiskyrimas su vaiku, kad jam ateityje būtų lengviau susidoroti su visais iškilusiais sunkumais savarankiškai, kai nebus šalia nei jos nei kažkokių artimųjų galinčių pagelbėti“).

7 lentelė. Pasisakymų apie išskirtinių profesinių gebėjimų poreikį turinio analizės santrauka

| Kategorija               | Subkategorija                          | Teiginių pavyzdžiai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bendravimo gebėjimai     | Gebėjimas komunikuoti                  | „Tikriausia yra turbūt atrasti ryšį su šeima, bendrauti, kad atsirastų ir bendradarbiavimas tarp šeimos ir ... ir specialisto“.<br>„<...> kaskart apsilankius bandai rasti kitokių bendravimo būdų su kiekvienu šeimos nariu“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                          | Tarpininkavimas                        | „Gal sakyčiau vienas iš tokių gebėjimų ar ar sakykim įgūdžių aa... kai ... mokėjimas laviruoti tarp šeimos narių, kurie priima paslaugas ir kurie nepriima jų ir reikia vis tiek bendrai padėti ir susišnekėti“.<br>„Tai daugiausia tikriausiai psichologinių, kadangi ir turi ir pats ir ir ir su mama, ir su aplinka, ir su mokykla“.                                                                                                                                                                                                                                          |
|                          | Įtikinimas paisyti vaiko interesų      | „Siekti įgalinti mamą pasirinkti mažesnę blogybę, kažkaip įkalbinti, kad geriau išsiskyrimas su vaiku, kad jam ateityje būtų lengviau susidoroti su visais iškilusiais sunkumais savarankiškai, kai nebus šalia nei jos nei kažkokių artimųjų galinčių pagelbėti“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Psichologiniai gebėjimai | Emocinis atsparumas                    | „Daugiausia reikia psichologinių, kadangi ir ir vaiką perprasti ir pačią mamą su ja dirbant reikia labai daug“.<br>„Net nežinau, ko gero turi būti psichologiškai labai stiprus, nes tikrai ne kiekvienas gali atlaikyti matydamas neįgalų vaiką...“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                          | Emocijų valdymas                       | „<...> kad kad aiškiai išdėstyti žmogui apie galimybes suteikti pagalbą, paslaugas, tai ką mes galime suteikti ir, kad žmogus suprastų ir sakykim kantrybė tai turi būti begalinė. Nes iš tikrųjų, kai žmogui paaiškini ir jis apsisukęs vėl klausia to paties tai čia reikia ir psichologiškai būt stipriam ir kantrybę turėt didžiulę“.<br>„Arba tiesiog gebėti išlaikyti emocijas ir joms nepasiduoti. Tai gal tiek...“.                                                                                                                                                      |
|                          | Atsiribojimas nuo išankstinių nuostatų | „<...> ir po to svarbu dar yra labai atskirti, kad dėl mamos ... a ža netinkamo gyvenamo, gyvenimo būdo ... vaikai yra nekalti ir jų nereikėtų kaltinti dėl mamos klaidų“.<br>„Organizuojant pagalbą šeimai atvejo vadybą teko taikyti ir neįgalaus vaiko tėvui. Kaip žinia laikinosios globos tikslas yra grąžinti vaikus auginti tėvams, tačiau šioje situacijoje aš puikiai suvokiau, kad su globėjais vaikui yra geriausia. Kaip sunkumą įvardinčiau, kad pagalbą šeimai na tiesiog negali turėt išankstinių nuostatų. Viską pametus nu tiesiog į tą darbą susikoncentruot“. |
| Teorinės žinios          |                                        | „Gal būt žinių sakykim apie pačią tą negalią, kaip bendrauti su vaiku turint tokią mmm sakykim, turint, turint tokią negalią, tai vat gal gal žinių bagažas turėtų būti ... didesnis“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Kūrybiškumas             |                                        | „Galbūt kūrybiškumo“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

Psichologinių gebėjimų kategorija taip pat išsiskyrė į tris subkategorijas - tai emocinis atsparumas, atsiribojimas nuo išankstinių nuostatų ir emocijų valdymas. Iš tyrimo dalyvių atsakymų išaiškėjo, kad socialiniai darbuotojai turi būti emociškai stiprios asmenybės: „*Psichologinis sakyčiau tai pagrindinis toks būtų. ... psichologinių dar kartą pasikartosiu ir galbūt aiškiai išdėstyti, net net nežinau kaip išsireikšti...*“, „*Net nežinau, ko gero turi būti psichologiškai labai stiprus, nes tikrai ne kiekvienas gali atlaikyti matydamas neįgalų vaiką...*“. Kiti tyrimo dalyviai prie išskirtinių profesinių gebėjimų išsakė, kad kartais tiesiog svarbu nematyti klientų neigiamo požiūrio jų atžvilgiu ir valdyti savo emocijas: „*Mmm gal būt kartais tiesiog reikia užsimerkti ir nematyti tam tikrų neigiamų dalykų nukreiptų į socialinį darbuotoją*“, „*Arba tiesiog gebėti išlaikyti emocijas ir joms nepasiduoti. Tai gal tiek...*“. Kalbėdami apie savo patirtis tyrimo dalyviai išreiškė, kad visgi negalima turėti išankstinių nuostatų į šeimą, su kuria yra dirbama: „*<...> ir po to svarbu dar yra labai atskirti, kad dėl mamos ... a ža netinkamo gyvenamo, gyvenimo būdo ... vaikai yra nekalti ir jų nereikėtų kaltinti dėl mamos klaidų*“, „*Organizuojant pagalbą šeimai atvejo vadybą teko taikyti ir neįgalaus vaiko tėvui. Kaip žinia laikinosios globos tikslas yra grąžinti vaikus auginti tėvams, tačiau šioje situacijoje aš puikiai suvokiau, kad su globėjais vaikui yra geriausia. Kaip sunkumą įvardinčiau, kad pagalbą šeimai na tiesiog negali turėt išankstinių nuostatų. Viską pametus nu tiesiog į tą darbą susikoncentruot*“. Kai kurie įvardijo, kad teorinės žinios taip pat būtų išskirtinio profesinio gebėjimo poreikis dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, auginančiomis fizinę negalią turinčius vaikus: „*Gal būt žinių sakykim apie pačią tą negalią, kaip bendrauti su vaiku turint tokią mmm sakykim, turint, turintį tokią negalią, tai vat gal gal žinių bagažas turėtų būti ... didesnis*“.

Išklausius tyrimo dalyvių pasakojimus apie jų atvejus, kuomet socialinę riziką patiriančios šeimos augina fizinę negalią turinčius vaikus, paaiškėjo, kad daugelis problemų kyla ne tik dėl aiko negalios. Dažniausios šeimose kylančios problemos, apie kurias pasakojo tyrimo dalyviai, tai turimos tėvų priklausomybės ir socialinių įgūdžių stoka. Nepaisant to, kad šeimos stokoja socialinių įgūdžių, turi priklausomybių ir kitų problemų, socialinis darbuotojas yra tas žmogus, kuris visokeriopai stengiasi padėti šeimai įveikti kylančius sunkumus. Dirbant su pažeidžiamomis šeimomis svarbus asmeninis socialinio darbuotojo santykis su šeima. Dauguma tyrimo dalyvių teigė, kad jų asmeninis santykis su šeima, apie kurios situaciją pasidalijo savo patirtimi, yra geras, jie geba išlaikyti pasitikėjimą. Asmeninis santykis su šeimoje augančiu neįgalium vaiku taip pat yra geras. Nors ne visi vaikai dėl savo turimos negalios ar mažo amžiaus gali laisvai bendrauti, tačiau jie savo emocijomis, kūno kalba išreiškia džiaugsmą, kai į jų namus ateina socialinis darbuotojas.

Dirbant socialinį darbą gali kilti įvairiausių jausmų, ne išimtis ir tyrime dalyvavę darbuotojai. Kalbėdami apie savo jausmus dažniausia teigia, kad jie būna įvairiapusiai arba visai

jų konkrečiai negalėjo įvardinti, tačiau iš jų pasakymų galima teigti, kad jausmai yra teigiami. Dalijosi ir patirtimi apie neigiamus jausmus, juos įvardijo kaip pyktis, nežinomybė ir neviltis. Kalbant apie išskirtinių gebėjimų poreikį kylantį dirbant su socialinę riziką patiriančia šeima, auginančia fizinę negalią turintį vaiką tyrimo dalyvių nuomonės pasidalijo į dvi dalis, vieni labiau akcentavo gebėjimo bendrauti poreikį, kiti psichologinius gebėjimus.

### ***2.2.2. Socialinių darbuotojų patirtis tenkinant socialinę riziką patiriančių šeimų, auginančių fizinę negalią turinčius vaikus, socialinių paslaugų poreikį***

Socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus gali iškilti poreikis ir tam tikroms specialiosioms paslaugoms, kurių nereikia kitoms socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų buvo prašoma remiantis turima patirtimi papasakoti kokios socialinės paslaugos yra reikalingiausios šeimoms auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus. Atlikus pateiktų pasakojimų turinio analizę (žr. 9 priedą) išsiskyrė keturios socialinių paslaugų poreikį apibūdinančios kategorijos: bendrosios socialinės paslaugos, specialistų teikiama pagalba, specialiosios paslaugos, sveikatos priežiūros paslaugos. Jų santrauka pateikiama 8 lentelėje.

Bendrosios socialinės paslaugos išsiskyrė į keturias subkategorijas: pavėžėjimo paslauga, informavimas, tarpininkavimas, socialinių įgūdžių ugdymas. Kone pusė tyrimo dalyvių dalijosi patirtimi, kad labai svarbi yra pavėžėjimo paslauga ne tik į gydymo įstaigas, bet ir į ugdymo įstaigą „*Tai pirmiausia turbūt ... to to tokio vaiko pavėžėjimas su specialiuoju transportu iki mokyklos ir atgal*“, „*Taip pat mmm poreikis yra didelis specialiajam transportui, vykti į gydymo įstaigas. Irrr tai gal tiek tada išskirčiau*“. Tyrimo dalyviai teigia, kad svarbu šeimai suteikti visą reikiamą informaciją „*Informavimas, nes gal net nežino, kad yra kažkokios specialios ugdymo įstaigos, tuo labiau, kad jiniai ne lietuvė ir sąlygas skirtas vaikams su klausos sutrikimais*“, „*<...> ir daugiausia tai informavimas <...>*“. Kalbėdami apie savo patirtį įvardijo, kad šeimos su kuriomis jie dirba nori, kad socialinis darbuotojas padėtų jiems bendraujant su pedagogais ar su kitomis įstaigomis „*<...> tarpininkavimas su visom įvairiausiom įstaigom, nes tos šeimos dažniausia yra linkusios pasitikėti socialiniu darbuotoju ir ir kur sakykim reikia susisiekti su tam tikrais specialistais tai jau prašo socialinio darbuotojo pagalbos <...>*“, „*<...> tarpininkavimas, pagalba su pedagogais su su mama*“. Kai socialinės paslaugos teikiamos socialinę riziką patiriančioms šeimoms viena iš paslaugų pasak tyrimo dalyvių ir būtų socialinių įgūdžių ugdymas, socialinio darbuotojo pagalba „*<...> socialinių įgūdžių ugdymas*“, „*<...> socialinio darbuotojo pagalba <...>*“.

8 lentelė. Pasisakymų apie socialinių paslaugų poreikį turinio analizės santrauka

| Kategorija                      | Subkategorija                  | Teiginių pavyzdžiai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bendrosios socialinės paslaugos | Pavėžėjimo paslauga            | „Šiai šeimai specialių papildomų labai daug tų paslaugų gal ir nereikia. Aišku vaikučiam pavėžėjimas labai svarbu <...> Tuo labiau, kai nuotoliau gyven tai irgi dar didelė problema su susisiekimu“<br>„<...> transporto organizavimas <...>“.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                 | Informavimas                   | „socialinės paslaugos reikalingiausios tokiom šeimom mmm dažniausiai informavimas <...>“.<br>„<...> ir daugiausia tai informavimas <...>“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                 | Tarpininkavimas                | „<...> tarpininkavimas, pagalba su pedagogais su su mama“.<br>„<...> tarpininkavimas <...>“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                 | Socialinių įgūdžių ugdymas     | „<...> socialinių įgūdžių ugdymas“.<br>„Tose šeimose taip pat reikia kur kas dažniau lankytis ir socialiniams darbuotojams“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Specialistų teikiama pagalba    | Psichologinė pagalba           | „Tai ... manau, kad pirmiausia tėvams reikia psichologinės pagalbos <...>“.<br>„Psichologo konsultacijų pasiūla <...>“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                 | Asmeninis asistentas           | „<...> kai kada galvoju praverstų ir asmeninis asistentas. ... kuris tiesiog šeimoj pagelbėtų ir kartu padėtų šeimai, susitaikyti su ta mintim, kad šeimoje vis tik auga neįgalus vaikas“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                 | Švietimas                      | „<...> seminarai, mokymai visokie <...>“.<br>„Hmm manau, kad tokioms šeimoms reikalingi mokymai kaip rūpintis neįgaliu vaiku“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                 | Mediacija                      | „Kadangi su šeima dirbama dar neilgai, tai tai pirmiausia galbūt stengiamasi mmm teikti paslaugas reikalingas tėvų tarpusavio santykiams išspręsti. <...> mediacijos užsiėmimai, kad išspręsti tarpusavio problemas ir šeima galėtų funkcionuoti pilnaverčiai“.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                 | Savipagalba                    | „Bendravimo ir savipagalbos“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Specialiosios paslaugos         | Būsto pritaikymas              | „taip pat kaip ir jau minėjau labai svarbu yra namuose pritaikyt tokiam vaikui fizinę aplinką, nes ...m tiek maudymas tokio vaiko, tiek tualetu naudojimas a ... mmm lovos pritaikymas visi tie dalykai ... įveda į komfortišką vaiko gyvenimą, o jeigu to nėra tai tiesiog vaikas yra, tiek ir vaikas yra tiek šeimos nariai yra priversti vargti“.<br>„Svarbiausia yra būsto pritaikymas, neįgalaus vaiko poreikiams. Šiai šeimai tai jau esame padarę, yra pritaikyta vonia, tualetas, slenksčiai pravažiavimui ir išvažiavimas į lauką“. |
|                                 | Techninės pagalbos priemonės   | „Neįgaliam vaikui be abejo reikalingos techninės pagalbos priemonės. Šeima buvo gavusi darbo kėdę neįgaliam vaikui, kurios pagalba vaikas galėjo patogiai sėdėti, valgyti, atlikti lavinamąsias užduotis. Vaikui pradėjus lankytis darželio specialiąją grupę iškilo poreikis darbo kėdutei. Darželis vaikui tinkamos kėdutės neturėjo, o techninės pagalbos neįgaliesiems centras antros tokios kėdutės suteikti negalėjo dėl galiojančių teisės aktų“.<br>„Žinoma neapsieinama ir be specialiųjų techninės pagalbos priemonių“.            |
| Sveikatos priežiūros paslaugos  | Priklausomybių konsultantas    | „<...> priklausomybių konsultantas netgi reikalingas, dėl alkoholio vartojimo <...>“.<br>„M padėti išspręsti tėčio alkoholio vartojimo problemą <...> Taip pat tėčiui reikalinga lankytis pas priklausomybių konsultantą“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                 | Kineziterapeutas               | „<...> dar vienas iš pagrindinių tai manau, kad būtų tikslinga, kad į šeimą atvyktų kineziterapeutas, kuris galėtų dirbti ir namuose jo aplinkoje“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                 | Sveikatos priežiūros paslaugos | „Mes socialiniai darbuotojai tikrai nesame visažiniai, kad vieni galėtume viskuo pasirūpinti, tad artimas bendradarbiavimas su gydymo įstaiga būtinas. Ypač pradžioje, kai mama su vaiku grįžta iš ligoninės labai reikalingas sveikatos priežiūros paslaugų užtikrinimas šeimos namuose, nes tikrai nepakanka kad gydytojai ar bendrosios praktikos slaugytojai pradžioje ateina kartą per dvi savaites, o vėliau iš viso neina, nebent jau to prašome mes“.                                                                                |

Šeimoms patiriančioms socialinę riziką reikia ir kitų specialistų pagalbos, tokių kaip: psichologinė pagalba, asmeninis asistentas, švietimas, mediacija, savipagalba. Tiriamųjų patirtis teigia, kad šeimoms svarbi yra psichologinė pagalba „*Psichologo konsultacijų pasiūla <...> „Manau, kad labiausiai tom šeimom reikalinga psichologinė pagalba <...>“*. Dalindamiesi savo patirtimi, išsakė nuomonę, kad mano jog tokioms šeimoms būtų naudinga asmeninio asistento pagalba „*<...> kai kada galvoju praverstų ir asmeninis asistentas. ... kuris tiesiog šeimoj pagelbėtų ir kartu padėtų šeimai, susitaikyti su ta mintim, kad šeimoje vis tik auga neįgalus vaikas“*. Šeimoms auginančioms fizinę negalią turintį vaiką taip pat aktualu ir organizuoti švietimo pagalbą „*<...> seminarai, mokymai visokie <...>“*, „*Hmm manau, kad tokioms šeimoms reikalingi mokymai kaip rūpintis neįgalium vaiku“*. Sprendžiant šeimos tarpusavio santykius iškyla poreikis ir mediacijos paslaugai „*Kadangi su šeima dirbama dar neilgai, tai tai pirmiausia galbūt stengiamasi mmm teikti paslaugas reikalingas tėvų tarpusavio santykiams išspręsti. <...> mediacijos užsiėmimai, kad išspręsti tarpusavio problemas ir šeima galėtų funkcionuoti pilnaverčiai“*. O kartais tiesiog šeimoms su kuriomis dirbama pakanka „*Bendravimo ir savipagalbos“*.

Specialiųjų paslaugų poreikis išsiskyrė į dvi subkategorijas: būsto pritaikymas, techninės pagalbos priemonės. Būsto pritaikymas svarbu, kad šeimoje augančiam vaikui būtų užtikrintas kiek galima patogesnis gyvenimas atitinkantis vaiko poreikius „*taip pat kaip ir jau minėjau labai svarbu yra namuose pritaikyt tokiam vaikui fizinę aplinką, nes ...m tiek maudymas tokio vaiko, tiek tualetu naudojimasis a ... mmm lovos pritaikymas visi tie dalykai ... įveda į komfortišką vaiko gyvenimą, o jeigu to nėra tai tiesiog vaikas yra, tiek ir vaikas yra tiek šeimos nariai yra priversti vargti“*, „*Svarbiausia yra būsto pritaikymas, neįgalaus vaiko poreikiams. Dirbant su šeimomis patiriančiomis socialinę riziką ir auginančiomis fizinę negalią turintį vaiką iškyla poreikis ir techninėms pagalbos priemonėms „Neįgaliam vaikui be abejo reikalingos techninės pagalbos priemonės“*, „*Žinoma neapsieinama ir be specialiųjų techninės pagalbos priemonių“*. Kalbant apie sveikatos priežiūros paslaugas išsiskyrė trys subkategorijos: priklausomybių konsultantas, kineziterapeutas, sveikatos priežiūros paslaugos. Tyrimo dalyviai atskleidė, kad šeimose su kuriomis dirba dažna problema yra alkoholio vartojimas, todėl iškyla poreikis priklausomybių konsultanto konsultacijoms „*<...> priklausomybių konsultantas netgi reikalingas, dėl alkoholio vartojimo <...>“*, „*M padėti išspręsti tėčio alkoholio vartojimo problemą <...> Taip pat tėčiui reikalinga lankytis pas priklausomybių konsultantą“*. Dalijosi patirtimi, kad tikslinga būtų jog į šeimą atvyktų kineziterapeutas, kuris užsiimtų su šeimoje augančiu neįgalium vaiku „*<...> dar vienas iš pagrindinių tai manau, kad būtų tikslinga, kad į šeimą atvyktų kineziterapeutas, kuris galėtų dirbti ir namuose jo aplinkoje“*. Užtikrinant sveikatos priežiūros paslaugas svarbu- artimas bendradarbiavimas su gydymo įstaigomis, pasidalijo patirtimi ir pastebėjimu, kad visgi gydytojais



ar bendrosios praktikos slaugytojai, kai šeimoje gimsta vaikas turintis negalią turėtų lankytis dažniau ir užtikrinti tinkamą sveikatos priežiūrą neįgaliam vaikui „Mes socialiniai darbuotojai tikrai nesame visažiniai, kad vieni galėtume viskuo pasirūpinti, tad artimas bendradarbiavimas su gydymo įstaiga būtinas. Ypač pradžioje, kai mama su vaiku grįžta iš ligoninės labai reikalingas sveikatos priežiūros paslaugų užtikrinimas šeimos namuose, nes tikrai nepakanka kad gydytojai ar bendrosios praktikos slaugytojai pradžioje ateina kartą per dvi savaites, o vėliau iš viso neina, nebent jau to prašome mes“.

Tyrimo dalyvių buvo klausiama kiek jų pačių galimybės pasiūlyti reikiamas socialines paslaugas atitinka šeimos poreikius. Gautiems atsakymams buvo atlikta turinio analizė (žr. 10 priedą) išsiskyrė dvi socialinių paslaugų poreikio atitikimą apibūdinančios kategorijos: pakankama socialinių paslaugų pasiūla ir nepakankamos socialinės paslaugos. Jų santrauka pateikiama 9 lentelėje.

9 lentelė. **Pasisakymų apie galimybes pasiūlyti reikiamas socialines paslaugas turinio analizės santrauka**

| Kategorija                            | Subkategorija                                    | Teiginių pavyzdžiai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pakankama socialinių paslaugų pasiūla | Paslaugų poreikis atitinka pasiūlą               | „E... šeimos poreikius emmm mūsų teikiamos paslaugos atitinka“.<br>„Kas liečia mane, kaip socialinę darbuotoją ir mano teikiamos pareigos ir ir visos galimybės padėti šiai šeimai, tai visos socialinės paslaugos, kurias siūlome atitinka šios šeimos poreikius“.                                                                                          |
| Nepakankamos socialinės paslaugos     | Teikiamos, bet nepakankamos socialinės paslaugos | „taigi šiuo atveju mūsų galimybė pasiūlyti šeimai reikiamą pagalbą atitinka tik iš dalies. ... Nes mes negalėjome įgyvendinti visų ... pagalbų būdų, ką mes norėjome šeimai“.<br>„Galimybės ribotos, nes tu gali pasiūlyti tik tai ką siūlo ministerija. Norėtusi aišku daugiau paslaugų šeimai suteikti ir padėti, tačiau tai riboja finansinės galimybės“. |
|                                       | Ilgų paslaugų laukimo terminai                   | „Pirmiausia tai mes iš tikrųjų pasiūlėme šeimai kreiptis į mūsų savivaldybės socialinės paramos skyrių, kur mm būtų galima pateikti prašymą, dėl mergaitės dėl fizinės aplinkos pritaikymo. ... Ką ir sėkmingai laukiame nuo naujų metų padaryti su šeima kartu ir tiesiog tada lauksime, mm to pritaikymo aplinkos...“.                                     |

Pakankama socialinių paslaugų pasiūla išsiskyrė į vieną subkategoriją tai – paslaugų poreikis atitinka pasiūlą. Kad socialinių paslaugų poreikis atitinka šeimų su kuriomis dirba socialiniai darbuotojai, tokia patirtimi pasidalijo didžioji dalis tyrime dalyvavusių dalyvių „Manau atitinka pilnai“, „Mmm šiai dienai sakykime kiek buvo įmanoma tiek esame padarę“.

Nepakankamos socialinės paslaugos išsiskyrė į dvi subkategorijas: teikiamos, bet nepakankamos socialinės paslaugos ir ilgi paslaugų laukimo terminai. Dalis tyrimo dalyvių teigia, kad socialinės paslaugos yra, tačiau tų paslaugų teikimo galimybės ribotos, nes susiduriama su įstatymų spragomis, finansiniai sunkumai „Emm, bet šiuo momentu ... ta pagalba yra sakykim ji yra, bet jos realios tokios mmm, negalime suteikti vien dėl to, kad tiktais nuo naujų metų mes galėsime rašyti prašymą, kad aplinka būtų pritaikyta šiai šeimai“, „Galimybės ribotos, nes tu gali

*pasiūlyti tik tai ką siūlo ministerija. Norėtusi aišku daugiau paslaugų šeimai suteikti ir padėti, tačiau tai riboja finansinės galimybės“.* Esą ir patirčių, kai reikiamos pagalbos šeimos turi laukti pakankamai ilgai, socialinė pagalba yra, tačiau susiduriama su ilgaus paslaugų laukimo terminais „Pirmiausia tai mes iš tikrųjų pasiūlėme šeimai kreiptis į mūsų savivaldybės socialinės paramos skyrių, kur mm būtų galima pateikti prašymą, dėl mergaitei dėl fizinės aplinkos pritaikymo. ... Ką ir sėkmingai laukiame nuo naujų metų padaryti su šeima kartu ir tiesiog tada lauksime, mm to pritaikymo aplinkos...“.

Tyrimo dalyvių buvo klausiama kokių socialinių paslaugų trūkumas pastebimas jų darbo patirtyje, ko šeimoms trūksta. Atlikus gautų atsakymų turinio analizę (žr. 11 priedą) išsiskyrė trys subkategorijos: bendrosios socialinės paslaugos, specialiosios socialinės paslaugos, specialistų teikiamos paslaugos. Jų santrauka pateikiama 10 lentelėje.

**10 lentelė. Pasisakymų apie socialinių paslaugų trūkumą turinio analizės santrauka**

| Kategorija                         | Subkategorija                         | Teiginių pavyzdžiai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bendrosios socialinės paslaugos    | Transportas                           | „pavėžėjimas atsiranda, bet fizinę negalių turinčiam vaikui yra sudėtingiau, nes jam reikia specialaus transporto, kad kažkas kažkur nuvežtų“.<br>„gal daugiausia susiduriame su problemomis kai tenka ieškoti transporto, ... vykti į sveikatos priežiūros įstaigas, kurios yra ne mūsų rajone. Pavyzdžiui Šiaulius, Vilnius, Kauną. Ne tik ... šiom rizikos, ne tik šiom šeimom sunku ...“.                                                                |
|                                    | Užimtumo paslaugos                    | „Labiausiai iš tikrųjų trūksta tokiai šeimai trūksta aa mmm... užimtumo paslaugų, nes vis tiek sveiki vaikai tai jie susiranda tų tų būrelių, užimtumo <...> Ir vat čia ir yra didžiausia problema, kad mes neturime tokiai mergaitei to užimtumo, nes iš po mokyklos į namus ir iš namų jau niekur“.<br>„Galbūt pasigendama bendrų užsiėmimų mamoms ir vaikams, turintiems sunkių negalių, kad galėtų kartu leisti laisvalaikį, išeiti iš namų“.            |
| Specialiosios socialinės paslaugos | Kompensacinė technika                 | „Nepakankamas aprūpinimas ir techninėmis pagalbos priemonėmis“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Specialistų teikiamos paslaugos    | Psichologo paslaugų trūkumas          | „na didžiausia problema su kuria susiduriame mūsų rajone tai yra psichologinės paslaugos, nes ... jų, psichologų mūsų rajone labiausiai trūksta“.<br>„M... mūsų rajone turbūt labiausiai trūksta <...> psichologinių konsultacijų <...>“.                                                                                                                                                                                                                    |
|                                    | Medicinos paslaugos                   | „Labai sunku užsiregistruoti pas specialistus ... tos srities, kurių paslaugos nėra teikiamos mūsų rajone“.<br>„Gal... norėtusi, kad būtų skiriama daugiau įvairių masažų vaikui, kad būtų stiprinami jo raumenys ir jis galėtų tvirtiau judėti, taip pat < ...>“.                                                                                                                                                                                           |
|                                    | Pagalbos vaikui specialistų paslaugos | „labai trūksta specialiųjų pedagogų kur tas vaikas mokosi, nors su gimnazijos atstovais bendraujant jie ... vaikų mažai ir apie vaiko mokslo rezultatus, sunkumus, problemas, jie nutyli, teigia jog viskas yra gerai. Esu net prašiusi, sakau leiskit dalyvauti pamokose kaip jam ten sekasi. Tai ... pasakė, kad negalima, kadangi vaikas mane pažindamas ten pradės ... ir negalėsime vertinti realios situacijos“.<br>„Taip pat logopedas labai svarbu“. |
|                                    | Priklausomybių gydymas                | „M... mūsų rajone turbūt labiausiai trūksta tai ... mmm gydymo nuo alkoholio <...>“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

Bendrosios socialinės paslaugos išsiskyrė į dvi subkategorijas: transportas ir užimtumo paslaugos. Kalbėdami apie transporto trūkumą tyrimo dalyviai labiau akcentavo, kad ta paslauga yra, tačiau yra jos trūkumas ir kyla dėl to problemų, nes ši paslauga nėra išplėtotą rajone kuriame dirba „<...>, bei sunku suorganizuoti transporto organizavimo paslaugas. Transporto organizavimo paslaugos yra labai neišvystytos rajone ir ... būtina jas plėtoti“, „gal būt išsireikščiau ne labiausiai trūksta, o kyla problemų tai dėl transporto organizavimo“. Pasakodami apie savo patirtį ir socialinių paslaugų trūkumą tyrimo dalyviai pasigenda užimtumo paslaugų tiek pačiai šeimai patiriančiai socialinę riziką, tiek fizinę negalią turintiems vaikams augantiems tokiose šeimose „Labiausiai iš tikrųjų trūksta tokiai šeimai trūksta aa mmm... užimtumo paslaugų“, „Galbūt pasigendama bendrų užsiėmimų mamoms ir vaikams, turintiems sunkią negalią, kad galėtų kartu leisti laisvalaikį, išeiti iš namų“.

Kas liečia specialiąsias socialines paslaugas, tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai teigia, kad yra ir nepakankamas aprūpinimas kompensacine technika „Nepakankamas aprūpinimas ir techninėmis pagalbos priemonėmis“. Iškyla ir specialistų teikiamų paslaugų trūkumas: psichologo paslaugų trūkumas, medicinos paslaugos, pagalbos vaikui specialistų paslaugos, priklausomybių gydymas. Susiduriama, kad yra trūkumas psichologų, pačių specialistų yra, tačiau jų darbo krūvis yra be galo didelis, todėl reikiamų konsultacijų reikia pakankamai ilgai laukti „M... mūsų rajone turbūt labiausiai trūksta <...> psichologinių konsultacijų <...>“, „Aaa... šioj situacijoje susidurti neteko, kadangi aišku tik tiek, kad sakykim psichologas, psichologo krūvis labai didelis tai taip greitai sunku gauti“. Savo darbo patirtyje tyrimo dalyviai susiduria ir su medicinos paslaugų trūkumu, kai reikia patekti pas reikiamus specialistus, kurių paslaugos teikiamos kitame rajone „Labai sunku užsiregistruoti pas specialistus ... tos srities, kurių paslaugos nėra teikiamos mūsų rajone“. Kitas tyrimo dalyvis dalijosi patirtimi, kai vaikui masažų reikia, tačiau jau yra išnaudota kompiuterizuojama dalis „Gal... norėtusi, kad būtų skiriama daugiau įvairių masažų vaikui, kad būtų stiprinami jo raumenys ir jis galėtų tvirtiau judėti, taip pat <...>. Dabar kartą per metus galima tuom pasinaudoti ir viskas, daugiau už viską reikia mokėti, o kai šeima neturi iš ko tai taip ir lieka...“. Tyrime dalyvavę dalyviai dalijosi patirtimi, kai pastebimas ir pagalbos vaikui specialistų trūkumas „labai trūksta specialiųjų pedagogų kur tas vaikas mokosi“, „Taip pat logopedas labai svarbu“. Yra ir patirčių, kai rajone pasigendama gydymo nuo priklausomybės „M... mūsų rajone turbūt labiausiai trūksta tai ... mmm gydymo nuo alkoholio <...>“.

Ne retai socialiniai darbuotojai susiduria su įvairiais sunkumais teikiant socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus. Buvo prašoma pasidalinti patirtimi kokie sunkumai jiems iškyla. Atlikus pateiktų patirčių turinio analizę (žr. 12 priedą) išsiskyrė keturios subkategorijos apibūdinančios kylančius sunkumus: sunkumai, susiję su socialinę riziką patiriančia šeima, asmeniniai socialinių darbuotojų patiriami sunkumai,

socialinių paslaugų teikimo funkcionavimo sunkumai ir sunkumų nebuvimas. Jų santrauka pateikiama 11 lentelėje.

**11 lentelė. Pasisakymų apie sunkumus teikiant socialines paslaugas, socialinę riziką patiriančioms šeimoms auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus turinio analizės santrauka**

| Kategorija                                                  | Subkategorija                              | Teiginių pavyzdžiai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sunkumai, susiję su socialinę riziką patiriančia šeima      | Tėvų nenoras bendradarbiauti               | „Aaa... vieną iš didesnių sunkumų įvardinčiau gal nenorą bendradarbiauti.“<br>„Nenoras bendradarbiauti...“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                             | Finansinis neraštingumas                   | „ <...> nenoras tinkamai paskirstyti gaunamas lėšas už vaiko negalią jo gyvenimo kokybei gerinti. Nes ši šeima labai dažnai pamiršta, kad pinigai skirti už vaiko slaugą ir jo negalią yra skirti tik vaikui jo poreikiams tenkinti“.                                                                                                                                                                                                               |
|                                                             | Vaiko negalios nepripažinimas              | „Tėvų nepripažinimas ir psichologinis nesusitaikymas, kad jų vaikas yra kitoks“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Asmeniniai socialinių darbuotojų patiriami sunkumai         | Asmeninis nesaugumas                       | „kartais susiduriama su agresyviais klientais ir ... ammm ir tokiais atvejais klientų namuose jaučiamasi nesaugiai, tuomet kviečiami policijos pareigūnai į pagalbą. Tai vat ko gero tokia bus patirtis“.<br>„Patirties tikrai būta įvairios, esu sulaukusi ir grasinimų, buvo ir šunį paleidę“.                                                                                                                                                    |
|                                                             | Žinių stoka apie vaiko poreikius           | „Susiduriama su medicininių žinių apie neįgalaus vaiko priežiūrą“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Socialinių paslaugų teikimo sistemos funkcionavimo sunkumai | Administracinė našta                       | „ <...> susiduriama su biurokratinėmis problemomis, pagalbos kaip ir yra, tačiau nėra įstatymo kaip ją pasinaudoti, taip galbūt įvardinčiau“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                             | Tarpinstitucinio bendradarbiavimo trūkumas | „šeimai reikia tokio papildomo dėmesio su su gydytojais, su dokumentais, su pažymom, su seniūnijom. Nu va daugiau tokio darbo reikia įdėti su tokiom šeimom, kurios būtent ir augina dar tokius vaikučius“.<br>„Turbūt didžiausi sunkumai atsiranda, kai reikalinga kitų institucijų pagalba. Trūksta labai bendradarbiavimo, pavyzdžiui, kad ir su gydymo įstaigom ar su kitomis socialinėmis įst, kurios teikia socialines paslaugas įstaigomis“. |
|                                                             | Medicinos paslaugų trūkumas                | „ir jam reikalinga specialistų pagalba, kurios nėra galimybės gauti vietinėje ugdymo įstaigoje“.<br>„Tai vat ... tas sunkumas ir yra ribotas sveikatos priežiūros paslaugų skyrimas, negalima daugiau gauti nei numatyta teisės aktuose ...“.                                                                                                                                                                                                       |

Sunkumai, susiję su socialinę riziką patiriančia šeima išsiskyrė į tris subkategorijas: tėvų nenoras bendradarbiauti, finansinis neraštingumas ir vaiko negalios nepripažinimas. Vienas iš sunkumų kuriuo pasidalijo tyrimo dalyviai tai būtų tėvų nenoras bendradarbiauti „Kaip ir minėjau anksčiau, galėčiau įvardinti kaip didžiausią sunkumą dirbant su šia šeima tai... nuolat atsirandantys moters nauji partneriai, kurie moterį nuteikina prieš prieš darbuotojus ir jos geranoriškumas priimti mūsų teikiamą paslaugą kartais ... būna bergždžias, nes ji tada tampa uždaresnė, vengia kalbėti ... būna, yra tokių atvejų buvę, kad netgi neatidaro ir durų tai ... tai pasikartoja ir kitose šeimose neišskiriant to, kad šeimoje auga neįgalus vaikas“, „Nenoras bendradarbiauti...“. Taip pat susiduriama su sunkumais, kai šeima neturi pakankamų gebėjimų finansiniam raštingumui ir gaunamas lėšas panaudoja ne pagal paskirtį „ <...> nenoras tinkamai paskirstyti gaunamas lėšas už vaiko negalią jo gyvenimo kokybei gerinti. Nes ši šeima labai dažnai

*pamiršta, kad pinigai skirti už vaiko slaugą ir jo negalią yra skirti tik vaikui jo poreikiams tenkinti“. Yra ir patirčių, kai susiduriama su tuo, kad tėvai nepripažįsta turimos vaiko negalios „Tėvų nepripažinimas ir psichologinis nesusitaikymas, kad jų vaikas yra kitoks“.*

Asmeniniai socialinių darbuotojų patiriami sunkumai išsiskyrė į dvi subkategorijas: asmeninis nesaugumas ir žinių stoka apie vaiko poreikius. Asmeninis nesaugumas iš tyrimo dalyvių patirčių matomas tada, kai klientai juos įžeidinėja, jiems grasina, elgiasi agresyviai „*Patirties tikrai būta įvairios, esu sulaukusi ir grasinimų, buvo ir šunį paleidę*“. Nepaisant visų sulaukiamų įžeidinėjimų socialiniai darbuotojai kalba apie tai, kad turi eiti toliau ir dirbti su ta šeima „*<...> pasitaiko iš tikrųjų ir tokių įžeidinėjimų sakykim, grasinimų, tai tai nėra labai malonu, o vis tiek savo darbą turi dirbti ir turi padėti, tai kažkaip stengiesi šitą užmiršti ir toliau bendradarbiauti su šita šeima*“. Kai kurie tyrimo dalyviai paatviravo ir pripažino, kad stokoja patirties, žinių apie neįgalaus vaiko priežiūrą „*Susiduriama su medicininių žinių apie neįgalaus vaiko priežiūrą*“.

Socialinių paslaugų teikimo sistemos funkcionavimo sunkumai išsiskyrė į tris subkategorijas: biurokratizmas, tarpinstitucinio bendradarbiavimo trūkumas ir medicinos paslaugų trūkumas. Keletas tyrimo dalyvių pasidalijo patirtimi, kai susiduriama su biurokratiniais sunkumais. Viena iš tokių patirčių buvo pasidalinta, kai šeima nori įsigyti nuosavą būstą išperkamąją nuoma, jį nuomoja ir tas būstas kol jiems neatitenka teisiškai, teikti prašymo dėl būsto pritaikymo neįgaliam vaikui negali „*Didžiausias sunkumas su tokiom šeimom tai būtų kai šeima bando įsigyti būstą išperkamąją nuoma arba kai žmonės, šeimos nuomoja būstą ir tas būstas jiems nepriklauso emm... ir tada negali negali teikti prašymo šeima, kad gautų aplinkos pritaikymą neįgaliam vaikui*“, „*<...> susiduriama su biurokratinėmis problemomis, pagalbos kaip ir yra, tačiau nėra įstatymo kaip ją pasinaudoti, taip galbūt įvardinčiau*“. Taip pat tyrimo dalyviai dalijosi patirtimi, kai pasigendama tarpinstitucinio bendradarbiavimo tarp įstaigų teikiančių paslaugas, kyla sunkumų šeimoms tvarkantis dokumentus „*Dar tokia labiau problema yra susisiekti su su miestu problema, kad pavyzdžiui, kad ir kai daugiavaikė šeima ir turint tokių vaikų šeimoje su gydytojais, kad ir dokumentų tvarkymas*“, „*Turbūt didžiausi sunkumai atsiranda, kai reikalinga kitų institucijų pagalba*. Kiti tyrimo dalyviai dalijosi patirtimi, kad kyla sunkumai dėl sveikatos priežiūros paslaugų, kai reikiamos medicinos paslaugos nėra teikiamos tame pačiame rajone kuriame gyvena šeima „*ir jam reikalinga specialistų pagalba, kurios nėra galimybės gauti vietinėje ugdymo įstaigoje*“. Kiti tyrimo dalyviai taipogi pasikartojo, kad negalima gauti daugiau nei numatyta teisės aktuose „*Tai vat ... tas sunkumas ir yra ribotas sveikatos priežiūros paslaugų skyrimas, negalima daugiau gauti nei numatyta teisės aktuose ...*“. Tyrimo dalyviai pasidalijo ir patirtimi, kad šeimos kuriose auga negalią turintis vaikas yra viena jautriausių klientų grupių, todėl svarbu, kad teikiamos paslaugos atitiktų šeimos lūkesčius ir

nepablogintų šeimos situacijos „Socialinę riziką patiriančios šeimos, kuriose auga neįgalus vaikas, yra iš ties viena jautriausių klientų grupių, todėl svarbu, kad teikiamos paslaugos nepablogintų šeimos situacijos, savijautos“. Kitas tyrimo dalyvis dalijosi patirtimi, kad kol kas su sunkumais nesusidūrė, nes tai yra pirmoji šeima su kuria dirba, kurioje auga negalią turintis vaikas „Kadangi tai pirmoji mano šeima, kurioje auga negalią turintis vaikas tai ... dėl dar trumpo paslaugų teikimo laikotarpio kažkokių sunkumų nekilo, o kaip bus ateityje ... mmm pažiūrėsime“.

Apibendrinant tyrimo dalyvių pasidalintas patirtis, galima teigti, kad šeimoms patiriančioms socialinę riziką, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus dažniausiai iškyla poreikis gauti bendrasiais socialinės paslaugas: pavežėjimas, informavimas, tarpininkavimas, socialinių įgūdžių ugdymas. Dažniausiai pasak tyrimo dalyvių šeimoms patiriančioms socialinę riziką, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus kyla poreikis pavežėjimo paslaugai. Dirbant su socialinę riziką patirinančiomis šeimomis remiantis tyrimo dalyvių patirtimi iškyla poreikis ir kitų specialistų teikimoms paslaugoms. Dalindamiesi savo patirtimi tyrimo dalyviai daugiausia minėjo psichologo teikiamas paslaugas. Kadangi šeimose su kuriomis dirba tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai ir socialiniai darbuotojai, atliekantys atvejo vadybininko funkcijas auga vaikai turintys fizinę negalią iškyla poreikis ir specialiosioms paslaugoms: būsto pritaikymui ir techninėms pagalbos priemonėms. Kas liečia sveikatos priežiūros paslaugas, anot tyrimo dalyvių kadangi tose šeimose vyrauja alkoholio vartojimo problemos reikalinga ir priklausomybių konsultanto pagalba.

Kalbant apie galimybę pasiūlyti reikiamas socialines paslaugas toms šeimoms didžioji dalis tyrimo dalyvių teigia, kad siūlomos paslaugos atitinka šeimos poreikius, nors reikia pripažinti, kad kartais reikiamų paslaugų tenka laukti. Tyrimo dalyviai atskleidė, kad didžiausias poreikis kyla transporto paslaugoms, todėl didžioji dalis įvardijo transporto trūkumą. Kai kurie pastebėjo, kad transporto paslaugų tinklas nėra išvystytas ir būtina jį plėtoti. Teikiant socialines paslaugas neretai kyla ir sunkumų. Dalindamiesi savo patirtimi tyrimo dalyviai įvardijo keletą sunkumų, tačiau dažniausiai buvo minimas tėvų nenoras bendradarbiauti ir asmeninis nesaugumas, pačio socialino darbuotojo.

### ***2.2.3. Socialinių darbuotojų patirtis socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus, priimant teikiamas socialines paslaugas***

Teikiant socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms socialiniai darbuotojai susiduria su tam tikru neigiamu klientų požiūriu, kai jie nenoromis priima siūlomą pagalbą arba kartais iš viso nenori jos priimti. Tyrimo dalyviai dalijosi savo patirtimi apie klientų nenorą priimti siūlomas socialines paslaugas. Buvo atlikta patirčių apie nenorą priimti socialines paslaugas turinio analizė (žr. 13 priedą). Išsiskyrė trys socialinių paslaugų nenorą priimti apibūdinančios

kategorijos: neigiama nuostata teikiamų socialinių paslaugų atžvilgiu, įtikinėjimas priimti socialines paslaugas ir paslaugų priėmimas. Jų santrauka pateikiama 12 lentelėje.

12 lentelė. Pasisakymų apie teikiamų socialinių paslaugų priėmimą turinio analizės santrauka

| Kategorija                                               | Subkategorija             | Teiginių pavyzdžiai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Neigiama nuostata teikiamų socialinių paslaugų atžvilgiu | Nenoras priimti paslaugas | „Dirbant su žmonėmis pastebima, kad kiekvienas klientas labai skirtingas ir dali jų yra, kurie mmm nepriima paslaugų arba nenori ...“.<br>„A... hm hm... apie tą šeimą apie kurią kalbėjau tai ... visokeriopą pagalbą priima išskyrus tada, kai mama vartoja alkoholį ir tada jau nukenčia tiek mama tiek vaikai...“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                          | Problemos neigimas        | „mmm sakykim nepripažįsta savo problemų, neigia jas, tai mmm“.<br>„Nors dar galėčiau pridėti, kad sunku ir tai jog nors ir šeima noriai priima siūlomą pagalbą, tačiau pripažinti, kad turi problemų dėl alkoholio vartojimo nesiruošia. Jie motyvuoja tuom, kad negalus vaikas, kai jie vartoja alkoholį nebūna neprižiūrimas, nes jų namuose kartu gyvena jau pilnametė dukra, kuri juo ir pasirūpina, kai jie neva taip nori atsipalaiduoti. Tik tas atsipalaidavimas kartais užtrunka keletą dienų. Tačiau kalbant apie šią šeimą tokių problemų kaip ir nebuvo mmm išskyrus kaip ir sakiau nepripažinimas, kad turi bėdų su alkoholiu.“. |
|                                                          | Vengimas spręsti problemą | „O imant mano papasakotą atvejį, kadangi šeimoje yra buvęs ne vieną kartą smurto atvejis a ... tai ... šeima jau yra pradėjusi slėpti tuos smurto atvejus. Vien dėl to, kad išvengt visų mokymų, sakykim kur yra mokymai m ... elgesio... keitimui sakykim ar smurtinio elgesio keitimui“.<br>„Šiuo konkrečiu šeimos atveju buvo sunkiausia motyvuoti vaikų tėvą gydytis nuo priklausomybės, nes vaikai patiria daug neigiamų emocijų dėl šios priklausomybės“.                                                                                                                                                                               |
| Įtikinėjimas priimti socialines paslaugas                | Argumentacija             | „sutinku, kad kartais būna situacijų, kai pagalbos nenori priimti, tačiau ... reikia pripažinti, kad jeigu klientui sugebi aiškiai išsakyti ir išdėstyti, dėl ko bus teikiama ta pagalba, kokią naudą jina duos, tikrai sprendimai ... priimami greitai“.<br>„Dar vienas iš aspektų būtų teikiamų paslaugų pratęsimas, jeigu šeima nevykdo numatyto plano, tuomet jie būna labai piktai ir reikia laiko kol vėl galima atrasti ryšį su šeima įrodant jiems, kad reikia dar kažkurioje srityje pasistengti“.                                                                                                                                   |
|                                                          | Kontaktas                 | „Iš tikrųjų stengiesi su ta šeima pradžioj gal leisti jai apsiprasti ir nespauti. Aaa, kai jau atsirandam sakykim stipresnis, tvirtesnis kontaktas jau gali vėl prieiti prie prie tam tikrų sakykim aaa... įpareigojimų numatytų pagalbos plane ir vis priminti šeimai, kad kad turime atlikti tą ir tą ir iš tikrųjų po kiek laiko ...aamm sunkiai, tačiau dažniausiai galiu sakyti, kad pavyksta“.                                                                                                                                                                                                                                          |

Neigiama nuostata teikiamų socialinių paslaugų atžvilgiu išsiskyrė į tris subkategorijas: nenoras priimti paslaugas, problemos neigimas ir vengimas spręsti problemą. Tyrimo dalyviai dalijosi patirtimi, kad visgi pakankami dažnai šeimos nenori priimti siūlomų socialinių paslaugų „Patirtis aaa... šiuo klausimu yra tokia, kad turbūt kas antra šeima, kas trečia šeima ... nenori ar ar gal sakykim nenori priimti tų paslaugų ir arba sunkiai jas priima. Tai ... čia) sudėtinga iš tikrųjų...“. Yra ir patirčių kai manoma, jog šeimos nenori priimti socialinių paslaugų, nes bijo pasirodyti esančios silpnos ir negebančios pasirūpinti savo vaikais „Galimybes apsunkina iš tikrųjų mamos uždarumas, pagalbos ignoravimas, baimė pasirodyti silpnai ar blogai motinai, kuri negali tinkamai pasirūpinti vaiku“. Kiti tyrimo dalyviai dalijosi patirtimi, kad šeimos su kuriomis jie dirba neigia savo turimas problemas „mmm sakykim nepripažįsta savo problemų, neigia jas“,

*„Nors dar galėčiau pridėti, kad sunku ir tai jog nors ir šeima noriai priima siūlomą pagalbą, tačiau pripažinti, kad turi problemų dėl alkoholio vartojimo nesiruošia“. Būta ir patirčių, kai šeimos patiriančios socialinę riziką pripažįsta savo turimas problemas, tačiau vengia tas problemas spręsti „Mamai sunku pripažinti, kad vaikas susiduria su mokymosi sunkumais, nenori atvirai įvardinti problemų, jas slepia“, „Šiuo konkrečiu šeimos atveju buvo sunkiausia motyvuoti vaikų tėvą gydytis nuo priklausomybės, nes vaikai patiria daug neigiamų emocijų dėl šios priklausomybės“.*

Įtikinėjimas priimti socialines paslaugas išsiskyrė į dvi subkategorijas: argumentacija ir kontaktas. Tyrimo dalyviai dalijosi patirtimi, kai šeimoms su kuriomis jie dirba ir jos nenori priimti siūlomos pagalbos tenka argumentuotai paaiškinti dėl kokių priežasčių pagalba yra siūloma ir kas jų laukia jei jie nepriims pagalbos ir atsisakys spręsti savo šeimos problemas *„sutinku, kad kartais būna situacijų, kai pagalbos nenori priimti, tačiau ... reikia pripažinti, kad jeigu klientui sugebi aiškiai išsakyti ir išdėstyti, dėl ko bus teikiama ta pagalba, kokią naudą jina duos, tikrai sprendimai ... priimami greitai“, „Dar vienas iš aspektų būtų teikiamų paslaugų pratęsimas, jeigu šeima nevykdo numatyto plano, tuomet jie būna labai pikti ir reikia laiko kol vėl galima atrasti ryšį su šeima įrodant jiems, kad reikia dar kažkurioje srityje pasistengti“.* Dalijosi ir patirtimi, kai su šeima svarbu išlaikyti esamą kontaktą tam, kad šeima įgyvendintų visus numatytus tikslus sudarytame pagalbos plane *„Iš tikrųjų stengiesi su ta šeima pradžioj gal leisti jai apsiprasti ir nespaukti. Aaa, kai jau atsirandam sakykim stipresnis, tvirtesnis kontaktas jau gali vėl prieiti prie prie tam tikrų sakykim aaa... įpareigojimų numatytų pagalbos plane ir vis priminti šeima, kad kad turime atlikti tą ir tą ir iš tikrųjų po kiek laiko ...aamm sunkiai, tačiau dažniausiai galiu sakyti, kad pavyksta“.* Būta ir patirčių, kai visgi siūlomos socialinės paslaugos buvo priimamos *„... mama atrodo geranoriškai priima pagalbą“.*

Socialiniai darbuotojai dalijosi patirtimi kokias socialines paslauga šeimos priima lengviausiai, o kokias priima sunkiau. Gautai patirčiai, atlikta turinio analizė (žr. 14 priedą), išsiskyrė dvi kategorijos apibūdinančios lengviausiai ir sunkiausiai priimamas socialines paslaugas: lengvai priimamos socialinės paslaugos ir sunkiai priimamos socialinės paslaugos. Jų santrauka pateikiama 13 lentelėje.

Lengvai priimamos paslaugos išsiskyrė į septynias subkategorijas: informavimas, konsultavimas, atstovavimas, tarpininkavimas, pavėžėjimas, labdara ir psichologinė pagalba. Šeimos patiriančios socialinę riziką pasak tyrimo dalyvių patirties lengvai priima informavimo paslaugas *„Mm... na mūsų iš tikrųjų šeimos lengviausiai priima tokias paslaugas kur sakykim mes jas informuojame <...>“, „lengviausiai priima informavimo paslaugas, kai pateiki išsamią informaciją“.* Konsultavimas taip pat yra viena iš lengviausiai priimamų paslaugų *„ <...> konsultuojame <...>“, „Konsultavimo, kai kon... pakonsultuoja įvairiais juos dominančiais*



*klausimais*“. Kiti tyrimo dalyviai dalijosi patirtimi, kad šeimos lengviausiai priima tas paslaugas, kai jiems patiems nereikia nieko daryti, įdėti pastangų ir už juos yra viskas sutvarkoma ir padaroma, tai būtų atstovavimo paslauga „ <...> pagalba tvarkantis įvairius dokumentus ir panašūs dalykai“, „Lengviausiai priima atstovavimo paslaugas kai jiems nereikia niekur eiti ir už juos yra padaromi darbai, kuriuos tikrai geba atlikti patys“.

13 lentelė. Pasisakymų apie lengviausiai ir sunkiausiai priimamas socialines paslaugas turinio analizės santrauka

| Kategorija                             | Subkategorija                   | Teiginių pavyzdžiai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lengvai priimamos socialinės paslaugos | Informavimas                    | „lengviausiai priima informavimo paslaugas“<br>„A... tai gal būtų lengviausiai informavimas“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                        | Konsultavimas                   | „ <...> konsultavimas“.<br>„ <...> pakonsultavimas <...>“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                        | Atstovavimas                    | „ <...> pagalba tvarkantis įvairius dokumentus ir panašūs dalykai“.<br>„ <...> tarpininkavimą, kai sunku susikalbėti dėl kalbos barjero su įvairių institucijų atstovais <...>“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                        | Tarpininkavimas                 | „ <...> tarpininkaujame <...>“.<br>„Taip pat išskirčiau tarpininkavimo paslaugą“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                        | Pavėžėjimas                     | „ <...> pavėžėjimas <...>“.<br>„ <...> kai organizuojamas transportas vykti į gydymo įstaigas“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                        | Labdara                         | „ <...> maisto produktai, rūbų labdara tiek tiek mamai, tiek vaikui“.<br>„Lengviausiai priima labdarą rūbais <...>“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                        | Psichologinė pagalba            | „Ši šeima turbūt viena iš ne daugelio, kai ir psichologo konsultacijas priėmė labai noriai“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Sunkiai priimamos socialinės paslaugos | Psichologinė pagalba            | „Prie nevertinamų paslaugų, <...> nueiti pas psichologą dažnai akcentuoja, kad jie psichologinių problemų neturi <...>“.<br>„Dažnai klientas nenoriai priima psichologų paslaugas <...>“.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                        | Gydymas nuo priklausomybės      | „ <...> priklausomybės konsultantą jie jau to nepripažįsta, sakys, kad jie problemų neturi ir čia jiems pagalbos nereikia“.<br>„Dažnai klientas nenoriai priima <...> priklausomybių konsultantų pagalbą“.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                        | Švietimas ir mokymas            | „Prie nevertinamų paslaugų, kai nurodai jiems kažką atlikti patiems tai ... tėvystės įgūdžių ugdymo, dalyvavimas tėvystės įgūdžių ugdyme <...>“.<br>„Sunkumai iškyla tuomet kai reikia pas gydytojus, arba išleisti vaiką į vasaros stovyklą, tada prasideda įvairūs pasiteisinimai“.                                                                                                                                                                                             |
|                                        | Įgalinimas keisti savo gyvenimą | „Bet ... sunkiausiai yra (mąsto) jiems priimamos tokios paslaugos kur (atsidūsta) prašome jų kažką padaryti jiems patiems. Aaa... arba sakykim, kai reikia kažką gyvenime pakeisti patiems, va tada yra labai sudėtinga šeimoms šias paslaugas priimti“.<br>„Sunkiausiai kasdieninių įgūdžių ugdymas. ... Ir klientams nepatinka, kai, nes jiems patinka gyventi taip kaip jie nori gyventi ir ir labai sunku tuos jų įpročius pakeisti gal būtų, kad jie kitaip norėtų gyventi“. |

Taip pat viena iš lengviausiai priimamų socialinių paslaugų pasak tyrimo dalyvių yra tarpininkavimas „ <...> tarpininkaujame <...>“, „Taip pat išskirčiau tarpininkavimo paslaugą amm... labai ... labai jiems norisi, kad ... šalia ... būdamas socialinis darbuotojas juos visur lydėtų, kartais už juos atliktų ... tokias pareigas, kurios priklausytų atlikti jiems, o ne socialiniam darbuotojui“. Lengvai priimamos ir to socialinės paslaugos, kurios duoda realią naudą, viena tokių būtų pavėžėjimo paslauga „Būtent šioje šeimoje lengviausiai yra priimama pagalba tokia apčiuopama, tai būtų: pavėžėjimo paslaugos“, „ <...> pavėžėjimas <...>“. Šeimos patiriančios socialinę riziką taip pat priima jiems siūlomą labdarą, nepriklausomai kokia ta labdara, maistas, rūbai ar avalynė „ <...> jiems kažką tais duodame, atvežame“, „socialines paslaugas lengviausiai

*gal priima, kai teikiame labdarą“.* Kitas tyrimo dalyvis pasidalijo patirtimi, kad šeima apie kurios situaciją pasidalijo savo patirtimi buvo viena iš nedaugelio, kuri noriai priėmė psichologo pagalbą „*Ši šeima turbūt viena iš ne daugelio, kai ir psichologo konsultacijas priėmė labai noriai“.*

Sunkiai priimamos socialinės paslaugos išsiskyrė į keturias subkategorijas: psichologinė pagalba, gydymas nuo priklausomybės, švietimas ir mokymas, bei įgalinimas keisti savo gyvenimą. Tyrimo dalyviai atskleidė, kad šeimos su kuriomis jie dirba pakankamai dažnai atsisako ar vengia priimti psichologinę pagalbą ar kreiptis į psichiatrą „*Prie nevertinamų paslaugų <...> nueiti ir pas psichiatrą <...>“.* Kitas tyrimo dalyvis pasidalijo patirtimi, kad kreiptis pas psichologą ir priimti jo konsultacijas dažniau ryžtasi moterys, o ne vyrai „*Įvairiai, daugiau sakykim psichologų konsultacijoms mmm (paprastė išjungti, kad susidėliotų mintį) konsultacijoms pasiryžta moterys, uždaresni yra vyrai, su jais sunkiau sakykim įtikinti, kad jiems tai būtų naudinga“.* Pasak tyrimo dalyvių dažnai klientai atsisako ir gydymo nuo priklausomybės „*Na, o sunkiau visada priima tas paslaugas, kurios reikalauja iš jų pačių kažkokių pokyčių, šiuo atveju nesutinka vykti nei pas priklausomybių konsultantą, nei vykti gydytis į priklausomybių ligų centrą“.* „*sunkiausia turbūt yra priimamos tos paslaugos, kurios šeimai atrodo visiškai nereikalingos. Tai ... vat kai pasiūlai geriančiai mamai važiuoti gydytis nuo alkoholio vartojimo tai ... nelabai priima ir nenoriai visada priima“.* Taip pat iš tyrimo dalyvių patirties kuria jie pasidalijo išryškėjo, kad švietimas ir mokymas tų šeimų taip pat yra viena iš sunkiau priimamų paslaugų „*Taip, bet jeigu jiems mes pasiūlysim kokius tai mokymus, kursus sakykim <...> jie jau to nepripažįsta, sakys, kad jie problemų neturi ir čia jiems pagalbos nereikia“.* „*Prie nevertinamų paslaugų, kai nurodai jiems kažką atlikti patiems tai ... tėvystės įgūdžių ugdymo, dalyvavimas tėvystės įgūdžių ugdyme <...>“.* Prie sunkiausiai priimamų paslaugų yra įgalinimas keisti savo gyvenimą, tyrimo dalyviai iš savo patirties teigia, kad įgalinti šeimas keisti gyvenimo būdą ganėtinai sudėtinga „*Sunkiausia, gal kai reikia pradėti kažką tai daryti iš esmės“.* „*O sunkiai sekasi ... kažką pasiekti norint įgalinti pačius klientus atlikti kažkokius žingsnius, priimti sprendimus“.*

Tyrimo dalyvavę socialiniai darbuotojai dalijosi patirtimi apie veiksnius lemiančius socialinių paslaugų priėmimą ir kiek jie patys gali turėti įtakos šeimoms patiriančioms socialinę riziką, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus, kad jos priimtų jų siūlomas ir teikiamas socialines paslaugas. Gautų patirčių pasisakymams buvo atlikta turinio analizė (žr. 15 priedą). Pasisakymai apie socialinių paslaugų priėmimą išsiskyrė į keturias subkategorijas: informacijos perdavimas, santykis su socialiniu darbuotoju, aplinkinių asmenų įtaka ir šeimos veiksniai. Jų santrauka pateikiama 14 lentelėje.

Tyrimo dalyviai dalijosi patirtimi, kad labai svarbu šeimai suteikti jiems aktualią informaciją apie socialinių paslaugų teikimą, kokios yra galimybės ir kokios galimos pasekmės „*Taip pat atvejo vadybos posėdžio metu, kai šeimos yra nelinkusios bendradarbiauti su atvejo vadybininku*

ar socialiniu darbuotoju ir kitais pagalbą teikiančiais specialistais labai svarbu šeimai paaiškinti kokios gali būti to pasekmės“, „Socialinių paslaugų priėmimas mmm ... labiausiai įtakojamas, kai tu klientui aiškiai suteiki visą reikalingą jam informaciją“. Iš savo patirties tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai teigia, kad klientai socialines paslaugas lengviau priima tada, kai jie žino kokia iš to galima nauda „Ir manooo, aš manau, kad socialines paslaugas jie lengviau priima tada, kai jie žino kokia bus iš to nauda...“, kai įtikina šeima jog tos socialinės paslaugos jiems yra reikalingos „<...> ir darbuotojo mokėjimas įtikinti šeimą, kad jai tos paslaugos reikalingos“.

14 lentelė. Pasisakymų apie socialinių paslaugų priėmimą lemiančius veiksnius turinio analizės santrauka

| Kategorija                        | Subkategorija                               | Teiginių pavyzdžiai                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informacijos perdavimas           | Aiškiai suteikta informacija                | „labiausiai įtakojamas, kai tu klientui aiškiai suteiki visą reikalingą jam informaciją ir dar keletą kartų ją pakartoji ir aiškiai, konkrečiai jam pasakai kaip viskas yra ir kaip viskas bus“.<br>„supažindinimas su savo teikiamomis paslaugomis, su konkrečia pagalba, kurią galime suteikti“.                  |
|                                   | Naudos supratimas                           | „<...> ir reikia tiesiog nurodyt tą kryptį, kad jie eitų tuo keliu, kuris veda būti jiems naudinga“.<br>„<...> ir darbuotojo mokėjimas įtikinti šeimą, kad jai tos paslaugos reikalingos“.                                                                                                                          |
| Santykis su socialiniu darbuotoju | Nuostatos socialinio darbuotojo atžvilgiu   | „Turimos asmeninės patirtys, galbūt anksčiau buvę kažokie susidūrimai, nepalankūs su socialiniu ar priešingai palankūs su socialiniu darbuotoju susiformavusios nuostatos socialinių darbuotojų atžvilgiu“.<br>„Tai veikiausiai asmeninės pačios šeimos nuostatos, požiūris ir ... suvokimas“.                      |
|                                   | Šiltas kontaktas                            | „A... įvairūs faktoriai, tai sakykim santykis, patirtis su socialiniu darbuotoju“.<br>„ooo turbūt svarbiausia tai ... yra darbuotojo, kuris teikia socialines paslaugas ir šeimos bendravimas ir susikalbėjimas“.                                                                                                   |
|                                   | Pasitikėjimas                               | „Labai svarbu sukurti kokybišką santykį su klientu, kuris būtų grindžiamas konfidencialumu, empatija, pasitikėjimu“.<br>„Tai manau galėtų būti įgytas šeimos pasitikėjimas. Nes kai tu jį turi šeima kur kas yra atviresnė, linkusi atsiverti ir ... priimti tą siūlomą pagalbą“.                                   |
|                                   | Socialinio darbuotojo asmenybė              | „Mmm... gal būt pats darbuotojas, pats pirmas sakykim išpūdis apie darbuotoją ir“.<br>„Aš manau, kad daug kas veikia, vien socialinio darbuotojo tonas, išvaizda, jeigu tu nueisi pas šeimą apsikarstęs auksu, kailiniais tai žiūrės į tave...“.                                                                    |
|                                   | Bendravimas                                 | „Aišku daugiausia tas asmeninis pokalbis toks, individualus su mama kitą kartą akis į akį toks pokalbėjimas“.<br>„Empatiškumas <...> Ir labai dar priklauso nuo tono, draugiškas, ramus tonas, kantrybė, įvairių metodų taikymas socialiniame darbe, klientų problemų išklausymas, ieškojimas būdų joms išspręsti“. |
|                                   | Kliento įtraukimas į jo problemos sprendimą | „Reikia stengtis ieškoti kompromisų, kurie tiktų tiek vienai, tiek kitai pusei“.<br>„Tačiau visada stengiamės aaa pagal stengiamės pagal klientą, pagal žmogų“.                                                                                                                                                     |
| Aplinkinių asmenų įtaka           | Kitų žmonių įtaka                           | „Gal... daug lemia aplinkiniai“.<br>„A... aplinkinių požiūris“.                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                   | Artimųjų įtaka                              | „<...> ir gal būt artimieji turi tam tikros įtakos, galėčiau taip manyti“.<br>„<...> draugų ratas, kuris supa šeimą“.                                                                                                                                                                                               |
| Šeimos veiksniai                  | Asmenybės savybės                           | „kaip sakykim charakterio savybės lemia visa tai“.<br>„Šeima ne visada yra linkusi priimti teikiamas paslaugas, nes turi savų įsitikinimų, nuostatų, kurios trukdo sklandžiai teikti paslaugas“.                                                                                                                    |
|                                   | Biologinė šeima                             | „<...> šeimos aišku, žiūrint iš kokios šeimos pati ta mama kilus,“.<br>„daugiausia lemia lemia šeimos <...> istorija“.                                                                                                                                                                                              |
|                                   | Šeimos gyvenimo būdas                       | „Taip socialinių paslaugų priėmimą turbūt ... daugiausia lemia lemia... šeimos gyvenimo būdas“.                                                                                                                                                                                                                     |

Santykis su socialiniu darbuotoju išsiskyrė į šešias subkategorijas: nuostatos socialinio darbuotojo atžvilgiu, šiltas kontaktas, pasitikėjimas, socialinio darbuotojo asmenybė, bendravimas ir kliento įtraukimas į jo problemos sprendimą. Socialinių paslaugų priėmimą įtakoja turimos klientų nuostatos socialinio darbuotojo atžvilgiu „socialinių paslaugų priėmimą ar jos tos paslaugos priimanamos ar bus, lemia tai, kad ...mmm nu turbūt neigiama nuostata visgi į socialinį darbuotoją“, „Tai veikiausiai asmeninės pačios šeimos nuostatos, požiūris ir ... suvokimas“. Šiltas kontaktas ir nuoširdus bendravimas su klientu taip pat vienas iš faktorių lemiančių socialinių paslaugų priėmimą „Manau, kad labai svarbu šiltas ir nuoširdus bendravimas su šitos grupės asmenimis ... Jų priėmimas, jų problemų priėmimas ... jų neteisimas, tiesiog, na yra taip kaip yra“, „ooo turbūt svarbiausia tai ... yra darbuotojo, kuris teikia socialines paslaugas ir šeimos bendravimas ir susikalbėjimas“. Pasak tyrimo dalyvių kokybiškas santykis, jo kūrimas ir gebėjimas įgyti šeimos pasitikėjimą vienas iš esminių dalykų teikiamų socialinių paslaugų priėmimui „Labai svarbu sukurti kokybišką santykį su klientu, kuris būtų grindžiamas konfidencialumu, empatija, pasitikėjimu“, „Tai manau galėtų būti įgytas šeimos pasitikėjimas. Nes kai tu jį turi šeima kur kas yra atviresnė, linkusi atsiverti ir ... priimti tą siūlomą pagalbą“. Kad įgautų šeimos pasitikėjimą, tyrime dalyvavę dalyviai mano, kad svarbi pačio socialinio darbuotojo asmenybė „Mmm... gal būt pats darbuotojas, pats pirmas sakykim išpūdis apie darbuotoją ir“, „Aš manau, kad daug kas veikia, vien socialinio darbuotojo tonas, išvaizda, jeigu tu nueisi pas šeimą apsikarstęs auksu, kailiniais tai žiūrės į tave...“.

Tyrimo dalyvių patirtis sako, kad visi klientai yra labai skirtingi, todėl su kiekvienu reikia atrasti tinkamą bendravimo būdą, kad darbas duotų norimų rezultatų „Savo nuoširdžiu bendravimu, ramiu tonu, neteisimu galima paveikti klientą į savo pusę“, „Mmm... reikia mokėti prieiti prie kliento, visi klientai iš tikrųjų yra labai skirtingi“. Remiantis tyrimo dalyvių patirtimi svarbu ir pačio kliento įtraukimas į jo problemos sprendimą „A... per atvejo vadybos posėdžius sėdim kartu sakykim nu su šeima, su specialistais ir kiekvienas, tiek aš kaip atvejo vadybininkė, tiek kiekvienas specialistas, tiek pati šeima sprendžiam kas galėtų tam tikroj situacijojei pagelbėti šeimai“, „Mmm... aš manau, kad tiesiog reikia atrasti ... bendravimo tą būdą, santykį su kiekviena šeima, koks tas bendravimas tinka abiems pusėms. Reikia stengtis ieškoti kompromisų, kurie tiktų ... tiek vienai, tiek kitai pusei“.

Socialiniai darbuotojai teigia, kad žmonės kurie yra šalia šeimos, su kuriais jie nuolat bendrauja taip pat turi įtakos socialinių paslaugų priėmimui ar nepriėmimui. Aplinkinių asmenų įtaka išsiskyrė į dvi subkategorijas: kitų žmonių įtaka ir artimųjų įtaka. Kaip šeima priims socialines paslaugas svarbų vaidmenį pasak tyrimo dalyvių turi aplinka, žmonės, kurie lankosi šeimos namuose, jų neigiamas požiūris į socialinius darbuotojus daro didelę įtaką kaip šeima priims siūlomas socialines paslaugas „Be abejo įtaką daro aplinkiniai asmenys, kurie yra nusiteikę

*prieš teikiamas paslaugas“, „Manau, kad di didelę įtaką ... šiom šeimoms daro tai jų pačių aplinka. Kas kas toje, kas į tą šeimą ateina, su kuo jie bendrauja“. Artimųjų įtaka, draugų ratas, jų nuomonė taip pat veikia šeimos patiriančios socialinę riziką įsitraukimą į socialinių paslaugų teikimą „Ypatingai yra priešiški draugai, kurie kartu vartoja alkoholį, tada jie ima nuteikinti klientą liepia nebūti kvailu neįsileisti darbuotojų, gyventi taip kaip jie nori. Tas išankstines nuostatas pakeisti yra ganėtinai sunku“, „Taipogi ir a... draugai, giminaičiai, <...> tai čia daro didžiulę įtaką“.*

Šeimos veiksniai išsiskyrė į tris subkategorijas: asmenybės savybės, biologinė šeima ir šeimos gyvenimo būdas. Šeimos patiriančios socialinę riziką asmeninės savybės pasak tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų taip pat turi įtakos socialinių paslaugų priėmimui. Pasitaiko atveju, kai šeimos turi savų įsitikinimų, kai kada ir nuotaikų kaita tam turi įtakos „*dirbti sekasi pakankamai sunkiai, kadangi šeima ne visada yra linkusi priimti teikiamas paslaugas, ... siūlomą pagalbą. Labai labai dažnai atsisako... Sakyčiau didelė nuotaikų kaita ir dar va tai labai stipriai apsunkina*“, „*Šeima ne visada yra linkusi priimti teikiamas paslaugas, nes turi savų įsitikinimų, nuostatų, kurios trukdo sklandžiai teikti paslaugas*“. Pačios šeimos istorija, biologinės šeimos kokioje šeimoje patys yra užaugę, kokios vertybės buvo įskiepytos vaikystėje ir kokias jie pasiėmė į savo šeimą „*Čia aš manyčiau priklauso labai aišku kokioj šeimoj pats žmogus yra užaugęs <...> arba jie įsivaizduoja, kad čia yra viskas normalu, o kas čia baisaus, kad vieną kart susimušom arba vyras parėjo išgėręs ir susipykom*“, „*<...> šeimos aišku, žiūrint iš kokios šeimos pati ta mama kilus, kai bendra... bendrauja su savo mama*“. Ir kaip bebūtų visgi socialinių paslaugų priėmimą pasak tyrime dalyvavusių dalyvių lemia šeimos gyvenimo būdas „*Taip socialinių paslaugų priėmimą turbūt ... daugiausia lemia lemia... šeimos gyvenimo būdas*“.

Apibendrinant tyrimo dalyvių patirtis apie teikiamų socialinių paslaugų priėmimą galima teigti, kad šeimos patiriančios socialinę riziką vengia priimti jiems siūlomas socialines paslaugas, nes nepripažįsta turintys problemų, atsisako jas spręsti. Tyrimo dalyviai dalijosi patirtimi, kad ne retai tenka įtikinti šeimas priimti siūlomą pagalbą. Pasak tyrimo dalyvių šeimos lengviau priima tas socialines paslaugas, kurios jiems duoda kažkokią tai naudą, kai nereikia jiems patiems dėti didelių pastangų. Labiausia šeimos laukia, jiems suteikiamos labdaros rūbais, maisto produktais, tais dalykais kurie jiems teikia realią naudą. Sunkiau šeimos priima specialistų teikiamas paslaugas, tokias kaip psichologo konsultacijos. Kad šeimos vengia priimti psichologo konsultacijas pasisakė kone pusė tyrime dalyvavusių dalyvių. Didžioji dalis apklaustųjų dalijosi patirtimi, kai šeimos atsisako priimti siūlomą pagalbą gydymui nuo priklausomybių, nes jie neigia ją turintys.

Visgi socialinių paslaugų priėmimą lemia tam tikri veiksniai. Tyrimo dalyviai dalijosi patirtimi, kad socialinių paslaugų priėmimui, kaip šeima priims siūlomas socialines paslaugas, turi

įtakos pačios informacijos suteikimas apie siūlomas socialines paslaugas. Kita dalis tyrimo dalyvių akcentavo, kad bendravimas, bendravimo būdo tinkamas pasirinkimas su šeima taip pat vienas iš veiksnių galinčių įtakoti socialinių paslaugų priėmimą. Tačiau nemaža dalis tyrimo dalyvių dalijosi patirtimi, kad šeimoms patiriančioms socialinę riziką svarbu yra aplinkinių asmenų įtaka, kuri dažniausia būna neigiama socialinių paslaugų atžvilgiu, dėl to ir vengia arba atsisako priimti siūlomą pagalbą.

#### 2.2.4. Socialinių darbuotojų psichohigienos, savipagalbos ir refleksijos patirties analizė

Socialinio darbuotojo darbas yra sudėtingas, kupinas iššūkių. Tenka nuolat padėti šeimoms, jas mokyti, nukreipti, priimti ir atlaikyti šeimos emocijas. Tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų buvo prašoma pasidalinti patirtimi, kaip jiems pavyksta pasibaigus darbo diena atsiriboti nuo savo klientų rūpesčių, kokia mėgstama veikla jiems tai padeda padaryti. Atlikus patirčių apie gebėjimą atsiriboti nuo klientų rūpesčių turinio analizę (žr. 16 priedą) išsiskyrė dvi kategorijos: atsiribojimo nuo darbo gebėjimai ir atsipalaidavimo po darbo būdai. Jų santrauka pateikiama 15 lentelėje.

15 lentelė. Pasisakymų apie gebėjimą atskirti darbą ir poilsį turinio analizės santrauka

| Kategorija                       | Subkategorija                    | Teiginių pavyzdžiai                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Atsiribojimo nuo darbo gebėjimai | Gebėjimas atsiriboti nuo darbo   | „Aš manau gerai pavyksta . Pasibaigus darbo laikui klientų problemas tiesiog palieku darbe, žinau, kad jos nepabėgs ir ryte manęs lauks, jos nuo manęs niekur nepabėgs“.<br>„Per šitiek metų jau išsiugdžiau gebėjimą atsiriboti nuo šeimų rūpesčių. Aš manau, ... kad pavyksta tikrai gerai.“                                 |
|                                  | Pastangos atsiriboti nuo darbo   | „Žinot kai dabar yra tie socialiniai tinklai, atsiriboti labai sunku, kai jie vis, tai apie skambučius, tada pradeda rašinėti.“<br>„iš pat pradžių, kai pradėjau dirbti tai būdavo sunkiai, grįždavau į namus visada su darbu, visada galvodavau kaip bus, kaip kas. Sakykim jeigu būdavo koks įvykis šeimoj grįžus į namus,“. |
|                                  | Negebėjimas atsiriboti nuo darbo | „Iš tikrųjų noriu pasakyti, kad atsiriboti nuo klientų rūpesčių man sekasi prastai. ... Jei būna labai rimtų problemų, tai iš tikrųjų jas parsinešu ir į namus. Dažnai ... apie tai galvoju, kartais tai sukelia ir nemigos problemų.“                                                                                         |
| Atsipalaidavimo po darbo būdai   | Sportas                          | „Tačiau <...> sportas padeda atsiriboti“.<br>„Mėgstu sportuoti“.                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                  | Muzika                           | „užsidedi ausines su garsia muzika“.<br>„Man asmeniškai padeda kelionė iš darbo namo, kur įjungta mėgstama muzika padeda atsipalaiduoti ir pusvalandis kelio namo padeda persijungti į namų režimą“.                                                                                                                           |
|                                  | Nebendravimas telefonu           | „darbo telefonas visada lieka darbe ir mano klientai tą tą žino.“<br>„nebekreipi į žinutes dėmesio nes sakau yra įstaigos, kurios irgi pagelbėja ir teik paslaugas. Šeštadienį ir sekmadienį ir po darbo“.                                                                                                                     |
|                                  | Mėgstama veikla                  | „Tiesiog aš turbūt kaip žmogus turiu savo mėgstamas veiklas, kurias grįžusi iš po darbo pradedu veikti ir atsipalaiduoti, tiesiog. Taip, tai yra būtent mezgimas“.<br>„Tačiau mėgstamos veiklos <...> padeda atsiriboti“.                                                                                                      |
|                                  | Laiko leidimas su šeima          | „O atsipalaiduoti, aišku pats turi šeimą, kažkaip turi atsipalaiduoti taip ... atsipalaiduoti kažkur išvažiuoti su šeima, kažkur atsijungi“.<br>„Geras laikas su savo šeima leidžia pamiršti sunkias dienas darbe“.                                                                                                            |

Atsiribojimo nuo darbo gebėjimai išsiskyrė į tris subkategorijas: gebėjimas atsiriboti nuo darbo, pastangos atsiriboti nuo darbo ir negebėjimas atsiriboti nuo darbo. Kai kurie tyrimo dalyviai teigia, kad nėra net pagalvoję apie tai, kad reikėtų po darbo kažkaip stengtis atsiriboti „*Kažkaip niekada nesu pagalvojęs mmm apie tokį dalyką kaip aaa ar atsiriboti ar ar kažkaip tais pailsėti*“, kiti teigia, kad atsiriboti pavyksta gerai ir problemų dėl to nekylo „*Teikčiau sakyti, galėčiau sakyti, kad esu iš tų žmonių, kurie sugeba atskirti darbą ir asmeninį gyvenimą*“. Kita dalis tyrimo dalyvių deda pastangas norėdami atsiriboti nuo darbo „*Tiesiog stengtis nepamiršti, kad tai darbas*“, „*Visuomet stengiuosi dalyvauti mokymuose, kuriuose ugdo mus kaip darbuotojus darbo nesinešti į namus, palikti darbą darbe*“. Tarp tyrimo dalyvių būta ir patirčių, kai visgi nuo darbo negeba atsiriboti „*Iš tikrųjų noriu pasakyti, kad atsiriboti nuo klientų rūpesčių man sekasi prastai*“.

Tyrimo dalyviai dalijosi patirtimi kokia veikla jiems padeda atsipalaiduoti, atviravo kokios yra jų mėgstamos veiklos. Atsipalaidavimo po darbo būdai išsiskyrė į penkias subkategorijas: sportas, muzika, nebendravimas telefonu, mėgstama veikla ir laiko leidimas su šeima. Dalis tyrimo dalyvių po darbo užsiima sportu, vieni užsiima aktyvesniu sportu lankydami sporto salėse, kiti pasivaikščiojimais „*Kad neapkračiau namiškių savo darbinėmis problemomis, ar bloga nuotaika vakarais nepavykus išmesti minčių einu pasivaikščioti, pavedžioti šunį*“, „*Man labai padeda sportas, po darbo tiesiog išsilieju salėje arba tiesiog bėgiodama*“. Kita dalis tyrimo dalyvių socialinių darbuotojų atsipalaiduoja klausydamiesi muzikos „*užsidedi ausines su garsia muzika*“, „*Man asmeniškai padeda kelionė iš darbo namo, kur įjungta mėgstama muzika padeda atsipalaiduoti ir pusvalandis kelio namo padeda persijungti į namų režimą*“. Dalijosi patirtimi, kai bandydami atsiriboti nuo darbo grįžę į namus tuo pačiu ugdo ir šeimų su kuriomis dirba gebėjimą iškilusias problemas įvertinti pagal jų svarbą „*Visas savo šeimas mokau, kad po darbo valandų aš tikrai neatsiliepsių ir esant tikrai kritinei situacijai skambintų bendruoju pagalbos numeriu, o jei situacija nėra labai rimta tiesiog kilo koks nors klausimas gali parašyti žinutę, kad ryte atėjusi pamatyčiau ir galėčiau padėti išspręsti kilusias problemas*“, „*darbo telefonas visada lieka darbe ir mano klientai tą žino*“. Atsiriboti nuo darbo rūpesčių padeda mėgstamos veiklos į kurias tyrimo dalyviai įsilieja grįžę į namus „*pomėgiai kas patinka, tiesiog galbūt kartais netgi prie televizoriaus atsisėsti ir pažiūrėti kokį filmą. Tai tiesiog kiekvienas turi savo tam tikrų metodų kas atpalaiduoja*“, „*Tačiau mėgstamos veiklos <...> padeda atsiriboti*“. Kitai daliai tyrimo dalyvių atsiriboti nuo darbo rūpesčių padeda tiesiog buvimas su savo šeima, skiriamas laikas savo artimiesiems žmonėms „*Atitrūkti nuo rūpesčių darbe padeda šeima, šeimos ratas, namų ruošos darbai <...> Tai va visi tie dalykai man padeda*“. Dalijosi ir patirtimi, kai namuose yra sutarta, kad apie darbo problemas nekalbama „*Kad neapkračiau namiškių savo darbinėmis problemomis, ar bloga nuotaika vakarais nepavykus išmesti minčių einu su vaikais pažaisti stalo žaidimus, kurie*

atitraukia mintis nuo darbo. Dar esame su vyru sutarę, kad namuose stengiamės neliesti darbo temų“.

Visų tyrime dalyvavusių dalyvių buvo prašoma pasidalinti patirtimi apie dalyvavimą savipagalbos grupėse, pagalbos sau būdus. Atlikus gautų atsakymų turinio analizę (žr. 17 priedą) išsiskyrė dvi pagalbos sau apibūdinančios kategorijos: profesionalų pagalba ir savitarpio pagalba. Jų santrauka pateikiama 16 lentelėje.

16 lentelė. Pasisakymų apie pagalbos sau būdus turinio analizės santrauka

| Kategorija           | Subkategorija                             | Teiginių pavyzdžiai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Profesionalų pagalba | Supervizijos                              | „<...> vyksta įvairios grupinės ir individualios supervizijos <...>“.<br>„A... taip dažnai dalyvaujame <...> supervizijose <...>“.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                      | Mokymai                                   | „įvairūs mokymai“.<br>„A... taip dažnai dalyvaujame įvairiuose mokymuose <...>“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Savitarpio pagalba   | Bendradarbių palaikymas                   | „Ir ta pagalba gal būt yra <...> iš pačių kolegų, nes aptariam tam tikrą sunkią situaciją ir visada gaunam patarimų ir tada gal būt tos problemos, tos situacijos nebeatrodo tokios sunkios“.<br>„<...> būna tiesiog kita kart susėdam kelios kolegės ir pačios pasidalinam savo patirtimis ir ... tiesiog išsikalbam ir... pata... patariame viena kitai jeigu yra sunkesnė situacija“.                           |
|                      | Bendradarbiavimas su kitais specialistais | „Iškilus kažkokia problemai taip pat su atvejo vadybininkais bendradarbiaujam ir kartu dažniausiai stengiamės kartu spręsti problemas ir komandoje dirbti daug lengviau“.<br>„didelė didelė paramai, kai gali pasikalbėti <...> su lektorėm, su specialistais su psichologais, bendraujant tai labai pagelbėja ir emociškai, ir fiziškai, ir psichologiškai, ir netgi darbui su tom šeimom ir su tais vaikučiais“. |
|                      | Savipagalbos grupės                       | „Kadangi būtent šioj įstaigoj dirbu du metus paskutinius, tai va tos savipagalbos grupėse tai ... iš pat pradžių kažkaip nebuvo tokio dalyko“.<br>„Vienareikšmiškai savipagalbos grupės yra naudingos <...>“.                                                                                                                                                                                                      |

Profesionalų pagalba išsiskyrė į dvi subkategorijas: supervizijos ir mokymai. Beveik visi tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai ir socialiniai darbuotojai atliekantys atvejo vadybininko funkcijas teigia, kad nuolat dalyvauja supervizijose, kurios organizuojamos kartą per metus, o esant poreikiui ir dažniau „Mūsų darbovietė savipagalbos grupės, tai organizuoja supervizijas bent kartą metuose, jeigu yra poreikis ir dažniau“, „Darbovietė organizuoja supervizijas, dalyvaujame jose kelis kartus metuose, turime galimybę išsikalbėti, pasidalinti patirtimi, paspręsti sudėtingesnius atvejus“.

Dalijosi patirtimi, kad nuolat dalyvauja įvairiuose mokymuose, kurie suteikia galimybę tobulinti savo kompetencijas „Nuolat dalyvauju mokymuose skirtuose tobulinti savo kompetencijas“. Mokymų metu tyrimo dalyviai teigia gaunantys palaikymą, patarimų „Na kaip, <...> turime tikrai nemažai mokymų, seminarų. Kiekvienų tokių susitikimų metu gauname palaikymą, supratimą, taipogi patarimų kas liečia mūsų darbą“. Kategorija susijusi su savitarpio pagalba išsiskyrė į tris subkategorijas: bendradarbių palaikymas, bendradarbiavimas su kitais specialistais ir savipagalbos grupės. Tyrimo dalyviai savo patirtimi dalijosi, kad labai svarbus yra kolegų su kuriais dirba palaikymas „konsultuojamės su kolegomis, dalijamės patirtimi“, „<...> ir labai labai noriu pastebėti, kad didelė didelė paramai, kai gali pasikalbėti ir su bendradarbiais



ir su tokiom pačiom ... darbuotojom kurios dirba tokį darbą, tai yra didelė begalo parama ir iš profesinės pusės ir iš darbo pusės“. Bendradarbiavimas su kitais specialistais taipogi suteikia emocinės stiprybės. Tyrimo dalyvavę socialiniai darbuotojai dirbantys su šeimomis teigia, kad jiems padeda bendradarbiavimas su atvejo vadybininkais „Iškilus kažkokia problemai taip pat su atvejo vadybininkais bendradarbiaujam ir kartu dažniausiai stengiamės kartu spręsti problemas ir komandoje dirbti daug lengviau“. Kitiems pagalba ir parama yra kai turi galimybę pasikalbėti su lektoriais ar psichologais „didelė didelė paramai, kai gali pasikalbėt <...> su lektorėm, su specialistais su psichologais, bendraujant tai labai pagelbėja ir emociškai, ir fiziškai, ir psichologiškai, ir netgi darbui su tom šeimom ir su tais vaikučiais“. Kalbėdami apie savipagalbos grupes tyrimo dalyviai turi pakankamai vieningą nuomonę, kad jos yra naudingos, nes atrodytų beviltiškoje situacijos padeda atrasti sprendimo būdą ir jų darbe tai apsaugo nuo perdegimo sindromo „Aišku labai gerai dalyvaut tokioj grupėj ir ... išgirsti kitų darbuotojų patirtis. ... ir ... ir ir pa pati išsipasakoji, ir ... atsipalaiduoji ir apsisaugoji nuo perdegimo“, „savipagalbos grupei gali pasitarti su kitais specialistais ir pasidalinti patirtimi, jie pasidalina savo patirtimi, gauni patarimų ir sugebi, tą situaciją kažkaip tais išspręsti“.

Tyrimo metu tyrimo dalyvių buvo klausiama ką jiems reiškia galimybė reflektuoti savo patirtį. Gautiems atsakymams buvo atlikta turinio analizė (žr. 18 priedą), išsiskyrė dvi galimybės reflektuoti apibūdinančios kategorijos: profesinė nauda ir asmeninė nauda. Jų santrauka pateikiama 17 lentelėje.

17 lentelė. Pasisakymų apie galimybę reflektuoti savo patirtį turinio analizės santrauka

| Kategorija      | Subkategorija                    | Teiginių pavyzdžiai                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Profesinė nauda | Naujų darbo galimybių suradimas  | „Padėti galbūt sau rasti kažkokius sprendimus apie kuriuos galbūt net nepagalvoji“.<br>„Galimybė reflektuoti man leidžia pažvelgti į kylančius sunkumus kitomis akimis, rasti gal būt sprendimus atrodytų beviltiškoje situacijoje“.                                                             |
|                 | Problemų sprendimas              | „Ir refleksija padeda ... atskleisti problemą ir kartu surasti problemos sprendimo būdus“.<br>„ta refleksija kurią ištransliuoju pati gali padėti kolegai išspręsti tam tikras bėdas su kuriomis jis susiduria“.                                                                                 |
| Asmeninė nauda  | Psichologinis palengvėjimas      | „viduj jautiesi geriau“.<br>„M... gal sakyčiau tai duoda galimybę išsikrauti, išsivalyti tai kas guli viduje“.                                                                                                                                                                                   |
|                 | Motyvacijos dirbti sustiprėjimas | „ir galų gale suteikia motyvacijos darbui“.<br>„ir tas jausmas mūsų darbe mane veda pirmyn“.                                                                                                                                                                                                     |
|                 | Jausmas, kad esi ne vienas       | „Refleksija naudinga tuo, kad ... kad esi ... išky... iškykla tai, kad tu esi ne vienas, kad didžioji dalis specialistų vis tik susiduria su įvairiomis problemomis“.<br>„tai aš manau, kad padeda pasijusti ne vienam“.                                                                         |
|                 | Perdegimo išvengimas             | „Savo patirtį reflektuoti tai hmm man reiškia labai daug, nes aa aš visą laiką galvoju, kad šitą dalyką darydamas tu niekada neperdegsi.<br>„va tas ir padeda, kad sakyčiau neįvyktų perdegimo sindromas. Man taip atrodo, kad reflektavimas tai va pagrindinis vaistas nuo perdegimo sindromo“. |

Profesinė nauda išsiskyrė į dvi subkategorijas: naujų darbo galimybių suradimas ir problemų sprendimas. Tyrimo dalyviai kalbėdami apie tai ką jiems reiškia galimybė reflektuoti teigia, kad reflektuodami ir išgirdami kitų refleksijas padeda jiems atrasti naujas darbo galimybes „Nu.. tiesiog jei žmogus kiekvieną dieną dirbi ir mokais. Tik į ... reflektuoji ir matai savo ir klaidas, ir gerus darytus darbus, ir gali padaryti išvadas“, „Padėti galbūt sau rasti kažkokių sprendimus apie kuriuos galbūt net nepagalvoji“. Taip pat tyrimo dalyviai teigia, kad refleksija padeda surasti problemų sprendimų būdus „Reflektuodami su kitais mes galime rasti daugiau būdų spręsti iškilusias problemas. Pasidalinti turima patirtimi ir rasti kitokių problemų sprendimo būdų“, „Mūsų kolektyvas yra labai draugiškas sakykim mmm mes su kolegom labai dažnai jeigu yra kokia situacija pasiskambinam, pasikonsultuojam, pasišnekam, pasitariam kaip kaip ką kokioj situacijoje galėtume išspręsti, kokių pagalbos būdų dar galėtume pasiūlyti gal ... viena ar kita sakykim nu iš savo patirties galėtų patarti“.

Asmeninė nauda išsiskyrė į keturias subkategorijas: psichologinis palengvėjimas, motyvacijos dirbti sustiprėjimas, jausmas, kad esi ne vienas ir perdegimo išvengimas. Reflektuojant savo patirtį tyrimo dalyviai teigia, kad jaučia psichologinį palengvėjimą „kai pats atsiveri, išsilaisvini kažkiek, lengviau atrodo dirbti, nebebaisi atrodo ir ta ta po darbo tas laikas“, „O... galimybė reflektuoti tai manau yra labai svarbu, tuo, kad tu išsikalbėjęs, išsišnekėjęs tu pats psichologiškai geriau pasijunti“. Kitai daliai tyrimo dalyvių galimybė reflektuoti suteikia motyvacijos dirbti sustiprėjimą „tada kažkaip vėl atsiranda noras padėti tai šeimai“, „Ta galimybė reflektuoti, išsikalbėti mūsų darbe yra labai svarbi aš manau, todėl, kad mes tą darydami galime toliau dirbti savo darbą tikslingai ir neprarasti tos motyvacijos padėti žmonėms“. Treti dalijosi patirtimi, kad refleksija padeda pasijausti, kad esi ne vienas „Tiesiog, kai atsiveri tam žmogui, kuris supranta, kadangi dirba tą patį, ar psichologui ar darbuotojui tai yra be galo svarbu kadangi jisai supranta puikiai dirbant tokį pat darbą“, Tas reflektavimas leidžia pasijusti, kad esi ne viena“. Tyrimo dalyviai taip pat mano, kad galimybė reflektuoti padeda išvengti perdegimo „Savo patirtį reflektuoti tai man reiškia labai daug, nes aa aš visą laiką galvoju, kad šitą dalyką darydamas tu niekada neperdegsi. Emm neturėsi perdegimo sindromo vien dėl to, kad tu gali išsisakyti, gauti atjautą“, „va tas ir padeda, kad sakyčiau neįvyktų perdegimo sindromas. Man taip atrodo, kad reflektavimas tai va pagrindinis vaistas nuo perdegimo sindromo“.

Pabaigai visiems tyrimo dalyviams buvo užduodamas klausimas ko jie norėtų palinkėti sau dirbant su šeimomis patiriančiomis socialinę riziką, auginančiomis fizinę negalią turinčius vaikus. Atlikus palinkėjimu sau turinio analizę (žr. 19 priedą) išsiskyrė dvi kategorijos: linkėjimai, susiję su socialiniu darbu ir linkėjimai susiję su asmenybės tobulėjimu. Jų santrauka pateikiama 18 lentelėje.

18 lentelė. Palinkėjimų sau turinio analizės santrauka

| Kategorija                                 | Subkategorija                       | Teiginių pavyzdžiai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Linkėjimai, susiję su socialiniu darbu     | Tinkamas darbo atlikimas            | „<...> rezultatų, kurie padeda suvokti, kad dirbame ir stengiamės ne veltui“.<br>„<...> atlikti savo darbą kaip įmanoma profesionaliau, manau taip“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                            | Profesinių galimybių įsisąmoninimas | „Am.. tikriausiai norėčiau palinkėti, kad mes kaip socialiniai darbuotojai pirmiausia turim m... susigyventi ir suprasti tą esamą situaciją, kad šeimoje, kurioje auga vaikas su negalia ir, kad so socialiniai darbuotojai tiesiog neturi jokių galimybių jį išgydyti, kad tai yra, ta negalia yra natūralus dalykas ir, kad šeimoje patiriančioje socialinę riziką, kurioje auga vaikas su fizine negalia ir ir ne tik yra svarbiausia užtikrinti to vaiko poreikius, saugią jo aplinką, kad aplinka kurioje jis gyvena būtų pritaikyta jam, patogiai judėti ... ir žinoma sveikatos priežiūros paslaugos, kad būtų teikiamos laiku, čia ir dabar. Tai man toks ir būtų mano palinkėjimas“.<br>„Oj koks sunkus klausimas, iš tiesų niekada nesusimasčiau ko čia dar galėčiau sau palinkėti. Na galbūt palinkėčiau sau nepriimti šeimos užklupusių nesėkmių sau asmeniškai, nes išties ne viskas priklauso nuo gerų mūsų norų“. |
|                                            | Psichologinių žinių                 | „ <...> psichologinių žinių. Sakykim psichologinių kažkokių mokymų daugiau va kaip dirbti su tokiom šeimom, kai plius dar šeimoj sakykim ir patiem tėvam yra tiek socialinių įgūdžių stoka ir galbūt ... patiem tėvam kažkokia tai psichinė negalia yra tai ar sutrikimas“.<br>„aš tai norėčiau palinkėti sau iš tikrųjų aa... mmm... nestresuoti <...>“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Linkėjimai, susiję su asmenybės tobulėjimu | Kantrybė                            | „Kantrybės <...>“.<br>„Kantrybės <...>“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                            | Vidinė ramybė                       | „ <...> empatiškumo, gebėjimo palikti darbą darbe nesinešti neigiamų emocijų į namus“.<br>„Net nežinau, ko gero tai nepasiduoti emocijoms ir <...>“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                            | Optimizmas                          | „Mmm... palinkėčiau neprarasti optimizmo, tiesiog aaa rodyti šeimoms, palaikyti šeimas ir ... stengtis, kad vaikams su negalia būtų bent kažkiek pagerintos gyvenimo sąlygos“.<br>„ <...> ir gerų klientų“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

Linkėjimai sau susiję su socialiniu darbu išsiskyrė į tris subkategorijas: tinkamas darbo atlikimas, profesinių galimybių įsisąmoninimas ir psichologinių žinių. Dalis tyrimo dalyvių palinkėjo sau daryti tiek kiek gali ir, kad darbas būtų atliktas kaip įmanoma geriau „ ir daryti darbą taip ... daryti tiek kiek tu gali ir ne daugiau, nes pagal savo galimybes“, „tiesiog atlikti savo kaip so... atvejo vadybininko darbą teisingai ir ir tinkamai. Tai vat tą patį palinkėčiau tiek kitiem savo kolegoms atvejo vadybininkam ir ir žinoma socialiniam darbuotojam“. Kiti linkėjo sau profesinių galimybių įsisąmoninimo, kad nepriimti šeimos problemų asmeniškai ir priimti esamą šeimos situaciją, suvokiant, kad vaiko negalios išgydyti socialiniai darbuotojai neturi tokių galimybių susigyventi ir suprasti tą esamą situaciją, kad šeimoje, kurioje auga vaikas su negalia ir, kad so socialiniai darbuotojai tiesiog neturi jokių galimybių jį išgydyti, kad tai yra, ta negalia yra natūralus dalykas ir, kad šeimoje patiriančioje socialinę riziką, kurioje auga vaikas su fizine negalia ir ir ne tik yra svarbiausia užtikrinti to vaiko poreikius“, „Na galbūt palinkėčiau sau nepriimti šeimos užklupusių nesėkmių sau asmeniškai, nes išties ne viskas priklauso nuo gerų mūsų norų“. Kiti tyrimo dalyviai linkėdami sau tuo pačiu išsakė ir pageidavimą, kad norėtų psichologinių mokymų, kaip dirbti su šeimomis patiriančiomis socialinę riziką, auginančiomis fizinę negalią turinčius vaikus „ <...> psichologinių žinių. Sakykim psichologinių kažkokių

*mokymų daugiau va kaip dirbti su tokiom šeimom“, „aš tai norėčiau palinkėti sau iš tikrųjų aa... mmm... nestresuoti <...>“.*

Linkėjimai susiję su asmenybės tobulėjimu išsiskyrė į tris subkategorijas: kantrybė, vidinė ramybė ir optimizmas. Dalis tyrimo dalyvių sau dirbant su šeimomis patiriančiomis socialinę riziką, auginančiomis fizinę negalią turinčius vaikus palinkėjo sau kantrybės „sau mmm... norėčiau palinkėti kantrybės. Kantrybės dirbant su tomis šeimomis ir gal būt mmm išmokti mmm negirdėti tam tikrų neigiamų dalykų, ... nemalonių pastabų ir mmm“, „Turbūt, kaip darbuotojai sau palinkėčiau kantrybės ir ištvermės“. Kiti linkėjo sau vidinės ramybės, gebėjimo išmokti palikti darbo problemas darbe, nepasiduoti emocijoms „ <...> empatiškumo, gebėjimo palikti darbą darbe nesinešti neigiamų emocijų į namus“, „Sau norėčiau palinkėt ... .... reaguoti šiek tiek rea... galvoju, kad reiktų vis tik reaguoti ... ramiau į visas situacijas ir labiau ugdyti savo vidinę ramybę“. Buvo ir palinkėjimų neprarasti optimizmo savo nelengvame darbe „Dirbti toliau, nenuleisti rankų“, „Mmm... palinkėčiau neprarasti optimizmo“.

Reminatis tyrimo dalyvių pasidalinta patirtimi galima teigti, kad tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai ir socialiniai darbuotojai atliekantys atvejo vadybininko funkcijas geba atsiriboti nuo darbo rūpesčių. Reikia paminėti tik tai, kad vieniems tai pavyskta savaime, o kiti norėdami atsiriboti turi įdėti pastangų. Kiekviena asmenybė yra individuali ir turinti savo pomėgius, kurie padeda atsiriboti nuo rūpesčių. Kalbėdami apie atsipalaidavimo būdus po darbo tyrimo dalyviai dažniausiai minėjo, kad jiems padeda sportas ir jų pačių šeima.

Kalbant apie pagalbos sau būdus tyrimo dalyviai galima sakyti turi gana vieningą nuomonę ir dažniausia buvo minima supervizijos, kurių metu jie gauna palaikymą, pasijunta ne vieni. Nemaža dalis tyrimo dalyvių teigia, kad jiems svarbi ir savitarpio pagalba, kurios dažniausiai sulaukia iš savo kolegų ir savipagalbos grupių. Galimybė reflektuoti savo patirtį tyrimo dalyviams - naujų darbo galimybių suradimas. Jų patirtis sako, kad kai gali reflektuoti apie savo patirtį ir išgirsti kitų refleksijas, atsiranda sprendimo būdai tose situacijose, kurios atrodo beviltiškos. Galimybė reflektuoti suteikia ir asmeninės naudos. Asmeninė nauda dažniausia buvo įvardijama kaip: psichologinis palengvėjimas, motyvacijos dirbti sustiprėjimas bei jausmas, kad esi ne vienas. Sakydami linkėjimus, savo tikrai nelengvame darbe, tyrimo dalyviai dažniausia sau linkėjo atlikti savo darbą tinkamai ir neprarasti kantrybės.

## DISKUSIJA

Socialinių darbuotojų, teikiančių socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, patirtis atskleidė sudėtingą socialinio darbo kasdienybę ir iššūkius dirbant su itin pažeidžiama klientų grupe. Socialinių šeimoms problemų spektras, su kuriomis susiduria socialiniai darbuotojai, tarsi nukopijuotas iš Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo (2006) - priklausomybės, socialinių įgūdžių stoka, smurtas, nedarbas, o dar dažniau – kompleksinės problemos. Šalia jų papildomai iškyla tėvystės įgūdžių stoka, būsto neturėjimas ar netinkamumas fizinę negalią turinčiam vaikui. Tokie rezultatai glaudžiai siejami su I. Dirgėlienės ir R. Alėjūnės (2020) ir V. Ivanauskienės atliktų tyrimų rezultatais ir pagrindžia P. Bauer ir C. Wiezorek įžvalgą, jog socialinė rizika iš tiesų yra nukreipta į pačių šeimų keliamą potencialią riziką sėkmingam vaiko ugdymui ir socializacijai.

Atliktas tyrimas atskleidė ir vieną unikalų atvejį, kuomet didžiausią riziką vaiko gerovei kėlė ne socialinės problemos, o jaunas mamos amžius, dėl kurio šeima buvo pripažinta patiriančia socialinę riziką – mergina, būdama nepilnametė, susilaukė fizinę negalią turinčio vaiko, todėl jiems abiem buvo paskirta socialinė globa, o globėja tapo moters mama. Realus poreikio socialinių paslaugų teikimui nebuvo, nes mama kartu su globėja rūpinasi vaiku ir atliepia jo poreikius, tačiau buvo paskirta atvejo vadyba ir organizuojamos socialinės paslaugos. Tokie unikalūs atvejai priverčia socialinius darbuotojus atsiriboti nuo išankstinių nuostatų ir šiek tiek perdėlioja socialinę riziką patiriančių šeimų portretą.

Darbas su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, auginančiomis fizinę negalią turinčius vaikus, reikalauja tam tikrų specializuotų socialinių darbuotojų gebėjimų ir įgūdžių. Pirmiausia tai susiję su žiniomis apie negalią. Socialiniams darbuotojams keliamas reikalavimas ne tik užmegzti ryšį su vaiku, kas jiems ne visuomet pavyksta, nes jie tiesiog nežino, kaip tai padaryti dėl negalios keliamų sunkumų, bet ir išmokyti tėvus, kaip padėti savo vaikui. Tokia patirtis iliustruoja L. Hultman, U. Forinder, A. M. Öhrvall, P. Pergert ir K. Fugl-Meyer (2019) poziciją, kad socialiniams darbuotojams reikia daugiau žinoti apie įvairias negalias ir jų keliamus iššūkius. Patys socialiniai darbuotojai puikiai suvokia savo ribotumą, o tai savotiškai susilpnina jų, kaip kompetentingų specialistų, savivertę.

Klientas socialiniam darbuotojui turi būti kaip tuščia knyga, kurią jis pildo stebėdamas savo teikiamų paslaugų veiksmingumą. Vadinasi, būtina atsiriboti nuo gandų, išankstinių nuostatų, vertinimo ir teisimo. Kad tai nėra lengva, įrodo šio tyrimo rezultatai – viena tyrimo dalyvė dalijosi savo patirtimi, kad nors ir labai stengėsi, jai nepavyko sukurti teigiamo ryšio su vienu šeimos nariu, kadangi savo mintyse ji negalėjo pateisinti šio žmogaus elgesio ir smerkė jį dėl vaikui sukeltų traumų ir šių traumų pasekmių tolesniam vaiko gyvenimui. Socialinės darbuotojos patirtis

atskleidė vidinį konfliktą – jai reikėjo padėti žmogui, kurio elgesys atrodė nepateisinamas ir apgailėtinas. Panašų vidinį konfliktą išgyveno ir kita socialinė darbuotoja, kuri savo praktikoje turėjo teikti paslaugas šeimai, panorusiai susigražinti biologinį fizinę negalią turintį vaiką, nors jis augo pas globėją, buvo mylimas ir prižiūrimas. Moteris turėjo teikti socialines paslaugas suvokdama, kad jei jos bus veiksmingos, atsitiks tai, ko ji labiausiai nenorėtų. Tokie prieštaravimai visiškai sutampa su C. K. Kwan ir A. Reupert (2018) įžvalga, jog kartais socialiniai darbuotojai, vadovaudamiesi savo emociniais išgyvenimais, intuicija ir patirtimi, gali pakreipti socialinių paslaugų teikimą netinkama kryptimi ir klientui ne padėti, o pakenkti. Išvengti tokių atvejų galima reflektuojant savo patirtį.

Pastebėta tendencija, kad nors socialiniai darbuotojai savo santykius su socialinės rizikos šeimos nariais įvardina kaip gerus ar net artimus, tačiau kalbėdami apie sunkumus, kylančius dirbant su šeima, pirmiausia mini problemų neigimą, nenorą bendradarbiauti ir priimti teikiamų paslaugų. Kyla klausimas – ar socialiniai darbuotojai iš tikro įdeda labai daug pastangų, kad sukurtų ryšį su šeimos nariais, ar tiesiog tokiam ryšiui nekelia didelių lūkesčių? Kilus priešpriešai tarp socialinių paslaugų organizatoriaus ir gavėjo, socialiniams darbuotojams tenka įtikinti klientus, kad jų pačių teikiamos paslaugos yra reikalingos ir atneš naudos. Iškyla dar vienas vidinis prieštaravimas – negana to, kad socialinis darbuotojas stengiasi atlikti savo darbą, jis dar turi įrodinėti, kad tas darbas yra vertingas. Natūralu, kad tokioje situacijoje kyla pyktis, nusivylimas, beprasmybės jausmas, o darbo rezultatai nebeteikia pasitenkinimo, ką aiškiai parodo šio tyrimo rezultatai. Tokie jausmai sutampa su E. Dunajevo, J. Buzaitytės-Kašalynienės ir E. Kutkaitės-Petkevič (2019), J. G. Kheswa (2019) ir Y. Wang, H. Zhang, J. Lei ir Y. Yu (2019) atliktų tyrimų rezultatais, kad socialiniai darbuotojai susiduria su klientų motyvacijos trūkumu, savo veiklos prasmės praradimu ir nerezultatyvumu, dėl ko darbas ima nebeteikti malonumo. Tokie jausmai, mokslininkų teigimu, atspindi profesinio perdegimo sindromo požymius, kas patvirtina teiginį, jog socialiniai darbuotojai yra vieni iš tų specialistų, kuriems labiausiai grėsia perdegimas (Travis, Lizano, Mor Barak, 2016; Wilson, 2016; Vaicekauskienė, 2014; Hirs, 2019, Žibėnienė, Mikniūtė, 2016 ir kt.).

Dar vienas iššūkis, kurį atskleidė socialinių darbuotojų patirtis, yra gebėjimas tarpininkauti. Studijų procese apie tarpininkavimą, kaip socialinę paslaugą, tikrai kalbama nemažai – analizuojama šalies socialinė sistema, mokoma užmegzti ryšius su kitomis institucijomis, dirbti komandoje ir padėti klientams rasti bei gauti reikiamas paslaugas. Tačiau labai mažai kalbama apie tarpininkavimą tarp socialinę riziką patiriančių šeimos narių. Natūralu, kad asmenys, kurie stokoja savikontrolės įgūdžių, elgiasi impulsyviai, smurtauja ir demonstruoja savo galią prieš vaikus (Ivanauskienė, 2012), nesugeba užmegzti konstruktyvių tarpusavio santykių. Socialiniam darbuotojui kyla uždavinys išmokyti šeimos narius bendrauti, diskutuoti, konfliktuoti ir tuos

konfliktus išspręsti, laviruoti tarp vieno asmens „noriu“ ir kito asmens „nenoriu“, tarp vieno asmens „darysiu“ ir kito asmens „nedarysiu“. Tarpininkaujant tarp šeimos narių socialiniai darbuotojai neretai patenka į jų sveikatai ir gyvybei pavojingas situacijas, kuomet klientai būna nusiteikę agresyviai ir ima naudoti smurtą. Tokie tyrimo duomenys sutampa su G. Žibėnienė ir A. Mikniūtė (2016) bei S. Winstanley ir L. Hales (2015) atliktų tyrimų duomenimis, kuriuose akcentuojama socialiniams darbuotojams būdinga profesinė rizika dėl nenusipėjamo savo klientų elgesio ir su tuo susijusios grėsmės savo pačių saugumui bei gerovei. Nesaugumas darbe taip pat yra vienas iš požymių, sukeliančių stresą ir vedančių profesinio perdegimo link (Wang, Zhang, Lei, Yu, 2019; Kavaliauskaitė, Balčiūnaitė, (2014).

Socialinių darbuotojų patirtis planuojant konkrečias paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus, mažai kuo skiriasi nuo paslaugų, teikiamų kitoms klientų grupėms: dominuoja informavimas, konsultavimas, socialinių įgūdžių ugdymas ir t.t. Tačiau iškyla ir kitų paslaugų poreikis, kuris kitoms klientų grupėms retai būna reikalingas. Visų pirma – tai gyvenamojo būsto pritaikymo ir pavežėjimo paslaugos. Nors jos yra teikiamos, tačiau kartais jų laukimo terminai labai išsitęsia ir tuomet sunku kalbėti apie teikiamų paslaugų efektyvumą. Socialiniam darbuotojui vėl atsiranda poreikis specialiosioms žinioms apie būsto pritaikymo reikalavimus, įvairias kompensacines technikas ir jų naudojimą. Kartais vien žinių nepakanka – patirtis rodo, kad nors socialiniai darbuotojai sugeba suorganizuotai vaikui reikalingas kompensacines priemones, tačiau ne visuomet sugeba parodyti, kaip jomis naudotis. Tokiu atveju šios priemonės neatlieka savo funkcijų ir suteiktos paslaugos praranda savo efektyvumą.

Socialiniai darbuotojai taip pat dalijosi patirtimi, kad socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus, kur kas dažniau nei kitiems klientams tenka teikti tarpininkavimo su medicinos įstaigomis paslaugas ir kartais susilaukti nepasitenkinimo, kad tokių paslaugų reikia laukti. Tėvams neretai reikalingos psichologo ir priklausomybių konsultanto paslaugos, tačiau jos yra sunkiai priimamos, todėl neaišku, koks yra jų veiksmingumas. Be to, priklausomybių konsultantai savo paslaugas teikia anonimiškai, o psichologai dėl asmens duomenų apsaugos reikalavimų ir savo darbo etikos negali suteikti grįžamojo ryšio. Tai reiškia, kad kompleksinės koordinuotos pagalbos, kurioje vienodai aktyviai dalyvautų visi specialistai ir kurią taip akcentuoja Lietuvos Respublikos teisės aktai, užtikrinti nepavyksta.

C. K. Kwan ir A. Reupert (2018), analizuodami socialinių darbuotojų turimos patirties įtaką jų profesinei veiklai, išreiškė poziciją, jog teikdami socialines paslaugas socialiniai darbuotojai ne visuomet vadovaujami nustatytais intervencijos tikslais ir nurodymais, bet, remdamiesi savo patirtimi, išplečia teikiamų paslaugų spektrą ir dirba taip, kaip jiems atrodo geriausia konkrečioje situacijoje. Šio tyrimo rezultatai taip pat atskleidė patirties reikšmę profesinei veiklai – socialiniai

darbuotojai dalijosi patirtimi, kad jiems norisi pasiūlyti kur kas daugiau paslaugų nei tai yra reglamentuota įstatymuose ar darbo planuose, ir jie tai kartais daro, nors toks darbas jiems nepriklauso. Vėdiniai noro padėti šeimai socialiniai darbuotojai ieško jiems paramos daiktais, naudoja savo transportą, stengiasi surasti rekreacinių paslaugų. Kitaip sakant, jie nori padaryti ką nors reikšmingo ir pakeisti klientų gyvenimą į socialiai priimtina pusę (Dirgėlienė, Alėjūnė, 2020), todėl kartais viršija savo įgaliojimų ribas.

Gauti tyrimo duomenys taip pat atskleidė patirtį, jog socialinę riziką patiriančios šeimos, auginančios fizinę negalią turinčius vaikus, lengviausiai priima bendrąsias socialines paslaugas (informavimą, konsultavimą, tarpininkavimą ir t.t.) ir paslaugas, kurios jiems yra naudingos (labdara, rekreacija). Tačiau paslaugas, kuriomis siekiama pakeisti šeimos narių mąstymo schemas ir gyvenimo būdą, tokias kaip psichologo konsultacijos, lankymasis pas priklausomybių konsultantą, priklausomybių gydymas ar dalyvavimas tėvystės įgūdžių ugdymo programose, jie priima labai nenoriai arba iš viso jų atsisako. Socialiniai darbuotojai, organizuodami šias paslaugas, puikiai suvokia jų poreikį ir teikiamą naudą, tačiau atsisakius šių paslaugų atsimušą tarsi į sieną, nes esminės problemos, dėl kurių šeima patiria socialinę riziką, lieka nepaliestos ir nesprendžiamos. Kyla klausimas: kaip įgalinti šeimos narius pačius imtis atsakomybės už savo veiksmus ir gyvenimo būdą? Ar šeimos nariai nesinaudoja išmoktu bejėgiškumu ir galimybėmis atsisakyti paslaugų, kad išvengtų asmeninės atsakomybės ir nereikėtų įdėti pastangų į savo gyvenimo pokyčius. O gal klientai tiesiog stokoja vidinių ir išorinių išteklių ir tiesiog nėra pajėgūs imtis veiksmų ir tapti atsakingais už save ir savo vaikus? Šie klausimai suteikia idėjų naujų tyrimų galimybėms, o jų sprendimui galėtų puikiai pasitarnauti E. C. L. Goh (2015) pasiūlymas fiksuoti sėkmės istorijas ir mokytis iš veiksmingų intervencijų, kad būtų galima koreguoti esamus socialinių paslaugų teikimo modelius ir teikiamos paslaugos iš tikro atitiktų pažeidžiamų šeimų poreikius.

Kalbant apie socialinių darbuotojų patiriamus sunkumus teikiant paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms buvo paminėta administracinio darbo našta ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo trūkumas. Tokie duomenys antrina Y. Wang, H. Zhang, J. Lei ir Y. Yu (2019) ir I. Dirgėlienės ir R. Alėjūnės (2020) atliktų tyrimų rezultatus. Teikiamų paslaugų efektyvumui pagerinti socialiniai darbuotojai siūlo palaikyti teigiamą kontaktą su šeimos nariais ir įtraukti juos į jų pačių patiriamų sunkumų sprendimo procesą, ką apibendrinamos savo atlikto tyrimo rezultatus rekomenduoja J. Gričiūtė ir V. Veršulytė (2018). Tačiau daugelį problemų yra sunku išspręsti, nes jos yra perduodamos iš kartos į kartą – socialiniai darbuotojai dalijasi savo patirtimi, kad jų klientai yra kilę iš šeimų, kurios taip pat buvo pažeidžiamos, tad gyvenimo būdas, kai šeimoje vartojamas alkoholis, konfliktuojama, smurtaujama, jiems atrodo visiškai natūralus ir kitokio gyvenimo jie tiesiog neįsivaizduoja. Biologinės šeimos įtaka socialinę riziką patiriančių



šeimų gyvenimo būdai taip pat akcentuojama D. Stankūnienės (2017), I. Dirgėlienės ir R. Alėjūnės (2020) atliktuose tyrimuose.

Tik dalis socialinių darbuotojų sugeba nubrėžti aiškią ribą tarp savo darbo ir asmeninio gyvenimo. Dauguma jų stengiasi surasti pusiausvyrą, tačiau jiems ne visada pavyksta. Jie, kaip ir I. Dirgėlienės ir R. Alėjūnės (2020) tyrime dalyvavę atvejo vadybininkai, norėdami padėti savo klientams jautriai reaguoja į jų istorijas ir kylančius poreikius, net poilsio metu galvoja apie tai, kas šiuo metu vyksta vaiko šeimoje. Galima daryti prielaidą, kad kai kurie tyrimo dalyviai išgyvena M. A. Shepherd ir J. M. Newell (2020) aprašytą antrinę stresą, kai bendraudami su savo klientais netiesiogiai išgyvena jų jausmus ir patirtis, todėl patys kenčia dėl savo darbo. To išvengti gali padėti rūpinimasis savimi, refleksyvi praktika ir supervizijos. Tyrimo duomenys leidžia teigti, kad socialiniams darbuotojams galimybė refleksuoti savo patirtis yra labai svarbi, nes suteikia palengvėjimą, jausmą, kad yra ne vieni, kelia profesinę motyvaciją, padeda išspręsti problemas, rasti naujų darbo galimybių ir išvengti profesinio perdegimo. Panašūs duomenys pateikiami L. Dromantienės, V. Indrašienės ir J. Sadausko (2016), R. Naujanienės, J. Eudukevičiūtės ir J. Ruškaus (2018), L. Abromaitienės (2018) atliktuose tyrimuose. Dažniausiai refleksija taikoma pokalbiuose su bendradarbiais, kurių kritiško požiūrio svarbą akcentuoja A. Sicora (2017), dalyvaujant supervizijose ir savipagalbos grupėse. Nėra aišku, kiek šis dalyvavimas yra veiksmingas, nes daugelis socialinių darbuotojų teigia jaučiantys profesinio perdegimo požymius, tačiau faktas, jog nei vienas jų interviu metu neišreiškė svarstymo ar ketinimų baigti profesinę socialinio darbuotojo karjerą, leidžia pozityviai vertinti socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, auginančiomis fizinę negalią turinčius vaikus, patirtis.

## IŠVADOS

1. Socialinių darbuotojų patirtis liudija, kad šeimos socialinę riziką patiria ne dėl turimos vaiko negalios, o dėl asmeninių šeimos narių problemų - turimų priklausomybių ir socialinių įgūdžių stokos. Dažniausiai socialiniai darbuotojai sugeba sukurti ir išlaikyti teigiamą santykį su šeima ir joje augančiu fizinę negalią turinčiu vaiku, tačiau santykiai retai būna pastovūs. Pasitaiko atvejų, kai santykio užmegzti nepavyksta arba jį apsunkina vaiko gebėjimas bendrauti dėl turimos negalios. Iškyla tokių išskirtinių profesinių gebėjimų kaip komunikavimas, laviravimas tarp šeimos narių ir socialinių institucijų, atsiribojimas nuo išankstinių nuostatų, emocinis atsparumas ir emocijų valdymas poreikis. Dirbdami savo darbą socialiniai darbuotojai jaučia pyktį, nusivylimą, nerimą, gailestį, neviltį ir nežinomybę ir tik kartais jaučia pasitenkinimą savo darbo rezultatais.
2. Remiantis socialinių darbuotojų patirtimi, socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus, dažniausiai reikia pavėžėjimo ir psichologo teikiamų paslaugų, o labiausiai trūksta būsto pritaikymo, užimtumo organizavimo, švietimo pagalbos vaikui paslaugų. Teikiant socialines paslaugas socialiniai darbuotojai jaučiasi nesaugūs dėl psichoaktyvias medžiagas vartojančių klientų elgesio, sunkumų kelia administracinis darbas, žinių stoka apie pagalbą neįgaliam vaikui, klientų finansinis neraštingumas, nenoras bendradarbiauti ir pripažinti vaiko negalią.
3. Socialiniai darbuotojai dažnai jaučia, kad klientai nenori priimti jų teikiamų socialinių paslaugų, vengia spręsti jiems kylančius sunkumus arba juos iš viso neigia, todėl tenka klientus įtikinėti, kad paslaugos jiems reikalingos ir naudingos. Lengviausiai šeimos priima paramą ir bendrąsias socialines paslaugas, tačiau sunkiai sutinka lankytis pas psichologą, gydytis priklausomybes, mokytis naujų įgūdžių ir keisti savo gyvenimo būdą. Paslaugų nepriėmimą dažnai veikia artimųjų ir kitų žmonių įtaka, ankstyvoji patirtis šeimoje ir gyvenimo būdas. Siekdami, kad socialinės paslaugos būtų priimamos, socialiniai darbuotojai stengiasi suteikti kuo aiškesnę informaciją, įrodyti teikiamų paslaugų naudą, bendrauti ir palaikyti šiltą kontaktą, puoselėti pasitikėjimą ir įtraukti klientus į jų problemų sprendimą.
4. Būdami namuose socialiniai darbuotojai stengiasi atsiriboti nuo darbo neatsiliepdami telefonu, leisdami laiką su šeima ar užsiimdami mėgstama veikla, tačiau tai ne visada pavyksta. Beveik visi jie dalyvauja supervizijose, kai kurie bando padėti sau dalyvaudami savipagalbos grupėse, bendraudami su bendradarbiais ir bendradarbiaudami su kitais specialistais. Refleksijos galimybė jiems yra labai svarbi, nes suteikia psichologinį palengvėjimą, jausmą, kad yra ne vieni, kelia profesinę motyvaciją, padeda išspręsti problemas, rasti naujų darbo galimybių ir išvengti profesinio perdegimo.

## REKOMENDACIJOS

Siekiant didesnio socialinių paslaugų socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus, veiksmingumo ir vadovaujantis gautais tyrimo rezultatais pateikiamos šios rekomendacijos:

1. ***Socialinių darbuotojų rengimo institucijoms*** siūloma atkreipti dėmesį į suteikiamų žinių apie komunikacijos būdus ir galimybes su skirtingas negalias turinčiais vaikais turinį jį priartinant prie praktinio socialinio darbo keliamų iššūkių. Mokymosi procese dar daugiau dėmesio būtina skirti refleksyviajam mokymuisi ir supervizijoms atliekant praktiką skirtingose socialines paslaugas teikiančiose institucijose.
2. ***Socialiniams darbuotojams***, dirbantiems su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus, rekomenduojama nuolat reflektuoti savo praktinę veiklą tik pajutus tam poreikį. Supervizijų metu daugiau dėmesio skirti antrinių traumų patyrimui. Pajutus pirmuosius profesinio perdegimo požymius kreiptis pagalbos į savipagalbos grupes ir supervizorių.
3. ***Socialines paslaugas teikiančioms institucijoms*** rekomenduojama aktyviau rūpintis savo darbuotojų saugumu ir sveikata: organizuoti savigynos pradmenų mokymus, kurie suteiktų daugiau pasitikėjimo savimi patekus į smurtinę aplinką, sudaryti sąlygas į profesinę riziką keliančias šeimas važiuoti komandai, o ne vienam socialiniam darbuotojui; organizuoti kvalifikacijos kėlimo mokymus atsižvelgiant į socialinių darbuotojų poreikius, o pastebėjus profesinio perdegimo požymius sudaryti galimybę gauti atokvėpio paslaugą ir profesionalias supervizijas iškilus poreikiui.
4. ***Socialinės politikos rengėjams ir formuotojams*** siūloma intensyviau vykdyti nacionalinio lygmens kampanijas, formuojančias teigiamą socialinio darbuotojo profesijos įvaizdį ir atsigręžti į gerosios patirties atvejus tobulinant socialinių paslaugų teikimą Lietuvoje.

## LITERATŪRA

1. Abromaitienė, L. (2018). Apie supervizijos naudą: socialinių darbuotojų ir pedagogų patirtys. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 22 (2), 83-93.
2. Adomaitienė, J., Balčiūnienė, R. (2017). Asmenų, dirbančių socialinių paslaugų sektoriuje kompetencijos ir jų tobulinimo galimybės. *Andragogika. Mokslo darbai*, 1 (8), 71-93.
3. Audėjūtė, I. (2017). Socialinio darbuotojo veikla, sprendžiant socialinės rizikos šeimų problemas: Širvintų rajono atvejis. *Socialinio darbo tyrimai ir aktualijos*, 5, 54-67.
4. Augutavičius, R., Butvilas, T. (2018). Socialinės rizikos veiksnius patiriančių šeimų neformaliojo ugdymo grindžiamoji teorija. *Socialinis darbas*, 16 (2), 240-253.
5. Bartkutė, I., Čižikienė, J. (2012). Socialinės paramos rizikos šeimoms teikimo poreikio analizė. *Societal innovations for global growth*, 1 (1), 989-1004.
6. Bauer, P., Wieszorek, C. (2016). Vulnerable Families: Reflections on a Difficult Category. *CEPS Journal*, 6 (4), 11-28.
7. Benner, K., Curl, A. L. (2018). Exhausted, Stressed, and Disengaged: Does Employment Create Burnout for Social Work Students? *Journal of Social Work Education*, 54 (2), 300–309.
8. Bird, K. (2016). More Alike Than We Think? Frames and Practice of Social Work with Families in the UK and Germany. *Czech & Slovak Social Work*, 4, 79-95
9. Bubnys, R. (2014). Reflektavimo kompetencijos struktūra socialinio darbo studentams atliekant praktikas. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 9, 50-63.
10. Burba B., Sitnikovas O., Lankaitė D. (2014). Streso pasireiškimas, dažniausi stresą sukeliantys veiksniai. Distreso valdymas tarp Lietuvos apsaugos darbuotojų. *Medicinos teorija ir praktika*, 20 (1), 14-20.
11. Butkevičienė, R. 2010. *Socialinio darbo interviu*. Kaunas: KMU leidykla.
12. Cieslak, R., Shoji, K., Douglas, A., Melville, E., Luszczynska, A., Benight, C. C. (2014). A meta-analysis of the relationship between job burnout and secondary traumatic stress among workers with indirect exposure to trauma. *Psychological Services*, 11 (1), 75-86.
13. *CMSA Standards of practice for case management* (2016). Arkansas. Prieiga internetu: <<https://www.abqaurp.org/DOCS/2016%20CM%20standards%20of%20practice.pdf>>.
14. Cook, L. L. (2017). Making Sense of the Initial Home Visit: the Role of Intuition in Child And Family Social Workers' Assessments of Risk. *Journal of Social Work Practice*, 31 (4), 431-444.
15. Coquillet, M., Cox, J. E., Cheek, S., Webster, R. A. (2015). Social Work Services Utilization by Children with Medical Complexity. *Maternal & Child Health Journal*, 19, 2707-2713.
16. Davis, A. (2020). A Social Worker's Experience Navigating Self-Care in a Field With Trauma and Triggers. *The New Social Worker*, 18-19.

17. Dirgėlienė, I., Alėjūnė, R. (2020). Supervizijos perspektyva atvejo vadyboje. *Tiltai*, 1, 51-74.
18. Dromantienė, L., Indrašienė, L., Sadauskas, J. (2016). Refleksija profesinėje socialinio darbuotojo veikloje. *Socialinė politika ir socialinis darbas*, 14 (1), 6-20.
19. Dunajevs, E., Buzaitytė-Kašalynienė, J., Kutkaitė-Petkevič, E. (2019). Kodėl socialinio darbo absolventai išeina iš socialinio darbo? *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 24 (2), 85-106.
20. Eskytė, I. (2009). Kelias į santykį su multiprobleminės šeimos vaiku: praktikantės, savanorės, darbuotojos patirtis. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*. 3 (1), 77-89.
21. Ferguson, H. (2018). How social workers reflect in action and when and why they don't: the possibilities and limits to reflective practice in social work. *Social Work Education*, 37 (4), 415-427.
22. Freund, A., Guez, G. (2018). Intentions to leave supervision among social work supervisors: contributing factors. *Social Work Education*, 37 (4), 458-471.
23. Goh, E. C. L. (2015). Vulnerable Families as Active Agents of Their Own Change Process: A Bidirectional Perspective. *Social Work*, 60 (2), 145-154.
24. Griciūtė, J., Veršulytė, V. (2018). Atvejo vadyba ir S.M.A.R.T. tėvystės metodika. *UAB „Ekonominės konsultacijos ir tyrimai“ mokymų medžiaga*.
25. Gudžinskienė, V., Augutavičius, R. (2018). The phenomenon of social risk families and its dynamics in Lithuania. *Society. Health. Welfare*, 51, 1-9.
26. Gudžinskienė, V., Raudeliūnaitė, R., Uscila, R. (2017). Socialinių darbuotojų patirtys rengiant vaikus savarankiškam gyvenimui bendruomeniniuose vaikų globos namuose. *Pedagogika*, 125 (1), 158-174.
27. Hermesen, M., Embregts, P. (2015). An Explorative Study of the Place of the Ethics of Care and Reflective Practice in Social Work Education and Practice. *Social Work Education*, 34 (7), 815-828.
28. Hirst, V. (2019). Burnout in social work: The supervisor's role. *Aotearoa New Zealand Social Work*, 31 (3), 122-126.
29. Hultman, L., Forinder, U., Öhrvall, A. M., Pergert, P., Fugl-Meyer, K. (2019). Elusive Participation – Social Workers' Experience of the Participation of Children with Disabilities in LSS Assessments. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 21(1), 38-48.
30. Ivanauskienė, V. (2012). Tapimas socialinės rizikos šeima: moters patirtis. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 10 (2), 83-97.
31. Janack, M. (2012). *What We Mean by Experience*. Stanford: Stanford University Press.
32. Kalliath, P., Kalliath, T., Chan, X. W., Chan, C. (2019). Linking Work-Family Enrichment to Job Satisfaction through Job Well-Being and Family Support: A Moderated Mediation Analysis of Social Workers across India. *British Journal of Social Work*, 49, 234-255.

33. Kantowicz, E. (2019). Traditional and New Approaches to Childcare and Social Work With at-Risk Families in Poland. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 24 (2), 9-27.
34. Kavaliauskienė, J. (2014). *Socialinės pagalbos organizavimas socialinės rizikos šeimai*. Panevėžys: Panevėžio kolegija.
35. Kavaliauskienė, V., Balčiūnaitė, R. (2014). Profesinis perdegimas ir jo raiška socialinio darbo profesionalizacijos kontekste. *Tiltai*, 4, 17-35.
36. Kheswa, J. G. (2019). Factors and effects of work-related stress and burnout on the well-being of social workers in the Eastern Cape province, South Africa. *South African Journal of Industrial Psychology*, 45 (0), 1-10.
37. Kuprėnaitė, Ž., Lubienė, J., Janaudytė, L. (2019). Riziką patiriančių šeimų socialinių įgūdžių ugdymas – prielaida socialinei reabilitacijai. *Sveikatos mokslai*, 29 (3), 105-109.
38. Kwan, C. K., Reupert, A. (2019). The Relevance of Social Workers' Personal Experiences to Their Practices. *British Journal of Social Work*, 49, 256–271
39. Lewis, M. L., King, D. M. (2019). Teaching self-care: The utilization of self-care in social work practicum to prevent compassion fatigue, burnout, and vicarious trauma. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 29 (1), 96-106.
40. Lichner, V., Halachová, M., Lovaš, L. (2018). The Concept of Self-Care, Work Engagement, and Burnout Syndrome among Slovak Social Workers. *Czech & Slovak Social Work*, 4, 62-75
41. *Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas* (1996). Patvirtintas 1996 m. kovo 14 d. Nr. I-1234, Vilnius. Prieiga internetu: < <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.26397/qFSyMCdkLT>>.
42. *Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas* (2017). Patvirtintas Lietuvos socialinių darbuotojų asociacijos suvažiavime 2017 m. gegužės 26 d. Prieiga internetu: < <http://pjdc.lt/wp-content/uploads/2016/11/Nr.-10.2-Etikos-kodeksas.pdf>>.
43. Liobikienė, T. N. (2016). *Krizių intervencija socialinio darbo praktikoje*. Kaunas: Versus Aureus.
44. Maslach, C. (2017). Finding solutions to the problem of burnout. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 69 (2), 143-152.
45. McFadden, P., Campbell, A., Taylor, B. (2015). Resilience and Burnout in Child Protection Social Work: Individual and Organizational Themes from a Systematic Literature Review. *British Journal of Social Work*, 45, 1546-1563.
46. McFadden, P., Manthorpe, J., Mallett, J. (2018). Commonalities and Differences in Social Work with Learning Disability and Child Protection: Findings from a UK 'Burnout' National Survey. *British Journal of Social Work*, 48, 1199–1219.
47. Miller, J. J., Grise-Owens, E., Owens, L., Shalash, N., Bode, M. (2020). Self-Care Practices of Self-Identified Social Workers: Findings from a National Study. *Social work*, 65 (1), 55-63.

48. Shepherd, M. A., Newell, J. M. (2020). Stress and Health in Social Workers: Implications for Self-Care Practice. *Best Practice in Mental Health*, 46-65.
49. Naujanienė, R., Eidukevičūtė, J., Ruškus, J. (2018). Socialinių darbuotojų lūkesčiai supervizijai kaip atsakas į praktikos lauko kompleksiskumą ir neapibrėžtumą. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 22 (2), 35-62.
50. Nečasová, M. (2018). Teaching social work supervision to part-time students of distance studies: challenges and opportunities. *Social Work Education*, 37 (6), 731-745.
51. Ordille, J. (2016). Phenomenology in End-of-Life Care: Implications for Philosophy and Clinical Practice. *Clinical Social Work Journal*, 44, 170-178.
52. Raipa, A., Čepuraitė, D. (2017). Atvejo vadybos modelio taikymas asmens sveikatos priežiūros įstaigose modernaus viešojo valdymo kontekste. *Viešoji politika ir administravimas*, 16 (2), 165-178.
53. Ravalier, J. M. (2019). Psycho-Social Working Conditions and Stress in UK Social Workers. *British Journal of Social Work*, 49, 371-390.
54. Schultheiss, D. (2019). *Compassion Satisfaction (AKA Anti-Burnout) for the Christian Social Worker*. Doylestown.
55. Shea, S. E. (2019). Reflective Supervision for Social Work Field Instructors: Lessons Learned from Infant Mental Health. *Clinical Social Work Journal*, 47, 61-71.
56. Sicora, A. (2017). Reflective Practice, Risk and Mistakes in Social Work. *Journal of Social Work Practice*, 31 (4), 491–502.
57. *Socialinio darbo studijų krypties aprašas* (2015). Patvirtintas Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2015 m. liepos 23 d. įsakymu Nr. V-820. Prieiga internetu: < <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/14b1a890312011e5b1be8e104a145478>>.
58. *Socialinių paslaugų katalogas* (2005). Patvirtintas Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-93. Prieiga internetu: <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.274453/asr>>.
59. Stankūnienė, D. (2017). Kompleksinės socialinės pagalbos rizikos šeimoms modeliavimas: Marcinkonių bendruomenės atvejis. *Socialinio darbo tyrimai ir aktualijos*, 5, 81-94.
60. Stasiūnaitienė, E., Mažeikaitė, S. (2015). Socialinio darbuotojo patiriamos problemos dirbant su socialinės rizikos šeimomis. *Visuomenės sveikata*, 25 (5), 13-17.
61. Tilbury, C., Walsh, P., Osmond, J. (2016). Child Aware Practice in Adult Social Services: A Scoping Review. *Australian Social Work*, 69 (3), 260-272.
62. Travis, D. J., Lizano, E. L., Mor Barak, M. E. (2016). 'I'm So Stressed!': A Longitudinal Model of Stress, Burnout and Engagement among Social Workers in Child Welfare Settings. *British Journal of Social Work*, 46, 1076-1095.

63. Unguru, E., Sandu, A. (2018). Normative and Institutional Frameworks for the Functioning of Supervision in Social Work. *Revista Românească pentru Educație Multidimensională*, 10 (2), 69-87.
64. Vaicekauskienė, V. (2014). Profesinio perdegimo sindromo įveikos ir prevencijos prielaidos socialiniame darbe. *Socialinis ugdymas*, 39 (3), 188–202.
65. Vaicekauskienė, V., Čiužas, R. (2013). Reflektyviojo modelio taikymo teorinės prielaidos socialinių darbuotojų rengime. *Socialinis ugdymas*, 34 (2), 139-149.
66. Walters, J. E., Brown, A. R., Jones, A. E. (2018). Use of the Copenhagen Burnout Inventory with Social Workers: A Confirmatory Factor Analysis. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 42 (5), 437-456.
67. Wang Y., Zhang H., Lei J., Yu Y. (2019). Burnout in Chinese social work: Differential predictability of the components of the Maslach Burnout Inventory. *International Journal of Social Welfare*, 28, 217-228.
68. Wilkins, D. (2019). Social work supervision in child and family services: Developing a working theory of how and why it works. *Aotearoa New Zealand Social Work*, 31 (3), 7-19.
69. Wilkins, D., Khan, M., Stabler, L., Newlands, F., McDonnell, J. (2018). Evaluating the Quality of Social Work Supervision in UK Children's Services: Comparing Self-Report and Independent Observations. *Clinical Social Work Journal*, 46, 350-360.
70. Wilson, F. (2016). Identifying, Preventing, and Addressing Job Burnout and Vicarious Burnout for Social Work Professionals. *Journal of Evidence-Informed Social Work*, 13 (5), 479-483.
71. Winstanley, S., Hales, L. (2015). A Preliminary Study of Burnout in Residential Social Workers Experiencing Workplace Aggression: Might It Be Cyclical? *British Journal of Social Work*, 45, 24-33.
72. Žibėnienė, G., Mikniūtė, A. (2016). Socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, požiūris į profesinę riziką. *Socialinis darbas*, 14 (2), 148-161.
73. Žydzūnaitė, V., Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai. Principai ir metodai*. Vilnius: Vaga.



## SUMMARY

## PREFACE

The organization of social services poses many challenges for vulnerable families and raising children with disabilities. The mere fact that a child grows up in a vulnerable family poses a threat to his or her safety (Gudžinskienė, Raudeliūnaitė, Uscila, 2017; Hultman, Forinder, Öhrvall, Pergert, Fugl-Meyer, 2019; Hirst, 2019, etc.), health (Dirgėlienė, Alėjūnė, 2020) and socialization (Audėjūtė, 2017; Kantowicz, 2019; Augutavičius, Butvilas, 2018; Bird, 2016, etc.). Children with physical disabilities, growing up in vulnerable families, experience not only unfavourable developmental conditions, but also even more health problems, because their parents lack social skills and cannot take care of them (Dirgėlienė, Alėjūnė, 2020).

When working with such families, social workers face even greater demands on their competencies due to the need for more diverse social services - social workers have to constantly mediate in seeking medical help, take care of the child's special educational needs, educate the family about the child and social needs (Coquillet, Cox, Cheek, Webster, 2015). The situation of families with child disability and social risk often causes a lot of stress (Kheswa, 2019; Ravalier, 2019; Travis, Lizano, Mor Barak, 2016), secondary injuries (Cieslak, Shoji, Douglas, Melville, Luszczynska, Benight, 2014) and occupational burnout (Wang, Zhang, Lei, Yu, 2019; Maslach, 2017; Wilson, 2016; Vaicekauskienė, 2014, etc.), and some social workers are forced to change their profession (Dunajevs, Buzaitytė-Kašalynienė, Kutkaitė-Petkevič, 2019). To prevent this from happening, social workers must be given the opportunity to reflect on their experience (Ferguson, 2018; Sicora, 2017, Dromantienė, Indrašienė, Sadauskas, 2016, etc.) and to participate in professional supervision (Dirgėlienė, Alėjūnė, 2020; Nečasová, 2018; Wilkins, 2019; Naujanienė, Eidukevičūtė, Ruškus, 2018, etc.), and self-care must become an integral part of their lives (Miller, Grise-Owens, Owens, Shalash, Bode, 2020; Davis, 2020; Lewis, King, 2019; Lichner, Halachová, Lovaš, 2018).

The personal experience of social workers plays a significant role in their professional activities (Kwan, Reupert, 2018) starting with the choice of profession (Davis, 2020) and ending with motivation (Hultman, Forinder, Öhrvall, Pergert, Fugl-Meyer, 2019). C. K. Kwan and A. Reupert (2018) point out that the work style of social workers and the selection and delivery of social services are also mostly based not on social work knowledge but on personal experience gained both in childhood and social work. As a result, the experience of social workers working with vulnerable groups of clients, especially vulnerable families, responsible for the education and

socialization of the younger generation, is becoming very significant and requires the attention of researchers.

**The problem of the research.** The experiences of social workers in the context of research are not analysed very extensively. The role of experience in social work was described in detail by M. Janack (2012). C. K. Kwan ir A. A. Reupert (2018) analysed the importance of experience in the field of social work L. Hultman, U. Forinder, A. M. Öhrvall, P. Pergert ir K. Fugl-Meyer (2019) wrote about the experience of social workers participating in the determination process of children's disability. V. Gudžinskienė, R. Raudeliūnaitė ir R. Uscila, (2017) analysed the experience of social workers in preparing children for independent living in community orphanages. In her research, L. Abromaitienė (2019) focused on the experiences of social workers participating in supervisions, and A. Davis (2020) on the experiences of self-care. Studies analysing the experience of social workers working with vulnerable families have not been detected, therefore this study raises problematic questions:

1. What is the experience of social workers in establishing and maintaining professional relationships with members of a vulnerable family raising a disabled child?
2. What are the challenges of organizing social services and what personal resources does it require?
3. How does professional experience affect the personal lives of social workers and in what ways do they try to overcome the undesirable consequences?

**The object of the research** – the experience of social workers in providing social services to families at social risk and raising children with physical disabilities.

**The aim of the research** – to reveal the experience of social workers in providing social services to families at social risk and raising children with physical disabilities.

**The tasks of the research:**

1. To find out the experience of social workers in establishing and maintaining contact with vulnerable families raising children with a physical disability.
2. To analyse the experience of social workers in meeting the need for social services of vulnerable families raising children with physical disabilities.
3. To reveal the experience of social workers about the acceptance of provided social services to vulnerable families raising children with a physical disability.
4. To analyse the experience of social workers on the application of self-care and reflection methods in work with vulnerable families raising children with physical disabilities.

**The methodology of the research.** The experience of social workers in providing social services to vulnerable families raising children with physical disabilities is unique, so a qualitative

study was chosen to reveal them, which, according to J. W. Creswell (2009), is based on in-depth perspectives, examines individuals' stories and detailed life experiences. The chosen orientation of qualitative research is a phenomenological research strategy, which seeks to describe in detail the phenomenon under study by researching real-life problems or experiences (Van Manen, 2014).

**The method of the research.** The following methods were used to reveal the experience of social workers in providing social services to families raising children with physical disabilities:

1. Theoretical: analysis of scientific literature sources, systematization of research data, comparative analysis and generalization.
2. Empirical: An empirical study was conducted using a qualitative study of the experiences of social workers using the semi-structured interview method. The content analysis method was chosen for data processing.

**The sampling and organisation of the research.** The study involved 12 social workers working with vulnerable families from Šiauliai county. Targeted criterion selection of subjects was applied. The main criterion chosen was working with vulnerable families who are raising children with physical disabilities. The survey was conducted in October-December 2020.

**Novelty / significance of the work.** The work revealed the unique experience of social workers in providing services to a narrow and complex group of clients - vulnerable families raising children with physical disabilities. The main novelty of the work is that the research focuses not only on the provided social services, but also on the relationship between social workers and clients, emotional experiences, application of self-care and reflection in their work. There are few researches published in Lithuania on similar topics, so the obtained data will supplement the available knowledge about the complex daily work of social workers and their experiences.

# **I. THEORETICAL ASPECTS OF THE EXPERIENCE OF SOCIAL WORKERS IN PROVIDING SOCIAL SERVICES TO VULNERABLE FAMILIES RAISING CHILDREN WITH PHYSICAL DISABILITIES**

## **1.1. The importance of experience in the field of a social worker**

In social work practice, the role of social workers plays a significant role, and the motivation to work with certain clients is determined by significant personal experience (Kwan, Reupert, 2018). According to A. Deivis (2020), all students choose a social work profession leading to some experience, but too little attention is paid to this experience in the study process until they are put into practical activities. I. Dirgėlienė and R. Alėjūnė (2020) point out that the professional experience accumulated before becoming a social worker plays a dual role - it can be treated as a strength, but at the same time a risk factor, because in the client's situation finding connections with one's experience is more emotional, a close connection is felt, unconditional trust in the client and more efforts are made not to solve the problems of the client but of oneself. However, clients' experiences and expectations often do not match, so reluctance to accept social services, unwillingness to solve problems, or denial of problems, relapses create a sense of hopelessness and meaninglessness leading the social worker to secondary trauma or burnout.

Social work practices are highly context dependent and there are no easy answers to the questions and challenges faced by social workers. Their professional activities often lack clearly defined operational guidelines for each case or situation they may encounter. When social workers cannot rely on specific instructions in their work, they can rely on intuition and experience. Intuition is not necessarily unfounded - it is shaped by trial and error from many years of experience. The intuition of social workers is based on previously acquired knowledge, professional and personal experience. Although the personal experience of social workers is recognized as an informal source of knowledge, the impact of such experiences on the professional activities of social workers is rarely studied (Janack, 2012)

Human experience as a social construct is most extensively examined in the philosophical planes. In the first years of the twentieth century, two contemporaries, Edmund Gustav Albrecht Husserl (1859–1938) a pioneer of phenomenology, and Sigmund Freud (1856–1939) a pioneer of psychoanalysis, challenged existing theories and provided insights into the significance of experience in human life. Dr. S. Freud in his psychoanalytic theory focused on the effects of unconscious experience on human development, while mathematician, logician, and philosopher Husserl focused on consciously experienced experience and its role in human life (Ordille, 2016).

Some scholars are sceptical of the contradiction between experience and theory, believing that the commitment to prioritize experience over theory is wrong. However, phenomenologists emphasize that all ideological structures are grounded and nurtured by experience. If experience depended on theory, its authenticity and analysis would lose its meaning (Janack, 2012).

Unconscious experience is more analysed in psychology, and the phenomenological direction is more practical for the analysis of social work experience. Phenomenology is essentially the study of the structure of experience and consciousness using the science of logic and ethics. It focuses on the subjective, consciously experienced experience of the social worker, significantly affecting his or her life and professional activities (Ordille, 2016).

C. K. Kwan and A. Reupert (2018) interviewed 20 social workers working in Hong Kong to find out the role of social workers' personal experience in their professional activities. The results obtained revealed that personal experience influences their choices in professional activities. In particular, previous social experiences have determined the motivation of social workers to work with a particular group of clients, but here there has been a threat to the relocation defence mechanism in meeting their emotional needs. Second, their chosen work style was based more on the experience gained in the biological family than on the knowledge gained during the studies. Third, in providing social services, social workers did not always follow the stated objectives and guidelines of the intervention, but, based on their experience, expanded the range of services provided and worked as they saw fit in a particular situation. Thus, the experience of social workers fully influences their work decisions and they often see in client situations what they want to see and behave in a way that is most acceptable to them despite theoretical dogmas and legal regulation. Even the theoretical paradigms that guide their work are chosen by social workers based on their own beliefs and past experience. All of this has important implications for learning and professional development. There is a risk that social worker services may be ineffective or even harmful unless they are critically considered.

In summary, experience in social work plays a significant role from the choice of profession to the provision of social services. Every experience is authentic, so the social work profession should be less technical and focus more on the personal experience of social workers as an important source of knowledge in helping social workers reflect on how their personal experience affects professional practice.

## **1.2. The reflection of social workers' experience as a precondition for the quality of professional activity**

### ***1.2.1. The threat of professional burnout in the social work field***

The social work profession was established to help vulnerable populations (Wilson, 2016). The main task of social workers around the world is to fulfil the obligations of states to take care of citizens who are among the most vulnerable and most in need of social assistance (Vaicekauskienė, 2014). In other words, social workers take care of the most vulnerable structures in society and people dealing with their own and society's social problems.

Social workers engage in activities based on constant contact with persons or groups of vulnerable people (Hirst, 2019; Vaicekauskienė, 2014). Although social work is generally positive, practical social work can be extremely difficult and even debilitating (Wilson, 2016), so social workers, especially those working with vulnerable and socially at-risk families, fall into the ranks of occupations most at risk of stress and burnout (Travis, Lizano, Mor Barak, 2016; Wilson, 2016; Vaicekauskienė, 2014; Hirst, 2019, Žibėnienė, Mikniūtė, 2016; etc.).

D. J. Travis, E. L. Lizano, and M. E. Mor Barak (2016) argue that occupational burnout arises in response to stress resulting from the long-term effects of high workload and social conflicts in the workplace. Y. Wang, H. Zhang, J. Lei, and U. Yu (2019) see it as a gradual process that rarely occurs for just one event, but manifests itself over time due to high emotional tension, failures at work, difficult situations or individuals, and other factors. Social workers experience an internal conflict between the demands of their existing social roles and the feeling of lack of time and energy to perform these roles (Benner, Curl, 2018).

Occupational burnout leaves a lot of traces in the life of every person who experiences it. P. McFadden, A. Campbell, and B. Taylor, B. (2015) argue that various studies suggest that stress and occupational burnout are significant factors in the development of both physical and psychological illnesses. Y. Wang, H. Zhang, J. Lei, and Y. Yu (2019) argue that they are associated with poorer quality of life, less satisfaction with professional activities and careers, and high turnover of social workers. Worst of all, workers' chances of full recovery from high and long-term workload imbalances are very limited, with consequences affecting not only social workers themselves but also for their clients, social institutions, and the social system as a whole (Walters, Brown, & Jones, 2018). This poses a number of problems: the quality, coherence and stability of the social services provided deteriorate, as experienced social workers tend to quit their profession and look for another field in which to work (Wang, Zhang, Lei, Yu, 2019).

In summary, the social work profession is complex because workers are in constant contact with the most vulnerable social groups and often see suffering, poverty, violence, illness and other

social problems. Prolonged stress can escalate into occupational burnout, which manifests itself in emotional exhaustion, depersonalization and inefficiency of work, causes illness, completely extinguishes work enthusiasm and forces to quit social work as a professional activity.

### ***1.2.2. The importance and opportunities of self-care in social work***

Social work is a profession where personal maturity, experience, ethical attitude and education are expected. It is a job that takes a special position vis-à-vis customers, including building relationships based on trust and solving customer problems.

According to F. Wilson (2016), a professional social worker is primarily responsible for monitoring his or her professional condition and measures to resolve emerging issues. Recently, there has been a gradual transition from the traditional to a broader understanding of self-care by combining theoretical models with everyday practical activities and implementing it at several levels (Lichner, Halachová, Lovaš, 2018). J. J. Miller (2020) with co-authors distinguishes three main levels:

1. Personal level. This level includes purposeful practices by which a person seeks complete health and subjective well-being in personal life;
2. Professional level. This level includes the targeted practice by which a person seeks comprehensive health and subjective well-being in a professional activity in order to perform his or her work professionally and effectively;
3. Organizational level. This level includes purposeful practices by which a person strives for comprehensive health and subjective well-being in order to become a member of a team and justify the expectations and goals of the organization he or she represents. (Miller, Grise-Owens, Owens, Shalash, Bode, 2020).

Self-care learning for social workers should begin in studies, where they should be taught to strike a balance between professional and personal life, get to know themselves, reflect, manage their emotions, control stress and avoid burnout (Lichner, Halachová, Lovaš, 2018). M. L. Lewis and D. M. King (2019) emphasize the importance of reflexive practice and individual supervisions during studies. In the event of secondary stress, it is very important to devote time to personal therapy, learning to set and maintain boundaries between oneself and clients (Davis, 2020). At the organizational level, cooperation and teamwork are important (Lichner, Halachová, Lovaš, 2018). According to F. Wilson (2016), organizations are even suggested that social workers adopt behavioural and physical strategies such as a balanced diet, exercise, stress coping skills, spiritual practices, off-the-table lunch breaks, and other activities that help them stay away from work for at least a short time.

In summary, every social worker must take care of themselves in order to maintain their health and feel good. Self-care skills must be taught while still studying.

### ***1.2.3. The role of reflection and supervision in the professionalisation of social work***

In the field of social work, more and more space is given to reflection. The description of the study field of social work (2015) states that higher education institutions must train critically thinking and reflective social workers who are able to systematically reflect professional activities and their growth as a professional by taking responsibility for professional development in the context of lifelong learning.

Although reflexive practice is seen as valuable, it can also be a waste of time for social work organizations - usually social workers spend all their working time in direct contact with clients and administrative work, so there is no time for reflection. Incorporating it into social worker positions would leave less time for other positions, so it would be necessary to increase the number of social workers, which would increase the need for financial resources (Cook, 2017).

According to M. Nečasová (2018), supervision is associated with reflexivity. Reflection and self-reflection help employees understand the unconscious side of their work. Persisting in your position can cause harm to the client. Awareness allows you to come to terms with these motives, so the employee decides less for their customers by pointing out what they cannot do (Nečasová, 2018).

In the scientific literature of social work it has been repeatedly proven that supervision is closely related to the professional competence of social workers (Naujanienė, R., Eidukevičūtė, J., Ruškus, J. (2018). According to A. Freund and G. Guez (2018), supervision is considered an integral part of social work professional concept and practice - it monitors the social worker's path throughout his / her professional activity and begins during the social worker's vocational training, helping social workers to become professional and effective in implementing the overall goal is to provide professional and efficient services to customers.

Supervision is now a well-integrated and often needed component of social work that increases social workers' reflection skills and insight and helps them to experience negative feelings thus reducing the risk of burnout (Shea, 2019). Although supervision can be defined in several respects, its basis always remains the same - to help people work well with people.

In summary, it can be said that reflection is an integral part of social work, which must be taught from the very beginning of studies. It helps to understand and evaluate your experience, to understand its impact on professional activities and to make decisions that improve the quality of social services provided. One form of reflection is supervision, in which a more experienced social



worker helps the less experienced social worker to improve their professional competencies and improve the quality of their work through reflective learning methods.

### **1.3. Provision of social services for vulnerable families**

#### ***1.3.1. Characteristics of vulnerable families***

There are many different concepts and definitions in different countries that describe what can be called a vulnerable family. These concepts are greatly influenced by the cultural and political traditions of the country, the perception of social risk as a phenomenon and other aspects (Gudžinskienė and Augutavičius (2018)).

E. C. L. Goh (2015) points out that vulnerable families are often poorly organized, unable to draw and adhere to boundaries, and simply socially functioning. Vulnerable family status is acquired primarily by families who are unable to take responsibility for the care and upbringing of children, as well as to support and care for other family members, in other words, they do not perform the function of socialization (Bauer, Wiezorek, 2016). According to Stankūnienė (2017), the emergence of vulnerable families is also influenced by bad behaviour, lifestyle, and weakness in overcoming problems and crises that are passed down from generation to generation.

In Lithuania, the status of a vulnerable family is acquired if the child's safety is threatened and one or more of the features distinguished in the Law on Social Services of the Republic of Lithuania (2006) occur: alcohol, narcotic or psychotropic substances, lack of social skills, violence against children, addiction to gambling, the income received is spent for non-family interests, it is not possible or free to take proper care of children.

According to E. Stasiūnaitienė and S. Mažeikaitė (2015), cooperation and emotional communication between family members in vulnerable families is impaired, the negative environment hinders the growth and development of the personality, in such families the needs of children are not properly or not met at all.

Vulnerable families face a variety of problems that relate not only to the family environment but also to society itself. Negative public attitudes towards vulnerable families not only encourage but also create favourable conditions for the growth of social exclusion and poverty (Audėjūtė, 2017). Weezel et al. (2012) state that vulnerable families have their own history of origin, dreams, desires, fears, frustrations, special needs, and opportunities. Many such families lack experience, self-confidence. Becoming vulnerable families is not only due to problems (harmful habits, domestic violence), but also due to lack of financial resources when the child is raised by one of the parents.

Parents' social vulnerability can have many negative consequences for children's well-being, which include emotional and psychological difficulties, physical and mental health problems, school difficulties, language and speech difficulties, social communication difficulties, attachment problems, stigma, traumatic experiences, socio-emotional instability and social exclusion. (Tilbury, Walsh, Osmond, 2016).

In summary, the emergence of a socially at-risk family is influenced by many personal, social, and economic factors. These families raise children whose parents, facing various complex problems, are unable to provide them with security and appropriate conditions for the emotional and social development of the personality, and therefore need the help of society.

### ***1.3.2. Organization of social services for vulnerable families***

In most cases, parents seek to ensure the well-being of children in all areas of his or her life, but the ability to raise children effectively can be affected by a variety of difficulties (Tilbury, Walsh, & Osmond, 2016). In order to compensate for the risks experienced in the family and the social exclusion of families from society, the state provides various social support and social services (Bartkutė, Čižikienė, 2012).

Until 2018, social services for vulnerable families were provided by social workers for work with vulnerable families, now called social workers for work with families, and from 2018 a new position was introduced - social workers acting as case managers. Case management is a way of providing services, which aims to ensure that the client receives all the necessary services in a timely and appropriate manner (Raipa, Čepuraitė, 2017). It is based on collaboration, in which the case manager uses communication and available resources to focus on assessing individual needs and meeting those needs (Standards of Practice for Case Management, 2016).

Social workers work with families along with case managers. Both professionals have the same goal - to help the family overcome the difficulties, so they work closely together. A social worker working with a family visits their home, provides social services and cooperates with other institutions in pursuit of family well-being (Stasiūnaitienė, Mažeikaitė, 2015).

In their work practice, social workers face tasks: helping to manage the family budget rationally, educating parents about children's developmental needs and new opportunities for children, accepting and coping with clients' injuries, collaborating with other professionals, sharing tasks and monitoring families whose social services are being discontinued. (Kantowicz, 2019).

The organization of social services is focused on the development of independence of persons at risk by providing social skills development and support services. It is not uncommon for clients to be taught skills that should have been acquired in childhood and without which it is

difficult to imagine productive functioning in society - doing housework, caring for children, maintaining personal hygiene, planning expenses, paying taxes, and so on. If necessary, the provision of psychological assistance, treatment, social behaviour change programs, parenting skills training courses, information about the belonging material support and social services are organized (Ivanauskienė, 2012).

Summarizing the information provided, it can be stated that social services and support for socially vulnerable persons or their groups is a sign of a socially responsible state. For vulnerable families, social services are organized in close co-operation between social workers working with families and social workers acting as case managers. Their main goal is to ensure the safety and well-being of children growing up in the family by teaching parents independence and social skills.

### ***1.3.3. A child with a physical disability in a vulnerable family: social work challenges***

Every child should grow up in a family that promotes the child's independence, social participation and social inclusion (Gudžinskienė, Raudeliūnaitė, Uscila, 2017). I. Eskytė (2009) points out that growth in a vulnerable family directly affects the child's overall development - children grow slower, the central nervous system does not develop fast and well during the prenatal period, and health is impaired due to insufficient and poor nutrition.

There is almost no scientific literature analysing the organization of social services for vulnerable families raising children with physical disabilities, but it is noted that children who already have a physical disability experience even more health problems because their parents lack social skills to take care of the child's comprehensive health (Dirgėlienė, Alėjūnė, 2020). Sometimes it can be too difficult for a social worker to work with a vulnerable family where a disabled child is still growing up, so team support models involving comprehensive services are needed to support these families (Coquillette, Cox, Cheek, & Webster, 2015).

According to T. N. Liobikienė (2016), the birth of a disabled child in a family leads to similar experiences in the event of a loss - first shock, then disability, search for guilt, depression and finally reconciliation, making long-term support and support an important aspect of social work.

M. S. Hoghugh and N. Long (2004, cit. Liobikienė, 2016) recommend ways to help a family raising a child with disability. Researchers point out that social workers could, in particular, provide the most accurate and comprehensive information possible about a child's disability, its course and treatment, as well as the impact on all areas of the child's life.

I. Dirgėlienė and R. Alėjūnė (2020) point out that some social workers, in order to help disadvantaged children, react very sensitively to their stories, try their best to help, even during the

rest they think about what is currently happening in the child's family. Such behaviour disrupts the health of the workers themselves and raises existential anxiety.

In summary, the organization of social services for vulnerable families raising children with disabilities poses many challenges, starting with the knowledge of the disability and ending with the specific assistance needed in such cases. The situation is further aggravated by the fact that a disabled child has to be cared for by parents who are unable to take care of themselves, so social workers have a multifaceted role as teachers, doctors, psychologists and child support professionals.

## **II. ANALYSIS OF THE EXPERIENCES OF SOCIAL WORKERS IN THE PROVISION OF SOCIAL SERVICES TO FAMILIES AT SOCIAL RISK WITH CHILDREN WITH PHYSICAL DISABILITIES**

### **2.1. Study results and analysis**

#### ***2.1.1. Experiences of social workers in establishing and maintaining contact with vulnerable families raising a child with a physical disability***

The study involved social workers working with the family and social workers acting as case managers, and their relationships were revealed in some of the interviews: study participants were pleased that case managers facilitate social work with the family. In case of problems with the provision or lack of social services, social workers working with families contact the case manager, who takes on the role of mediator and informs the coordinator of inter institutional cooperation about the lack of or need of social services.

In their work practice, social workers face a wide range of cases where families are exposed to social risks. This study interviewed those social workers and social workers acting as case managers who face vulnerable families raising children with physical disabilities. Study participants were asked to share their experiences of cases where a child with a physical disability is growing up in a socially at-risk family. According to their experiences, most participants did not specify what physical disability is diagnosed for a child growing up in a vulnerable family. All participants in the study have experience in working with vulnerable families raising children with physical disabilities, only some of them have more and others have less.

After listening to the research participants' stories about their experiences, they state that there are problems in families not only because of the child's disability. The most common problems reported by study participants in emerging families are lack of addiction and social skills. Despite the fact that families lack social skills, have addictions and other problems, a social worker is the person who makes every effort to help the family overcome the difficulties that arise. When working with vulnerable families, the personal relationship of the social worker with the family is important. Most of the study participants said that their personal relationship with the family about the situation they shared their experiences with is good, they are able to maintain trust. From the experience told by social workers, we can say that their personal relationship with a disabled child growing up in a family is also good. Although not all children are able to communicate freely due

to their disability or young age, they express joy with their emotions, body language when a social worker comes to their home.

Working in social work field can give rise to a wide range of feelings, with no exceptions in relation to the social workers involved in the study. Speaking of their feelings, they usually say that they are multifaceted or could not name them at all, but their sayings suggest that the feelings are positive. They also shared experiences about negative feelings, calling them anger, uncertainty and despair. Regarding the need for exceptional skills arising from working with a vulnerable family raising a child with physical disabilities, the opinions of the study participants were divided into two parts, some more emphasizing the need for communication skills, others psychological skills.

### ***2.1.2. Experience of social workers in meeting the need for social services of vulnerable families raising children with physical disabilities***

Vulnerable families raising children with physical disabilities may also need certain special services that are not needed by other vulnerable families. Participating social workers and social workers acting as case managers were asked to tell, based on their experience, which social services are most needed by families raising children with physical disabilities. Summarizing the experiences shared by the research participants, it can be stated that vulnerable families raising children with physical disabilities usually have a need to receive general social services: transportation, information, mediation, development of social skills. In most cases, according to the study participants, vulnerable families raising children with physical disabilities are in need of a transportation service. When working with vulnerable families, based on the experience of the research participants, there is a need for services provided by other specialists. In sharing their experiences, the study participants mainly mentioned the services provided by a psychologist. As the families of social workers and social workers involved in the study who work as case managers grow, children with physical disabilities are also in need of special services: housing and technical assistance. As for health care services, according to the participants of the study, because the problems of alcohol consumption prevail in those families, the help of an addiction counsellor is also needed.

The participants of the study were asked to what extent their own ability to offer the necessary social services meets the needs of the family, which social services are most lacking. Regarding the possibility of offering the necessary social services to those families, the majority of the survey participants state that the offered services meet the needs of the family, although it must be acknowledged that sometimes the necessary services have to wait. The participants of the

study revealed that the greatest demand arises for transport services, therefore the majority identified the lack of transport. Some have noted that the transport service network is underdeveloped and needs to be developed.

It is not uncommon for social workers and social workers acting as case managers to face various difficulties in providing social services to vulnerable families who are raising children with physical disabilities. They were asked to share their experiences of those difficulties. Sharing their experiences, the participants of the study mentioned several difficulties, but most often the parents' reluctance to cooperate and personal insecurity, the social worker himself / herself were mentioned.

### ***2.1.3. Experience of social workers for vulnerable families raising children with physical disabilities, accepting provided social services***

When providing social services to vulnerable families, social workers face some negative attitude from clients when they are reluctant to accept the help offered or sometimes unwilling to accept it at all. Participants in the study shared their experiences of clients' reluctance to accept the social services offered.

After analysing the research participants' experience of accepting the provided social services, it can be stated that vulnerable families avoid accepting the social services offered to them because they do not acknowledge that they have problems, they refuse to solve them. Participants in the study shared their experience that it is not uncommon to persuade families to accept the help offered.

According to the study participants, families find it easier to accept those social services that give them some benefit when they do not need to put much effort into themselves. Families are most waiting for charity clothes, food, things that bring them real benefits. It is more difficult for families to accept specialist services such as psychological counselling. Almost half of the participants in the study said that families avoided accepting psychologist consultations. The majority of respondents shared the experience of families refusing to accept the help offered for addiction treatment because they deny having it.

However, the acceptance of social services is determined by certain factors. The participants of the study shared their experience that the acceptance of social services, how the family will accept the offered social services, is influenced by the provision of information about the offered social services. Another part of the research participants emphasized that communication, the right choice of communication method with the family is also one of the factors that can influence the acceptance of social services. However, a significant number of study participants shared their

experience that the influence of those around them is important for vulnerable families, which is usually negative in terms of social services, and therefore avoids or refuses to accept the offered assistance.

#### ***2.1.4. Analysis of the experience of social workers' psycho-hygiene, self-help and reflection***

The work of a social worker is complex, full of challenges. Families need constant help, teaching them, guiding them, accepting and withstanding family emotions. Social workers and social workers acting as case managers in the study were asked to share their experiences of how they manage to distance themselves from the worries of their clients at the end of the working day, what favorite activities help them to do so.

Based on the experience shared by the study participants, it can be stated that the social workers who participated in the study and the social workers performing the functions of a case manager are able to distance themselves from work worries. It is only necessary to mention that some of them succeed on their own, while others have to make an effort to distance themselves. Each personality is individual and has its own hobbies, which help to distance oneself from the troubles that arise. When talking about ways to relax after work, study participants most often mentioned that they are helped by sports and their own family.

All participants in the study were asked to share their experiences of participating in self-help groups, ways to help themselves. As for the ways of self-help, the participants of the study can be said to have a fairly unanimous opinion and were most often mentioned in the supervision during which they receive support, feel not alone. A significant part of the research participants state that mutual help is also important for them, which usually comes from their colleagues and self-help groups.

During the study, study participants were asked what the opportunity for them to reflect on their experiences meant to them. Opportunity to reflect their experience on research participants - finding new job opportunities. Their experience says that when they can reflect on their own experiences and hear the reflections of others, solutions emerge in situations that seemed hopeless. The opportunity to reflect also provides personal benefits. Personal benefits were most commonly identified as: psychological relief, increased motivation to work, and a feeling that you are not alone.

Finally, all study participants were asked what they would like to wish for when working with vulnerable families who are raising children with physical disabilities. When saying wishes, in their really difficult work, the study participants usually wished to do their job properly and not lose patience.



## DISCUSSION

The experience of social workers providing social services to vulnerable families has revealed the complex daily routine of social work and the challenges of working with a particularly vulnerable group of clients. The spectrum of social problems faced by social workers seems to be copied from the Law on Social Services of the Republic of Lithuania (2006) - addiction, lack of social skills, violence, unemployment, and more often - complex problems. In addition, there is a lack of parenting skills, homelessness or unsuitability for a child with a physical disability. Such results are closely related to the results of research conducted by I. Dirgėlienė and R. Alėjūnė (2020) and V. Ivanauskienė and substantiate P. Bauer and C. Wieszorek insight that social risks are posed by families to the success of children's education and socialization.

The study also revealed one unique case where the greatest risk to the child's well-being was not caused by social problems, but by the young age of the mother, which recognized the family as vulnerable - the girl had a physically disabled child, they both have been assigned social care, and the guardian became the woman's mother. There was no real need for the provision of social services, as the mother, together with the caregiver, takes care of the child in response to his needs, but case management was assigned and social services were organized. Such unique cases force social workers to distance themselves from prejudices and slightly shuffle the portrait of vulnerable families.

Working with vulnerable families raising children with physical disabilities requires certain skills and abilities of specialized social workers. First of all, it has to do with knowledge about disability. Social workers are required not only to make contact with a child, which they do not always succeed because they simply do not know how to do so due to the difficulties of the disability, but also to teach parents how to help their child. Such experience illustrates the position of L. Hultman, U. Forinder, A. M. Öhrvall, P. Pergert, and K. Fugl-Meyer (2019) that social workers need to be more aware of the various disabilities and the challenges they pose. Social workers themselves are well aware of their limitations, which in a way weakens their self-esteem as competent professionals.

The client must be like a blank book to the social worker, which he or she fills in to monitor the effectiveness of his or her services. Consequently, it is necessary to distance oneself from rumours, prejudices, assessment and judging. That this is not easy is evidenced by the results of this study - one study participant shared her experience that, despite great efforts, she failed to establish a positive relationship with one family member because she could not justify her behaviour and condemned her for injuries and the consequences of these injuries for the child's later life. The experience of the social worker revealed an internal conflict - she needed to help a

person whose behaviour seemed unjustifiable and deplorable. A similar internal conflict was experienced by another social worker who, in her practice, had to provide services to a family wishing to recover their biological child with a physical disability, even though they were growing up with a guardian, were loved and cared for. The woman had to provide social services realizing that if they were effective, what she would not want most would happen. Such contradictions are entirely consistent with the insight of C. K. Kwan and A. Reupert (2018) that sometimes social workers, based on their emotional experiences, intuition, and experience, can steer the delivery of social services in the wrong direction and harm rather than help the client. Such cases can be avoided by reflecting on your own experience.

There is a tendency for social workers to describe their relationships with family members at social risk as good or even close, but when talking about difficulties in working with the family, they first mention the denial of problems, unwillingness to cooperate and accept the services provided. The question is, do social workers really put a lot of effort into building a relationship with family members, or do they just not have high expectations for such a relationship? In the event of a conflict between the social service organizer and the recipient, social workers have to convince clients that the services they provide are necessary and will bring benefits. There is another internal contradiction - not only is the social worker trying to do their job, they have yet to prove that the work is valuable. Then it is natural that in such a situation, there is anger, frustration, a sense of meaninglessness, and the results of the work no longer provide satisfaction, as the results of this study clearly show. Such feelings coincide with those of E. Dunajev, J. Buzaitytė-Kašalynienė and E. Kutkaitė-Petkevič (2019), J. G. Kheswa (2019) and Y. Wang, H. Zhang, J. Lei, and Y. Yu (2019), whose research results show that social workers face a lack of motivation of clients, loss of meaning of their activities and inefficiency, as a result of which work begins to no longer provide pleasure. Such feelings, according to researchers, reflect the signs of occupational burnout syndrome, which confirms the statement that social workers are among those professionals most at risk of burnout (Travis, Lizano, Mor Barak, 2016; Wilson, 2016; Vaicekauskienė, 2014; Hirs, 2019, Žibėnienė, Mikniūtė, 2016, etc.).

Another challenge revealed by the experience of social workers is the ability to mediate. In the study process, there is a lot of talk about mediation as a social service - the country's social system is analysed, it is taught to establish contacts with other institutions, work in a team and help clients find and receive the necessary services. However, there is very little talk of mediation between family members at social risk. Naturally, individuals who lack self-control skills, behave impulsively, are violent and demonstrate their power against children (Ivanauskienė, 2012) are unable to establish constructive relationships with each other. The task of a social worker is to teach family members to communicate, discuss, conflict and resolve those conflicts, to manoeuvre

between one person “I want” and another person “I don’t want”, between one person “I will” and another person “I will not”. Through mediation between family members, social workers often find themselves in situations that are dangerous to their health and life, when clients are aggressive and resort to violence. Such research data coincides with the research conducted by G. Žibėnienė and A. Mikniūtė (2016) and S. Winstanley and L. Hales (2015), which emphasizes the occupational risks inherent in social workers due to unpredictable behaviour of their clients and related threats to their own safety. and well-being. Insecurity at work is also one of the symptoms that cause stress and lead to occupational burnout (Wang, Zhang, Lei, Yu, 2019; Kavaliauskaitė, Balčiūnaitė, (2014).

The experience of social workers in planning specific services for vulnerable families raising children with physical disabilities differs little from services provided to other groups of clients: information, counselling, development of social skills, etc. dominate. However, there is also a need for other services that other customer groups rarely need. In particular, these are housing adaptation and transportation services. Although they are provided, sometimes their waiting times are very long and then it is difficult to talk about the effectiveness of the services provided. The social worker is again in need of specialized knowledge about housing adaptation requirements, various compensatory techniques and their use. Sometimes knowledge alone is not enough - experience shows that although social workers are able to provide the compensatory measures a child needs in an organized way, they are not always able to show how to use them. In this case, these tools do not perform their functions and the services provided lose their effectiveness.

Social workers also shared experiences that socially at-risk families raising children with physical disabilities are much more likely than other clients to provide mediation services with medical institutions and sometimes find dissatisfaction with the need to wait for such services. Parents often need the services of a psychologist and addiction counsellor, but these are difficult to accept, so it is not clear how effective they are. In addition, addiction counsellors provide their services anonymously, and psychologists are unable to provide feedback due to personal data protection requirements and their work ethic. This means that complex coordinated assistance, in which all specialists would participate equally actively and which is thus emphasized by the legal acts of the Republic of Lithuania, cannot be ensured.

C. K. Kwan and A. Reupert (2018), analysing the impact of social workers' experience on their professional activities, expressed the position that in providing social services, social workers do not always follow the set intervention goals and guidelines, but expand their range of services and work based on their experience in a way they deem best in a particular situation. The results of this study also revealed the importance of experience for professional activities - social workers shared their experience of wanting to offer them far more services than are regulated by law or

work plans, and they sometimes do so even though they do not own the job. Driven by desire to help the family, social workers are looking for support items, use their own transport, try to find recreational services. In other words, they want to do something significant and change the lives of their clients in a socially acceptable direction (Dirgėlienė, Alėjūnė, 2020), so they sometimes exceed the limits of their authority.

The obtained research data also revealed the experience that socially at-risk families raising children with physical disabilities are most likely to accept general social services (information, counselling, mediation, etc.) and services that benefit them (charity, recreation). However, services that change family mindsets and lifestyles, such as psychologist counselling, visiting an addiction counsellor, treating addictions, or participating in parenting skills training programs, are very reluctantly accepted or abandoned altogether. Social workers, when organizing these services, are well aware of their needs and benefits, but when they refuse these services, they bounce off the border, as the fundamental problems that put the family at social risk remain untouched and unresolved. The question is: how to empower family members to take responsibility for their own actions and lifestyles? Don't family members take advantage of learned helplessness and opportunities to give up services to avoid personal responsibility and not have to put in the effort to change their lives. Or maybe clients simply lack internal and external resources and are simply not able to take action and become responsible for themselves and their children? These questions provide ideas for new research opportunities, and could be addressed by E. C. L. Goh's (2015) proposal to capture success stories and learn from effective interventions to adjust existing patterns of social service delivery and ensure that services truly meet the needs of vulnerable families.

Regarding the difficulties faced by social workers in providing services to families at social risk, the burden of administrative work and the lack of inter-institutional cooperation were mentioned. Such data reinforces the results of research performed by Y. Wang, H. Zhang, J. Lei, and Y. Yu (2019) ir I. Dirgėlienė and R. Alėjūnė (2020). Social workers offer to maintain a positive contact with family members and include them to the process of solving their own difficulties to improve the effectiveness of provided services, as is recommended by J. Griciūtė ir V. Veršulytė (2018) in summarising their research results. However, many problems are difficult to solve because they are passed down from generation to generation - social workers share their experiences that their clients come from families that have also been vulnerable, so the lifestyle of alcohol consumption, conflict, violence, looks completely natural and a different life they just can't imagine. The influence of the biological family on the lifestyles of vulnerable families is also emphasized in the research conducted by D. Stankūnienė (2017), I. Dirgėlienė and R. Alėjūnė (2020).

Only a fraction of social workers are able to draw a clear line between their work and personal life. Most of them try to find a balance, but they do not always succeed. Like the case managers that have participated in the research of I. Dirgėlienė and R. Alėjūnė (2020), they are sensitive to their stories and emerging needs in order to help their clients, even during the rest they think about what is currently happening in the child's family. It can be assumed that some study participants experience the secondary stress described by M. A. Shepherd and J. M. Newell (2020) when they indirectly experience their feelings and experiences when interacting with their clients and therefore suffer from their own work. Self-care, reflexive practice, and supervision can help prevent this. The data of the research shows that the opportunity for reflection on social workers' experience is very important for them, as it provides psychological relief, a sense of being alone, raises professional motivation, helps to solve problems, find new job opportunities and avoid burnout. Similar data is presented in the research conducted by L. Dromantienė, V. Indrašienė and J. Sadauskas (2016), R. Naujanienė, J. Eudukevičiūtė and J. Ruskus (2018), L. Abromaitienė (2018). Reflection is most commonly used in conversations with co-workers whose importance of critical approach is emphasized by A. Sicora (2017) in participation in supervisions and self-help groups. It is not clear how effective this involvement is, as many social workers say they feel signs of burnout, but the fact that none of them expressed any deliberations or intentions to end their professional career during the interviews allows for a positive assessment of social workers working with vulnerable families raising children with physical disabilities.

## CONSLUSIONS

1. The experience of social workers shows that families are not exposed to social risks due to the child's disability, but to the personal problems of family members, such as the lack of dependencies and social skills. In most cases, social workers are able to establish and maintain a positive relationship with the family and the child with a physical disability growing up in it, but the relationship is rarely stable. There are times when a relationship fails or is made difficult by a child's ability to communicate because of a disability. There is a need for exceptional professional skills such as communication, manoeuvring between family members and social institutions, alienation from prejudices, emotional resilience, and emotion management. While working, social workers feel anger, frustration, anxiety, regret, despair and uncertainty and only occasionally feel satisfied with the results of their work.
2. According to the experience of social workers, vulnerable families raising children with physical disabilities usually need the services of a transporter and a psychologist, and the greatest lack is housing adaptation, employment organization, and child support services. When providing social services, social workers feel insecure due to the behaviour of clients who use psychoactive substances, administrative work, lack of knowledge about helping a disabled child, clients' financial illiteracy, unwillingness to cooperate and recognition of the child's disability.
3. Social workers often feel that clients are reluctant to accept the social services they provide, avoid addressing their difficulties, or deny them altogether, so they have to convince clients that the services are necessary and useful to them. Families are the easiest to accept support and general social services, but find it difficult to visit a psychologist, treat addictions, learn new skills and change their lifestyle. Rejection of services is often influenced by the influence of loved ones and other people, early family experiences and lifestyle. In order for social services to be accepted, social workers strive to provide as clear information as possible, to demonstrate the benefits of the services provided, to communicate and maintain warm contact, to foster trust and to involve clients in solving their problems.
4. While at home, social workers try to distance themselves from work without answering the phone, spending time with family, or engaging in favourite activities, but this is not always successful. Almost all of them participate in supervisions, some trying to help themselves by participating in self-help groups, interacting with co-workers, and interacting with other professionals. The opportunity for reflection is very important for them, as it provides psychological relief, a sense of being alone, raises professional motivation, helps to solve problems, find new job opportunities and avoid burnout.

## LITERATURE

1. Abromaitienė, L. (2018). Apie supervizijos naudą: socialinių darbuotojų ir pedagogų patirtys. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 22 (2), 83-93.
2. Audėjūtė, I. (2017). Socialinio darbuotojo veikla, sprendžiant socialinės rizikos šeimų problemas: Širvintų rajono atvejis. *Socialinio darbo tyrimai ir aktualijos*, 5, 54-67.
3. Augutavičius, R., Butvilas, T. (2018). Socialinės rizikos veiksnius patiriančių šeimų neformaliojo ugdymo grindžiamoji teorija. *Socialinis darbas*, 16 (2), 240-253.
4. Bartkutė, I., Čižikienė, J. (2012). Socialinės paramos rizikos šeimoms teikimo poreikio analizė. *Societal innovations for global growth*, 1 (1), 989-1004.
5. Bauer, P., Wiezorek, C. (2016). Vulnerable Families: Reflections on a Difficult Category. *CEPS Journal*, 6 (4), 11-28.
6. Benner, K., Curl, A. L. (2018). Exhausted, Stressed, and Disengaged: Does Employment Create Burnout for Social Work Students? *Journal of Social Work Education*, 54 (2), 300–309.
7. Bird, K. (2016). More Alike Than We Think? Frames and Practice of Social Work with Families in the UK and Germany. *Czech & Slovak Social Work*, 4, 79-95
8. Cieslak, R., Shoji, K., Douglas, A., Melville, E., Luszczynska, A., Benight, C. C. (2014). A meta-analysis of the relationship between job burnout and secondary traumatic stress among workers with indirect exposure to trauma. *Psychological Services*, 11 (1), 75-86.
9. *CMSA Standards of practice for case management* (2016). Arkansas. Prieiga internetu: <<https://www.abqaurp.org/DOCS/2016%20CM%20standards%20of%20practice.pdf>>.
10. Cook, L. L. (2017). Making Sense of the Initial Home Visit: the Role of Intuition in Child And Family Social Workers' Assessments of Risk. *Journal of Social Work Practice*, 31 (4), 431-444.
11. Coquillet, M., Cox, J. E., Cheek, S., Webster, R. A. (2015). Social Work Services Utilization by Children with Medical Complexity. *Maternal & Child Health Journal*, 19, 2707-2713.
12. Creswell, J. W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications
13. Davis, A. (2020). A Social Worker's Experience Navigating Self-Care in a Field With Trauma and Triggers. *The New Social Worker*, 18-19.
14. Dirgėlienė, I., Alėjūnė, R. (2020). Supervizijos perspektyva atvejo vadyboje. *Tiltai*, 1, 51-74.

15. Dunajėvas, E., Buzaitytė-Kašalynienė, J., Kutkaitė-Petkevič, E. (2019). Kodėl socialinio darbo absolventai išeina iš socialinio darbo? *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 24 (2), 85-106.
16. Ferguson, H. (2018). How social workers reflect in action and when and why they don't: the possibilities and limits to reflective practice in social work. *Social Work Education*, 37 (4), 415-427.
17. Freund, A., Guez, G. (2018). Intentions to leave supervision among social work supervisors: contributing factors. *Social Work Education*, 37 (4), 458-471.
18. Goh, E. C. L. (2015). Vulnerable Families as Active Agents of Their Own Change Process: A Bidirectional Perspective. *Social Work*, 60 (2), 145-154.
19. Gudžinskienė, V., Augutavičius, R. (2018). The phenomenon of social risk families and its dynamics in Lithuania. *Society. Health. Welfare*, 51, 1-9.
20. Gudžinskienė, V., Raudeliūnaitė, R., Uscila, R. (2017). Socialinių darbuotojų patirtys rengiant vaikus savarankiškam gyvenimui bendruomeniniuose vaikų globos namuose. *Pedagogika*, 125 (1), 158-174.
21. Hirst, V. (2019). Burnout in social work: The supervisor's role. *Aotearoa New Zealand Social Work*, 31 (3), 122–126.
22. Hultman, L., Forinder, U., Öhrvall, A. M., Pergert, P., Fugl-Meyer, K. (2019). Elusive Participation – Social Workers' Experience of the Participation of Children with Disabilities in LSS Assessments. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 21(1), 38–48.
23. Ivanauskienė, V. (2012). Tapimas socialinės rizikos šeima: moters patirtis. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 10 (2), 83-97.
24. Janack, M. (2012). *What We Mean by Experience*. Stanford: Stanford University Press.
25. Kantowicz, E. (2019). Traditional and New Approaches to Childcare and Social Work With at-Risk Families in Poland. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 24 (2), 9-27.
26. Kheswa, J. G. (2019). Factors and effects of work-related stress and burnout on the well-being of social workers in the Eastern Cape province, South Africa. *South African Journal of Industrial Psychology*. 45 (0), 1-10.
27. Kwan, C. K., Reupert, A. (2019). The Relevance of Social Workers' Personal Experiences to Their Practices. *British Journal of Social Work*, 49, 256–271
28. Lewis, M. L., King, D. M. (2019). Teaching self-care: The utilization of self-care in social work practicum to prevent compassion fatigue, burnout, and vicarious trauma. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 29 (1), 96-106.

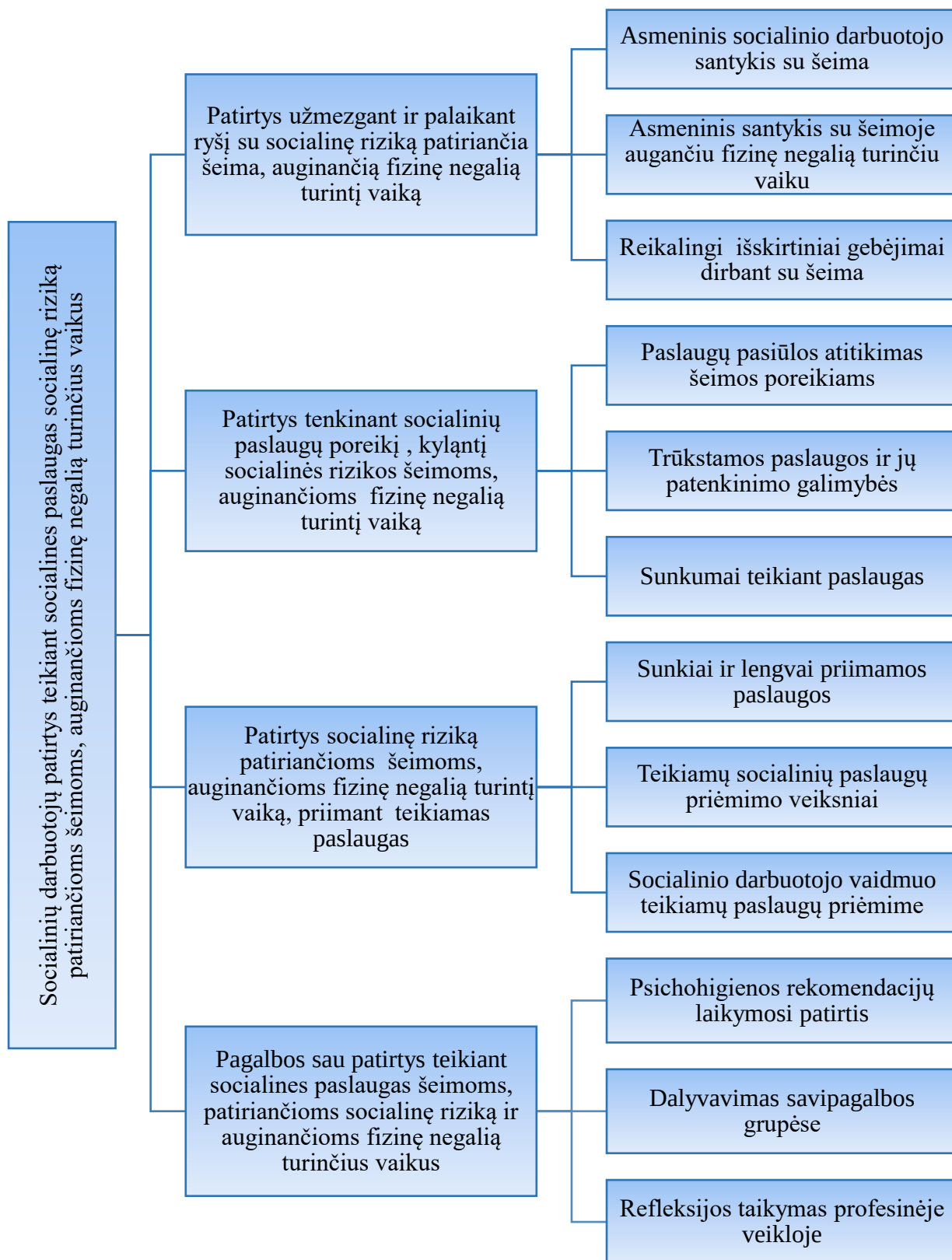


29. Lichner, V., Halachová, M., Lovaš, L. (2018). The Concept of Self-Care, Work Engagement, and Burnout Syndrome among Slovak Social Workers. *Czech & Slovak Social Work*, 4, 62-75
30. Liobikienė, T. N. (2016). *Krizių intervencija socialinio darbo praktikoje*. Kaunas: Versus Aureus.
31. Maslach, C. (2017). Finding solutions to the problem of burnout. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 69 (2), 143-152.
32. McFadden, P., Campbell, A., Taylor, B. (2015). Resilience and Burnout in Child Protection Social Work: Individual and Organizational Themes from a Systematic Literature Review. *British Journal of Social Work*, 45, 1546-1563.
33. Miller, J. J., Grise-Owens, E., Owens, L., Shalash, N., Bode, M. (2020). Self-Care Practices of Self-Identified Social Workers: Findings from a National Study. *Social work*, 65 (1), 55-63.
34. Naujanienė, R., Eidukevičūtė, J., Ruškus, J. (2018). Socialinių darbuotojų lūkesčiai supervizijai kaip atsakas į praktikos lauko kompleksiskumą ir neapibrėžtumą. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 22 (2), 35-62.
35. Nečasová, M. (2018). Teaching social work supervision to part-time students of distance studies: challenges and opportunities. *Social Work Education*, 37 (6), 731-745.
36. Ordille, J. (2016). Phenomenology in End-of-Life Care: Implications for Philosophy and Clinical Practice. *Clinical Social Work Journal*, 44, 170-178.
37. Raipa, A., Čepuraitė, D. (2017). Atvejo vadybos modelio taikymas asmens sveikatos priežiūros įstaigose modernaus viešojo valdymo kontekste. *Viešojo politika ir administravimas*, 16 (2), 165-178.
38. Ravalier, J. M. (2019). Psycho-Social Working Conditions and Stress in UK Social Workers. *British Journal of Social Work*, 49, 371-390.
39. Shea, S. E. (2019). Reflective Supervision for Social Work Field Instructors: Lessons Learned from Infant Mental Health. *Clinical Social Work Journal*, 47, 61-71.
40. Sicora, A. (2017). Reflective Practice, Risk and Mistakes in Social Work. *Journal of Social Work Practice*, 31 (4), 491–502.
41. *Socialinio darbo studijų krypties aprašas* (2015). Patvirtintas Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2015 m. liepos 23 d. įsakymu Nr. V-820. Prieiga internetu: <<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/14b1a890312011e5b1be8e104a145478>>.
42. Stankūnienė, D. (2017). Kompleksinės socialinės pagalbos rizikos šeimoms modeliavimas: Marcinkonių bendruomenės atvejis. *Socialinio darbo tyrimai ir aktualijos*, 5, 81-94.

43. Stasiūnaitienė, E., Mažeikaitė, S. (2015). Socialinio darbuotojo patiriamos problemos dirbant su socialinės rizikos šeimomis. *Visuomenės sveikata*, 25 (5), 13-17.
44. Tilbury, C., Walsh, P., Osmond, J. (2016). Child Aware Practice in Adult Social Services: A Scoping Review. *Australian Social Work*, 69 (3), 260-272.
45. Travis, D. J., Lizano, E. L., Mor Barak, M. E. (2016). 'I'm So Stressed!': A Longitudinal Model of Stress, Burnout and Engagement among Social Workers in Child Welfare Settings. *British Journal of Social Work*, 46, 1076-1095.
46. Vaicekauskienė, V. (2014). Profesinio perdegimo sindromo įveikos ir prevencijos prielaidos socialiniame darbe. *Socialinis ugdymas*, 39 (3), 188–202.
47. Van Manen, M. (2014). *Phenomenology of Practice: Meaning-Giving Methods in Phenomenological Research and Writing*. New York: Routledge.
48. Wang Y., Zhang H., Lei J., Yu Y. (2019). Burnout in Chinese social work: Differential predictability of the components of the Maslach Burnout Inventory. *International Journal of Social Welfare*, 28, 217-228.
49. Weezel, L. G., ir kt. (2012). *Socialinis darbas su socialinės rizikos šeimomis. Metodinė medžiaga socialiniams darbuotojams*. Kaunas.
50. Wilson, F. (2016). Identifying, Preventing, and Addressing Job Burnout and Vicarious Burnout for Social Work Professionals. *Journal of Evidence-Informed Social Work*, 13 (5), 479-483.
51. Žibėnienė, G., Mikniūtė, A. (2016). Socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, požiūris į profesinę riziką. *Socialinis darbas*, 14 (2), 148-161.

**PRIEDAI**

Tyrimo objekto operacionalizacija



### Pusiau struktūruoto interviu klausimai

I potėmė: socialinių darbuotojų asmeninis santykis su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, auginančiomis fizinę negalią turinčius vaikus.

**Atveriantis klausimas:** Jūsų darbo pobūdis yra darbas su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis. Ne paslaptis, kad šios šeimos turi įvairiausių sunkumų. Tie sunkumai dar didesni, kai jie apima ne tik tėvus, bet ir jų vaikus. Šiandien mes kalbėsime apie tokius atvejus kai socialinę riziką patiriančios šeimos augina fizinę negalią turinčius vaikus. Papasakokite apie savo turimus atvejus (žinoma, neminint detalių, kurios galėtų padėti identifikuoti šeimą).

#### Šalutiniai klausimai:

- Koks Jūsų asmeninis santykis su šia šeima, apie kurios situaciją papasakojote?
- Koks Jūsų asmeninis santykis su neįgaliu vaiku?
- Kokie jausmai Jus aplanko dirbant su šia šeima?
- Kaip Jūs manote kokių išskirtinių profesinių gebėjimų poreikis Jums iškyla dirbant su šia šeima?

II potėmė: socialinę riziką patiriančių šeimų, auginančių fizinę negalią turinčius vaikus socialinių paslaugų poreikis.

**Atveriantis klausimas:** kai socialinę riziką patiriančios šeimos augina fizinę negalią turinčius vaikus, jiems gali iškilti poreikis ir tam tikroms specialiosioms pareigoms, kurių nereikia kitoms socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Remiantis Jūsų patirtimi papasakokite kokios socialinės paslaugos yra reikalingiausios tokioms šeimoms?

#### Šalutiniai klausimai:

- Kaip manote kiek Jūsų galimybės pasiūlyti reikiamas socialines paslaugas atitinka šeimos poreikius?
- Kokių paslaugų labiausiai trūksta? Ko tuomet imatės?
- Su kokiais sunkumais Jūs susiduriate teikdama socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus?

III potėmė: socialinių paslaugų priėmimas.

**Atveriantis klausimas:** teikdami socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms socialiniai darbuotojai neretai susiduria su tam tikru neigiamu klientų požiūriu, kai jie nenoromis priima siūlomą pagalbą arba kartais iš viso nenori jų priimti. Kokia Jūsų patirtis šiuo klausimu?

#### Šalutiniai klausimai:

- Kokias socialines paslaugas šeimos priima lengviausiai, o kokias sunkiausiai?
- Kas Jūsų nuomone lemia socialinių paslaugų priėmimą? (*Kokią įtaką daro artimieji? Kokios aplinkybės įtakoja socialinių paslaugų priėmimą/nepriėmimą?*)

- Kiek Jūs, kaip socialinis darbuotojas, galite paveikti Jūsų teikiamų socialinių paslaugų priėmimą? *(Kokių veiksmų imatės, kai šeima nenori priimti arba iš viso atsisako socialinių paslaugų?)*

#### **IV potėmė: psichohigiena, savipagalba ir refleksija.**

**Atveriantis klausimas:** Socialinio darbuotojo darbas iš tiesų nėra lengvas – tenka nuolat padėti šeimoms, jas mokyti, nukreipti, priimti ir atlaikyti šeimos emocijas. Kaip po tokios darbo dienos Jums pavyksta atsiriboti nuo savo klientų rūpesčių?

#### **Šalutiniai klausimai:**

- Kaip Jums pavyksta suderinti darbo ir poilsio laiką? *(Kaip atsipalaiduojate po įtemptos darbo dienos? Kaip atsikratote minčių apie klientų sunkumus ir rūpesčius po darbo, jei tokių situacijų pasitaiko?)*
- Kokia Jūsų patirtis dalyvaujant savipagalbos grupėse? *(Kaip dažnai naudojate tokiomis grupėmis? Ką jūs gaunate iš savipagalbos grupių?)*
- Ką Jums reiškia galimybė reflektuoti savo patirtį? *(Su kuo ir kaip dažnai tai darote? Ką Jums tai duoda? Kuo naudinga refleksija Jūsų darbe?)*

**Baigiamasis klausimas.** Ko norėtumėte palinkėti sau dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis auginančiomis fizinę negalią turinčius vaikus?

*Parengta vadovaujantis R. Butkevičienės (2010) rekomendacijomis.*

### 3 PRIEDAS. Pasisakymų apie klientų negalios pobūdį turinio analizė.

| Kategorija<br>(teiginių<br>skaičius)                                        | Subkategorija<br>(teiginių<br>skaičius)            | Įrodantys teiginiai (tyrimo dalyvio numeris)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fizinė negalia<br>(10)                                                      | Konkrečiai<br>neįvardinta<br>fizinė negalia<br>(7) | <p>„&lt;...&gt; išskirčiau vieną, kurioje auga penki vaikučiai. Ech... šioj šeimoj yra paauglė mergaitė 16-kos metų, kuri turi fizinę negalią, mergaitė sėdi neįgaliojo vežimėlyje“ (1).</p> <p>„...aa, na turiu vieną šeimą, kurioje auga du nepilnamečiai vaikai, vienas iš jų turi fizinę negalią“ (2).</p> <p>„&lt;...&gt; bet gal norėčiau labiau akcentuoti vieną išskirtinį atvejį, kuris išliks, išliko ir išliks tikriausiai atminty ilgam. Apie šeimą, kurioje augo 5 vaikai, mmm ... du du berniukai ir trys mergaitės. Aaa... šeima mmm šeima ... prieš ... Pradžioje buvo viskas joi gerai, paskui buvo pradėta mmm ... kilo paskui kilo problemų šeimoje, nes tėvai vartojo alkoholį ir narkotines medžiagas. Pasekmė to buvo, kad ... buvo prie narkotikų pritraukta ir vidurinioji dukra. ... kuri patyrė, dėl narkotikų vartojimo sunkią fizinę negalią“ (4).</p> <p>„Dirbant su socialinėm šeimom, patiriančioms riziką socialinę yra keli atvejai, kurie augina fizinę negalią turintį vaiką, ir ne fizinę negalią. A... bet va apie tokį vieną atvejį. Su ta šeima dirbama jau yra nuo vaiko gimimo, nuo gimimo vaiko, nes ir daugiau vaikų šita šeima turi. A... vaikučiui sunku su koordinacija, jisai lanko specialiąją mokyklą ir dienos centrą.“ (6).</p> <p>„Bet norėčiau gal kalbėti ar papasakoti apie vieną. Ši šeima yra, šioje šeimoje yra trys vaikai nepilnamečiai ir ... visi yra paaugliai ir vienam vaikui yra fizinė negalia“ (8).</p> <p>„Iš visų turimų šeimų, kurioms yra taikoma atvejo vadyba ir teikiamo socialinės paslaugos turiu vieną šeimą, kurioje auga vienas vaikas turintis fizinę negalią“ (9).</p> <p>„Pasiteisino blogiausias scenarijus, vaikas gimė su negalia. Jam yra fizinė negalia su visa puokšte gretutinių ligų“ (12).</p> |
|                                                                             | Cerebrinis<br>paralyžius (1)                       | „per šituos dvejus metus turiu tik vieną šeimą, kurioje auga vaikas su negalia. Toje šeimoje jis yra vienintelis vaikas ir jis gimė jau su sveikatos problemomis, kur viena iš pagrindinių yra cerebrinis paralyžius. Vaikui šiuo metu yra devyni metai ir jis lanko mieste esančią sanatorinę mokyklą“ (3).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                             | Regos negalia<br>(1)                               | „Dirbu su šeima, kurioje auga ... vaikas turintis regos negalią“ (5).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                             | Klausos negalia<br>(1)                             | „dvikalbėje šeimoje auga kurčias, ne kurčias jisai su aparatu, berniukas, antrą klasę lankantis“ (11).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Kompleksinė<br>negalia (2)                                                  | Keletas<br>diagnozių (2)                           | <p>„Galėčiau pasidalinti vienu atveju. Aaa yra šeima, daugiavaikė, auginanti penkis vaikus, šiuo metu jau vienas yra pilnametis. Aaa iš likusiųjų keturių du vaikai turi neįgalumus. Vienas iš vaikų turi fizinį ir raidos negalią, tačiau lanko bendrojo lavinimo mokyklą, su juo dirba spec. pedagogas“ (7).</p> <p>„plačiau papasakoti norėčiau atvejį, kuris, mano nuomone, yra išskirtinis. Nepilnametė susilaukė neįgalaus vaiko, su vaiko tėvu gyvena skyriumi, tėvas vaiku nesirūpina. Vaikas sunkios negalios, kompleksiniai judėjimo, klausos, neurologiniai sutrikimai. Nepilnametės motinos tėvai tapo vaiko globėjais.“ (10).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Patirtis dirbant<br>su fizinę<br>negalią turinčių<br>vaikų šeimomis<br>(10) | Daugiau nei<br>vienas atvejis<br>(5)               | <p>„Per mano darbo praktiką būta įvairių šeimų su su negaliom vaikučių (1).</p> <p>„na per septynerius metus tokių atvejų buvo keletas“ (4).</p> <p>„Dirbant su socialinėm šeimom, patiriančioms riziką socialinę yra keli atvejai, kurie augina fizinę negalią turintį vaiką, ir ne fizinę negalią“ (6).</p> <p>„Turiu keletą šeimų, kurios augina vaikus su fizine negalia“ (8).</p> <p>„Darbe tenka susidurti su įvairiomis vaikų negaliomis“ (10).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                             | Ne daug<br>patirties (5)                           | <p>„su šia šeima pradėjau dirbti prieš pusę metų“ (1).</p> <p>„Mano darbo patirtis dar nėra labai didelė ir dirbant su šeimomis“ (3).</p> <p>„Su šeima dirbu dar tik mėnesį“ (5).</p> <p>„Su šia šeima dirbu apie pusę metų kažkur“ (11).</p> <p>„Na aštuoneri metai socialinio darbo srityje yra nemažas laiko tarpas, todėl ir tų atvejų būta įvairių. Tikrai buvo ne vienas atvejis, kai šeimoje patiriančioje socialinę riziką auga vaikas ar net keli vaikai su negaliomis, jos būdavo įvairios, nuo lengvos iki sunkios, taip pat ir jų diagnozės skirtingos.“ (12).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

#### 4 PRIEDAS. Pasisakymų apie klientų problemas turinio analizė.

| Kategorija<br>(teiginių<br>skaičius)        | Subkategorija<br>(teiginių<br>skaičius) | Irodantys teiginiai (tyrimo dalyvio numeris)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Asmeninės<br>šeimos narių<br>problemos (18) | Priklausomybės<br>(9)                   | <p>„&lt;...&gt; tai tėvų alkoholio vartojimas &lt;...&gt;“ (1).</p> <p>„&lt;...&gt; pasitaiko ir alkoholio vartojimo atvejų“ (3).</p> <p>„&lt;...&gt; kilo paskui kilo problemų šeimoje, nes tėvai vartojo alkoholį ir narkotines medžiagas &lt;...&gt;“ (4).</p> <p>„Vyriškis turi problemų, dėl alkoholio vartojimo, todėl ... ir kyla tie konfliktai“ (5).</p> <p>„Kadangi šeima yra daugiavaikė, tėvai turi problemų su ir su alkoholiu &lt;...&gt;“ (6).</p> <p>„A... šioje šeimoje yra problemų tikrai daug ne ne tik, kad su vaiku, bet su visa šeima ir kadangi mama yra turinti žalingų įpročių tai dažnai vartoja alkoholį ir vėl viskas prasideda iš naujo“ &lt;...&gt; tėvų žalingų įpročių“ (8).</p> <p>„Šeimoje auga 3 vaikai. Vaikų tėvas yra priklausomas nuo alkoholio, ne kartą gydytas priklausomybių ligų centre, tačiau po gydymosi praėjus maksimaliai 4 mėnesiams, patiria atkrytį ir tenka vėl motyvuoti klientą gydytis“ (9).</p> <p>„Jai per sunku psichologiškai, (atsiduso) todėl paguodą vis dažniau skandina alkoholyje“ (11).</p> <p>„Kadangi prašote papasakoti apie šeimą patiriančią socialinę riziką ir auginančią vaiką su fizine negalia, galėčiau vienu pasidalinti. Jis nėra kažkuom išskirtinis iš kitų atvejų, kai šeimos patiria socialinę riziką ir augina vaikus su negalia. Šeima ilgą laiką buvo socialinės rizikos šeima, toks terminas buvo tuo metu, augino tris vaikus. M... Šeimai buvo teikiamos socialinės paslaugos iki kol visi šeimoje augę vaikai sulaukė pilnametystės. Po kurio laiko šeima susilaukė dar vieno vaiko, tėvai jau buvo vyresni, todėl dėl jų amžiaus ir turimų žalingų įpročių buvo rizika, kad vaikas gali turėti apsigimimų. Tėvai jau ir anksčiau nevengė vartoti alkoholio, &lt;...&gt; Taip ši šeima prieš kelerius metus vėl tapo socialinių paslaugų gavėjais. Nuo 2018-ųjų liepos 1 dienos jiems buvo pradėta taikyti ir atvejo vadība“ (12)</p> |
|                                             | Socialinių<br>įgūdžių stoka<br>(7)      | <p>„&lt;...&gt; socialinių įgūdžių stoka &lt;...&gt;“ (1).</p> <p>„Šeimoje iškyla dažniausios problemos, kurios iškyla tai yra socialinių įgūdžių stoka, mmm jie negeba tvarkytis buityje &lt;...&gt;“ (3).</p> <p>„&lt;...&gt; truputį iškyla ir ir su buities problemom, su socialinės stokos problemų. Pati mama turi negalią, kad ir nežymių, bet jinai matosi, vaikučių nemažai todėl reikia truputėlį jas, jom pagelbėt, padėt, o ypač aišku vaikučiam. Vaikučiai jaučia, kai kažkas juos rūpinas dar ir truputėlį papildomai prie mamos“ (6).</p> <p>„Mmm šeima įtraukta dėl socialinių įgūdžių stokos. Pačiai mamai trūksta socialinių įgūdžių stokos. &lt;...&gt; Toliau a... ir va prie viso šito didžiausias dar yra socialinių įgūdžių, socialinių įgūdžių stoka“ (7).</p> <p>„Šiai šeimai buvo teikiamos socialinės paslaugos jau aštuoni metai ... paslaugos teikiamos dėl socialinių įgūdžių stokos“ (8).</p> <p>„Vaikų mamai trūksta socialinių įgūdžių buityje, maisto gamyboje, pastebima higienos įgūdžių stoka“ (9).</p> <p>„Šeimoje vyravo socialinių įgūdžių stoka“ (12).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                             | Partnerių kaita<br>(2)                  | <p>„Taip pat dažnai yra pastebimas mmm pastebima dažna partnerių kaita mamos gyvenime. Tai tas taip pat sukelia tam tikrų problemų dirbant su su šia šeima, nes būna būna tokių atvejų, kad jos partneriai nuteikinėja, mus kaip socialinius darbuotojus prieš ją ir kartais teikiant pagalbą šiai šeimai šitie dalykai trukdo“ (3).</p> <p>„O aš dirbu su šia šeima vienus metus. Dar norėčiau patikslinti, kad mama, kad visi vaikai iš šios šeimos yra nuo skirtingų tėvų ir mama su nei vienu sugyventiniu negyvena. Šiaip mama net nelabai žino kur yra vaikų tėvai ir ... todėl paslaugos yra teikti jai sunkiau“ (8).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Socialinės<br>problemos (5)                 | Smurtas (2)                             | <p>„A... šeima ... šeimai pradėtos teikti socialinių įgūdžių ir ugdymo paslaugos, dėl to, kad vyko smurtas tarp tėvų“ (5).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



|                                             |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             |                                | „<...> bet tačiau pasitaiko ir aaa smurto artimoje aplinkoje vat ta šeima tokiom bangom. Tai paslaugos pasitaiso nutraukiam, po to vėl kažkas įvyksta, kažkoks įvykis ir vėl pradadam teikti. Šitą šeima jau pažįstu maždaug dešim metų, nes prieš tai toj pačioj seniūnijoje dirbau socialine darbuotoja“ (7).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                             | Nedarbas (1)                   | „Aišku tėvų manymu atėjęs darbuotojas atims iš jų vaikus, kuris šiuo metu yra pagrindinis pragyvenimo šaltinis, nes abu sutuoktiniai neturi darbo. Moteris nedirba, nes slaugo negalų sūnų. Tėvas dirba sezoninius darbus, tačiau dėl priklausomybės alkoholiui vis rečiau yra kviečiamas dirbti, todėl yra registruotas užimtumo tarnyboje“ (9).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                             | Socialinė globa (1)            | „Šeimai socialinės priežiūros paslaugos anksčiau nebuvo teikiamos, vaikas gimė dar iki atvejo vadybos atsiradimo. Dėl turimos sunkios negalios vaikui reikalinga nuolatinė slauga, medikų priežiūra. Globėjai savarankiškai stengiasi užtikrinti geriausius vaiko interesus, vaiku rūpinasi ir kartu gyvenanti nepilnametė motina. Dėl laikinosios globos peržiūros šeimai inicijuota atvejo vadyba, taip šeima tapo mano klientais“ (10).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                             | Nuosavo būsto neturėjimas (1)  | <...> taip pat būtų dar ... nuosavo būsto neturėjimas“ (1).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Problemos, kylančios dėl vaiko negalios (4) | Būsto pritaikymo problemos (1) | „Mmmm... pačios didžiausios šeimoje problemos būtų ... fizinės aplinkos pritaikymas mergeitei namuose <...> negalėjimas pritaikyti mergeitei fizinės aplinkos namuose“ (1).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                             | Vaiko ugdymas (2)              | „Motina sunkiai kalba lietuviškai, tėvas dirba tolimųjų reisų vairuotoju, retai būna namie, berniukas lanko gimnaziją, kurioje nėra specialiųjų pedagogų, kurie sugebėtų tinkamai pagal berniuko poreikį jį ugdyti, padėtų įveikti mokymosi sunkumus. Mama būdama kitakalbė taisyklingai nemoka nei kalbėti nei rašyti lietuviškai, todėl vaikui padėti šiuo klausimu neturi galimybių. <...> Į spec. mokyklą, skirtą kurčėnybiams vaikams kitame mieste vaiko perkelti nežada, nes anot jos, vaikas per mažas, nepakankamai savarankiškas gyventi toli nuo namų. Įsitikinusi, kad vaikui geriausia augti su mama ir jis sugebės mokytis gimnazijoje ir sėkmingai ją baigti bei įgyti pagrindinį ar vidurinį išsilavinimą“ (11).<br>„Aaa tokį kaip pavyzdį norėčiau paminėti, kad šeimai ... kaip pagalbą vaikui buvom sutvarkę ir šeima gavo sensorines priemones mergeitei. Aaa tačiau šeima dėl socialinių įgūdžių stokos negebėjo tom sensorinėm priemonėm naudotis. Kiek mes patys, kiek socialinis darbuotojas, kiek aš sakykim, kiek mes patys gebėjom, mes nuvykę į šeimą tiek bandėm šeimai parodyti kaip tom sensorinėm priemonėm naudotis. Bet vėl gi mes nesam specialistai tos srities ir ko pasekoj tos sensorinės priemonės gulėjo visą vasarą lauke ir niekas jom nesinaudojo. Kitu atveju mes, kad būtų jom naudojamosi pasiūlėm į mokyklą nusivežti tas sensorines priemones, kad mergaitė galbūt su specialiuoju pedagogu ar koku fiziniu mokytoju galėtų sakykim ... naudotis sensorinėm priemonėm ten. Tai m... kažkiek pasiteisino, bet mama norėjo, kad vėl tos sensorinės priemonės grįžtų namo“. Grįžtant prie transporto paslaugos, norėčiau paminėti tai, kad ... šeimai buvom pasiūlę ... vykti į kitą rajoną, ta prasme mergeitei vykti į kitą rajoną mokintis, buvom suradę, tai buvo sanatorinė mokykla, buvom suradę, kad ten sakykim gautų ir to paties kineziterapeuto pagalbą ir visa kita, tačiau ...a... tačiau susidūrėm su ta problema, kad transporto šeima neturi, kaip mergaitės nuvežti ir parsivežti“ (7). |
|                                             | Tėvų mokymas (1)               | „<...> tėvam galbūt kokie būtų nežinau ... mmm stovyklos ar kas patiem tėvam, kur būtų socialinių įgūdžių ugdymas vykty. Net ne tai, kad viena socialinis darbuotojas ateitų ir pašnekėtų, bet kur vat susitikty, bendrai tokios šeimos turinčios vaikus su negaliom, kad galėtų nu pabendrauti, sakykim pasidalinti savo ... kažkokiom istorijom, atvyktų kokie specialistai, ar tas pats kineziterapeutas, galbūt kažkiek minimaliai parodyty kaip šeimos gali su vaikais dirbti, jeigu nėra tos galimybės, kad pas kiekvieną vaiką į namus atvyktų. Sakykim galbūt šeimos netgi ir su vaikais galėtų tenais nuvažiuoti į tas stovyklas. Aš tai galvoju va, kad nu kad galėtų per mumis va sakykim, per posėdį galėtume turēt kažkokį tai projektą, kad galėtume įpareigoti, kad vat šeima su vaikais galėtų nuvykti“ (7).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Kompleksinės šeimos problemos (1)           |                                | „<...> tiek kompleksinės šeimos problemos <...>“ (1).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

**5 PRIEDAS.** Pasisakymų apie asmeninį santykį su socialinę riziką patiriančia šeima, auginančia fizinę negalią turinčius vaikus turinio analizė.

| Kategorija<br>(teiginių<br>skaičius) | Subkategorija<br>(teiginių<br>skaičius) | Įrodantys teiginiai (tyrimo dalyvio numeris)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Teigiami<br>santykiai (7)            | Artimas<br>santykis (2)                 | <p>„santykis yra pakankamai glaudus. Pati mama yra linkusi išsipasakoti, atsiverti, bet kaip ir minėjau kartais kyla problemų su su jos atsivėrimu, kai atsiranda jos gyvenime naujas partneris...“ (3).</p> <p>„Na kadangi šią šeimą pažįstu jau daug metų, sakyčiau santykis mūsų ... tvirtas kaip pasakyt galėčiau iš tos pusės, nes mama visada drąsiai, nesvarbu, kad aš esu jau nebe socialinė darbuotoja, o atvejo vadybininkė, tačiau mama visada drąsiai man skambina, išsako savo problemas, kokios pagalbos ji mano, kad šeimai reikėtų. Iškilus mokykloje problemom su vaikais sakykim irgi taip pat skambina man, prašo pagalbos, teiraujasi kada galėsiu atvykti, kada galėsim pasikalbėti“ (6).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                      | Geras santykis<br>(5)                   | <p>„Iš tikrųjų šeima paslaugas mmm... priėmė labai sunkiai &lt;...&gt;, bet šiai dienai santykis yra tikrai su šeima geras, jie supranta, kad yra norima jiems padėti mmm.. ir tiesiog šiai dienai yra šitoje šeimoje tos pagalbos daug ir suteikta ir šeima tikrai geranoriškai bendradarbiauja“ (1).</p> <p>„Esu šios šeimos socialinė darbuotoja, kuri lankausi. Lankausi ne viena aš ir ir atvejo vadybininkė rūpinasi, bendradarbiauja ir su kitom įstaigom bendradarbiaujam, bet pagrindinis žmogutis kur dažniausiai juos aplankau esu aš“ (6).</p> <p>„Šeima iš ties noriai bendravo, atvirai pasakojo patirtus išgyvenimus, nepilnametė motina dalinosi slegiančiu kaltės jausmu, ji kaltino save, dėl vaiko neįgalumo, kad gimė toks su šitokiom sunkiom problemom. Tačiau vis dėl to šeima sunkiai suvokia, kodėl būtent dabar tarnybos vis dar jais domisi, siūlo pagalbą, kai šeima viską geba savarankiškai“ (10).</p> <p>„Esu socialinė darbuotoja, teikianti socialines paslaugas šeimai. &lt;...&gt; santykiai ... pakankamai geri lyginant su kitom šeimom“ (11).</p> <p>„Su šeima pirmu kartu dirbau ko gero apie du metus, nes kai pradėjau dirbti visi vaikai jau buvo arti pilnametystės. Vėliau socialinės paslaugos buvo nutrauktos ir su šeima pradėjau vėl dirbti praėjus maždaug trims metams. Nuo paskutinio socialinių paslaugų paskyrimo dienos jau praėjo trys metai. Tai viso sudėjus gaunasi, kad šeimą pažįstu ... penkerius metus. Pats santykis su šeima sakyčiau tikrai geras, šeima manimi pasitiki, o ir patys nors ir stokoja socialinių įgūdžių, bei nevengia stikliuko yra atviri ir linkę bendradarbiauti“ (12).</p> |
| Socialinės<br>distancija (4)         | Permainingi<br>santykiai (2)            | <p>„santykiai iš tikrųjų yra labai banguoti, priklauso nuo nuotaikos tą dieną šeimoje. Tai jeigu visi su nuotaika iš tikrųjų labai gražiai, ramiai pasikalbam ir ...“ (2)</p> <p>„santykiai su ta šeima buvo gana geri. &lt;...&gt; galėčiau pasakyt, kad santykis iš pradžių iš tikrųjų buvo šiltas, tačiau, kai iš išaiškėjo, kad dėl narkotinių medžiagų vartojimo ir įtraukimo ir įtraukimo kalta mama, o paskui išaiškėjo, kad ir tėvas, tie santykiai tiesiog šiek tiek pašlįjo“ (4)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                      | Formalus<br>santykis (1)                | <p>„Santykis su šia šeima yra labiau formalus, nors esu įgijusi jų pasitikėjimą ir jie dažniausiai pasisako viską kaip yra iš tikrųjų, tačiau niekada nuėjusi į šeimą nesistengiu peržengti darbo santykių ribos. Kartais girdžiu iš kolegų, kad jiems yra pasiūloma kavos ir jie pasikalba su klientais kaip su draugais. Niekada to nerekomenduočiau daryti, nes klientas turi jausti ribą tarp darbuotojo ir kliento. Jis turi jausti kompetentingą savo darbą išmanantį darbuotoją kuris gali jam padėti esant reikalui“ (9).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                      | Kuriamas<br>santykis (1)                | <p>„santykis dar kuriamas, tik tai ir ir viską apsunkina aišku karantinas, situacija, dėl „covid-19““ (5).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Neigiamas<br>santykis (1)            | Smerkiantis<br>santykis (1)             | <p>„tačiau mano kaip moters ir motinos santykis į šią moterį kuri kuri ... skatino savo dukrą vartoti ir kuri amm... sugebėdavo suleisti narkotines medžiagas iš tikrųjų &lt;...&gt; tai kėlė pyktį ir nerimą ... labai. Kadangi pati esu mama ir ta mergaitė yra panašaus amžiaus, kaip ir mano dukra iš tikrųjų iškilo tas toks kaip ir nesupratimas kaip taip gali elgtis moteris ir mama su savo vaiku“ (4).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

**6 PRIEDAS.** Pasisakymų apie asmeninį santykį su fizinę negalią turinčiu vaiku turinio analizė.

| Kategorija<br>(teiginių<br>skaičius) | Subkategorija<br>(teiginių<br>skaičius)                 | Irodantys teiginiai (tyrimo dalyvio numeris)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Teigiami<br>santykiai (10)           | Geras santykis<br>(7)                                   | <p>„&lt;...&gt;tai iš tikrųjų susišnekėti ir ir ir santykį turėti yra iš tikrųjų su mergaite tikrai pakankamai lengva. Jinai norinti labai bendrauti, draugiška, tai tikrai santykis yra geras mūsų“ (1).</p> <p>„Bet matant jo emocijas rodomas galėčiau teigti, kad ... jisai yra patenkintas mano lankymusi pas juos ir tikrai matau jį laimingą, kad į jo šeimą ateina dar kažkas iš šono ir ir jam suteikia džiaugsmą“ (3).</p> <p>„santykis su vaiku gana geras, vaikutis, kad ir turi negalią, bet bendraujantis ... norintis turėti ir fizinį kontaktą, liestis“ (5).</p> <p>„Su vaiku stengiuosi aplankymo metu su juo pabendrauti, pasidomėti kaip sekas mokykloje, kaip sekas su su mokytojomis, su mama, su broliais. ... Vaikas mėgsta bendrauti, tokie vaikai aplamai mėgsta labai bendrauti, atvirai pasipasakoj, būn kai papyksta ir ir vėl stengies kažką tai pažiūrėt darbelius, prisidėt kuo gali prie mamos. Mamai, kad pagelbėt, pasišnekėt ir su mama“ (6).</p> <p>„Taip pat geras, visada mergaitė mane pamato, visada būna linksma. Paklausiu kaip sekasi, visada pakalbam niekada nebūna pikta“ (7).</p> <p>„Su vaiku santykiai pakankamai geri... Aišku mokykloje jam sekasi sunkiai ir ... tos pagalbos organizavimo jam bandžiau suteikti, tai, bet jis nelabai ją priima, nelabai nori mokytis. Bet ką kam būtent vat aš padėdu jam tai jisai priima mielai pagalbą ... ir bendradarbiauja“ (8).</p> <p>„Oj su vaiku tai labai draugiški santykiai, nes jisai labai smalsus, žingeidus vaikas, kuriam dėl fizinės negalios trūksta bendravimo, nes mokykloje ten tokia atskirtis gaunasi“ (11).</p> |
|                                      | Artimas ryšys.<br>(3)                                   | <p>„su ta mergaite santykis buvo labai šiltas, mes labai artimai bendravom, ji buvo su manim labai atvira. ... labai ... daug išsakė savo ... daug daug išsakė kas ją neramina, kas skaudina, ką patyrė gyvendama šeimoje, kurioje buvo vartojamas alkoholis, narkotikai. ... ir kad namuose, kuriuose nuolat lankydavosi kažkokie dėdės nepažįstami ... šiuose namuose ji jautėsi nesaugi“ (4).</p> <p>„Kaip bebūtų vaikas yra su negalia, todėl kažkokį santykį su juo užmegzti gana sunku, juolab, kad ir jo amžius dar nedidelis. Tačiau nepaisant to vaikas mane dažnai mato, jį kalbinu ir bandau su juo bendrauti, niekada neišeinu iš šeimos namų su juo nepabendravusi. Vaikas savo šypsena parodo, kad džiaugiasi mane matydamas, tai galbūt tokias jo emocijas galėčiau įvardinti kaip tvirto santykio ženklą“ (12).</p> <p>„Tuo pačiu santykis su neįgalium vaiku šeimoje, yra ir turi būti tarsi būtų didysis brolis ar sesuo. Nes vaikas matydamas, kad tu juo tiki ir nori jam padėti labiau skatina jį atsiverti. Pasipasakoti kokios jo mintys, kokia situacija šeimoje jį baugina arba kokios pagalbos jam reikėtų“ (9).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Socialinė<br>distancija (3)          | Apsunkintas<br>bendravimas<br>dėl vaiko<br>negalios (2) | <p>„Kadangi vaikas turi ne tik fizinį sutrikimą, bet ir kitų gretutinių ligų. Tai su juo kartais tiesiog yra sunku bendrauti, ne visada mes susišnekame“ (3).</p> <p>„Dėl turimos negalios ir savo mažo amžiaus galimybės bendrauti su vaikui iš ties labai ribotos, tarpusavio santykį nu ... net sunku būtų įvertinti, įvardinti koks jisai čia būtų. Tačiau sakykim pati globėja visada noriai dalinosi informacija apie vaiko sveikatą, kažkokius tai mažus jo pasiekimus. Taip sakyčiau, net kažkaip konkrečiai įvardint koks tai nuu negalėčiau“ (10).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                      | Permainingi<br>santykiai (1)                            | <p>„su vaiku santykis iš tikrųjų yra mmm komplikotas gal galėčiau įvardinti. Eee... lygiai taip pat iš tikrųjų, jeigu nuotaika vaikui yra tai sakykim tikrai labai labai atvirai galim pasišnekėti ir ir atrodo supranta, įsiklauso į siūlomas rekomendacijas, tačiau jeigu mmm tą dieną vat kažkas yra net nutikę pačioj šeimoj ir vaikas tada yra sudirgęs ir ganėtinai sunku atrasti kontaktą su juo ir ir mmm išsiaiškinti sakykim tam tikras problemas tuo metu kas kas kas yra nutikę. Mmm tai tokie taip pat gal sakykim kaip ir su visais šeimos nariais taip ir su tuo vaiku, tie santykiai tokie vat nu banguoti“ (2).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

**7 PRIEDAS.** Pasisakymų apie jausmus dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, auginančiomis fizinę negalią turinčius vaikus turinio analizė.

| Kategorija<br>(teiginių<br>skaičius) | Subkategorija<br>(teiginių skaičius)       | Irodantys teiginiai (tyrimo dalyvio numeris)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nekonkretūs<br>jausmai (9)           | Įvairiapusiai<br>jausmai (5)               | <p>„Jausmai iš tikrųjų hmmm.. įvairūs a.. nes a.. jeigu sakykim šeimoje situacija mm.. geresnė tai jausmai geri, jeigu situacija blogėja taiii jausmai tokie, kad... Vis tiek einama prie to, kad noris padėti mergaitei, kuri turi fizinę negalią ir ... žinant ir matant aa... šeimos aplinką namuose, kuri yra visiškai nepritaikyta mmm... vaikui, kuri juda neįgaliojo vežimėliu, jausmai apima ... negerai, nes ...mmm ir mamai labai sudėtinga, ... ypatingai kas liečia vonios ir tualetų patalpas, virtuvės, mergaitės miegamojo patalpas, įėjimą į priėmimą, į į pačius namus, laiptus, nu iš tikrųjų jausmai tokie, kad labai norisi kuo greičiau padėti šeimai“ (1).</p> <p>„Mmm... jausmai patys įvairiausi iš tikrųjų, labai norisi padėti tai šeimai“ (2).</p> <p>„Įvairiapusiai jausmai“ (4).</p> <p>„Labai įvairūs...“ (7).</p> <p>„Be abejo jausmai lankant šią šeimą būna įvairūs...“ (9).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                      | Konkrečiai<br>neįvardinti jausmai<br>(4)   | <p>„visus jausmus priimu kaip savo tiesioginio darbo dalį irr žinoma būna būna sunkumų, būna iššūkių, nes ne visose, nėra šeimų daugiau su su tokiu vaiku ir būna kartais mmm sudėtinga susitaikyti su ta esama vaiko padėtimi, bet tiesiog žinau, kad aš negaliu pakeisti nieko ir tiesiog stengiuosi kuo galėdama tai šeimai visomis, su suteikti visą reikiamą pagalbą tiek kas liečia mamą dėl jos socialinių įgūdžių...“ (3).</p> <p>„A... jausmai gana neblogi, kadangi tėvai motyvuoti spręsti problemas, dėl ku..., dėl kurių buvo ir pradėtos teikti paslaugos. Tai... sakykim kol kas viskas kol kas gerai“ (5).</p> <p>„Aišku matant tokius vaikučius norima kuo daugiau pagelbėti jiems, bendradarbiaujam ir su mokykla, su mokytojais, su socialiniais darbuotojais, su specialiaisiais. Stengies ir mamai daugiau padėti, papasakot, pagelbėti kaip būtų galima su tuo vaiku bendrauti ir tam vaikui ir ir kitiems broliams, sesutėm“ (6).</p> <p>„Aišku ... čia yra nekalti vaikai, su vaikais yra kitas darbas ir ki kitoks bendravimas ir kitaip galima su jais bendrauti ir ... ir džiugina jie mane, kad sutinka su teikiama pagalba, su siūlomais projektais dalyvauti ir visur...“ (8).</p> |
| Teigiami<br>jausmai (2)              | Pasitenkinimas<br>darbo rezultatais<br>(2) | <p>„Vieną dieną nuėjus matai sutvarkytus namus, linksmus vaikus, blaivų vaikų tėvą tuomet ir pagiri šeimą, kad einama tinkama linkme. Pats jautiesi padaręs daugiau nei tikėjaisi“ (9).</p> <p>„Nu jausmai mmm? ... na labai džiaugiuosi kai dirbant su šeima yra geri darbo rezultatai, yra poslinkis ... į gerąją pusę šeimos socialinei pagalbai teikti“ (8).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Neigiami<br>jausmai (12)             | Pyktis (3)                                 | <p>„Emm kartais gal būt pikta taip būna jeigu sakykim...“ (2).</p> <p>„Šiaip iš tikrųjų kai kada ... jausdavau, jausdavau pyktį“ (4).</p> <p>„Aaa buvo pasitaikę ir ir pyktis“ (7).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                      | Nerimas (1)                                | „Šiaip iš tikrųjų kai kada ... jausdavau <...> nerimą...“ (4).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                      | Neviltis ir<br>nežinomybė (4)              | <p>„Jaučiau tam tikrą neviltį ir ... tokia užplūdo nežinomybė, kaip turėčiau toliau dirbti su šita šeima“ (4).</p> <p>„ir... ir atrodo, kad nieko nebepali padėti &lt;...&gt;“ (7).</p> <p>„Pirmą kartą apsilankiusi šeimoje iš ties supratau, kad globėjai paaukėjo savo asmeninį gyvenimą vardan neįgalaus vaiko. Apėmė jausmas, kad specialistų siūloma pagalba yra gerokai pavėluota. Ir išties su savo intervencija grąžindami šeimą į ankstesnius įvykius sukeliame jai daugiau žalos nei naudos“ (10).</p> <p>„Tai vat grįžus vėl teikti socialines paslaugas ir pamačius tą bejėgį kūdikėlį su negalia tikrai apimė neviltis“ (12).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                      | Nusivylimas (3)                            | „Bet ... kaaaa ... kadangi mama turinti žalingų įpročių tai labai visą laiką nusiviliu kai... mama vartoja alkoholį ir viską vėl reikia pradėti nuo pradžių“ (8).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|  |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |               | <p>„Tačiau kai apsilankai šeimoje ir matai alkanus vaikus, mamą žiūrinčią televizorių ir teigiančią, kad prigulė pailsėti, nes nesenai plovėsi grindis, o grindys šluotos nemačiusios nuo paskutinio apsilankymo, tada apima neviltis... Pergalvoji savo veiksmus, gal kažkur kažką praleidai darei ne taip kaip reikėjo“ (9).</p> <p>„Kalbėjime apie paskutinį kartą, kai vėl atėjau į šeimą kaip socialinė darbuotoja. Iš tikro galbūt apėmė nusivylimas&lt;...&gt; (12).</p> |
|  | Gailestis (1) | <p>„Noras padėti vaikui kaip įmanoma stipriau tuos įgūdžius išugdyti, kurie bus reikalingi ateičiai. Ir ... mamai kažkokia kaip užuojauta, kuri stengiasi tą mylimą vaiką apsaugoti gal hipergloba net. Tokie vat.“ (11).</p>                                                                                                                                                                                                                                                   |

## 8 PRIEDAS. Pasisakymų apie išskirtinių profesinių gebėjimų poreikį turinio analizė.

| Kategorija<br>(teiginių<br>skaičius) | Subkategorija<br>(teiginių skaičius)             | Įrodantys teiginiai (tyrimo dalyvio numeris)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bendravimo<br>gebėjimai (8)          | Gebėjimas<br>komunikuoti (3)                     | <p>„Tikriausia yra turbūt atrasti ryšį su šeima, bendrauti, kad atsirastų ir bendradarbiavimas tarp šeimos ir ... ir specialisto“ (8).</p> <p>„&lt;...&gt; kaskart apsilankius bandai rasti kitokių bendravimo būdų su kiekvienu šeimos nariu“ (9).</p> <p>„Ir būtinai reikia stengtis pelnyti mamos pasitikėjimą ir atvirą, nuoširdų bendravimą, bendradarbiavimą siekiant to paties tikslo, kad vaikas jaustųsi dabar ir ateityje pilnavertis, savimi pasitikintis ir laimingas“ (11).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                      | Tarpininkavimas<br>(4)                           | <p>„Gal sakyčiau vienas iš tokių gebėjimų ar ar sakykim įgūdžių aa... kai ... mokėjimas laviruoti tarp šeimos narių, kurie priima paslaugas ir kurie nepriima jų ir reikia vis tiek bendrai padėti ir susišnekėti. Tai gal sakyčiau čia va tas išskirtinumas ir būtų“ (1).</p> <p>„Manau, kad didžiausias dalykas tai tiesiog gebėjimas komunikuoti tarp šeimos ir ... ir kitų įstaigų. Kadangi šeima stokoja socialinių įgūdžių, tai labai svarbu suteikti jiems kuo aiškesnę informaciją, nuolatos tarpininkauti mmm dėl gydytojų vizitų, ... kad jie nepamirštų m apsilankyti, taip pat ir vaiką nuvežti pas tam tikrus gydytojus. Taip pat tenka bendradarbiauti ir su mokyklos bendruomene, kaip vaikui sekasi ugdymo įstaigoje. ... mm taip pat ... reikia ugdyti socialinius įgūdžius ir stengtis, kad šeima taptų kuo savarankiškesnė ir ir bandyti išlaikyti kuo tvirtesnį kontaktą...“ (3).</p> <p>„Tai daugiausia tikriausiai psichologinių, kadangi ir turi ir pats ir ir ir su mama, ir su aplinka, ir su mokykla“ (6).</p> <p>„Net jeigu matai, kad šeimoje įvykęs konfliktas ir vyras girtas ir agresyvus bandai su juo kalbėti, nesmerkti iš karto tiesiog ieškai silpnųjų vietų kuriomis gali jį palenkti į savo pusę ir tada užmegzti kontaktą, tam kad apsaugoti vaikus ir ypač fizinę negalią turintį sūnų, kuris nesugeba pasipriešinti tėvui, kai jis puola jo mamą, tačiau psichologiškai tai labai sunkiai išgyvena“ (9).</p> |
|                                      | Įtikinimas paisyti<br>vaiko interesų (1)         | <p>„Siekti įgalinti mamą pasirinkti mažesnę blogybę, kažkaip įkalbinti, kad geriau išsiskyrimas su vaiku, kad jam ateityje būtų lengviau susidoroti su visais iškilusiais sunkumais savarankiškai, kai nebus šalia nei jos nei kažkokių artimųjų galinčių pagelbėti“ (11).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Psichologiniai<br>gebėjimai (8)      | Emocinis<br>atsparumas (3)                       | <p>„Daugiausia reikia psichologinių, kadangi ir ir vaiką perprasti ir pačią mamą su ja dirbant reikia labai daug“ (6).</p> <p>„Psichologinis sakyčiau tai pagrindinis toks būtų. ... psichologinių dar kartą pasikartosiu ir galbūt aiškiai išdėstyti, net net nežinau kaip išsireikšti...“ (7).</p> <p>„Net nežinau, ko gero turi būti psichologiškai labai stiprus, nes tikrai ne kiekvienas gali atlaikyti matydamas neįgalų vaiką...“ (12).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                      | Emocijų valdymas<br>(3)                          | <p>„Mmm gal būt kartais tiesiog reikia užsimerkti ir nematyti tam tikrų neigiamų dalykų nukreiptų į socialinį darbuotoją. Tai va kaip minėjau anksčiau tie patys įžeidinėjimai ir ir ... nematyti negirdėti to ir tiesiog bendrauti tai kas liečia šeimos problemas ir nu nekreipti dėmesio į tuos pašalinius, pašalinius ... veiksnius“ (2).</p> <p>„&lt;...&gt; kad kad aiškiai išdėstyti žmogui apie galimybes suteikti pagalbą, paslaugas, tai ką mes galime suteikti ir, kad žmogus suprastų ir sakykim kantrybė tai turi būti begalinė. Nes iš tikrųjų, kai žmogui paaiškini ir jis apsisukęs vėl klausia to paties tai čia reikia ir psichologiškai būt stipriam ir kantrybę turėt didžiulę“ (7).</p> <p>„Arba tiesiog gebėti išlaikyti emocijas ir joms nepasiduoti. Tai gal tiek...“ (12).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                      | Atsiribojimas nuo<br>išankstinių nuostatų<br>(2) | <p>„&lt;...&gt; ir po to svarbu dar yra labai atskirti, kad dėl mamos ... a ža netinkamo gyvenamo, gyvenimo būdo ... vaikai yra nekalti ir jų nereikėtų kaltinti dėl mamos klaidų“ (8).</p> <p>„Organizuojant pagalbą šeimai atvejo vadybą teko taikyti ir neįgalaus vaiko tėvui. Kaip žinia laikinosios globos tikslas yra grąžinti vaikus auginti tėvams, tačiau šioje situacijoje aš puikiai suvokiau, kad</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                     |  |                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     |  | <i>su globėjais vaikui yra geriausia. Kaip sunkumą įvardinčiau „kad pagalbą šeimai na tiesiog negali turėt išankstinių nuostatų. Viską pametus nu tiesiog į tą darbą susikoncentruot“ (10).</i>    |
| Teorinės žinios (1) |  | <i>„Gal būt žinių sakykim apie pačią tą negalią, kaip bendrauti su vaiku turint tokią mmm sakykim, turint, turintį tokią negalią, tai vat gal gal žinių bagažas turėtų būti ... didesnis“ (5).</i> |
| Kūrybiškumas (1)    |  | <i>„Galbūt kūrybiškumo“ (9).</i>                                                                                                                                                                   |

## 9 PRIEDAS. Pasisakymų apie socialinių paslaugų poreikį turinio analizė.

| Kategorija<br>(teiginių<br>skaičius)       | Subkategorija<br>(teiginių skaičius) | Irodantys teiginiai (tyrimo dalyvio numeris)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bendrosios<br>socialinės<br>paslaugos (15) | Pavėžėjimo paslauga<br>(6)           | <p>„Tai pirmiausia turbūt ... to to tokio vaiko pavėžėjimas su specialiuoju transportu iki mokyklos ir atgal“ (1).</p> <p>„Taip pat mmm poreikis yra didelis specialiajam transportui, vykti į gydymo įstaigas. Irrr tai gal tiek tada išskirčiau“ (2).</p> <p>„Kadangi mama stokoja socialinių įgūdžių tai ... šeimai reikalinga dažnai organizuoti transporto pagal, transporto organizavimo paslaugas, nes ... vaikas vis turi lankytis dažnai pas gydytojus ortopedus, dėl savo fizinės negalios. Ir dažna dažnai reikia keliauti į Kauno klinikas kur jam yra suteikiamos paslaugos. Tai mama nepasirūpina tuo dalyku tai ... visa našta tenka darbuotojams“ (8).</p> <p>„Šiai šeimai specialių papildomų labai daug tų paslaugų gal ir nereikia. Aišku vaikučiam pavėžėjimas labai svarbu &lt;...&gt; Tuo labiau, kai nuotoliau gyven tai irgi dar didelė problema su susisiekimu“ (6).</p> <p>„Jeigu grįžt prie to atvejo apie kurį kalbam, dėl sveikatos problemų vaikas dažnai turi lankytis pas gydytojus, todėl šiai šeimai labai reikalinga pavėžėjimo paslauga. Vaiko globėjas yra dirbantis, kad nuvežtų vaiką turi išsiprašinėti iš darbo. Buvo laikas, kuomet vyras ir darbo turėjo atsisakyti, kad galėtų padėti šeimai rūpinti neįgaliu vaiku“ (10).</p> <p>„&lt;...&gt; transporto organizavimas &lt;...&gt;“ (11).</p> |
|                                            | Informavimas (3)                     | <p>„socialinės paslaugos reikalingiausios tokiom šeimom mmm dažniausiai informavimas &lt;...&gt;“ (2).</p> <p>„&lt;...&gt; ir daugiausia tai informavimas &lt;...&gt;“ (6). „Informavimas, nes gal net nežino, kad yra kažkokios specialios ugdymo įstaigos, tuo labiau, kad jinai ne lietuvė ir sąlygas skirtas vaikams su klausos sutrikimais“ (11).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                            | Tarpininkavimas (3)                  | <p>„&lt;...&gt; tarpininkavimas su visom įvairiausiom įstaigom, nes tos šeimos dažniausia yra linkusios pasitikėti socialiniu darbuotoju ir ir kur sakykim reikia susisiekti su tam tikrais specialistais tai jau prašo socialinio darbuotojo pagalbos &lt;...&gt;“ (2).</p> <p>„&lt;...&gt; tarpininkavimas, pagalba su pedagogais su su mama“ (6).</p> <p>„&lt;...&gt; tarpininkavimas &lt;...&gt;“ (11).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                            | Socialinių įgūdžių<br>ugdymas (3)    | <p>„&lt;...&gt; socialinio darbuotojo pagalba &lt;...&gt;“ (4).</p> <p>„&lt;...&gt; socialinių įgūdžių ugdymas“ (11).</p> <p>„Tose šeimose taip pat reikia kur kas dažniau lankytis ir socialiniams darbuotojams“ (12).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Specialistų<br>teikiama<br>pagalba (8)     | Psichologinė<br>pagalba (3)          | <p>„Manau, kad labiausiai tom šeimom reikalinga psichologinė pagalba &lt;...&gt;“ (4).</p> <p>„Tai ... manau, kad pirmiausia tėvams reikia psichologinės pagalbos &lt;...&gt;“ (5).</p> <p>„Psichologo konsultacijų pasiūla &lt;...&gt;“ (11).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                            | Asmeninis asistentas<br>(1)          | <p>„&lt;...&gt; kai kada galvoju praverstų ir asmeninis asistentas. ... kuris tiesiog šeimoj pagelbėtų ir kartu padėtų šeimai, susitaikyti su ta mintim, kad šeimoje vis tik auga neįgalus vaikas“ (4).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                            | Švietimas (2)                        | <p>„&lt;...&gt; seminarai, mokymai visokie &lt;...&gt;“ (11).</p> <p>„Hmm manau, kad tokioms šeimoms reikalingi mokymai kaip rūpintis neįgaliu vaiku“ (12).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                            | Mediacija (1)                        | <p>„Kadangi su šeima dirbama dar neilgai, tai tai pirmiausia galbūt stengiamasi mmm teikti paslaugas reikalingas tėvų tarpusavio santykiams išspręsti. &lt;...&gt; mediacijos užsiėmimai, kad išspręsti tarpusavio problemas ir šeima galėtų funkcionuoti pilnaverčiai“ (5).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                            | Savipagalba (1)                      | <p>„Bendravimo ir savipagalbos“ (11).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Specialiosios<br>paslaugos (4)             | Būsto pritaikymas<br>(2)             | <p>„taip pat kaip ir jau minėjau labai svarbu yra namuose pritaikyt tokiam vaikui fizinę aplinką, nes ...m tiek maudymas tokio vaiko, tiek tualetu naudojimasis a ... mmm lovos pritaikymas visi tie dalykai ... įveda į komfortišką vaiko gyvenimą, o jeigu to nėra tai tiesiog vaikas yra, tiek ir vaikas yra tiek šeimos nariai yra priversti vargti“ (1).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



|                                    |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    |                                    | „Svarbiausia yra būsto pritaikymas, neįgalaus vaiko poreikiams. Šiai šeimai tai jau esame padarę, yra pritaikyta vonia, tualetas, slenkščiai pravažiavimui ir išvažiavimas į lauką“ (9).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                    | Techninės pagalbos priemonės (2)   | „Neįgaliam vaikui be abejo reikalingos techninės pagalbos priemonės. Šeima buvo gavusi darbo kėdę neįgaliam vaikui, kurios pagalba vaikas galėjo patogiai sėdėti, valgyti, atlikti lavinamąsias užduotis. Vaikui pradėjus lankyti darželio specialiąją grupę iš kilo poreikis darbo kėdutei. Darželis vaikui tinkamos kėdutės neturėjo, o techninės pagalbos neįgaliesiems centras antros tokios kėdutės suteikti negalėjo dėl galiojančių teisės aktų“ (10).<br>„Žinoma neapsieinama ir be specialiųjų techninės pagalbos priemonių“ (12). |
| Sveikatos priežiūros paslaugos (4) | Priklausomybių konsultantas (2)    | „ <...> priklausomybių konsultantas netgi reikalingas, dėl alkoholio vartojimo <...>“ (11).<br>„M padėti išspręsti tėčio alkoholio vartojimo problemą <...> Taip pat tėčiui reikalinga lankytis pas priklausomybių konsultantą“ (5).                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                    | Kineziterapeutas (1)               | „ <...> dar vienas iš pagrindinių tai manau, kad būtų tikslinga, kad į šeimą atvyktų kineziterapeutas, kuris galėtų dirbti ir namuose jo aplinkoje.“ (7).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                    | Sveikatos priežiūros paslaugos (1) | „Mes socialiniai darbuotojai tikrai nesame visižiniai, kad vieni galėtume viskuo pasirūpinti, tad artimas bendradarbiavimas su gydymo įstaiga būtinas. Ypač pradžioje, kai mama su vaiku grįžta iš ligoninės labai reikalingas sveikatos priežiūros paslaugų užtikrinimas šeimos namuose, nes tikrai nepakanka kad gydytojai ar bendrosios praktikos slaugytojai pradžioje ateina kartą per dvi savaites, o vėliau iš viso neina, nebent jau to prašome mes“ (12)                                                                           |

**10 PRIEDAS** pasisakymų apie galimybes pasiūlyti reikiamas socialines paslaugas turinio analizė.

| Kategorija<br>(teiginių<br>skaičius)               | Subkategorija<br>(teiginių<br>skaičius)                       | Irodantys teiginiai (tyrimo dalyvio numeris)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pakankama<br>socialinių<br>paslaugų pasiūla<br>(6) | Paslaugų<br>poreikis atitinka<br>pasiūlą (6)                  | <p>„E... šeimos poreikius emmm mūsų teikiamos paslaugos atitinka“ (1).</p> <p>„Manau, kad teikiant socialinės priežiūros paslaugas šeimai emmm tos siūlomos paslaugos atitinka, aaa šeimos. Atitinka šeimos poreikius, nes šeima dažniausiai kreipiasi pagalbos norint susisiekti su su tam tikros įstaigos specialistais, tai mano tikslas yra padėti ir tarpininkauti jiems. Tai šiuo atveju šeimai užtenka tokių paslaugų teikimo“ (2).</p> <p>„Kas liečia mane, kaip socialinę darbuotoją ir mano teikiamos pareigos ir ir visos galimybės padėti šiai šeimai, tai visos socialinės paslaugos, kurias siūlome atitinka šios šeimos poreikius“ (3).</p> <p>„Kadangi šiuo atveju, kurį esu paėmusi, tai tokių labai specialių nereikalinga, labai speciali pagalba, kad reikėtų man kažką papildomai atlikti, tai pagrįdė atliekamos tos pačios paslaugos kas prieš tai, ką prieš tai minėjau. Tiesiog pagal savo darbo galimybes viską ir atliekam, teikiamos visos paslaugos tai šeimai“ (6).</p> <p>„Manau atitinka pilnai, nes... Ir mamai yra teikiamos paslaugos susijusios ir su socialinių įgūdžių stoka, nes apgyvendinta yra Savarankiško gyvenimo namuose ir su alkoholio vartojimus, nes buvo atliktas ... „kodavimas“ ir ... maisto ruošimas... gamyba, buvo teikiama kompleksinė pagalba, psichologinė individuali, (pasitaisė) psichologo individualios konsultacijos, bei buvo suorganizuotos priklausomybių konsultanto konsultacijos“ (8).</p> <p>„Mmm šiai dienai sakykime kiek buvo įmanoma tiek esame padarę, būstas pritaikytas negalią turinčiam vaikui, pasirūpinta specialia lova ir kėde tokiam vaikui, taip pat yra gauta ir keletas sensorinių priemonių. Nors vaikas šiek tiek juda pats, tačiau ir specialų vežimėlį jam parūpinome, taip esant poreikiui mamai lengviau judėti su vaiku“ (12).</p> |
| Nepakankamos<br>socialinės<br>paslaugos (4)        | Teikiamos, bet<br>nepakankamos<br>socialinės<br>paslaugos (3) | <p>„Emm, bet šiuo momentu ... ta pagalba yra sakykim ji yra, bet jos realios tokios mmm, negalime suteikti vien dėl to, kad tiktais nuo naujų metų mes galėsime rašyti prašymą, kad aplinka būtų pritaikyta šiai šeimai“ (1).</p> <p>„taigi šiuo atveju mūsų galimybė pasiūlyti šeimai reikiamą pagalbą atitinka tik iš dalies. ... Nes mes negalėjome įgyvendinti visų ... pagalbos būdų, ką mes norėjome šeimai“ (7).</p> <p>„Galimybės ribotos, nes tu gali pasiūlyti tik tai ką siūlo ministerija. Norėtusi aišku daugiau paslaugų šeimai suteikti ir padėti, tačiau tai riboja finansinės galimybės“ (9).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                    | Ilgą paslaugų<br>laukimo terminai<br>(1)                      | <p>„Pirmiausia tai mes iš tikrųjų pasiūlėme šeimai kreiptis į mūsų savivaldybės socialinės paramos skyrių, kur mm būtų galima pateikti prašymą, dėl mergaitei dėl fizinės aplinkos pritaikymo. ... Ką ir sėkmingai laukiame nuo naujų metų padaryti su šeima kartu ir tiesiog tada lauksime, mm to pritaikymo aplinkos...“ (1).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

# 11 PRIEDAS. Pasisakymų apie socialinių paslaugų trūkumą turinio analizė.

| Kategorija<br>(teiginių<br>skaičius)       | Subkategorija<br>(teiginių skaičius) | Irodantys teiginiai (tyrimo dalyvio numeris)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bendrosios<br>socialinės<br>paslaugos (11) | Transportas (9)                      | <p>„pavėžėjimas atsiranda, bet fizinę negalių turinčiam vaikui yra sudėtingiau, nes jam reikia specialaus transporto, kad kažkas kažkur nuvežtų“ (1).</p> <p>„gal būt išsireikščiau ne labiausiai trūksta, o kyla problemų tai dėl transporto organizavimo, nes ... iš tikrųjų turime mažai autobusiukų, kurie galėtų pavėžėti klientus į gydymo įstaigas ir... norint suderinti tam tikrą laiką su gydymo įstaiga ir transporto paslauga mmm reikia iš tikrųjų labai daug skambinti, derinti laiką, derintis prie kliento ir ir tuo metu sakykim prie tos įstaigos kuri teikia transporto paslaugas. Iš tikrųjų labai daug to skambinėjimo, kad kiekvienam asmeniui atitiktų tas laikas ir mmm pakankamai iš tikrųjų sudėtinga“ (2).</p> <p>„Būtent dirbant su šia šeima didžiausia problema tai yra transportas. ... nes pati šeima jo neturi ir didžiausios bėdos tai ... yra mmm kelionės pas gydytojus... Su viešuoju transportu yra pakankamai sudėtinga keliauti su su vaiku, turintį cerebrinį paralyžių, todėl kiekvieną kartą reikiant vykti į gydymo įstaigą reikia tarpininkauti, dėl specialiojo transporto paslaugų. Būna tokių, kad transporto nepavyksta suorganizuoti, tai tokiu atveju dažniausia tenka kreiptis į miesto savivaldybę, kuri ir padeda pasirūpinti nuvykimu į gydymo įstaigą“ (3).</p> <p>„gal daugiausia susiduriame su problemomis kai tenka ieškoti transporto, ... vykti į sveikatos priežiūros įstaigas, kurios yra ne mūsų rajone. Pavyzdžiui Šiaulius, Vilnius, Kauną. Ne tik ... šiom rizikos, ne tik šiom šeimom sunku ...“ (4).</p> <p>„tai dažniausiai ko gero yra susiduriama su tuo pavėžėjimu, kadangi jeigu mama dirbanti pati arba aplamai užsiėmusi su vaikučiais norisi, kad tą vaikutį pavėžėtų, o būna kartais, kad iškyla, kad kad to neatliekam. Tai vat dažniausia reikia bendradarbiauti su įstaiga, su mokykla tokiu klausimu, pagrindinis čia“ (6).</p> <p>„Didžiausias paslaugų toks sakyčiau, įvardinčiau trūkumą tai būtų transporto trūkumas. Grįžtant prie transporto paslaugos, norėčiau paminėti tai, kad ... šeimai buvom pasiūlę ... vykti į kitą rajoną, ta prasme mergaitei vykti į kitą rajoną mokintis, buvom suradę, tai buvo sanatorinė mokykla, buvom suradę, kad ten sakykim gautų ir to paties kineziterapeuto pagalbą ir visa kita, tačiau ...a... tačiau susidūrėm su ta problema, kad transporto šeima neturi, kaip mergaitės nuvežti ir parsivežti. Dėl to kreipėmės į savivaldybę, bet bet irgi kažkokių tai mum lėšų ar galimybių nepasiūlė ar transporto vežiojimui, nes mūsų rajone tik teikiamas spec. transporto paslauga, tai nuvežimas iki ... gydymo įstaigų. ... ir ir viskas, o į mokyklą kažkur tai nevežioja. Apie šią situaciją esame informavę ir kaip pagalbos didinimo būdus ... kaip padidinti pagalbos būdus šeimai kreipėmės į tarpinstitucinio ... tarpinstitucinio specialistę savo rajone, tačiau pagalbos irgi nesulaukėm (7).</p> <p>„&lt;...&gt;, bei sunku suorganizuoti transporto organizavimo paslaugas. Transporto organizavimo paslaugos yra labai neišvystytos rajone ir ... būtina jas plėtoti“ (8).</p> <p>„Pavėžėjimo paslaugų. Kadangi važinėjame su nuosavu transportu, o jis nėra pritaikytas vežti neįgalius asmenis, tai labai apsunkina nuvažiavimą pas gydytojus, nes šeimoje augantis neįgalus berniukas serga epilepsija, todėl dažnai tenka lankytis pas gydytojus ir tikrinti vaiko sveikatos būklę“ (9).</p> <p>„Hmm... Organizuojant pavėžėjimo paslaugą buvo susiduriama su problema, kad pavėžėjimas organizuojamas iš karto keliems asmenims. Vaiko globėja išsakydavo nepasitenkinimą, kad tenka laukti kol kitus pacientus išvežios, be to kyla rizika susirgti įvairiomis virusinėmis ligomis vienu transportu važiuojant keliems ligoniams. Tai mūsų situacijoje buvo ištis rizikinga, nes vaikas turėjo įvairiausių gretutinių susirgimų. Organizuojant pavėžėjimo paslaugas iki gydymo įstaigos taip pat nėra daromos išimties, neatsižvelgiama į individualius šeimų poreikius“ (10).</p> |

|                                        |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | Užimtumo paslaugos (2)                    | <p>„Labiausiai iš tikrųjų trūksta tokiai šeimai trūksta aa mmm... užimtumo paslaugų, nes vis tiek sveiki vaikai tai jie susiranda tų tų būrelių, užimtumo &lt;...&gt; Ir vat čia ir yra didžiausia problema, kad mes neturime tokiai mergaitei to užimtumo, nes iš po mokyklos į namus ir iš namų jau niekur“ (1).</p> <p>„Galbūt pasigendama bendrų užsiėmimų mamoms ir vaikams, turintiems sunkią negalią, kad galėtų kartu leisti laisvalaikį, išeiti iš namų“ (10).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Specialiosios socialinės paslaugos (1) | Kompensacinė technika (1)                 | <p>„Nepakankamas aprūpinimas ir techninėmis pagalbos priemonėmis“ (10).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Specialistų teikiamos paslaugos (8)    | Psichologo paslaugų trūkumas (3)          | <p>„na didžiausia problema su kuria susiduriame mūsų rajone tai yra psichologinės paslaugos, nes ... jų, psichologų mūsų rajone labiausiai trūksta Mmm... šiaip iš tikrųjų psichologinę pagalbą galime gauti kreipiantis į Psichikos sveikatos centrą, šiuo metu šią paslaugą teikia ir visuomenės sveikatos biuras. ... galimybė gauti psichologo konsultaciją jau vis atsiranda“ (4).</p> <p>„Aaa... šioj situacijoje susidurti neteko, kadangi aišku tik tiek, kad sakykim psichologas, psichologo krūvis labai didelis tai taip greitai sunku gauti ... šią pagalbą priemonę tai tai ... sakykim dėl to. O o dėl vaiko kas liečia kadangi dar vaikas mažas tai viskas prieš akį, nes reikės ir ... mmm sakykim mokytis ir skaityti tam tam, bet tėvai gana gana optimistiškai žiūri ir daro viską, kad kad vaikui padėtų“ (5).</p> <p>„M... mūsų rajone turbūt labiausiai trūksta &lt;...&gt; psichologinių konsultacijų &lt;...&gt;“ (8).</p> |
|                                        | Medicinos paslaugos (2)                   | <p>„užsiregistruoti pas šeimos gydytoją... pas ne pas ne taip. Labai sunku užsiregistruoti pas specialistus ... tos srities, kurių paslaugos nėra teikiamos mūsų rajone“ (4).</p> <p>„Gal... norėtųsi, kad būtų skiriama daugiau įvairių masažų vaikui, kad būtų stiprinami jo raumenys ir jis galėtų tvirčiau judėti, taip pat &lt; ...&gt;. Dabar kartą per metus galima tuom pasinaudoti ir viskas, daugiau už viską reikia mokėti, o kai šeima neturi iš ko tai taip ir lieka... Žinoma naudojames visai galimais ištekliais gauti papildomą finansinę paramą, kad už tai būtų galima sumokėti ir gauti papildomų masažų vaikui“ (12).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                        | Pagalbos vaikui specialistų paslaugos (2) | <p>„labai trūksta specialiųjų pedagogų kur tas vaikas mokosi, nors su gimnazijos atstovais bendraujant jie ... vaikų mažai ir apie vaiko mokslo rezultatus, sunkumus, problemas, jie nutyli, teigia jog viskas yra gerai. Esu net prašiusi, sakau leiskit dalyvauti pamokose kaip jam ten sekasi. Tai ... pasakė, kad negalima, kadangi vaikas mane pažindamas ten pradės ... ir negalėsime vertinti realios situacijos“ (11).</p> <p>„Taip pat logopedas labai svarbu“ (12).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                        | Priklausomybių gydymas (1)                | <p>„M... mūsų rajone turbūt labiausiai trūksta tai ... mmm gydymo nuo alkoholio &lt;...&gt;“ (8).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

**12 PRIEDAS.** Pasisakymų apie sunkumus teikiant socialines paslaugas, socialinę riziką patiriančioms šeimoms auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus turinio analizė.

| Kategorija<br>(teiginių<br>skaičius)                            | Subkategorija<br>(teiginių skaičius)           | Irodantys teiginiai (tyrimo dalyvio numeris)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sunkumai, susiję su socialinę riziką patiriančia šeima (5)      | Tėvų nenoras bendradarbiauti (3)               | <p>„Aaa... vieną iš didesnių sunkumų įvardinčiau gal nenorą bendradarbiauti. Kai pas klientus nėra sakykim mmm motyvacijos keisti savo gyvenimą, jie savam pasauli, savam mąstyme ir tu atėjęs darbuotojas bandai jį nukreipti teigiama linkme jis sakykim atsisako, nesupranta tos realios situacijos ir iš tikrųjų tada labai sunku yra mmm klientui kai nėra to bendradarbiavimo ir supratimo“ (2).</p> <p>„Kaip ir minėjau anksčiau, galėčiau įvardinti kaip didžiausią sunkumą dirbant su šia šeima tai... nuolat atsirandantys moters nauji partneriai, kurie moterį nuteikina prieš prieš darbuotojus ir jos geranoriškumas priimti mūsų teikiamą paslaugą kartais ... būna bergždžias, nes ji tada tampa uždaresnė, vengia kalbėti ... būna, yra tokių atvejų buvę, kad netgi neatidaro ir durų tai ... tai pasikartoja ir kitose šeimose neišskiriant to, kad šeimoje auga neįgalus vaikas“ (3).</p> <p>„Nenoras bendradarbiauti...“ (9).</p> |
|                                                                 | Finansinis neraštingumas (1)                   | <p>„ &lt;...&gt; nenoras tinkamai paskirstyti gaunamas lėšas už vaiko negalią jo gyvenimo kokybei gerinti. Nes ši šeima labai dažnai pamiršta, kad pinigai skirti už vaiko slaugą ir jo negalią yra skirti tik vaikui jo poreikiams tenkinti“ (9).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                 | Vaiko negalios nepripažinimas (1)              | <p>„Tėvų nepripažinimas ir psichologinis nesusitaikymas, kad jų vaikas yra kitoks“ (11).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Asmeniniai socialinių darbuotojų patiriami sunkumai (4)         | Asmeninis nesaugumas (3)                       | <p>„&lt;...&gt; pasitaiko iš tikrųjų ir tokių įžeidinėjimų sakykim, grasinimų, tai tai nėra labai malonu, o vis tiek savo darbą turi dirbti ir turi padėti, tai kažkaip stengiesi šitą užmiršti ir toliau bendradarbiauti su šita šeima“ (2).</p> <p>„kartais susiduriama su agresyviais klientais ir ... ammm ir tokiais atvejais klientų namuose jaučiamasi nesaugiai, tuomet kviečiami policijos pareigūnai į pagalbą. Tai vat ko gero tokia bus patirtis“ (5).</p> <p>„Patirties tikrai būta įvairios, esu sulaukusi ir grasinimų, buvo ir šunį paleidę“ (12).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                 | Žinių stoka apie vaiko poreikius (1)           | <p>„Susiduriama su medicininių žinių apie neįgalaus vaiko priežiūrą“ (10)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Socialinių paslaugų teikimo sistemos funkcionavimo sunkumai (6) | Biurokratizmas (2)                             | <p>„Didžiausias sunkumas su tokiom šeimom tai būtų kai šeima bando įsigyti būstą išperkamąją nuoma arba kai žmonės, šeimos nuomoja būstą ir tas būstas jiems nepriklauso emm... ir tada negali negali teikti prašymo šeima, kad gautų aplinkos pritaikymą neįgaliam vaikui. Ir na čia toks gaunasi užburtas ratas, tu neturi savo būsto tu negausi pritaikymo savo vaikui tame būste ir vat gaunasi, kad labai ilgus metus visgi to būsto pritaikyti negalima“ (1)</p> <p>„ &lt;...&gt; susiduriama su biurokratinėmis problemomis, pagalbos kaip ir yra, tačiau nėra įstatymo kaip ją pasinaudoti, taip galbūt įvardinčiau“ (10)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                 | Tarpinstitucinio bendradarbiavimo trūkumas (2) | <p>„Dar tokia labiau problema yra susisiekti su su miestu problema, kad pavyzdžiui, kad ir kai daugiavaikė šeima ir turint tokį vaikutį šeimoje su gydytojais, kad ir dokumentų tvarkymas, vat toksai žinot kur užim daugiau laika, daugiau reik ir mamai tų žinių ir tu darbuotojas turi daugiau tų šeimų i dar tai šeimai reikia tokio papildomo dėmesio su su gydytojais, su dokumentais, su pažymom, su seniūnijom. Nu va daugiau tokio darbo reikia įdėti su tokiom šeimom, kurios būtent ir augina dar tokius vaikučius“ (6)</p> <p>„Turbūt didžiausi sunkumai atsiranda, kai reikalinga kitų institucijų pagalba. Trūksta labai bendradarbiavimo, pavyzdžiui, kad ir su gydymo įstaigom ar su kitomis socialinėmis įst, kurios teikia socialines paslaugas įstaigomis“ (8)</p>                                                                                                                                                                  |

|                       |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | Medicinos paslaugų trūkumas (2) | <p>„ir jam reikalinga specialistų pagalba, kurios nėra galimybės gauti vietinėje ugdymo įstaigoje“ (11)</p> <p>„Tai vat ... tas sunkumas ir yra ribotas sveikatos priežiūros paslaugų skyrimas, negalima daugiau gauti nei numatyta teisės aktuose. ...“ (12)</p>                                                                                                                                                       |
| Sunkumų nebuvimas (2) |                                 | <p>„Socialinę riziką patiriančios šeimos, kuriose auga neįgalus vaikas, yra iš ties viena jautriausių klientų grupių, todėl svarbu, kad teikiamos paslaugos nepablogintų šeimos situacijos, savijautos“ (10)</p> <p>„Kadangi tai pirmoji mano šeima, kurioje auga negalią turintis vaikas tai ... dėl dar trumpo paslaugų teikimo laikotarpio kažkokių sunkumų nekilo, o kaip bus ateityje ... mmm pažiūrėsime“ (5)</p> |

### 13 PRIEDAS. Pasisakymų apie teikiamų socialinių paslaugų priėmimą turinio analizė.

| Kategorija<br>(teiginių<br>skaičius)                                         | Subkategorija<br>(teiginių<br>skaičius) | Įrodantys teiginiai (tyrimo dalyvio numeris)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Neigiama<br>nuostata<br>teikiamų<br>socialinių<br>paslaugų<br>atžvilgiu (12) | Nenoras priimti<br>paslaugas (7)        | <p>„Patirtis aaa... šiuo klausimu yra tokia, kad turbūt kas antra šeima (susimąsto), kas trečia šeima ... nenori ar ar gal sakykim nenori priimti tų paslaugų ir arba sunkiai jas priima. Tai ... čia) sudėtinga iš tikrųjų...“ (1).</p> <p>„Iš tikrųjų dažnai pasitaikantis atvejis, kuomet klientai atsisako bendradarbiauti su socialiniais darbuotojais. Jie turi mmm... savo mąstymą apie susidariusią situaciją ir kitų sakykim specialistų nuomonę jiems nėra svarbi ir jie nėra linkę spręsti tos problemos, nesiklauso nei socialinio darbuotojo rekomendacijų. Dirbti sekasi pakankamai sunkiai, kadangi šeima ne visada yra linkusi priimti teikiamas paslaugas, siūlomą pagalbą. Labai labai dažnai atsisako“ (2).</p> <p>„Dirbant su žmonėmis pastebima, kad kiekvienas klientas labai skirtingas ir dali jų yra, kurie mmm nepriima paslaugų arba nenori ...“ (5).</p> <p>„Aišku mamos mmm jeigu jos pačios dar turi kažkokią tai negalią gal gal jos tokios pačios keistesnės ir tie vaikučiai aišku mum atrodo, kai kaip ir visuomenei, taip ir mum aišku iš pirmo žvilgsnio jie atrodo keistoki, bet kai pripranti, tai to vaiko gal nebeišskiri, kad jisai toks ..., bet ... tos mamos kaip sakyti, jos ne, kad ir priveng, aišku jos, nes irgi turi kažkokių tokių biški savo reikaliukų, dėl ko irgi gėdijasi to darbuotoja, nenor su juo bendrauti, nor jo nusišalinti, nenor atsiverti. Gal kitą kartą kažką, kokį dokumentą nenor tvarkytis, būn kažkokių va tokių papildomų kur kur nenor pasiaiškinti, gal patingi kitą kartą. Nu tiesiog arba ... daugiau turi sužinoti apie juos, nu plačiau, jie gal nenor irgi to pateikti tada vat sunkiau yra dirbuotis, sunkiau dėl dokumentų, sunkiau dėl vaikų. Ne visą laiką gal ir nor, kad tas tas vaiks daug, nu noris, kad daugiau vaiks tų paslaugų gautų. Ne visą laiką gal mamos nori, ne visą laiką tam pritar“ (6).</p> <p>„Taipogi norėčiau pridurti, kad ir tėvystės įgūdžių mokymo šeima nenori, pasakydama tai, kad jai nebus kaip nuvažiuoti, kai pasiūlai pavėžėjimo paslaugą tada neturės laiko, nebus kas vaikus pažiūri. Ir taip kaip sakykim karuselė sukasi, vis ieško pasiteisinimų, kad tiktais nu nepriimti tos pagalbos, ieško visokių priežasčių“ (7).</p> <p>„A... hm hm... apie tą šeimą apie kurią kalbėjau tai ... visokeriopą pagalbą priima išskyrus tada, kai mama vartoja alkoholį ir tada jau nukenčia tiek mama tiek vaikai...“ (8).</p> <p>„Galimybės apsunkina iš tikrųjų mamos uždarumas, pagalbos ignoravimas, baimė pasirodyti silpnai ar blogai motinai, kuri negali tinkamai pasirūpinti vaiku“ (11).</p> |
|                                                                              | Problemos<br>neigimas (2)               | <p>„mmm sakykim nepripažįsta savo problemų, neigia jas, tai mmm“ (5).</p> <p>„Nors dar galėčiau pridėti, kad sunku ir tai jog nors ir šeima noriai priima siūlomą pagalbą, tačiau pripažinti, kad turi problemų dėl alkoholio vartojimo nesiruošia. Jie motyvuoja tuom, kad neįgalus vaikas, kai jie vartoja alkoholį nebūna neprižiūrimas, nes jų namuose kartu gyvena jau pilnametė dukra, kuri juo ir pasirūpina, kai jie neva taip nori atsipalaiduoti. Tik tas atsipalaidavimas kartais užtrunka keletą dienų. Tačiau kalbant apie šią šeimą tokių problemų kaip ir nebuvo mmm išskyrus kaip ir sakiau nepripažinimas, kad turi bėdų su alkoholiu.“ (12).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                              | Vengimas<br>spręsti<br>problema (3)     | <p>„O imant mano papasakotą atvejį, kadangi šeimoje yra buvęs ne vieną kartą smurto atvejis a ... tai ... šeima jau yra pradėjusi slėpti tuos smurto atvejus. Vien dėl to, kad išvengt visų mokymų, sakykim kur yra mokymai m ... elgesio... keitimui sakykim ar smurtinio elgesio keitimui“ (7).</p> <p>„Šiuo konkrečiu šeimos atveju buvo sunkiausia motyvuoti vaikų tėvų gydytis nuo priklausomybės, nes vaikai patiria daug neigiamų emocijų dėl šios priklausomybės“ (9).</p> <p>„Mamai sunku pripažinti, kad vaikas susiduria su mokymosi sunkumais, nenori atvirai įvardinti problemų, jas slepia, o pradėjus kalbėti apie vaiko alternatyvas, suka kalbą į šoną, teigia, jog reikia tik laiko, o iš tikrųjų akivaizdu, jog laikas, kuris turėtų būti kaip tik išnaudotas vaiko ugdymui dabar kaip tik prarandamas vaiko nenaudai“ (11).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                        |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Įtikinėjimas<br>priimti<br>socialines<br>paslaugas (3) | Argumentacija<br>(2) | <p>„sutinku, kad kartais būna situacijų, kai pagalbos nenori priimti, tačiau ... reikia pripažinti, kad jeigu klientui sugebi aiškiai išsakyti ir išdėstyti, dėl ko bus teikiama ta pagalba, kokią naudą jina duos, tikrai sprendimai ... priimami (pagalvoja) greitai“ (4).</p> <p>„Dar vienas iš aspektų būtų teikiamų paslaugų pratęsimas, jeigu šeima nevykdo numatyto plano, tuomet jie būna labai pikti ir reikia laiko kol vėl galima atrasti ryšį su šeima įrodant jiems, kad reikia dar kažkurioje srityje pasistengti“ (9)</p> |
|                                                        | Kontaktas (1)        | <p>„Iš tikrųjų stengiesi su ta šeima pradžioj gal leisti jai apsiprasti ir nespauti. Aaa, kai jau atsirandam sakykim stipresnis, tvirtesnis kontaktas jau gali vėl prieiti prie tam tikrų sakykim aaa... įpareigojimų numatytų pagalbos plane ir vis priminti šeimai, kad kad turime atlikti tą ir tą ir iš tikrųjų po kiek laiko ...aamm sunkiai, tačiau dažniausiai galiu sakyti, kad pavyksta“ (2).</p>                                                                                                                               |
| Paslaugų priėmimas (1)                                 |                      | „... mama atrodo geranoriškai priima pagalbą“ (8).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



**14 PRIEDAS. Pasisakymų apie lengviausiai ir sunkiausiai priimamas socialines paslaugas turinio analizė.**

| Kategorija<br>(teiginių<br>skaičius)                 | Subkategorija<br>(teiginių skaičius) | Įrodantys teiginiai (tyrimo dalyvio numeris)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lengvai<br>priimamos<br>socialinės<br>paslaugos (27) | Informavimas (6)                     | <p>„Mm... na mūsų iš tikrųjų šeimos lengviausiai priima tokias paslaugas kur sakykim mes jas informuojame &lt;...&gt;“ (1).</p> <p>„lengviausiai priima informavimo paslaugas, kai pateiki išsamią informaciją“ (4).</p> <p>„A... tai gal būt lengviausiai informavimas“ (5).</p> <p>„M... aaa sakyčiau taip ... šeimos priima paslaugas tik tas, kurios joms yra naudingos. Tai ... kaip pavyzdį galėčiau pateikti tai būtų: koks informavimas &lt;...&gt; mmm sakykim mmm a nu pavyzdžiui sakykim painformavimas dėl kokių tai išmokų galimybės gaut didesnės, dar kažkas kas jiems yra naudinga“ (7).</p> <p>„Bet kai informuoji kur reikia kreiptis dėl pagalbos tai ... visada mielai priima“ (8).</p> <p>„Visada lengviausiai priima tai kas duoda realių naudą. Kai jiems suteiki informaciją apie papildomą galimybę gauti pajamų &lt;...&gt;“ (12).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                      | Konsultavimas (4)                    | <p>„ &lt;...&gt; konsultuojame &lt;...&gt;“ (1).</p> <p>„Konsultavimo, kai kon... pakonsultuoji įvairiais juos dominančiais klausimais(4).</p> <p>„ &lt;...&gt; konsultavimas“ (5).</p> <p>„ &lt;...&gt; pakonsultavimas &lt;...&gt;“ (7).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                      | Atstovavimas (3)                     | <p>„Lengviausiai priima atstovavimo paslaugas kai jiems nereikia niekur eiti ir už juos yra padaromi darbai, kuriuos tikrai geba atlikti patys. Taip pat gaunamų išmokų klausimus jie stengiasi pasidaryti patys kad tik laiku gautų piniginę socialinę paramą, retai kada tenka raginti pateikti prašymą, tam kad gauti pinigus“ (9).</p> <p>„ &lt;...&gt; pagalba tvarkantis įvairius dokumentus ir panašūs dalykai“ (10).</p> <p>„ &lt;...&gt; tarpininkavimą, kai sunku susikalbėti dėl kalbos barjero su įvairių institucijų atstovais &lt;...&gt;“ (11).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                      | Tarpininkavimas (2)                  | <p>„ &lt;...&gt; tarpininkaujame &lt;...&gt;“ (1).</p> <p>„Taip pat išskirčiau tarpininkavimo paslaugą amm... labai ... labai jiems norisi, kad ... šalia ... būdamas socialinis darbuotojas juos visur lydėtų, kartais už juos atliktų ... tokias pareigas, kurios priklausytų atlikti jiems, o ne socialiniam darbuotojui“ (4).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                      | Pavėžėjimas (3)                      | <p>„Būtent šioje šeimoje lengviausiai yra priimama pagalba tokia apčiuopama, tai būtų: pavėžėjimo paslaugos“ (3).</p> <p>„ &lt;...&gt; pavėžėjimas &lt;...&gt;“ (10).</p> <p>„ &lt;...&gt; kai organizuojamas transportas vykti į gydymo įstaigas“ (11).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                      | Labdara (8)                          | <p>„ &lt;...&gt; jiems kažką tais duodame, atvežame“ (1).</p> <p>„socialines paslaugas lengviausiai gal priima, kai teikiame labdarą. Vat jiems labai tas yra aktualu iš tikrųjų priima, tik reikia dažniausiai atvežti į namus, nes patys į įstaigą neatvyksta“ (2).</p> <p>„ &lt;...&gt; maisto produktai, rūbų labdara tiek tiek mamai, tiek vaikui“ (3).</p> <p>„Labai svarbu, kai socialinis darbuotojas pasirūpina maistais ... jos gautų rūbų, dovanėlių tai va taip. Sakyčiau tai labiausia (įrašo trikdžiai, trūkinėjimas) priima tas paslaugas“ (4).</p> <p>„Lengviausiai aišku paslaugas jie priim tokias kur jiems naudą duod, ten kažkokias paramas, kažką tai va tokias labiausiai laukiamos šventės kur gaun ir vaikai tada būn kažkiek tai daugiau tur ir žaisliukų ir drabužių, ir ir aplamai jeigu vat kažkas pariam tokiais dalykai, tada būna ir mama linksmesnė ir vaikai džiaugsmingesni“ (6).</p> <p>„Lengviausiai klientai priima tas paslaugas, kurios jiems duoda apčiuopiamos naudos, ir pačiam nereikia įdėti pastangų: labdara“ (10).</p> <p>„Lengviausiai priima labdarą rūbais &lt;...&gt;“ (11).</p> <p>„Visada lengviausiai priima tai kas duoda realių naudą. Kai jiems suteiki informaciją apie papildomą galimybę &lt;...&gt; ar maisto produktų“ (12).</p> |
|                                                      | Psichologinė pagalba (1)             | <p>„Ši šeima turbūt viena iš ne daugelio, kai ir psichologo konsultacijas priėmė labai noriai“ (12).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                             |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sunkiai priimamos socialinės paslaugos (18) | Psichologinė pagalba (6)            | <p>„sunkiausia galbūt, kai siūlome psichologo konsultacijas, kadangi tai asocijuojasi su neprotingumu sakykim, turėjimu tam tikrų psichinių problemų. ... Nors mes siūlom todėl, kad tiesiog išsikalbėtų ir ir mmm paprašytų tam tikrų patarimų iš specialisto, bet vat jie kažkaip iš tos neigiamos pusės labai žiūri“ (2).</p> <p>„Dirbant su šia šeima sunkiau priimama pagalba yra ... asmeninė pagalba, tایی galėčiau įvardinti ... specialis..., susitikimą su specialistais, tai būtų psichologai &lt;...&gt; ... Šiuo atveju būtų tiek“ (3).</p> <p>„Įvairiai, daugiau sakykim psichologų konsultacijoms mmm (paprastė išjungti, kad susidėliotų mintį) konsultacijoms pasiryžta moterys, uždaresni yra vyrai, su jais sunkiau sakykim įtikinti, kad jiems tai būtų naudinga“ (5).</p> <p>„Prie nevertinamų paslaugų, &lt;...&gt; nueiti pas psichologą dažnai akcentuoja, kad jie psichologinių problemų neturi &lt;...&gt;“ (4).</p> <p>„Dažnai klientas nenoriai priima psichologų paslaugas &lt;...&gt;“ (10).</p> <p>„Prie nevertinamų paslaugų &lt;...&gt; nueiti ir pas psichiatrą &lt;...&gt;“ (4).</p>                                                                                                                                              |
|                                             | Gydyimas nuo priklausomybės (5)     | <p>„Dirbant su šia šeima sunkiau priimama pagalba yra ... asmeninė pagalba, tایی galėčiau įvardinti ... specialis..., susitikimą su specialistais &lt;...&gt; priklausomybių konsultantai. ... Šiuo atveju būtų tiek“ (3).</p> <p>„&lt;...&gt; priklausomybės konsultantą jie jau to nepripažįsta, sakys, kad jie problemų neturi ir čia jiems pagalbos nereikia“ (7).</p> <p>„Turbūt priklauso nuo kiekvienos šeimos, nuo kiekvienos šeimos poreikių, nes ... mmm sunkiausia turbūt yra priimamos tos paslaugos, kurios šeimai atrodo visiškai nereikalingos. Tai ... vat kai pasiūlai geriančiai mamai važiuoti gydytis nuo alkoholio vartojimo tai ... labai priima ir nenoriai visada priima“ (8).</p> <p>„Dažnai klientas nenoriai priima &lt;...&gt; priklausomybių konsultantų pagalbą“ (10).</p> <p>„Na, o sunkiau visada priima tas paslaugas, kurios reikalauja iš jų pačių kažkokių pokyčių, šiuo atveju nesutinka vyksti nei pas priklausomybių konsultantą, nei vyksti gydytis į priklausomybių ligų centrą. Tai tokia ta situacija“ (12).</p>                                                                                                                                                                                                          |
|                                             | Švietimas ir mokymas (3)            | <p>„Prie nevertinamų paslaugų, kai nurodai jiems kažką atlikti patiems tai ... tėvystės įgūdžių ugdymo, dalyvavimas tėvystės įgūdžių ugdyme &lt;...&gt;“ (4).</p> <p>„Taip, bet jeigu jiems mes pasiūlysim kokius tai mokymus, kursus sakykim &lt;...&gt; jie jau to nepripažįsta, sakys, kad jie problemų neturi ir čia jiems pagalbos nereikia“ (7).</p> <p>„Sunkumai iškyla tuomet kai reikia pas gydytojus, arba išleisti vaiką į vasaros stovyklą, tada prasideda įvairūs pasiteisinimai“ (9).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                             | Įgalinimas keisti savo gyvenimą (4) | <p>„Bet ... sunkiausiai yra (mąsto) jiems priimamos tokios paslaugos kur (atsidūsta) prašome jų kažką padaryti jiems patiems. Aaa... arba sakykim, kai reikia kažką gyvenime pakeisti patiems, va tada yra labai sudėtinga šeimoms šias paslaugas priimti“ (1).</p> <p>„Sunkiausiai kasdieninių įgūdžių ugdymas. ... Ir klientams nepatinka, kai, nes jiems patinka gyventi taip kaip jie nori gyventi ir ir labai sunku tuos jų įpročius pakeisti gal būt, kad jie kitaip norėtų gyventi“ (5).</p> <p>„Sunkiausia, gal kai reikia pradėti kažką tai daryt iš esmės, tvarkyt, perkratyt ... persižiūrėt savo buitį, kad tinkamai, kažkokių taisyklių vaikučiam, kad reik laikytis vat nor nukrypt nenor, kad laikytuos. Pati pritingi, nu prižiūrėt, kad kad laikytuos, susitarimų tokių visokių... Na tiesiog tos pareigos mamos irgi va kitą kartą, noris, kad biškį daugiau dėmesio skirtų vaikam. Aišku vaikų kai daug yra sudėtinga, bet jeigu tai įsivestų jom gal šiem tiek būtų lengviau“ (6).</p> <p>„O sunkiai sekasi ... kažką pasiekti norint įgalinti pačius klientus atlikti kažkokius žingsnius, priimti sprendimus liečiančius vaiko ugdymo įstaigos pakeitimą, pagalbą atliekant namų užduotis, teigia viską gali padaryti savarankiškai“ (11).</p> |

**15 PRIEDAS. Pasisakymų apie socialinių paslaugų priėmimą lemiančius veiksnius turinio analizė.**

| Kategorija<br>(teiginių<br>skaičius)         | Subkategorija<br>(teiginių<br>skaičius)                | Įrodantys teiginiai (tyrimo dalyvio numeris)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informacijos<br>perdavimas (9)               | Aiškiai suteikta<br>informacija (6)                    | <p>„Socialinių paslaugų priėmimas mmm ... labiausiai įtakojamas, kai tu klientui aiškiai suteiki visą reikalingą jam informaciją ir dar keletą kartų ją pakartoji ir aiškiai, konkrečiai jam pasakai kaip viskas yra ir kaip viskas bus“ (1).</p> <p>„Ir kai šeima vengia priimti teikiamas socialines paslaugas, šeima dažniausiai yra supažindinama su galimomis pagalbos nepriėmimo pasekmėmis“ (3).</p> <p>„ &lt;...&gt; nes žmogus nori kažko per daug, nes sakykim prisižiūri televizorių, prisiklauso sakykim ne ... ne taip tiksliai išgirsta informaciją, ne taip supranta ir reikalauja to iš mūsų sakykim. Tada ne... bandai žmogui paaiškinti, kad mes gal negalim to padaryti, bet nu žmogus nesupranta reikalauja ..... Galbūt kažkada ir nenustatytas neigalumas pačiai mamai buvo, aišku to tvirtinti šimtą procentų negaliu, bet bendraujant iš kyla tokių reiškinių, kad nu kad matai, kad žmogus nesuvokia elementarių dalykų“ (7).</p> <p>„A... aš visada šeimai stengiuosi viską išaiškinti, kokios paslaugos bus nu bus organizuojamos. Kokia būtų reali pagalba teikiama, ko galėtume siekti, kur galėtume kreiptis ir ... (galvoja) ir gebėjimas išgirsti ir atliepti šeimos poreikius“ (8).</p> <p>„Taip pat atvejo vadybos posėdžio metu, kai šeimos yra nelinkusios bendradarbiauti su atvejo vadybininku ar socialiniu darbuotoju ir kitais pagalbą teikiančiais specialistais labai svarbu šeimai paaiškinti kokios gali būti to pasekmės“ (9).</p> <p>„supažindinimas su savo teikiamomis paslaugomis, su konkrečia pagalba, kurią galime suteikti“ (11).</p> |
|                                              | Naudos<br>supratimas (3)                               | <p>„Ir manooo, aš manau, kad socialines paslaugas jie lengviau priima tada, kai jie žino kokia bus iš to nauda...“ (3).</p> <p>„ &lt;...&gt; ir reikia tiesiog nurodyt tą kryptį, kad jie eitų tuo keliu, kuris veda būti jiems naudinga“ (4).</p> <p>„ &lt;...&gt; ir darbuotojo mokėjimas įtikinti šeimą, kad jai tos paslaugos reikalingos“ (8).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Santykis su<br>socialiniu<br>darbuotoju (16) | Nuostatos<br>socialinio<br>darbuotojo<br>atžvilgiu (3) | <p>„socialinių paslaugų priėmimą ar jos tos paslaugos priimamos ar bus, lemia tai, kad ...mmm nu turbūt neigiama nuostata visgi į socialinį darbuotoją dar nusistovėjusi ta senesnė, kai manoma, kad socialinis darbuotojas ar atvejo vadybininkas gali atėjęs į šeimą paimti vaikus... iš jų. Tiesiog baimė, nežinomybė, kitą kartą informacijos stoka, kitų žmonių įtaka mmm, bet daugiausia tai iš tikrųjų nuostata, neigiama nuostata į socialinį darbuotoją“ (1).</p> <p>„Turimos asmeninės patirtys, galbūt ankščiau buvę kažkokie susidūrimai, nepalankūs su socialiniu ar priešingai palankūs su socialiniu darbuotoju susiformavusios nuostatos socialinių darbuotojų atžvilgiu“ (10).</p> <p>„Tai veikiausiai asmeninės pačios šeimos nuostatos, požiūris ir ... suvokimas“ (12).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                              | Šiltas kontaktas<br>(3)                                | <p>„Manau, kad labai svarbu šiltas ir nuoširdus bendravimas su šitos grupės asmenim ... Jų priėmimas, jų problemų priėmimas ... jų neteisimas, tiesiog, na yra taip kaip yra“ (4).</p> <p>„A... įvairūs faktoriai, tai sakykim santykis, patirtis su socialiniu darbuotoju &lt;...&gt; aš manau, kad tas paprastumas ir ir ... padeda tą santykį surasti su klientu“ (5).</p> <p>„ooo turbūt svarbiausia tai ... yra darbuotojo, kuris teikia socialines paslaugas ir šeimos bendravimas ir susikalbėjimas“ (8).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                              | Pasitikėjimas<br>(2)                                   | <p>„Labai svarbu sukurti kokybišką santykį su klientu, kuris būtų grindžiamas konfidencialumu, empatija, pasitikėjimu“ (10).</p> <p>„Tai manau galėtų būti įgytas šeimos pasitikėjimas. Nes kai tu jį turi šeima kur kas yra atviresnė, linkusi atsiverti ir ... priimti tą siūlomą pagalbą“ (12).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                              |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | Socialinio darbuotojo asmenybė (2)              | <p>„Mmm... gal būt pats darbuotojas, pats pirmas sakykim įspūdis apie darbuotoją ir“ (2).</p> <p>„Aš manau, kad daug kas veikia, vien socialinio darbuotojo tonas, išvaizda, jeigu tu nueisi pas šeimą apsikarstęs auksu, kailiniais tai žiūrės į tave...“ (5).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                              | Bendravimas (4)                                 | <p>„Mmm... reikia mokėti prieiti prie kliento, visi klientai iš tikrųjų yra labai skirtingi. Ir ... tiesiog kaip ir minėjau pačioj pradžioj visada turi nespaušti kliento, gal būt iškart nepradėti kalbėti apie tam tikras problemas, ooo po truputį įsivažiuoti į visą tą situaciją. Tai tas ..., kad nespaušti ir ir nu žodžiu viską viską iš lėto. Ir kaip sakau klientai visi labai skirtingi ir tas nuuu sunku pasakyti iš tikrųjų... kiek galiu paveikti tą šeimą, kad priimtų paslaugas. Tačiau gal būt išskirčiau tokį kaip, tokią savybę kaip nuoširdumas mmm..., nes jeigu atėjęs socialinis darbuotojas sakykim griežtai iškart anę? Pirmą kartą atėjęs griežtai pradėtų kalbėti sudarytų tokio rimto darbuotojo įvaizdį ir gal būt tie klientai nelabai norėtų atsiverti ir nu toks gautųsi kaip ... įbauginti sakykim. O kai tu ateini tiesiog nuoširdžiai, žmogiškai pasikalbėti, išlaikai socialinio darbuotojo įvaizdį, bet bet vis tiek esi linkęs sakykim tai nu švelniau gal kalbėti“ (2).</p> <p>„tai tiesiog, tiesiog labai daug kalbėtis, bandyt kartot kiekvieno susitikimo metu kartot, kartot, siūlyt įvairesnius lengvesnius variantus, bet prie to pačio, kad būtų su vaikais nu griežčiau, tvarkingiau. Na tiesiog... Viską ką šnekėjom, bendri. Aišku daugiausia tas asmeninis pokalbis toks, individualus su mama kitą kartą akis į akį toks pakalbėjims“ (6).</p> <p>„Savo nuoširdžiu bendravimu, ramiu tonu, neteisimu galima paveikti klientą į savo pusę, tačiau tai yra ilgas ir didelis darbas, viskas priklauso nuo kliento nusistatymo. Daugelis šeimų ne kartą yra pasakę, kad bent aš sugebu ramiai jiems viską išdėstyti ir tai jie labai vertina, nes kitose institucijose į juos žiūrima ne kaip į normalią šeimą, jiems užklijuota tarsi etiketė, tačiau to neturėtų būti“ (9).</p> <p>„Empatiškumas &lt;...&gt; Ir labai dar priklauso nuo tono, draugiškas, ramus tonas, kantrybė, įvairių metodų taikymas socialiniame darbe, klientų problemų išklausymas, ieškojimas būdų joms išspręsti“ (11).</p> |
|                              | Kliento įtraukimas į jo problemos sprendimą (2) | <p>„Mmm... aš manau, kad tiesiog reikia atrasti ... bendravimo tą būdą, santykį su kiekviena šeima, koks tas bendravimas tinka abiems pusėms. Reikia stengtis ieškoti kompromisų, kurie tiktų ... tiek vienai, tiek kitai pusei“ (3).</p> <p>„A... per atvejo vadybos posėdžius sėdim kartu sakykim nu su šeima, su specialistais ir kiekvienas, tiek aš kaip atvejo vadybininkė, tiek kiekvienas specialistas, tiek pati šeima sprendžiam kas galėtų tam tikroje situacijoje pagalbėti šeimai, kokios paslaugos sakykim, kokie mokymai sakykim ar galbūt dar kažkokių pagalbos būdų. O jeigu reikia pasitelkiam ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo specialistę, galbūt galėtų kažkur iš kitų rajonų nupirkti kokią paslaugą, kur mes neturim ir žmogui prireiktų jos. ... A tačiau jeigu žmogus ir to atsisako jis nepriima, jam vis netinka tada aišku savo ruožtu informuojam vaiko teisių tarnybą, kad šeima atsisako paslaugų. Tačiau visada stengiamės aaa pagal stengiamės pagal klientą, pagal žmogų. Sakykim a... galima ir tokių sakykim jeigu kažkokios paslaugos žmogus labai nenori, mes jam siūlom pabandyti sakykim nu palankyti ... keletą kartų nueiti, sakykim nuuu arba jeigu planą galėtume sudaryti pusmečiui sudarom trim mėnesiam, kad žmogus pabandytų palankyti. Kažkokių tai kursų ar sakykim pagalbą kažkokią priimtų ar mediacija pabandytų lankyti i tada sakykim po trijų mėnesių vėl visi specialistai susitinkam ir klausiam kaip žmogui sekėsi, ar jis norėtų tęsti, jeigu ne tada siūlom kažką kitą“ (7).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Aplinkinių asmenų įtaka (15) | Kitų žmonių įtaka (9)                           | <p>„Manau, kad di didelę įtaką ... šiom šeimoms daro tai jų pačių aplinka. Kas kas toje, kas į tą šeimą ateina, su kuo jie bendrauja. Jei bendrauja su priešiška nusiteikusiai žmonėmis, kurie į socialinius darbuotojus žiūri ... nelab... negeranoriškai tai ir pati ta šeima yra linkusi tada už užsiverti, atsiranda nenoras priimti tą pagalbą, ... suprasti, kad kad esam tam, kad jiems padėtumėm spręsti problemas, kurios iškyla ar... problemas kurios yra jau įsisenėjusios toje šeimoje“ (3).</p> <p>„Taip pat labai svarbu, kad asmenys nežiūrėtų į aplinką ir negalvotų ką ką apie tai pasakys kiti, svarbu, kad patys spręstų savo vidines problemas ir nesidairytų, nereaguotų į kažkokių tais apkalbas ... kažkokių kitų žmonių nurodymus. Tiesiog išsiklausytų ką sako specialistas. Na jie bijo, kad kiti pagalvos apie juos kažką kažkaip taip ne itin gerai“ (4).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                      |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      |                           | <p>„mmm aplinka“ (5).</p> <p>„Gal... daug lemia aplinkiniai“ (6).</p> <p>„&lt;...&gt;, aplinka tai čia daro didžiulę įtaką. Iš darbinės patirties galiu pasakyti, kad jeigu žmogus važiuoja kur į mokymus ar sakykim ... kaimynei pasisako, kad lanko psichologų konsultacijas, tai ... būna, kad pavadina „durnium“ ir sako ką tu „durnas“, kad tu pas psichologą lankais. Tai va va čia žmonės dėl to ir atsisako ...“ (7).</p> <p>„A... aplinkinių požiūris“ (8).</p> <p>„Be abejo įtaką daro aplinkiniai asmenys, kurie yra nusiteikę prieš teikiamas paslaugas“ (9).</p> <p>„Baimė pasirodyti gal silpnesniam, blogesniam, gėda prieš kaimynus, nes apkalbos, kad lankosi socialiniai darbuotojai, ir kaip visi galvoja, kad laukia progos kada atimti vaikus ir panašiai, nuteikia klientus priešišškai mūsų atžvilgiu“ (11).</p> <p>„Žinoma įtaką gali daryti ir aplinkiniai jei jų patirtys buvo neigiamos. Visų faktorių turbūt ir sunku išvardinti būtų, bet šitie manau esminiai...“ (12).</p>                                                                                                                                                                                            |
|                      | Artimųjų įtaka (6)        | <p>„ &lt;...&gt; ir gal būt artimieji turi tam tikros įtakos, galėčiau taip manyti“ (2).</p> <p>„ &lt;...&gt; bet kaip ir minėjau kartais kyla problemų su su jos atsivėrimu, kai atsiranda jos gyvenime naujas partneris, nes dažniausia ir būna priešišškai nusiteikęs prieš socialinius darbuotojus, prieš mūsų lankymąsi šeimoje, bando įtikinti moterį, kad tų problemų nėra apie kurias mes kalbame ir ir ir ir tos pagalbos kartais tiesiog nepavyksta suteikti“ (3).</p> <p>„ &lt;...&gt; draugų ratas gal, &lt;...&gt; bet daugiausia aišku draugų, nes jos nors biškį laisviau, atsipalaiduot nuo vaikų, nori kavos išgert pas kokią kaimynę, tos kaimynės irgi žinot savo nuomonę kai reiškia, jom jom labiau svarbu vis tiek savo draugų nuomone. Nu vat toks jų supratimas“ (6).</p> <p>„Taipogi ir a... draugai, giminaičiai, &lt;...&gt; tai čia daro didžiulę įtaką“ (7).</p> <p>„ &lt;...&gt; draugų ratas, kuris supa šeimą“ (8).</p> <p>„Ypatingai yra priešiški draugai, kurie kartu vartoja alkoholį, tada jie ima nuteikinti klientą liepia nebūti kvailu neįsileisti darbuotojų, gyventi taip kaip jie nori. Tas išankstines nuostatas pakeisti yra ganėtinai sunku“ (9).</p> |
|                      | Asmenybės savybės (3)     | <p>„kaip sakykim charakterio savybės lemia visa tai“ (5).</p> <p>„dirbti sekasi pakankamai sunkiai, kadangi šeima ne visada yra linkusi priimti teikiamas paslaugas, ... siūlomą pagalbą. Labai labai dažnai atsisako... Sakyčiau didelę nuotaikų kaita ir dar va tai labai stipriai apsunkina“ (2).</p> <p>„Šeima ne visada yra linkusi priimti teikiamas paslaugas, nes turi savų įsitikinimų, nuostatų, kurios trukdo sklandžiai teikti paslaugas“ (9).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Šeimos veiksniai (7) | Biologinė šeima (3)       | <p>„ &lt;...&gt; šeimos aišku, žiūrint iš kokios šeimos pati ta mama kilus, kai bendra... bendrauja su savo mama“ (6).</p> <p>„Čia aš manyčiau priklauso labai aišku kokioj šeimoj pats žmogus yra užaugęs &lt;...&gt; arba jie įsivaizduoja, kad čia yra viskas normalu, o kas čia baisaus, kad vieną kart susimušom arba vyras parėjo išgėręs ir susipykom. Ir jie dažnai klausia, o tai pas jumis barnių nebūna. Jie traktuoja tai kaip normalų gyvenimišką įvykį, nes tikriausiai ir augant šeimoj gal matė tokius dalykus ir jiems tai atrodo normalu“ (7).</p> <p>„Taip socialinių paslaugų priėmimą turbūt ... daugiausia lemia lemia šeimos &lt;...&gt; istorija“ (8).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                      | Šeimos gyvenimo būdas (1) | <p>„Taip socialinių paslaugų priėmimą turbūt ... daugiausia lemia lemia... šeimos gyvenimo būdas“ (8).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

**16 PRIEDAS.** Pasisakymų apie gebėjimą atskirti darbą ir poilsį turinio analizė.

| Kategorija<br>(teiginių skaičius)        | Subkategorija<br>(teiginių skaičius) | Įrodantys teiginiai (tyrimo dalyvio numeris)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Atsiribojimo nuo darbo gebėjimai<br>(10) | Gebėjimas atsiriboti nuo darbo (5)   | <p>„Kažkaip niekada nesu pagalvojęs mmm (pagalvoja) apie tokį dalyką kaip aaa ar atsiriboti ar ar kažkaip tais pailsėti, nes nu tiesiog žinai, kad ateini į darbą, padirbai darbą, tuo momentu gal kažkas gali būti ir sudėtinga, bet yra kolegų su kuriais gali pasitarti, pasišnekėti, bet grįžti iš darbo ir darbe darbo rūpesčiai, namuose namų rūpesčiai tai ir taip ir palieka. Nu atrodo, kad esi racionalus žmogus ir tas labai turėtų būti aišku, kad padirbai, parėjai irrr ir ir viskas, bet mūsų yra darbas toks, kad mes dirbam su žmonėmis, su rizikingais žmonėmis, kurie turi mažamečių vaikų. Tai visgi vis tiek tarnybinis telefonas visada būna pas mane namuose, tai aaaa į jį nori nenori pasižiūri ar nėra praleistų skambučių. Jei klientus pažįsti jeigu matai, kad yra skambučių tokių kur reikia atskambinti, tai iš tikrųjų tą ir padarai, bet nėra tai, kad įsigilini į situaciją ir tu ir poilsio dienom esi joje. Tiesiog žmogui suteiki informaciją kur kreiptis, yra tarnybos kurios dirba, tokios kaip policija ar ten greitoji pagalba ir jie teikia tą pagalbą čia ir dabar, o socialinis darbuotojas tiktais ir vadybininkas mmm savo darbo valandom, tai paaiškini žmonėms ir viskas yra gerai“ (1).</p> <p>„Mmm... po tokios darbo dienos iš tikrųjų į namus grįžti pavargęs tiek gal labiau sakyčiau emociškai. Bet ... manau, kad man puikiai sekasi, mmm atskirti darbo laiką ir laisvalaikį“ (2).</p> <p>„Teikčiau sakyti, galėčiau sakyti, kad esu iš tų žmonių, kurie sugeba atskirti darbą ir asmeninį gyvenimą. Todėl mano klientai visada žino, kada aš nedirbu ir į ką reikia kreiptis jeigu aš tuo metu negaliu jiems suteikti pagalbos. Klientų rūpesčių niekada neparsinešu namo“ (3).</p> <p>„Aš manau gerai pavyksta . Pasibaigus darbo laikui klientų problemas tiesiog palieku darbe, žinau, kad jos nepabėgs ir ryte manęs lauks, jos nuo manęs niekur nepabėgs“ (10).</p> <p>„Per šitiek metų jau išsiugdžiau gebėjimą atsiriboti nuo šeimų rūpesčių. Aš manau, ... kad pavyksta tikrai gerai. Darbas yra darbas, namai yra namai. Žinoma tas įgūdis neatsirado iš karto, tačiau su laiku tai pavyko padaryti“ (12).</p> |
|                                          | Pastangos atsiriboti nuo darbo (4)   | <p>„Tiesiog stengtis nepamiršti, kad tai darbas. Ir, jeigu kad aaa pats socialinis darbuotojas nesusi... nesusitvarkys su savo emocijomis, įsileis per daug, kaip jis galės padėti kitiems spręsti savo problemas. Tai tiesiog mmm reikia kažkaip išmokyti. Aišku tai išmokstama per laiką ... tiesiog ir turi suprasti, kad negali padėti kitam, jeigu pats pilnas blogų emocijų“ (5).</p> <p>„Žinot kai dabar yra tie socialiniai tinklai, atsiriboti labai sunku, kai jie vis, tai apie skambučius, tada pradeda rašinėti. (Juokiasi) Aišku kai kitą kartą jau parašai pastabą iš pat pradžių, kad tai nebe darbo laikas, bet jeigu žinot labai labai svarbus klausimas, aiškinu tam tikros įstaigos, kurios teik paslaugas tokiu metu kai nebedirba socialiniai darbuotojai“ (6).</p> <p>„iš pat pradžių, kai pradėjau dirbti tai būdavo sunkiai, grįždavau į namus visada su darbu, visada galvodavau kaip bus, kaip kas. Sakykim jeigu būdavo koks įvykis šeimoj grįžus į namus, bet ilgainiui musiau kaip sakykim darbo ...a ta patirtis gal ne be taip jau karštai reaguojau į viską“ (7).</p> <p>„Visuomet stengiuosi dalyvauti mokymuose, kuriuose ugdo mus kaip darbuotojus darbo nesinėsti į namus, palikti darbą darbe. Tuomet darosi lengviau nes namuose tu esi mama savo vaikams žmona savo vyrui. Tačiau tai pavyksta padaryti mokymų dėka. Sunku, tačiau įmanoma. Dalyvaudama įvairiuose mokymuose stengiuosi pasisemti svetimos patirties kaip atsiriboti nuo šeimų. Prisipažinsiu ne visada pavyksta, nes kartais situacijos būna labai sudėtingos ir vienam jas išspręsti yra labai sunku, ypatingai sunku kai tos situacijos tiesiogiai liečia vaiką“ (9).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                     |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | Negebėjimas atsiriboti nuo darbo (1) | <p>„Iš tikrųjų noriu pasakyti, kad atsiribot nuo klientų rūpesčių man sekasi prastai. ... Jei būna labai rimtų problemų, tai iš tikrųjų jas parsinešu ir į namus. Dažnai ... apie tai galvoju, kartais tai sukelia ir nemigos problemų. A... stengiuos. Pradedu mokytis, dirbti ... mmm ... tuo laiku ir tą laiką kuris yra man numatytas, tai nuo aštuonių iki penkių. Stengiuosi penktą valandą uždaryti kabineto duris ir ir tuo pačiu užverti problemas, tačiau ne visada tai pavyksta. Aaa atsipalaiduoti ... sugebu susitikdama savo kolegomis ir išsakydama ... savo nerimą jiems ir gaudama tam tikrus patarimus kurie iš tikrųjų labai palengvina sprendimo, kurie palengvina priimant tam tikrus sprendimus“ (4).</p>                                   |
| Atsipalaidavimo po darbo būdai (17) | Sportas (5)                          | <p>„O šiai dienai sakykim lankau sporto klubą, mėgstu garsiai muziką klausytis, išeinu pasivaikščioti pati su šeima, kažkur tai nuuu aaa stengiuos save kažkur kitur įjungti. O geriausiai tai šiuo momentu tai sporto klubas, išsilieju, apie nieką negalvoju ir iš karto po darbo einu, kad sakykim nu grįžau iš darbo nusiprausiau ir ... į sporto klubą, kad išliet energiją tos dienos“ (7).</p> <p>„Tačiau &lt;...&gt; sportas padeda atsiriboti“ (9).</p> <p>„Mėgstu sportuoti“ (10).</p> <p>„Kad neapkraučiau namiškių savo darbinėmis problemomis, ar bloga nuotaika vakarais nepavykus išmesti minčių einu pasivaikščioti, pavadžioti šunį“ (11).</p> <p>„Man labai padeda sportas, po darbo tiesiog išsilieju salėje arba tiesiog bėgiodama“ (12).</p> |
|                                     | Muzika (2)                           | <p>„užsidedi ausines su garsia muzika“ (6).</p> <p>„Man asmeniškai padeda kelionė iš darbo namo, kur įjungta mėgstama muzika padeda atsipalaiduoti ir pusvalandis kelio namo padeda persijungti į namų režimą“ (11).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                     | Nebendravimas telefonu (3)           | <p>„darbo telefonas visada lieka darbe ir mano klientai tą tą žino. Visada grįžusi namo aš įsilieju į savo šeimos veiklas ir tikrai darbo rūpesčius ir ir visas problemas palieku darbe ir t.. tai sprendžiu tik kitą dieną atėjusi į darbą“ (3).</p> <p>„nebekreipi į žinutes dėmesio (juokiasi) nes sakau yra įstaigos, kurios irgi pagelbėja ir teik paslaugas. Šeštadienį ir sekmadienį ir po darbo“ (6).</p> <p>„Visas savo šeimas mokau, kad po darbo valandų aš tikrai neatsiliepsi ir esant tikrai kritinei situacijai skambintų bendruoju pagalbos numeriu, o jei situacija nėra labai rimta tiesiog kilo koks nors klausimas gali parašyti žinutę, kad ryte atėjusi pamatyčiau ir galėčiau padėti išspręsti kilusias problemas“ (12).</p>               |
|                                     | Mėgstama veikla (3)                  | <p>„pomėgtai kas patinka, tiesiog galbūt kartais netgi prie televizoriaus atsisėsti ir pažiūrėti kokį filmą. Tai tiesiog kiekvienas turi savo tam tikrų metodų kas atpalaiduoja“ (5).</p> <p>„Tiesiog aš turbūt kaip žmogus turiu savo mėgstamas veiklas, kurias grįžusi iš po darbo pradedu veikti ir atsipalaiduojau, tiesiog. Taip, tai yra būtent mezgimas“ (8).</p> <p>„Tačiau mėgstamos veiklos &lt;...&gt; padeda atsiriboti“ (9).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                     | Laiko leidimas su šeima (4)          | <p>„O atsipalaiduoti, aišku pats turi šeimą, kažkaip turi atsipalaiduoti taip ... atsipalaiduoji kažkur išvažiuoji su šeima, kažkur atsijungi“ (6).</p> <p>„Geras laikas su savo šeima leidžia pamiršti sunkias dienas darbe“ (9).</p> <p>„Atitrūkti nuo rūpesčių darbe padeda šeima, šeimos ratas, namų ruošos darbai &lt;...&gt; Tai va visi tie dalykai man padeda“ (10).</p> <p>„Kad neapkraučiau namiškių savo darbinėmis problemomis, ar bloga nuotaika vakarais nepavykus išmesti minčių einu su vaikais pažaisiti stalo žaidimus, kurie atitraukia mintis nuo darbo. Dar esame su vyru sutarę, kad namuose stengiamės neliesti darbo temų“ (11).</p>                                                                                                      |

# 17 PRIEDAS. Pasisakymų apie pagalbos sau būdus turinio analizė.

| Kategorija<br>(teiginių<br>skaičius) | Subkategorija<br>(teiginių skaičius) | Irodantys teiginiai (tyrimo dalyvio numeris)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Profesionalų<br>pagalba (18)         | Supervizijos (11)                    | <p>„Mūsų darbovietė savipagalbos grupės, tai organizuoja supervizijas bent kartą metuose, jeigu yra poreikis ir dažniau“ (1).</p> <p>„Mes atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai, mūsų įstaigoje turime ... supervizijas“. Ir ta pagalba gal būt yra iš iš tiek iš supervisorės sakykim ir tiek iš pačių kolegų, nes aptariam tam tikrą sunkią situaciją ir visada gaunam patarimų ir tada gal būt tos problemos, tos situacijos nebeatrodo tokios sunkios“ (2).</p> <p>„Mūsų darbovietė labai dažnai organizuoja savi.. supervizijas, kurių metu su kolegomis mes pasidaliname savo patirtimi, darbe išskylančiais rūpesčiais, problemomis. Aptariame dažnai kokiais būdais dirbti su motyvaciją praradusiomis šeimomis“ (3).</p> <p>„&lt;...&gt; vyksta įvairios grupinės ir individualios supervizijos &lt;...&gt;“ (4).</p> <p>„A... taip dažnai dalyvaujame &lt;...&gt; supervizijose &lt;...&gt;“ (5).</p> <p>Tai kai atsirado, atradau, kad yra supervizijos tai vat pradėjau dalyvaui &lt;...&gt;“ (6).</p> <p>„A... tiek kaip dirbau socialine darbuotoja, tiek dabar kaip esu atvejo vadybininkė kiekvienais metais mum yra organizuojama supervizija &lt;...&gt;“ (7).</p> <p>„Darbovietė savipagalbos grupių nedaro, tačiau organizuoja supervizijas bent kartą metuose, jose galima išsikalbėti sau ir kitiems rūpimais klausimais, parefleksuoti kartu“ (9).</p> <p>„Darbovietė organizuoja supervizijas, dalyvaujame jose kelis kartus metuose, turime galimybę išsikalbėti, pasidalinti patirtimi, paspręsti sudėtingesnius atvejus“ (10).</p> <p>„Kartą metuose dalyvauju supervizijose, būna pasitaiko sudalyvauti ir dažniau“ (11).</p> <p>„Na kaip, nuolat dalyvaujame supervizijose &lt;...&gt;. Kiekvienų tokių susitikimų metu gauname palaikymą, supratimą, taipogi patarimų kas liečia mūsų darbą“ (12).</p> |
|                                      | Mokymai (7)                          | <p>„Šiaip iš tikrųjų pakankamai dažnai vyksta mokymai. Kažkokių sakykim ammm nusiskundimų, kad jų retai būna tikrai neturim &lt;...&gt; tuose mokymuose yra dažniausiai kalbama kaip dirbti su nemotyvuotais klientais, įvairios rekomendacijos ir pasiūlymai“ (2).</p> <p>„Nuolat dalyvauju mokymuose skirtuose tobulinti savo kompetencijas“ (3).</p> <p>„įvairūs mokymai“ (4).</p> <p>„A... taip dažnai dalyvaujame įvairiuose mokymuose &lt;...&gt;“ (5).</p> <p>„sakykim įvairūs seminarai, tai kaip sakykim vienas iš pavyzdžių kaip dirbti su nemotyvuotais klientais. A... tai va kažkas panašaus va tokie mokymai“ (7).</p> <p>„Stengiuosi dalyvauti man aktualiuose mokymuose. Mano ... kurie atitiktų mano lūkesčius“ (11).</p> <p>„Na kaip, &lt;...&gt; turime tikrai nemažai mokymų, seminarų. Kiekvienų tokių susitikimų metu gauname palaikymą, supratimą, taipogi patarimų kas liečia mūsų darbą“ (12).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Savitarpio<br>pagalba (13)           | Bendradarbių<br>palaikymas (6)       | <p>„Ir ta pagalba gal būt yra &lt;...&gt; iš pačių kolegų, nes aptariam tam tikrą sunkią situaciją ir visada gaunam patarimų ir tada gal būt tos problemos, tos situacijos nebeatrodo tokios sunkios“ (2).</p> <p>„Dar norėčiau paminėti, kad net nevykstant jokiems mokymams mes visada kolegų tarpe galime padiskutuoti telefonu ar susitikę gyvai aptarti išskylančias problemas ... ir vieniems, vieni kitiems patarimų, tai tikrai labai padeda ir motyvuoja šiame darbe, nes be kolegų palaikymo manau, kad būtų sunku judėti į priekį ir ... tikėtis kažkokių re... gerų rezultatų dirbant su su riziką patiriančiomis šeimomis“ (3).</p> <p>„konsultuojamės su kolegomis, dalijamės patirtimi“ (5).</p> <p>„ &lt;...&gt; ir labai labai noriu pastebėti, kad didelė didelė paramai, kai gali pasikalbėti ir su bendradarbiais ir su tokiom pačiom ... darbuotojom</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



|  |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                               | <p><i>kurios dirba tokį darbą, tai yra didelė begalo parama ir iš profesinės pusės ir iš darbo pusės“ (6).</i></p> <p><i>„ &lt;...&gt; būna tiesiog kita kart susėdam kelios kolegės ir pačios pasidalinam savo patirtimis ir ... tiesiog išsikalbam ir... pata... patariame viena kitai jeigu yra sunkesnė situacija“ (8).</i></p> <p><i>„Sulaukiama pagalba ir iš kolegų, būna, kad susitinkame ar tiesiog telefonu aptariame sudėtingesnes situacijas, pasidalijame patarimais, patirtimis. ... Stengiamės ieškoti pozityvo kažkokio, kad neperdegti“ (11).</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|  | Bendradarbiavimas su kitais specialistais (2) | <p><i>„Iškilus kažkokia problemai taip pat su atvejo vadybininkais bendradarbiaujam ir kartu dažniausiai stengiamės kartu spręsti problemas ir komandoje dirbti daug lengviau“ (5).</i></p> <p><i>„didelė didelė paramai, kai gali pasikalbėti &lt;...&gt; su lektorėm, su specialistais su psichologais, bendraujant tai labai pagelbėja ir emociškai, ir fiziškai, ir psichologiškai, ir netgi darbui su tom šeimom ir su tais vaikučiais“ (6).</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|  | Savipagalbos grupės (5)                       | <p><i>„Emm jos iš tikrųjų tikrai yra naudingos vien dėl to, kad kitą kartą yra situacijų tokių kur tu jautiesi mm beviltiškai, nežinai kaip spręsti ten tą problemą kliento, tai savipagalbos grupei gali pasitarti su kitais specialistais ir pasidalinti patirtimi, jie pasidalina savo patirtimi, gauni patarimų ir sugebi, tą situaciją kažkaip tais išspręsti“ (1).</i></p> <p><i>„Na iš tikrųjų mes intensyviai dalyvaujame savipagalbos grupėse&lt;...&gt; Ten randame problemų sprendimo variantus, kuriuos pritaikome ... savo klien... sprendžiant savo klientų problemas“ (4).</i></p> <p><i>„Kadangi būtent šioj įstaigoj dirbu du metus paskutinius, tai va tos savipagalbos grupėse tai ... iš pat pradžių kažkaip nebuvo tokio dalyko“ (6).</i></p> <p><i>„Aišku labai gerai dalyvaut tokioj grupėj ir ... išgirsti kitų darbuotojų patirtis. ... ir ... ir ir pa pati išsipasakoji, ir ... atsipalaiduoji ir apsisaugoji nuo perdegimo“ (8).</i></p> <p><i>„Vienareikšmiškai savipagalbos grupės yra naudingos &lt;...&gt;“ (11).</i></p> |

**18 PRIEDAS.** Pasisakymų apie galimybę reflektuoti savo patirtį turinio analizė.

| Kategorija<br>(teiginių<br>skaičius) | Subkategorija<br>(teiginių<br>skaičius)      | Irodantys teiginiai (tyrimo dalyvio numeris)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Profesinė<br>nauda (9)               | Naujų darbo<br>galimybių<br>suradimas (5)    | <p>„Savo patirtį reflektuoti tai (atsidūsta) hmm man reiškia labai daug, nes aa aš visą laiką galvoju, kad šitą dalyką darydamas tu &lt;...&gt; ir iš tikrųjų visai pažiūrėti į tą situaciją kitom akim“ (1).</p> <p>„Reflektuoti savo patirtį tai iš tikrųjų tuo metu tu jautiesi pakankamai gerai kadangi išsakai sakykim tam tikras problemas. Ir kai tu jas išsakai garsiai gauni sakykim patarimų, &lt;...&gt; tada turi naujų idėjų kaip galima išspręsti tam tikrą problemą“ (2).</p> <p>„Padėti galbūt sau rasti kažkokių sprendimus apie kuriuos galbūt net nepagalvoji“ (5).</p> <p>„Nu.. tiesiog jei žmogus kiekvieną dieną dirbi ir mokais. Tik į ... reflektuoji ir matai savo ir klaidas, ir gerus darytus darbus, ir gali padaryti išvadas“ (8).</p> <p>„Galimybė reflektuoti man leidžia pažvelgti į kylančius sunkumus kitomis akimis, rasti gal būt sprendimus atrodytų beviltiškose situacijose“ (10).</p> |
|                                      | Problemų<br>sprendimas (4)                   | <p>„Ir refleksija padeda ... atskleisti problemą ir kartu surasti problemos sprendimo būdus“ (4).</p> <p>„Mūsų kolektyvas yra labai draugiškas sakykim mmm mes su kolegom labai dažnai jeigu yra kokia situacija pasiskambinam, pasikonsultuojam, pasišnekam, pasitariam kaip kaip ką kokioje situacijoje galėtume išspręsti, kokių pagalbos būdų dar galėtume pasiūlyti gal ... viena ar kita sakykim nu iš savo patirties galėtų patarti“ (7).</p> <p>„Reflektuodami su kitais mes galime rasti daugiau būdų spręsti iškilusias problemas. Pasidalinti turima patirtimi ir rasti kitokių problemų sprendimo būdų“ (9).</p> <p>„ta refleksija kurią ištransliuoju pati gali padėti kolegai išspręsti tam tikras bėdas su kuriomis jis susiduria“ (12).</p>                                                                                                                                                                   |
|                                      | Psichologinis<br>palengvėjimas<br>(6)        | <p>„viduj jautiesi geriau“ (2).</p> <p>„Ta galimybė išsakyti savo mintis, patirtį ... tarp kolegų ir mokymus vedančio lektoriaus suteikia, suteikia ir labai ir duoda naujų jėgų toliau padėti žmonėms, kuriems tos pagalbos reikia“ (3).</p> <p>„Galbūt pasidalinti emocijom mmm kažkokiom ir blogom ir gerom (5).</p> <p>„kai pats atsiveri, išsilaisvini kažkiek, lengviau atrodo dirbti, nebebaisi atrodo ir ta ta po darbo (nusijuokia) tas laikas“ (6).</p> <p>„O... galimybė reflektuoti tai manau yra labai svarbu, tuo, kad tu išsikalbėjęs, išsišnekėjęs tu pats psichologiškai geriau pasijunti“ (7).</p> <p>„M... gal sakyčiau tai duoda galimybę išsikrauti, išsivalyti tai kas guli viduje“ (12).</p>                                                                                                                                                                                                           |
|                                      | Motyvacijos<br>dirbti<br>sustiprinėjimas (6) | <p>„tada kažkaip vėl atsiranda noras padėti tai šeimai“ (2).</p> <p>„Ta galimybė reflektuoti, išsikalbėti mūsų darbe yra labai svarbi aš manau, todėl, kad mes tą darydami galime toliau dirbti savo darbą tikslingai ir neprarasti tos motyvacijos padėti žmonėms tai manau, tai yra labai ... didelis plusas“ (3).</p> <p>„Ir tas išsikalbėjimas padeda ir stumia pirmyn“ (5).</p> <p>„šiek tiek atsigauni, pasikrauni naujų jėgų kitai dienai darbo“ (6).</p> <p>„ir galų gale suteikia motyvacijos darbui“ (10).</p> <p>„ir tas jausmas mūsų darbe mane veda pirmyn“ (12).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                      | Jausmas, kad esi<br>ne vienas (5)            | <p>„Refleksija naudinga tuo, kad ... kad esi ... išky... iškykla tai, kad tu esi ne vienas, kad didžioji dalis specialistų vis tik susiduria su įvairiomis problemomis“ (4).</p> <p>„tai aš manau, kad padeda pasijusti ne vienam, padeda atsakyti gal į tam tikrus aaa... klausimus sprendžiant, išsprendžiant problemas“ (5).</p> <p>„Tiesiog, kai atsiveri tam žmogui, kuris supranta, kadangi dirba tą patį, ar psichologui ar darbuotojui tai yra be galo svarbu kadangi jisai supranta puikiai dirbant tokį pat darbą“ (6).</p> <p>„Reikalinga ir naudinga tarp kolegų dirbančių tą patį darbą. Nes leidžia suvokti, jog kad kartais apima jausmas ..., kad kovoji su kažkokiais vėjo malūnais, nors be mūsų pagalbos klientai patys nesusitvarkytų ir mūsų pagalba jiems tikrai reikalinga ir tikslinga“ (11).</p>                                                                                                     |

|  |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                          | <p>„Turbūt greičiausiai apie savo patirtį pavyksta pasidalinti su kolegomis, nes su jais susitinkame kasdien, žinoma su vienais daugiau su kitais mažiau. Tas reflektavimas leidžia pasijusti, kad esi ne viena“ (12).</p>                                                                                                                                                                                           |
|  | Perdegimo išvengimas (2) | <p>„Savo patirtį reflektuoti tai (atsidūsta) hmm man reiškia labai daug, nes aa aš visą laiką galvoju, kad šitą dalyką darydamas tu niekada neperdegsi. Emm neturėsi perdegimo sindromo vien dėl to, kad tu gali išsisakyti, gauti atjautą“ (1).</p> <p>„va tas ir padeda, kad sakyčiau neįvyktų perdegimo sindromas. Man taip atrodo, kad reflektavimas tai va pagrindinis vaistas nuo perdegimo sindromo“ (7).</p> |

## 19 PRIEDAS. Palinkėjimų sau turinio analizė.

| Kategorija<br>(teiginių<br>skaičius)                     | Subkategorija<br>(teiginių<br>skaičius)          | Įrodantys teiginiai (tyrimo dalyvio numeris)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Linkėjimai,<br>susiję su<br>socialiniu<br>darbu (8)      | Tinkamas<br>darbo atlikimas<br>(4)               | <p>„ir daryti darbą taip ... daryti tiek kiek tu gali ir ne daugiau, nes pagal savo galimybes“ (1).</p> <p>„tiesiog atlikti savo kaip so... atvejo vadybininko darbą teisingai ir ir tinkamai. Tai vat tą patį palinkėčiau tiek kitiem savo kolegom atvejo vadybininkam ir ir žinoma socialiniam darbuotojam“ (2).</p> <p>„&lt;...&gt; rezultatų, kurie padeda suvokti, kad dirbame ir stengiamės ne veltui“ (11).</p> <p>„&lt;...&gt; atlikti savo darbą kaip įmanoma profesionaliau, manau taip“ (12).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                          | Profesinių<br>galimybių<br>įsisąmoninimas<br>(2) | <p>„Am.. tikriausiai norėčiau palinkėti, kad mes kaip socialiniai darbuotojai pirmiausia turim m... susigyventi ir suprasti tą esamą situaciją, kad šeimoje, kurioje auga vaikas su negalia ir, kad so socialiniai darbuotojai tiesiog neturi jokių galimybių jį išgydyti, kad tai yra, ta negalia yra natūralus dalykas ir, kad šeimoje patiriančioje socialinę riziką, kurioje auga vaikas su fizine negalia ir ir ne tik yra svarbiausia užtikrinti to vaiko poreikius, saugią jo aplinką, kad aplinka kurioje jis gyvena būtų pritaikyta jam, patogiai judėti ... ir žinoma sveikatos priežiūros paslaugos, kad būtų teikiamos laiku, čia ir dabar. Tai man toks ir būtų mano palinkėjimas“ (3).</p> <p>„Oj koks sunkus klausimas, iš tiesų niekada nesusimasčiau ko čia dar galėčiau sau palinkėti. Na galbūt palinkėčiau sau nepriimti šeimos užklupusių nesėkmių sau asmeniškai, nes išties ne viskas priklauso nuo gerų mūsų norų“ (10).</p> |
|                                                          | Psichologinių<br>žinių (2)                       | <p>„&lt;...&gt; psichologinių žinių. Sakym psichologinių kažkokių mokymų daugiau va kaip dirbti su tokiom šeimom, kai plius dar šeimom sakym ir patiem tėvam yra tiek socialinių įgūdžių stoka ir galbūt ... patiem tėvam kažkokia tai psichinė negalia yra tai ar sutrikimas“ (7).</p> <p>„aš tai norėčiau palinkėti sau iš tikrųjų aa... mmm... nestresuoti &lt;...&gt;“ (1).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Linkėjimai,<br>susiję su<br>asmenybės<br>tobulėjimu (11) | Kantrybė (5)                                     | <p>„sau mmm... norėčiau palinkėti kantrybės. Kantrybės dirbant su tomis šeimomis ir gal būt mmm išmokyti mmm negirdėti tam tikrų neigiamų dalykų, ... nemalonių pastabų ir mmm“ (2).</p> <p>„Kantrybės &lt;...&gt;“ (7).</p> <p>„Turbūt, kaip darbuotojai sau palinkėčiau kantrybės ir ištvermės“ (8).</p> <p>„Kantrybės &lt;...&gt;“ (9).</p> <p>„Kantrybės &lt;...&gt;“ (11).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                          | Vidinė ramybė<br>(3)                             | <p>„Sau norėčiau palinkėti ... .. reaguoti šiek tiek rea... galvoju, kad reiktų vis tik reaguoti ... ramiau į visas situacijas ir labiau ugdyti savo vidinę ramybę, nes bet kuriuo atveju problemos, problemas galima išspręsti tinkamai, tik radus ... tinkamus ir racionalius sprendimus“ (4).</p> <p>„&lt;...&gt; empatiškumo, gebėjimo palikti darbą darbe nesinešti neigiamų emocijų į namus“ (9).</p> <p>„Net nežinau, ko gero tai nepasiduoti emocijoms ir &lt;...&gt;“ (12).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                          | Optimizmas (3)                                   | <p>„Mmm... palinkėčiau neprarasti optimizmo, tiesiog aaa rodyti šeimoms, palaikyti šeimas ir ... stengtis, kad vaikams su negalia būtų bent kažkiek pagerintos gyvenimo sąlygos“ (5).</p> <p>„Dirbti toliau, nenuleisti rankų. Niekada nenumesti darbo nepabaigus, nepabandžius kaip jis toliau seksis. Neprarasti niekad vilties, džiaugtis, mokinti džiaugtis šias šeimas ir pačiai neprarasti niekada gyvenimo džiaugsmo, nes belekada belekur gali sutikti šiais laikais tokių vaikų, tokių šeimų, bet aišku reikia stengtis, kad būtų kuo laimingesnių vaikų ... ir šeimų“ (6).</p> <p>„&lt;...&gt; ir gerų klientų“ (8).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

**Tyrimo dalyvė Nr. 1**

**Socialinė darbuotoja, atliekanti atvejo vadybininkės funkcijas,  
35 m. moteris, darbo stažas 1 m. 6 mėn.,  
Aukštasis universitetinis išsilavinimas, Šiauliai**

**Tyrėjas:** Laba diena, esu Šiaulių universiteto jungtinės programos su Ukrainos Atviru tarptautiniu žmogiškosios raidos universitetu Socialinio darbo magistro studijų studentė Eglė Ramonienė. Atlieku tyrimą kurio tikslas- atskleisti socialinių darbuotojų patirtis teikiant socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus. Duomenys bus naudojami tik tyrimo tikslams, išlaikant konfidencialumą. Ar sutinkate, kad mūsų pokalbis būtų įrašomas?

**Tyrimo dalyvis:** Taip

**Tyrėjas:** Tuomet galime pradėti. Kokios yra Jūsų pareigos įstaigoje, kurioje dirbate?

**Tyrimo dalyvis:** ... Socialinė darbuotoja atliekanti atvejo vadybininkės funkcijas.

**Tyrėjas:** Kiek metų dirbate šį darbą?

**Tyrimo dalyvis:** Pusantrų

**Tyrėjas:** Koks Jūsų išsilavinimas?

**Tyrimo dalyvis:** ... Išsilavinimas yra aukštasis universitetinis.

**Tyrėjas:** Gal galėtumėte pasakyti koks Jūsų amžius?

**Tyrimo dalyvis:** 35 metai.

**Tyrėjas:** Jūsų darbo pobūdis yra darbas su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis. Ne paslaptis, kad šios šeimos turi įvairiausių sunkumų. Tie sunkumai dar didesni, kai jie apima ne tik tėvus, bet ir jų vaikus. Šiandien mes kalbėsime apie tokius atvejus kai socialinę riziką patiriančios šeimos augina fizinę negalią turinčius vaikus. Gal galėtumėte papasakoti apie savo turimus atvejus, paprašysiu tiesiog tik laikytis konfidencialumo ir neminėti detalių, kurios galėtų identifikuoti šeimą?

**Tyrimo dalyvis:** Per mano darbo praktiką būta įvairių šeimų su su negaliom vaikučių, bet išskirčiau vieną, kurioje auga penki vaikučiai. Ech... šioj šeimoj yra paauglė mergaitė 16-kos metų, kuri turi fizinę negalią, mergaitė sėdi neįgaliojo vežimėlyje. Mmmm... pačios didžiausios šeimoje problemos būtų ... fizinės aplinkos pritaikymas mergeitei namuose, eem... tiek kompleksinės šeimos problemos, tai tėvų alkoholio vartojimas, socialinių įgūdžių stoka. Eeemmm...taip pat būtų dar ... nuosavo būsto neturėjimas, dėl to negalėjimas pritaikyti mergeitei fizinės aplinkos namuose.

**Tyrėjas:** Sakykite koks yra Jūsų asmeninis santykis su šia šeima apie kurios situaciją papasakojote?

**Tyrimo dalyvis:** (Pasimetė) su šia šeima pradėjau dirbti prieš pusę metų. (Susimąstė) Iš tikrųjų šeima paslaugas mmm... priėmė labai sunkiai, ypatingai šeimos vyras, vaikučių tėvas, kuris atsisakė iš tikrųjų paslaugų ir labai sunkiai bendrauja, bendradarbiauja su mumis, bet mmm... mama iš tikrųjų kitokia, jinai paslaugas priima. Emm, šita šeima iš tikrųjų nebe pirmą kartą papuola į mūsų ... sąrašą. Yra buvusios paslaugos jau teiktos šiai šeimai, dėl tų pačių priežasčių, tačiau atvejui pagerėjus ir šeimai susitvarkius tiesiog buvo paslaugos nutrauktos. Savarankiškai šeima pagyveno ir ...mmm vėl ištiko šeimoje krizė, tai tiesiog gal ir ta patirtis jų dėl tų paslaugų, kad mm vėl socialiniai darbuotojai ir atvejo vadyba lankysis, tai kažkaip gal jiems buvo vėl sudėtinga, bet šiai dienai santykis yra tikrai su šeima geras, jie supranta, kad yra norima jiems padėti mmm.. ir tiesiog šiai dienai yra šitoje šeimoje tos pagalbos daug ir suteikta ir šeima tikrai geranoriškai bendradarbiauja. ...

**Tyrėjas:** O sakykit koks yra Jūsų asmeninis santykis su šeimoje augančiu neįgaliu vaiku?

**Tyrimo dalyvis:** (pagalvojo) mūsų iš tikrųjų mergaitė mmm.. kuri turi fizinę negalią, protinės negalios neturi, ji iš tikrųjų yra pakankamai protinga ir mokinasi mokykloje ir pasiekimai geri, tai iš tikrųjų susišnekėti ir ir ir santykį turėti yra iš tikrųjų su mergeite tikrai pakankamai lengva. Jinai norinti labai bendrauti, draugiška, tai tikrai santykis yra geras mūsų.

**Tyrėjas:** *O sakykite kokie jausmai Jus aplanko dirbant su šia šeima?*

**Tyrimo dalyvis:** *Jausmai iš tikrųjų hmmm.. įvairūs a.. nes a.. jeigu sakykim šeimoje situacija mm.. geresnė tai jausmai geri, jeigu situacija blogėja tایی jausmai tokie, kad... Vis tiek einama prie to, kad noris padėti mergaitei, kuri turi fizinę negalią ir ... žinant ir matant aa... šeimos aplinką namuose, kuri yra visiškai nepritaikyta mmm... vaikui, kuri juda neįgaliojo vežimėliu, jausmai apima ... negeri, nes ...mmm ir mamai labai sudėtinga, ... ypatingai kas liečia vonios ir tualetu patalpas, virtuvės, mergaitės miegamojo patalpas, įėjimą į priėmimą, į į pačius namus, laiptus, nu iš tikrųjų jausmai tokie, kad labai norisi kuo greičiau padėti šeimai. Emm, bet šiuo momentu ... ta pagalba yra sakykim ji yra, bet jos realios tokios mmm, negalime suteikti vien dėl to, kad tiktais nuo naujų metų mes galėsime rašyti prašymą, kad aplinka būtų pritaikyta šiai šeimai.*

**Tyrėjas:** *Kaip Jūs manote kokių išskirtinių profesinių gebėjimų poreikis Jums iškyla dirbant su šia šeima?*

**Tyrimo dalyvis:** *Gal sakyčiau vienas iš tokių gebėjimų ar ar sakykim įgūdžių aa... kai ... mokėjimas laviruoti tarp šeimos narių, kurie priima paslaugas ir kurie nepriima jų ir reikia vis tiek bendrai padėti ir susišnekėti. Tai gal sakyčiau čia va tas išskirtinumas ir būtų.*

**Tyrėjas:** *Kai socialinę riziką patiriančios šeimos augina fizinę negalią turinčius vaikus, jiems gali iškilti poreikis ir tam tikroms specialiosioms pareigoms, kurių nereikia kitoms socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Remiantis Jūsų patirtimi papasakokite kokios socialinės paslaugos yra reikalingiausios tokioms šeimoms?*

**Tyrimo dalyvis:** *Tai pirmiausia turbūt ... to to tokio vaiko pavėžėjimas su specialiuoju transportu iki mokyklos ir atgal. ...Mmm... taip pat kaip ir jau minėjau labai svarbu yra namuose pritaikyti tokiam vaikui fizinę aplinką, nes ...m tiek maudymas tokio vaiko, tiek tualetu naudojimas a ... mmm lovos pritaikymas visi tie dalykai ... įveda į komfortišką vaiko gyvenimą, o jeigu to nėra tai tiesiog vaikas yra, tiek ir vaikas yra tiek šeimos nariai yra priversti vargti.*

**Tyrėjas:** *Kaip manote kiek Jūsų galimybės pasiūlyti reikiamas socialines paslaugas atitinka šeimos poreikius?*

**Tyrimo dalyvis:** *E... šeimos poreikius emmm mūsų teikiamos paslaugos atitinka. ... Pirmiausia tai mes iš tikrųjų pasiūlėme šeimai kreiptis į mūsų savivaldybės socialinės paramos skyrių, kur mm būtų galima pateikti prašymą, dėl mergaitei dėl fizinės aplinkos pritaikymo. ... Ką ir sėkmingai laukiame nuo naujų metų padaryti su šeima kartu ir tiesiog tada lauksime, mm to pritaikymo aplinkos...*

**Tyrėjas:** *Kokių paslaugų labiausiai trūksta?*

**Tyrimo dalyvis:** *Labiausiai iš tikrųjų trūksta tokiai šeimai trūksta aa mmm... užimtumo paslaugų, nes vis tiek sveiki vaikai tai jie susiranda tų tų būrelių, užimtumo ir ir gal tas pavėžėjimas atsiranda, bet fizinę negalią turinčiam vaikui yra sudėtingiau, nes jam reikia specialaus transporto, kad kažkas kažkur nuvežtų. Ir vat čia ir yra didžiausia problema, kad mes neturime tokiai mergaitei to užimtumo, nes iš po mokyklos į namus ir iš namų jau niekur.*

**Tyrėjas:** *Su kokiais sunkumais Jūs susiduriate teikdama socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus?*

**Tyrimo dalyvis:** *Didžiausias sunkumas su tokiom šeimom tai būtų kai šeima bando įsigyti būstą išperkamąją nuoma arba kai žmonės, šeimos nuomoja būstą ir tas būstas jiems nepriklauso emm... ir tada negali negali teikti prašymo šeimai, kad gautų aplinkos pritaikymą neįgaliam vaikui. Ir na čia toks gaunasi užburtas ratas, tu neturi savo būsto tu negausi pritaikymo savo vaikui tame būste ir vat gaunasi, kad labai ilgus metus visgi to būsto pritaikyti negalima.*

**Tyrėjas:** *Teikdami socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms socialiniai darbuotojai neretai susiduria su tam tikru neigiamu klientų požiūriu, kai jie nenoromis priima siūlomą pagalbą arba kartais iš viso nenori jų priimti. Kokia Jūsų patirtis būtų šiuo klausimu?*

**Tyrimo dalyvis:** *Patirtis aaa... šiuo klausimu yra tokia, kad turbūt kas antra šeima (susimąsto), kas trečia šeima ... nenori ar ar gal sakykim nenori priimti tų paslaugų ir arba sunkiai jas priima. Tai ... čia (atsidūsta) sudėtinga iš tikrųjų...*

**Tyrėjas:** *O sakykite kokias socialines paslaugas šeima priima lengviausiai, o kokias sunkiausiai?*

**Tyrimo dalyvis:** Mm... na mūsų iš tikrųjų šeimos lengviausiai priima tokias paslaugas kur sakykim mes jas informuojame, konsultuojame, tarpininkaujame, jiems kažką tais duodame, atvežame. Bet ... sunkiausiai yra (mąsto) jiems priimamos tokios paslaugos kur (atsidūsta) prašome jų kažką padaryti jiems patiems. Aaa... arba sakykim, kai reikia kažką gyvenime pakeisti patiems, va tada yra labai sudėtinga šeimoms šias paslaugas priimti.

**Tyrėjas:** Sakykite kas Jūsų nuomone lemia socialinių paslaugų priėmimą? Ar tai galėtų būti artimųjų įtaka, kažkokios tai aplinkybės dėl socialinių paslaugų priėmimo ar nepriėmimo iš aplinkos?

**Tyrimo dalyvis:** (Atsidūsta) socialinių paslaugų priėmimą ar jos tos paslaugos priimamos ar bus, lemia tai, kad ...mmm nu turbūt neigiama nuostata visgi į socialinį darbuotoją dar nusistovėjusi ta senesnė, kai manoma, kad socialinis darbuotojas ar atvejo vadybininkas gali atėjęs į šeimą paimiti vaikus... iš jų. Tiesiog baimė, nežinomybė, kitą kartą informacijos stoka, kitų žmonių įtaka mmm, bet daugiausia tai iš tikrųjų nuostata, neigiama nuostata į socialinį darbuotoją.

**Tyrėjas:** Kiek Jūs, kaip socialinis darbuotojas, galite paveikti Jūsų teikiamų socialinių paslaugų priėmimą?

**Tyrimo dalyvis:** Socialinių paslaugų priėmimas mmm ... labiausiai įtakojamas, kai tu klientui aiškiai suteiki visą reikalingą jam informaciją ir dar keletą kartų ją pakartoji ir aiškiai, konkrečiai jam pasakai kaip viskas yra ir kaip viskas bus.

**Tyrėjas:** Socialinio darbuotojo darbas iš tiesų nėra lengvas – tenka nuolat padėti šeimoms, jas mokyti, nukreipti, priimti ir atlaikyti šeimos emocijas. Kaip po tokios darbo dienos Jums pavyksta atsiriboti nuo savo klientų rūpesčių?

**Tyrimo dalyvis:** Kažkaip niekada nesu pagalvojęs mmm (pagalvoja) apie tokį dalyką kaip aaa ar atsiriboti ar ar kažkaip tais pailsėti, nes nu tiesiog žinia, kad ateini į darbą, padirbai darbą, tuo momentu gal kažkas gali būti ir sudėtinga, bet yra kolegų su kuriais gali pasitarti, pasišnekėti, bet grįžti iš darbo ir darbe darbo rūpesčiai, namuose namų rūpesčiai tai ir taip ir palieka.

**Tyrėjas:** Kaip Jums pavyksta suderinti darbo ir poilsio laiką?

**Tyrimo dalyvis:** Nu atrodo, kad esi racionalus žmogus ir tas labai turėtų būti aišku, kad padirbai, parėjai irrr ir ir viskas, bet mūsų yra darbas toks, kad mes dirbam su žmonėmis su rizikingais žmonėmis, kurie turi mažamečių vaikų. Tai visgi vis tiek tarnybinis telefonas visada būna pas mane namuose, tai aaaa (nusijuokia) į jį nori nenori pasižiūri ar nėra praleistų skambučių. Jei (nusijuokia) klientus pažįsti jeigu matai, kad yra skambučių tokių kur reikia atskambinti, tai iš tikrųjų tą ir padarai, bet nėra tai, kad įsigilini į situaciją ir tu ir poilsio dienom esi joje. Tiesiog žmogui suteiki informaciją kur kreiptis, yra tarnybos kurios dirba, tokios kaip policija ar ten greitoji pagalba ir jie teikia tą pagalbą čia ir dabar, o socialinis darbuotojas tiktais ir vadybininkas mmm savo darbo valandom, tai paaiškini žmonėms ir viskas yra gerai.

**Tyrėjas:** Kokia Jūsų patirtis yra dalyvaujant savipagalbos grupėse?

**Tyrimo dalyvis:** Mūsų darbovietė savipagalbos grupės, tai organizuoja supervizijas bent kartą metuose, jei gu yra poreikis ir dažniau. Emm jos iš tikrųjų tikrai yra naudingos vien dėl to, kad kitą kartą yra situacijų tokių kur tu jautiesi mm beviltiškai, nežinai kaip spręsti ten tą problemą kliento, tai savipagalbos grupei gali pasitarti su kitais specialistais ir pasidalinti patirtimi, jie pasidalina savo patirtimi, gauni patarimų ir sugebi, tą situaciją kažkaip tais išspręsti.

**Tyrėjas:** Ką Jums reiškia galimybė reflektuoti savo patirtį?

**Tyrimo dalyvis:** Savo patirtį reflektuoti tai (atsidūsta) hmm man reiškia labai daug, nes aa aš visą laiką galvoju, kad šitą dalyką darydamas tu niekada neperdegsi. Emm neturėsi perdegimo sindromo vien dėl to, kad tu gali išsakyti, gauti atjąutą ir iš tikrųjų visai pažiūrėti į tą situaciją kitom akim (pagalvoja).

**Tyrėjas:** Na ir priartėjome prie pabaigos. Tad norėčiau užduoti Jums paskutinį klausimą. Ko norėtumėte palinkėti sau dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, auginančiomis fizinę negalią turinčiais vaikus?

**Tyrimo dalyvis:** *(Pagalvojo) aš tai norėčiau palinkėti sau iš tikrųjų aa... mmm... ne stresuoti ir daryti darbą taip ... aaa, (susimąsto) daryti tiek kiek tu gali ir ne daugiau, nes pagal savo galimybes.*

**Tyrėjas:** *Tai labai norėčiau Jums padėkoti už pokalbį. Ačiū Jums, geros dienos. (Nusišypsau)*

**Tyrimo dalyvis:** *Prašom. (Nusišypsos)*



**Tyrimo dalyvė Nr. 2**  
**Atvejo vadybininkė,**  
**26 m. moteris, darbo stažas 6 mėn.,**  
**Aukštasis universitetinis išsilavinimas, Šiauliai**

**Tyrėjas:** Laba diena, esu Šiaulių universiteto jungtinės programos su Ukrainos Atviru tarptautiniu žmogiškosios raidos universitetu Socialinio darbo magistro studentė Eglė Ramonienė. Atlieku tyrimą kurio tikslas- atskleisti socialinių darbuotojų patirtis teikiant socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus. Duomenys bus naudojami tik tyrimo tikslams, išlaikant konfidencialumą. Ar sutinkate, kad mūsų pokalbis būtų įrašomas?

**Tyrimo dalyvis:** Taip

**Tyrėjas:** Tuomet galime pradėti. Kokios yra Jūsų pareigos įstaigoje, kurioje dirbate?

**Tyrimo dalyvis:** Aš esu atvejo vadybininkė.

**Tyrėjas:** Kiek metų dirbate šį darbą?

**Tyrimo dalyvis:** Kažkur apie 6 mėn.

**Tyrėjas:** Koks Jūsų išsilavinimas?

**Tyrimo dalyvis:** ... aukštasis universitetinis.

**Tyrėjas:** Gal galėtumėte pasakyti koks Jūsų amžius?

**Tyrimo dalyvis:** 26 metai.

**Tyrėjas:** Jūsų darbo pobūdis yra darbas su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis. Ne paslaptis, kad šios šeimos turi įvairiausių sunkumų. Tie sunkumai dar didesni, kai jie apima ne tik tėvus, bet ir jų vaikus. Šiandien mes kalbėsime apie tokius atvejus kai socialinę riziką patiriančios šeimos augina fizinę negalią turinčius vaikus. Papasakokite apie savo turimus atvejus.

**Tyrimo dalyvis:** ...aa, na turiu vieną šeimą, kurioje auga du nepilnamečiai vaikai, vienas iš jų turi fizinę negalią. ... dirbti sekasi pakankamai sunkiai, kadangi šeima ne visada yra linkusi priimti teikiamas paslaugas, ... siūlomą pagalbą. Labai labai dažnai atsisako... Sakyčiau didelė nuotaikų kaita ir dar va tai labai stipriai apsunkina.

**Tyrėjas:** Tai kaip galėtumėte įvardinti savo asmeninį santykį su šeima apie kurios situaciją pasakojote?

**Tyrimo dalyvis:** (susimąstė)... santykiai iš tikrųjų yra labai banguoti, priklauso nuo nuotaikos tą dieną šeimoje. Tai jeigu visi su nuotaika iš tikrųjų labai gražiai, ramiai pasikalbam ir ... (suskambo telefonas, pašaliniai trikdžiai) ... su vaiku santykis iš tikrųjų yra mmm komplikotas gal galėčiau įvardinti. Eee... lygiai taip pat iš tikrųjų, jeigu nuotaika vaikui yra tai sakykim tikrai labai labai atvirai galim pasišnekėti ir ir atrodo supranta, įsiklauso į siūlomas rekomendacijas, tačiau jeigu mmm tą dieną vat kažkas yra net nutikę pačioj šeimoj ir vaikas tada yra sudirgęs ir ganėtinai sunku atrasti kontaktą su juo ir ir mmm išsiaiškinti sakykim tam tikras problemas tuo metu kas kas kas yra nutikę. Mmm tai tokie taip pat gal sakykim kaip ir su visais šeimos nariais taip ir su tuo vaiku, tie santykiai tokie vat nu banguoti.

**Tyrėjas:** Kokie jausmai Jus aplanko dirbant su šia šeima?

**Tyrimo dalyvis:** Mmm... jausmai patys įvairiausi iš tikrųjų, labai norisi padėti tai šeimai. Emm kartais gal būt (pamąsto) pikta taip būna jeigu sakykim... Tikrai labai nuoširdžiai siūlai pagalbą ir ir jos nepriima, pasitaiko iš tikrųjų ir tokių įžeidinėjimų sakykim, grasinimų, tai tai nėra labai malonu, o vis tiek savo darbą turi dirbti ir turi padėti, tai kažkaip stengiesi šitą užmiršti ir toliau bendradarbiauti su šita šeima.

**Tyrėjas:** Kaip Jūs manote kokių išskirtinių profesinių gebėjimų poreikis Jums iškyla dirbant su šia šeima?

**Tyrimo dalyvis:** Mmm gal būt (atsidūsta) kartais tiesiog reikia užsimerkti ir nematyti tam tikrų neigiamų dalykų nukreiptų į socialinį darbuotoją. Tai va kaip minėjau anksčiau tie patys įžeidinėjimai ir ir ... nematyti negirdėti to ir tiesiog bendrauti tai kas liečia šeimos problemas ir nu nekreipti dėmesio į tuos pašalinius, pašalinius (susijuokia)... veiksnus.

**Tyrėjas:** Kai socialinę riziką patiriančios šeimos augina fizinę negalią turinčius vaikus, jiems gali iškilti poreikis ir tam tikroms specialiosioms paslaugoms ir pareigoms, kurių nereikia kitoms socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Remiantis Jūsų patirtimi papasakokite kokios socialinės paslaugos yra reikalingiausios tokioms šeimoms?

**Tyrimo dalyvis:** A... socialinės paslaugos reikalingiausios tokiom šeimom mmm dažniausiai informavimas, tarpininkavimas su visom įvairiausiom įstaigom, nes tos šeimos dažniausia yra linkusios pasitikėti socialiniu darbuotoju ir ir kur sakykim reikia susisiekti su tam tikrais specialistais tai jau prašo socialinio darbuotojo pagalbos. Taip pat mmm poreikis yra didelis specialiajam transportui, vykti į gydymo įstaigas. Irrr tai gal tiek tada išskirčiau (pagalvoja).

**Tyrėjas:** Kaip manote kiek Jūsų galimybės pasiūlyti reikiamas socialines paslaugas atitinka šeimos poreikius?

**Tyrimo dalyvis:** (Galvoja) manau, kad teikiant socialinės priežiūros paslaugas šeimai emmm tos siūlomos paslaugos atitinka, aaa šeimos (palauk, galvoja). Atitinka šeimos poreikius, nes šeima dažniausiai kreipiasi pagalbos norint susisiekti su su tam tikros įstaigos specialistais, tai mano tikslas yra padėti ir tarpininkauti jiems. Tai šiuo atveju šeimai užtenka tokių paslaugų teikimo.

**Tyrėjas:** Kokių paslaugų labiausiai trūksta?

**Tyrimo dalyvis:** ... gal būt išsireikščiau ne labiausiai trūksta, o kyla problemų tai dėl transporto organizavimo, nes ... iš tikrųjų turime mažai autobusiukų, kurie galėtų pavėžėti klientus į gydymo įstaigas ir... norint suderinti tam tikrą laiką suu gydymo įstaiga ir transporto paslauga mmm reikia iš tikrųjų labai daug skambinti, derinti laiką, derintis prie kliento ir ir tuo metu sakykim prie tos įstaigos kuri teikia transporto paslaugas. Iš tikrųjų labai daug to skambinėjimo, kad kiekvienam asmeniui atitiktų tas laikas ir mmm pakankamai iš tikrųjų sudėtinga.

**Tyrėjas:** Su kokiais sunkumais Jūs susiduriate teikdama socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus?

**Tyrimo dalyvis:** Aaa... vieną iš didesnių sunkumų įvardinčiau gal nenorą bendradarbiauti. Kai pas klientus nėra sakykim mmm motyvacijos keisti savo gyvenimą, jie savam pasaulį, sava, mąstyme ir tu atėjęs darbuotojas bandai jį nukreipti teigiama linkme jis sakykim atsisako, nesupranta tos realios situacijos ir iš tikrųjų tada labai sunku yra mmm klientui kai nėra to bendradarbiavimo ir supratimo.

**Tyrėjas:** Kadangi jau paminėjote, kad susiduriate su klientų nemotyvacija, nenoru priimti socialines paslaugas, gal galėtumėte plačiau pasidalinti savo patirtimi?

**Tyrimo dalyvis:** Iš tikrųjų dažnai pasitaikantis atvejis, kuomet klientai atsisako bendradarbiauti su socialiniais darbuotojais. Jie turi mmm... savo mąstymą apie susidariusią situaciją ir kitų sakykim specialistų nuomonę jiems nėra svarbi ir jie nėra linkę spręsti tos problemos, nesiklauso nei socialinio darbuotojo rekomendacijų. Iš tikrųjų stengiesi su ta šeima pradžioj gal leisti jai apsiprasti ir nespausti. Aaa, kai jau atsirandam sakykim stipresnis, tvirtesnis kontaktas jau gali vėl prieiti prie prie tam tikrų sakykim aaa... įpareigojimų numatytų pagalbos plane ir vis priminti šeimai, kad kad turime atlikti tą ir tą ir iš tikrųjų po kiek laiko ...aamm sunkiai, tačiau dažniausiai galiu sakyti, kad pavyksta.

**Tyrėjas:** Ga galėtumėte įvardinti kokias socialines paslaugas šeimos priima lengviausiai, o kokias sunkiausiai?

**Tyrimo dalyvis:** (pakraipo galvą) mmm... sunkiausia galbūt, kai siūlome psichologo konsultacijas, kadangi tai asocijuojasi su neprotingumu sakykim, turėjimu tam tikrų psichinių problemų. ... Nors mes siūlom todėl, kad tiesiog išsikalbėtų ir ir mmm paprašytų tam tikrų patarimų iš specialisto, bet vat jie kažkaip iš tos neigiamos pusės labai žiūri. ...

**Tyrėjas:** O kokias lengviausiai priima?

**Tyrimo dalyvis:** Lengviausiai? ... socialines paslaugas lengviausiai gal priima, kai teikiame labdarą. Vat jiems labai tas yra aktualu iš tikrųjų priima, tik reikia dažniausiai atvežti į namus, nes patys į įstaigą neatvyksta.

**Tyrėjas:** Kas Jūsų nuomone lemia socialinių paslaugų priėmimą ar nepriėmimą?

**Tyrimo dalyvis:** Mmm... gal būt pats darbuotojas, pats pirmas sakykim išpūdis apie darbuotoją ir ir gal būt artimieji turi tam tikros įtakos, galėčiau taip manyti.

**Tyrėjas:** Kiek Jūs kaip socialinis darbuotojas galite paveikti Jūsų teikiamų socialinių paslaugų priėmimą?

**Tyrimo dalyvis:** Mmm... reikia mokėti prieiti prie kliento, visi klientai iš tikrųjų yra labai skirtingi. Ir ... tiesiog kaip ir minėjau pačioj pradžioj visada turi nespausti kliento, gal būt iškart nepradėti kalbėti apie tam tikras problemas, ooo po truputį įsivažiuoti į visą tą situaciją. Tai tas ..., kad nespausti ir ir nu žodžiu viską viską iš lėto. Ir kaip sakau klientai visi labai skirtingi ir tas nuuu sunku pasakyti iš tikrųjų... kiek galiu paveikti tą šeimą, kad priimtų paslaugas. Tačiau gal būt išskirčiau tokį kaip, tokią savybę kaip nuoširdumas mmm..., nes jeigu atėjęs socialinis darbuotojas sakykim griežtai iškart anę? Pirmą kart atėjęs griežtai pradėtų kalbėti sudarytų tokio rimto darbuotojo įvaizdį ir gal būt tie klientai nelabai norėtų atsiverti ir nu toks gautųsi kaip ... įbauginti sakykim. O kai tu ateini tiesiog nuoširdžiai, žmogiškai pasikalbėti, išlaikai socialinio darbuotojo įvaizdį, bet bet vis tiek esi linkęs sakykim tai nu švelniau gal kalbėti.

**Tyrėjas:** Socialinio darbuotojo darbas iš tiesų nėra lengvas – tenka nuolat padėti šeimoms, jas mokyti, nukreipti, priimti ir atlaikyti šeimos emocijas. Kaip po tokios darbo dienos Jums pavyksta atsiriboti nuo savo klientų rūpesčių?

**Tyrimo dalyvis:** Mmm... po tokios darbo dienos iš tikrųjų į namus grįžti pavargęs tiek gal labiau sakyčiau emociškai. Bet ... manau, kad man puikiai sekasi, mmm atskirti darbo laiką ir laisvalaikį.

**Tyrėjas:** Kokia Jūsų patirtis dalyvaujant savipagalbos grupėse?

**Tyrimo dalyvis:** Mes atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai, mūsų įstaigoje turime ... supervizijas, mokymus ir ... ir tuose mokymuose yra dažniausiai kalbama kaip dirbti su nemotyvuotais klientais, įvairios rekomendacijos ir pasiūlymai.

**Tyrėjas:** Ar dažnai dalyvaujate Jūsų išvardintuose mokymuose ir kokią Jums/ Jūs gaunate naudą iš savipagalbos grupių?

**Tyrimo dalyvis:** Šiaip iš tikrųjų pakankamai dažnai vyksta mokymai. Kažkokių sakykim ammm nusiskundimų, kad jų retai būna tikrai neturim. Ir ta pagalba gal būt yra iš iš tiek iš supervizorės sakykim ir tiek iš pačių kolegijų, nes aptariam tam tikrą sunkią situaciją ir visada gaunam patarimų ir tada gal būt tos problemos, tos situacijos nebeatrodo tokios sunkios.

**Tyrėjas:** Tai gal galėtumėte įvardinti ką Jums reiškia galimybė reflektuoti savo patirtį?

**Tyrimo dalyvis:** Amm... Reflektuoti savo patirtį tai iš tikrųjų tuo metu tu jautiesi pakankamai gerai kadangi išsakai sakykim tam tikras problemas. Ir kai tu jas išsakai garsiai gauni sakykim patarimų, viduj jautiesi geriau ir tada kažkaip vėl atsiranda noras padėti tai šeimai, nes tada turi naujų idėjų kaip galima išspręsti tam tikrą problemą.

**Tyrėjas:** Na ir priartėjome prie pabaigos ir norėčiau Jums užduoti savo baigiamąjį klausimą. Ko norėtumėte palinkėti sau dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, auginančiomis fizinę negalią turinčius vaikus?

**Tyrimo dalyvis:** ... (nusišypso) sau mmm... norėčiau palinkėti kantrybės. Kantrybės dirbant su tomis šeimomis ir gal būt mmm (atsidūsta) išmokti mmm negirdėti tam tikrų neigiamų dalykų, ... nemalonių pastabų ir mmm tiesiog atlikti savo kaip so... atvejo vadybininko darbą teisingai ir ir tinkamai. Tai vat tą patį palinkėčiau tiek kitiem savo kolegom atvejo vadybininkam ir ir žinoma socialiniam darbuotojam.

**Tyrėjas:** Ačiū labai Jums už Jūsų nuoširdų pokalbį. Geros dienos. (Nusišypsau)

**Tyrimo dalyvis:** (šypsosi) Ačiū. Viso.

**Tyrimo dalyvė Nr. 3**  
**Socialinė darbuotoja darbui su šeimomis,**  
**32 m. moteris, darbo stažas 2 m.,**  
**Aukštasis universitetinis išsilavinimas, Šiauliai**

**Tyrėjas:** *Labą dieną, esu Šiaulių universiteto jungtinės programos su Ukrainos Atviru tarptautiniu žmogiškosios raidos universitetu Socialinio darbo magistro studentė Eglė Ramonienė. Atlieku tyrimą kurio tikslas- atskleisti socialinių darbuotojų patirtis teikiant socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus. Duomenys bus naudojami tik tyrimo tikslams, išlaikant konfidencialumą. Ar sutinkate, kad mūsų pokalbis būtų įrašomas?*

**Tyrimo dalyvis:** *Labą dieną. Taip, sutinku.*

**Tyrėjas:** *Sakykite kokios yra Jūsų pareigos įstaigoje, kurioje dirbate?*

**Tyrimo dalyvis:** *Įstaigoje kurioje dirbu esu socialinė darbuotoja darbui su šeimomis.*

**Tyrėjas:** *Kiek metų jau dirbate šį darbą?*

**Tyrimo dalyvis:** *Dirbu dvejus metus.*

**Tyrėjas:** *Koks yra Jūsų išsilavinimas?*

**Tyrimo dalyvis:** *Aukštasis universitetinis.*

**Tyrėjas:** *Gal galėtumėte pasakyti koks Jūsų amžius?*

**Tyrimo dalyvis:** *32 metai.*

**Tyrėjas:** *Jūsų darbo pobūdis yra darbas su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis. Ne paslaptis, kad šios šeimos turi įvairiausių sunkumų. Tie sunkumai dar didesni, kai jie apima ne tik tėvus, bet ir jų vaikus. Šiandien mes kalbėsime apie tokius atvejus kai socialinę riziką patiriančios šeimos augina fizinę negalią turinčius vaikus. Papasakokite apie savo turimus atvejus.*

**Tyrimo dalyvis:** *Mano darbo patirtis dar nėra labai didelė ir dirbant su šeimomis per šituos dvejus metus turiu tik vieną šeimą, kurioje auga vaikas su negalia. Toje šeimoje jis yra vienintelis vaikas ir jis gimė jau su sveikatos problemomis, kur viena iš pagrindinių yra cerebrinis paralyžius. Vaikui šiuo metu yra devyni metai ir jis lanko mieste esančią sanatorinę mokyklą. (Atsidūsta) šeimoje iškyla dažniausios problemos, kurios iškyla tai yra socialinių įgūdžių stoka, mmm jie negeba tvarkytis buityje, pasitaiko ir alkoholio vartojimo atvejų. Taip pat dažnai yra pastebimas mmm pastebima dažna partnerių kaita mamos gyvenime. Tai tas taip pat sukelia tam tikrų problemų dirbant su su šia šeima, nes būna būna tokių atvejų, kad jos partneriai nuteikinėja, mus kaip socialinius darbuotojus prieš ją ir kartais teikiant pagalbą šiai šeimai šitie dalykai trukdo.*

**Tyrėjas:** *Koks yra Jūsų asmeninis santykis su šia šeima apie kurios situaciją papasakojote?*

**Tyrimo dalyvis:** *Amm... santykis yra pakankamai glaudus. Pati mama yra linkusi išsipasakoti, atsiverti, bet kaip ir minėjau kartais kyla problemų su su jos atsivėrimu, kai atsiranda jos gyvenime naujas partneris, nes dažniausia ir būna priešiška nusiteikęs prieš socialinius darbuotojus, prieš mūsų lankymąsi šeimoje, bando įtikinti moterį, kad tų problemų nėra apie kurias mes kalbame ir ir ir tos pagalbos kartais tiesiog nepavyksta suteikti. Kadangi vaikas turi ne tik fizinių sutrikimų, bet ir kitų gretutinių ligų. Tai su juo kartais tiesiog yra sunku bendrauti, ne visada mes susišnekame. Bet matant jo emocijas rodomas (pasvarsto) galėčiau teigti, kad ... jisai yra patenkintas mano lankymusi pas juos ir tikrai matau jį laimingą (palinksi galvą), kad į jo šeimą ateina dar kažkas iš šono ir ir jam suteikia džiaugsmą.*

**Tyrėjas:** *Sakykite kokie jausmai Jus aplanko dirbant su šia šeima?*

**Tyrimo dalyvis:** *(įkvėpia) visus jausmus priimu kaip savo tiesioginio darbo dalį irr žinoma būna būna sunkumų, būna iššūkių, nes ne visose, nėra šeimų daugiau su su tokiu vaiku ir būna kartais mmm sudėtinga susitaikyti su ta esama vaiko padėtimi, bet tiesiog žinau, kad aš negaliu pakeisti nieko ir tiesiog stengiuosi kuo galėdama tai šeimai visomis, su suteikti visą reikiamą pagalbą tiek kas liečia mamą dėl jos socialinių įgūdžių...(parodo, kad baigė).*

**Tyrėjas:** *Kaip Jūs manote kokių išskirtinių profesinių gebėjimų poreikis Jums iškyla dirbant su šia šeima?*

**Tyrimo dalyvis:** Manau, kad didžiausias dalykas tai tiesiog gebėjimas komunikuoti tarp šeimos ir ... ir kitų įstaigų. Kadangi šeima stokoja socialinių įgūdžių, tai labai svarbu suteikti jiems kuo aiškesnę informaciją, nuolatos tarpininkauti mmm dėl gydytojų vizitų, ... kad jie nepamirštų m apsilankyti, taip pat ir vaiką nuvežti pas tam tikrus gydytojus. Taip pat tenka bendradarbiauti ir su mokyklos bendruomene, kaip vaikui sekasi ugdymo įstaigoje. ... mm taip pat ... reikia ugdyti socialinius įgūdžius ir stengtis, kad šeima taptų kuo savarankiškesnė ir ir bandyti išlaikyti kuo tvirtesnį kontaktą...

**Tyrėjas:** Kai socialinę riziką patiriančios šeimos augina fizinę negalią turinčius (vaikams jie) vaikus, jiems gali iškilti poreikis ir tam tikroms specialiosioms pareigoms, kurių nereikia kitoms socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Remiantis Jūsų patirtimi papasakokite kokios socialinės paslaugos yra reikalingiausios tokioms šeimoms?

**Tyrimo dalyvis:** Kadangi socialiniai darbuotojai veikia kartu su atvejo vadyba ir ta visa informacija susijusi su šeima yra perduodama jiems... Tuomet organizuojamas atvejo vadybos posėdis, kurio metu visi specialistai ir šeima išsako savo nuomonę ir atsižvelgiant į tai yra ... parenkam, parenkamos socialinės paslaugos... Kas liečia mane, kaip socialinę darbuotoją ir mano teikiamos pareigos ir ir visos galimybės padėti šiai šeimai, tai visos socialinės paslaugos, kurias siūlome atitinka šios šeimos poreikius.

**Tyrėjas:** O sakykite, kokių paslaugų labiausiai trūksta? Ir kokie būna veiksmai Jūsų kaip darbuotojo, kad tą paslaugą gauti?

**Tyrimo dalyvis:** Būtent dirbant su šia šeima didžiausia problema tai yra transportas. ... nes pati šeima jo neturi ir didžiausios bėdos tai ... yra mmm kelionės pas gydytojus... Su viešuoju transportu yra pakankamai sudėtinga keliauti su su vaiku, turintį cerebrinę paralyžį, todėl kiekvieną kartą reikiant vykti į gydymo įstaigą reikia tarpininkauti, dėl specialiojo transporto paslaugų. (Galvoja) būna tokių, kad transporto nepavyksta suorganizuoti, tai tokiu atveju dažniausia tenka kreiptis į miesto savivaldybę, kuri ir padeda pasirūpinti nuvykimu į gydymo įstaigą.

**Tyrėjas:** O sakykite ar dar iškyla kokių sunkumų, su kokiais Jūs susiduriate teikdama socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus?

**Tyrimo dalyvis:** Kaip ir minėjau anksčiau, galėčiau įvardinti kaip didžiausią sunkumą dirbant su šia šeima tai... nuolat atsirandantys moters nauji partneriai, kurie moterį nuteikina prieš prieš darbuotojus ir jos geranoriškumas priimti mūsų teikiamą paslaugą kartais ... būna bergždžias, nes ji tada tampa uždaresnė, vengia kalbėti ... būna, yra tokių atvejų buvę, kad netgi neatidaro ir durų tai ... tai pasikartoja ir kitose šeimose neišskiriant to, kad šeimoje auga neįgalus vaikas.

**Tyrėjas:** Teikdami socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms socialiniai darbuotojai neretai susiduria su tam tikru neigiamu klientų požiūriu, kai jie nenoromis priima siūlomą pagalbą arba kartais iš viso nenori jų priimti. Kokia Jūsų patirtis šiuo klausimu?

**Tyrimo dalyvis:** Būtent šioje šeimoje lengviausiai yra priimama pagalba tokia apčiuopama, tai būtų: pavėžėjimo paslaugos, maisto produktai, rūbų labdara tiek tiek mamai, tiek vaikui. Dirbant su šia šeima sunkiau priimama pagalba yra ... asmeninė pagalba, tarsi galėčiau įvardinti ... specialis..., susitikimą su specialistais, tai būtų psichologai, priklausomybių konsultantai. ... Šiuo atveju būtų tiek.

**Tyrėjas:** Kas Jūsų nuomone lemia socialinių paslaugų priėmimą?

**Tyrimo dalyvis:** Manau, kad di didelę įtaką ... šiom šeimoms daro tai jų pačių aplinka. Kas kas toje, kas į tą šeimą ateina, su kuo jie bendrauja. Jei bendrauja su priešiška nusiteikusia žmonėmis, kurie į socialinius darbuotojus žiūri ... nelab... negeranoriškai tai ir pati ta šeima yra linkusi tada už užsiverti, atsiranda nenoras priimti tą pagalbą, ... suprasti, kad kad esam tam, kad jiems padėtumėm spręsti problemas, kurios iškyla ar... problemas kurios yra jau įsisenėjusios toje šeimoje. Ir manooo, aš manau, kad socialines paslaugas jie lengviau priima tada, kai jie žino kokia bus iš to nauda... (parodo, kad baigė, palinksėdama galvą).

**Tyrėjas:** Kiek Jūs kaip socialinis darbuotojas galite paveikti Jūsų teikiamų socialinių paslaugų priėmimą?

**Tyrimo dalyvis:** Mmm... aš manau, kad tiesiog reikia atrasti ... bendravimo tą būdą, santykį su kiekviena šeima, koks tas bendravimas tinka abiems pusėms. Reikia stengtis ieškoti kompromisų, kurie tiktų ... tiek vienai, tiek kitai pusei. Ir kai šeima vengia priimti teikiamas socialines paslaugas, šeima dažniausiai yra supažindinama su galimomis pagalbos nepriėmimo pasekmėmis.

**Tyrėjas:** Iš Jūsų atsakymų galime susidaryti vaizdą, kad socialinio darbuotojo darbas iš tiesų nėra lengvas, tenka nuolat tenka nuolat padėti šeimoms, jas mokyti, nukreipti, priimti ir atlaikyti šeimos emocijas. Kaip po tokios darbo dienos Jums pavyksta atsiriboti nuo savo klientų rūpesčių?

**Tyrimo dalyvis:** Teikčiau sakyti, galėčiau sakyti, kad esu iš tų žmonių, kurie sugeba atskirti darbą ir asmeninį gyvenimą. Todėl mano klientai visada žino, kada aš nedirbu ir į ką reikia kreiptis jeigu aš tuo metu negaliu jiems suteikti pagalbos. Klientų rūpesčių niekada neparsinešu namo, darbo telefonas visada lieka darbe ir mano klientai tą tą žino. Visada grįžusi namo aš įsilieju į savo šeimos veiklas ir tikrai darbo rūpesčius ir ir visas problemas palieku darbe ir t.. tai sprendžiu tik kitą dieną atėjusi į darbą.

**Tyrėjas:** Aa sakykite kokia yra Jūsų patirtis dalyvaujant savipagalbos grupėse?

**Tyrimo dalyvis:** Nuolat dalyvauju mokymuose skirtuose tobulinti savo kompetencijas. Mūsų darbovietė labai dažnai organizuoja savi.. supervizijas, kurių metu su kolegomis mes pasidaliname savo patirtimi, darbe išskylančiais rūpesčiais, problemomis. Aptariame dažnai kokiais būdais dirbti su motyvaciją praradusiomis šeimomis. Ta galimybė išsakyti savo mintis, patirtį ... tarp kolegų ir mokymus vedančio lektoriaus suteikia, suteikia ir labai ir duoda naujų jėgų toliau padėti žmonėms, kuriems tos pagalbos reikia. Ta galimybė reflektuoti, išsikalbėti mūsų darbe yra labai svarbi aš manau, todėl, kad mes tą darydami galime toliau dirbti savo darbą tikslingai ir neprarasti tos motyvacijos padėti žmonėms tai manau, tai yra labai ... didelis plusas. Dar norėčiau paminėti, kad net nevykstant jokiems mokymams mes visada kolegų tarpe galime padiskutuoti telefonu ar susitikę gyvai aptarti išskylančias problemas ... ir vieniems, vieni kitiems patarimų, tai tikrai labai padeda ir motyvuoja šiame darbe, nes be kolegų palaikymo manau, kad būtų sunku judėti į priekį ir ... tikėtis kažkokių re... gerų rezultatų dirbant su su riziką patiriančiomis šeimomis.

**Tyrėjas:** Išsamiai papasakojote apie savo patirtį ir štai norėčiau užduoti Jums savo paskutinį klausimą. Ko norėtumėte palinkėti sau dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, auginančiomis fizinę negalią turinčius vaikus?

**Tyrimo dalyvis:** Am.. tikriausiai norėčiau palinkėti, kad mes kaip socialiniai darbuotojai pirmiausia turim m... susigyventi ir suprasti tą esamą situaciją, kad šeimoje, kurioje auga vaikas su negalia ir, kad so socialiniai darbuotojai tiesiog neturi jokių galimybių jį išgydyti, kad tai yra, ta negalia yra natūralus dalykas ir, kad šeimoje patiriančioje socialinę riziką, kurioje auga vaikas su fizine negalia ir ir ne tik yra svarbiausia užtikrinti to vaiko poreikius, saugią jo aplinką, kad aplinka kurioje jis gyvena būtų pritaikyta jam, patogiai judėti ... ir žinoma sveikatos priežiūros paslaugos, kad būtų teikiamos laiku, čia ir dabar. Tai man toks ir būtų mano palinkėjimas.

**Tyrėjas:** Ačiū Jums labai už Jūsų nuoširdų pokalbį. Geros dienos. (Nusišypsau)

**Tyrimo dalyvis:** Ačiū Jums, (linkteli galvą)sėkmės.

*Tyrimo dalyvė Nr. 4*  
**Socialinė darbuotoja darbui su šeimomis,**  
**40 m. moteris, darbo stažas 7 m.,**  
**Aukštasis universitetinis išsilavinimas, Šiauliai**

**Tyrėjas:** *Labą dieną, esu Šiaulių universiteto jungtinės programos su Ukrainos Atviru tarptautiniu žmogiškosios raidos universitetu Socialinio darbo magistro studentė Eglė Ramonienė. Atlieku tyrimą kurio tikslas yra atskleisti socialinių darbuotojų patirtis teikiant socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus. Duomenys bus naudojami tik tyrimo tikslams, išlaikant konfidencialumą. Ar sutinkate, kad mūsų pokalbis būtų įrašomas?*

**Tyrimo dalyvis:** *Sutinku.*

**Tyrėjas:** *A, tuomet galime pradėti. Sakykite kokios yra Jūsų pareigos įstaigoje, kurioje dirbate?*

**Tyrimo dalyvis:** *Mmm, mano pareigos socialinė darbuotoja su šeimomis.*

**Tyrėjas:** *Kiek metų dirbate šį darbą?*

**Tyrimo dalyvis:** *Septyni metai.*

**Tyrėjas:** *Koks yra Jūsų išsilavinimas?*

**Tyrimo dalyvis:** *Aukštasis universitetinis.*

**Tyrėjas:** *Gal galėtumėte pasakyti koks Jūsų amžius?*

**Tyrimo dalyvis:** *40 metų.*

**Tyrėjas:** *Jūsų darbo pobūdis yra darbas su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis. Ne paslaptis, kad šios šeimos turi įvairiausių sunkumų. Tie sunkumai dar didesni, kai jie apima ne tik tėvus, bet ir jų vaikus. Šiandien mes kalbėsime apie tokius atvejus kai socialinę riziką patiriančios šeimos augina fizinę negalią turinčius vaikus. Gal galite papasakoti apie savo turimus atvejus.*

**Tyrimo dalyvis:** *(įkvėpia) na per septynerius metus tokių atvejų buvo keletas, bet gal norėčiau labiau akcentuoti vieną išskirtinį atvejį, kuris išliks, išliko ir išliks tikriausiai atminty ilgam. Apie šeimą, kurioje augo 5 vaikai, mmm ... du du berniukai ir trys mergaitės. Aaa... šeima mmm šeima ... prieš ... Pradžioje buvo viskas joj gerai, paskui buvo pradėta mmm ... kilo paskui kilo problemų šeimoje, nes tėvai vartojo alkoholį ir narkotines medžiagas. Pasekmė to buvo, kad ... buvo prie narkotikų pritraukta ir vidurinioji dukra. ... kuri patyrė, dėl narkotikų vartojimo sunkią fizinę negalią.*

**Tyrėjas:** *Sakykit, o koks buvo Jūsų asmeninis santykis su šia šeima, apie kurios situaciją papasakojote?*

**Tyrimo dalyvis:** *(atsiduso) santykiai su ta šeima buvo gana geri. M.. aa... tačiau mano kaip moters ir motinos santykis į šitą moterį kuri kuri ... skatino savo dukrą vartoti ir kuri amm... sugebėdavo suleisti narkotines medžiagas iš tikrųjų ... (galvoja) galvoju, kad (pašaliniai trikdžiai) galėčiau pasakyti, kad santykis iš pradžių iš tikrųjų buvo šiltas, tačiau, kai iš išaiškėjo, kad dėl narkotinių medžiagų vartojimo ir įtraukimo ir įtraukimo kalta mama, o paskui išaiškėjo, kad ir tėvas, tie santykiai tiesiog šiek tiek pašlijo. Nes tai kėlė pyktį ir nerimą ... labai (giliai susimąstė) Kadangi pati esu mama ir ta mergaitė yra panašaus amžiaus, kaip ir mano dukra iš tikrųjų iškilo tas toks kaip ir nesupratimas kaip taip gali elgtis moteris ir mama su savo vaiku.*

**Tyrėjas:** *O sakykite koks buvo asmeninis santykis su ta mergaite kuri tapo neįgali?*

**Tyrimo dalyvis:** *A... su ta mergaite santykis buvo labai šiltas, mes labai artimai bendravom, ji buvo su manim labai atvira. ... labai ... daug išsakė savo ... daug daug išsakė kas ją neramina, kas skaudina, ką patyrė gyvendama šeimoje, kurioje buvo vartojamas alkoholis, narkotikai. ... ir kad namuose, kuriuose nuolat lankydavosi kažkokie dėdės nepažįstami ... šiuose namuose ji jautėsi nesaugi.*

**Tyrėjas:** *O kokie jausmai Jus aplankydavo dirbant su šia šeima?*

**Tyrimo dalyvis:** (atsiduso) Įvairiapusiai jausmai. Šiaip iš tikrųjų kai kada ... jausdavau, jausdavau pyktį, nerimą... (galvoja, atsipūtė)... Jaučiau tam tikrą neviltį ir ... tokia užplūdo nežinomybė, kaip turėčiau toliau dirbti su šia šeima.

**Tyrėjas:** O kaip Jūs manote kokių išskirtinių profesinių gebėjimų poreikis tuo metu Jums buvo iškilęs, dirbant su šia šeima?

**Tyrimo dalyvis:** (Kryptelėjo galvą) gaaal niekada nebuvo susidūrusi su šeima, kurioje buvo būtent vartojami narkotikai. Ir ... galbūt buvo sunku suprasti kokias tai gali sukelti pasekmes.

**Tyrėjas:** Kai socialinę riziką patiriančios šeimos augina fizinę negalią turinčius vaikus, jiems gali iškilti poreikis ir tam tikroms specialiosioms pareigoms, kurių nereikia kitoms socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Remiantis Jūsų patirtimi papasakokite kokios socialinės paslaugos yra reikalingiausios tokioms šeimoms?

**Tyrimo dalyvis:** Manau, kad labiausiai tom šeimom reikalinga psichologinė pagalba, ... socialinio darbuotojo pagalba, ... kai kada galvoju praverstų ir asmeninis asistentas. ... kuris tiesiog šeimoj pagelbėtų ir kartu padėtų šeimai, susitaikyti su ta mintim, kad šeimoje vis tik auga neįgalus vaikas.

**Tyrėjas:** Kaip manote kiek Jūsų galimybės pasiūlyti reikiamas socialines paslaugas atitinka šeimos poreikius?

**Tyrimo dalyvis:** (susimąsto) na didžiausia problema su kuria susiduriame mūsų rajone tai yra psichologinės paslaugos, nes ... jų, psichologų mūsų rajone labiausiai trūksta.

**Tyrėjas:** Jau paminėjote, kad labiausiai trūksta psichologo teikiamų paslaugų, o kokie Jūsų veiksmai, kad būtų šita paslauga rajone suteikta? Ar kreipiatės kažkur toliau, kad būtų užtikrinta psichologinė pagalba šeimoms?

**Tyrimo dalyvis:** Mmm... šiaip iš tikrųjų psichologinę pagalbą galime gauti kreipiantis į Psichikos sveikatos centrą, šiuo metu šią paslaugą teikia ir visuomenės sveikatos biuras. ... galimybė gauti psichologo konsultaciją jau vis atsiranda.

**Tyrėjas:** Su kokiais sunkumais Jūs dar susiduriate teikdama socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus?

**Tyrimo dalyvis:** (Galvoja...) gal daugiausia susiduriame su problemomis kai tenka ieškoti transporto, ... vykti į sveikatos priežiūros įstaigas, kurios yra ne mūsų rajone. Pavyzdžiui Šiaulius, Vilnių, Kauną. Ne tik ... šiom rizikos, ne tik šiom šeimom sunku ... užsiregistruoti pas šeimos gydytoją... pas ne pas ne taip (nusišypso). Labai sunku užsiregistruoti pas specialistus ... tos srities, kurių paslaugos nėra teikiamos mūsų rajone.

**Tyrėjas:** Teikdami socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms socialiniai darbuotojai neretai susiduria su tam tikru neigiamu klientų požiūriu, kai jie nenoromis priima siūlomą pagalbą arba kartais iš viso nenori jų priimti. Kokia Jūsų patirtis šiuo klausimu?

**Tyrimo dalyvis:** (Pamąsto, pakraipo galvą) sutinku, kad kartais būna situacijų, kai pagalbos nenori priimti, tačiau ... reikia pripažinti, kad jeigu klientui sugebi aiškiai išsakyti ir išdėstyti, dėl ko bus teikiama ta pagalba, kokią naudą jina duos, tikrai sprendimai ... priimami (pagalvoja) greitai.

**Tyrėjas:** Kokias socialines paslaugas šeimos priima lengviausiai, o kokias sunkiausiai?

**Tyrimo dalyvis:** Nu ... lengviausiai priima informavimo paslaugas, kai pateiki išsamią informaciją. Konsultavimo, kai kon... pakonsultuoji įvairiais juos dominančiais klausimais. Taip pat išskirčiau tarpininkavimo paslaugą amm... labai ... labai jiems norisi, kad ... šalia ... būdamas socialinis darbuotojas juos visur lydėtų, kartais už juos atliktų ... tokias pareigas, kurios priklausytų atlikti jiems, o ne socialiniam darbuotojui. Labai svarbu, kai socialinis darbuotojas pasirūpina maistais ... jos gautų rūbų, dovanėlių tai va taip. Sakyčiau tai labiausia (įrašo trikdžiai, trūkinėjimas) priima tas paslaugas. Prie nevertinamų paslaugų, kai nurodai jiems kažką atlikti patiems tai ... tėvystės įgūdžių ugdymo, dalyvavimas tėvystės įgūdžių ugdyme, nueiti pas psichologą dažnai akcentuoja, kad jie psichologinių problemų neturi, ... labai sunku ... nueiti ir pas psichiatrą, nes vis tik jiems ... tai daro tokią kaip neigiamą ... (galvoja). Na jie bijo, kad kiti pagalvos apie juos kažką kažkaip taip ne itin gerai.



**Tyrėjas:** *Kas Jūsų nuomone lemia socialinių paslaugų priėmimą? Ar tai gali būti aplinkos daroma įtaka, žmonės su kuriais jie bendrauja ir panašiai?*

**Tyrimo dalyvis:** *Manau, kad labai svarbu šiltas ir nuoširdus bendravimas su šitos grupės asmenimis ... Jų priėmimas, jų problemų priėmimas ... jų neteisimas, tiesiog, na yra taip kaip yra ir reikia tiesiog nurodyti tą kryptį, kad jie eitų tuo keliu, kuris veda būti jiems naudinga. Taip pat labai svarbu, kad asmenys nežiūrėtų į aplinką ir negalvotų ką ką apie tai pasakys kiti, svarbu, kad patys spręstų savo vidines problemas ir nesidairytų, nereaguotų į kažkokią tais apkalbas ... kažkokius kitų žmonių nurodymus. Tiesiog išsiklausytų ką sako specialistas.*

**Tyrėjas:** *Ir artėjame prie pabaigos (nusišypsau). Socialinio darbuotojo darbas iš tiesų nėra lengvas, tenka nuolat tenka nuolat padėti šeimoms, jas mokyti, nukreipti, priimti ir atlaikyti šeimos emocijas. Kaip po tokios darbo dienos Jums pavyksta atsiriboti nuo savo klientų rūpesčių?*

**Tyrimo dalyvis:** *Iš tikrųjų noriu pasakyti, kad atsiriboti nuo klientų rūpesčių man sekasi prastai. ... Jei būna labai rimtų problemų, tai iš tikrųjų jas parsinešu ir į namus. Dažnai ... apie tai galvoju, kartais tai sukelia ir nemigos problemų.*

**Tyrėjas:** *Ar būna tokių atvejų, kai visgi gebate atskirti darbo ir poilsio laiką?*

**Tyrimo dalyvis:** *A... stengiuos. Pradedu mokytis, dirbti ... mmm ... tuo laiku ir tą laiką kuris yra man numatytas, tai nuo aštuonių iki penkių. Stengiuosi penktą valandą uždaryti kabineto duris ir ir tuo pačiu užverti problemas, tačiau ne visada tai pavyksta. Aaa atsipalaiduoti ... sugebu susitikdama savo kolegomis ir išsakydama ... savo nerimą jiems ir gaudama tam tikrus patarimus kurie iš tikrųjų labai palengvina sprendimo, kurie palengvina priimant tam tikrus sprendimus.*

**Tyrėjas:** *Jau paminėjote, kad Jums padeda atsipalaiduoti pokalbiai su savo kolegomis, tai norėčiau Jūsų dar paklausti. Kokia yra Jūsų patirtis dalyvaujant savipagalbos grupėse ir įvairiuose mokymuose?*

**Tyrimo dalyvis:** *Na iš tikrųjų mes intensyviai dalyvaujame savipagalbos grupėse, vyksta įvairios grupinės ir individualios supervizijos, įvairūs mokymai. ...*

**Tyrėjas:** *Ka Jūs gaunate iš savipagalbos grupių? Kokia nauda Jums iš to?*

**Tyrimo dalyvis:** *Ten randame problemų sprendimo variantus, kuriuos pritaikome ... savo klien... sprendžiant savo klientų problemas.*

**Tyrėjas:** *O sakykit ką Jums pačiai reiškia galimybė reflektuoti savo patirtį? Su kuo dažniausiai tai darote? Ką Jums pačiai tai duoda? Kuo naudinga refleksija Jūsų darbe?*

**Tyrimo dalyvis:** *Refleksija naudinga tuo, kad ... kad esi ... išky... iškyta tai, kad tu esi ne vienas, kad didžioji dalis specialistų vis tik susiduria su įvairiomis problemomis. Ir refleksija padeda ... atskleisti problemą ir kartu surasti problemos sprendimo būdus.*

**Tyrėjas:** *Na ir norėčiau Jums užduoti savo paskutinį klausimą, jis skambėtų taip. Ko norėtumėte palinkėti sau dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, auginančiomis fizinę negalią turinčius vaikus?*

**Tyrimo dalyvis:** *(Galvoja).*

**Tyrėjas:** *(Patikslinu) Palinkėti sau?*

**Tyrimo dalyvis:** *(Pašaliniai garsai) Sau norėčiau palinkėti ... .... reaguoti šiek tiek (parodė, kad sustabdyčiau įrašymą, dėl pašalinių garsų) rea... galvoju, kad reiktų vis tik reaguoti ... ramiau į visas situacijas ir labiau ugdyti savo vidinę ramybę, nes bet kuriuo atveju problemos, problemas galima išspręsti tinkamai, tik radus ... tinkamus ir racionalius sprendimus.*

**Tyrėjas:** *Ačiū Jums už Jūsų pokalbį, to ir norėčiau palinkėti Jums pačiai ramybės savo sunkiam darbe. Ačiū už pokalbį. (Nusišypsau)*

**Tyrimo dalyvis:** *Prašau. (Nusišypsau)*

*Tyrimo dalyvės Nr. 5 interviu protokolas  
Socialinė darbuotoja darbui su šeimomis,  
29 m. moteris, darbo stažas 6 m. 6 mėn.,  
Aukštasis neuniversitetinis išsilavinimas, Šiauliai*

**Tyrėjas:** *Laba diena, esu Šiaulių universiteto jungtinės programos su Ukrainos Atviru tarptautiniu žmogiškosios raidos universitetu Socialinio darbo magistro studentė Eglė Ramonienė. Atlieku tyrimą kurio tikslas yra atskleisti socialinių darbuotojų patirtis teikiant socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus. Duomenys bus naudojami tik tyrimo tikslams, išlaikant konfidencialumą. Ar sutinkate, kad mūsų pokalbis būtų įrašomas?*

**Tyrimo dalyvis:** *Laba diena. Taip sutinku.*

**Tyrėjas:** *Gal galėtumėte pasakyti koks Jūsų amžius?*

**Tyrimo dalyvis:** *29 metai.*

**Tyrėjas:** *Sakykite kokios yra Jūsų pareigos įstaigoje, kurioje dirbate?*

**Tyrimo dalyvis:** *Socialinė darbuotoja darbui su šeimomis.*

**Tyrėjas:** *Kiek metų jau dirbate šį darbą?*

**Tyrimo dalyvis:** *Aaa šeši su puse (atsiduso).*

**Tyrėjas:** *Koks yra Jūsų išsilavinimas?*

**Tyrimo dalyvis:** *A.. hmm aukštasis neuniversitetinis.*

**Tyrėjas:** *Jūsų darbo pobūdis yra darbas su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis. Ne paslaptis, kad šios šeimos turi įvairiausių sunkumų. Tie sunkumai dar didesni, kai jie apima ne tik tėvus, bet ir jų vaikus. Šiandien mes kalbėsime apie tokius atvejus kai socialinę riziką patiriančios šeimos augina fizinę negalią turinčius vaikus. Ar galėtumėt pasidalinti patirtimi apie savo turimus atvejus?*

**Tyrimo dalyvis:** *Taip... Dirbu su šeima, kurioje auga ... vaikas turintis regos negalią. A... šeima ... šeimai pradėtos teikti socialinių įgūdžių ir ugdymo paslaugos, dėl to, kad vyko smurtas tarp tėvų. ... Vyriškis turi problemų, dėl alkoholio vartojimo, todėl ... ir kyla tie konfliktai.*

**Tyrėjas:** *Sakykite koks Jūsų asmeninis santykis su šia šeima apie kurios situaciją papasakojote?*

**Tyrimo dalyvis:** *A... kadangi šeima mmm. Su šeima dirbu dar tik mėnesį, tai ... mmm to santykio dar... santykis dar kuriamas, tik tai ir ir viską apsunkina aišku karantinas, situacija, dėl „covid-19“.*

**Tyrėjas:** *O sakykit ar Jums pavyko užmegzti santykį su neįgaliu vaiku?*

**Tyrimo dalyvis:** *Tai ... santykis su vaiku gana geras, vaikutis, kad ir turi negalią, bet bendraujantis ... norintis turėti ir fizinį kontaktą, liestis, tai...*

**Tyrėjas:** *Kad ir per tą trumpą laiką, bet kokius jausmus pajautėte dirbant su šia šeima?*

**Tyrimo dalyvis:** *A... jausmai gana neblogi, kadangi tėvai motyvuoti spręsti problemas, dėl ku..., dėl kurių buvo ir pradėtos teikti paslaugos. Tai... sakykim kol kas viskas kol kas gerai.*

**Tyrėjas:** *O sakykite kaip Jūs manote kokių išskirtinių profesinių gebėjimų poreikis Jums iškyla ar gali iškilti dirbant su šia šeima?*

**Tyrimo dalyvis:** *Gal būt žinių sakykim apie pačią tą negalią, kaip bendrauti su vaiku turint tokią mmm sakykim, turint, turintį tokią negalią, tai vat gal gal žinių bagažas turėtų būti ... didesnis.*

**Tyrėjas:** *Kai socialinę riziką patiriančios šeimos augina fizinę negalią turinčius vaikus, jiems gali iškilti poreikis ir tam tikroms specialiosioms pareigoms, kurių nereikia kitoms socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Remiantis Jūsų patirtimi papasakokite kokios socialinės paslaugos yra reikalingiausios tokioms šeimoms?*

**Tyrimo dalyvis:** *Kadangi su šeima dirbama dar neilgai, tai tai pirmiausia galbūt stengiamasi mmm teikti paslaugas reikalingas tėvų tarpusavio santykiams išspręsti. ... M padėti išspręsti tėčio alkoholio vartojimo problemą ir mmm kadangi sakykim tėvai patys motyvuoti daryti*

viską, kad mm padėti savo vaikui mmm gyventi tinkamoje aplinkoje, yra aprūpintas sakykim ... viskuo ko reikia vaiko poreikiams patenkinti. Mmm saugi aplinka namuose tai tiesiog pirmiausia stengiamasi padėti spręsti tarpusavio santykius tėvų.

**Tyrėjas:** Kaip manote kiek Jūsų galimybės pasiūlyti reikiamas socialines paslaugas atitinka šeimos poreikius?

**Tyrimo dalyvis:** Tai ... manau, kad pirmiausia tėvams reikia psichologinės pagalbos, taip pat tėčiui reikalinga lankytis pas priklausomybių konsultantą, taip pat mediacijos užsiėmimai, kad išspręsti tarpusavio problemas ir šeima galėtų funkcionuoti pilnaverčiai.

**Tyrėjas:** Ar susiduriate su socialinių paslaugų trūkumu? Ir kokie sakykim būna Jūsų veiksmai, jei matot poreikį tam tikrai paslaugai ir jos ar rajone nėra arba tenka ilgai laukti?

**Tyrimo dalyvis:** Aaa... šioj situacijoje susidurti neteko, kadangi aišku tik tiek, kad sakykim psichologas, psichologo krūvis labai didelis tai taip greitai sunku gauti ... šią pagalbą priemonę tai tai ... sakykim dėl to. O o dėl vaiko kas liečia kadangi dar vaikas mažas tai viskas prieš akį, nes reikės ir ... mmm sakykim mokytis ir skaityti tam tam, bet tėvai gana gana optimistiškai žiūri ir daro viską, kad kad vaikui padėtų. Ooo jeigu kyla tokių problemų kreipiamės į atvejo atvejo vadybininką, kuris mmm bendraudamas su tarpinstitucinio ... mmm aaa tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriumi ... išsako šią pro... sakykim trūkumą ir ... koordinatorius ieško galimybių, kad ši paslauga atsirastų rajone.

**Tyrėjas:** Su kokiais sunkumais Jūs dar susiduriate teikdama socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus?

**Tyrimo dalyvis:** Kadangi tai pirmoji mano šeima, kurioje auga negalią turintis vaikas tai ... (dėl dar trumpo paslaugų teikimo laikotarpio kažkokių sunkumų nekilo, o kaip bus ateityje ... mmm pažiūrėsime.

**Tyrėjas:** Teikdami socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms socialiniai darbuotojai neretai susiduria su tam tikru neigiamu klientų požiūriu, kai jie nenoromis priima siūlomą pagalbą arba kartais iš viso nenori jų priimti. Kokia Jūsų patirtis šiuo klausimu?

**Tyrimo dalyvis:** Dirbant su žmonėmis pastebima, kad kiekvienas klientas labai skirtingas ir dalį jų yra, kurie mmm nepriima paslaugų arba nenori ... mmm sakykim nepripažįsta savo problemų, neigia jas, tai mmm kartais susiduriama su agresyviais klientais ir ... ammm ir tokiais atvejais klientų namuose jaučiamasi nesaugiai, tuomet kviečiami policijos pareigūnai į pagalbą. Tai vat ko gero tokia bus patirtis.

**Tyrėjas:** Kokias socialines paslaugas šeimos priima lengviausiai, o kokias sunkiausiai?

**Tyrimo dalyvis:** A... tai gal būtų lengviausiai informavimas, konsultavimas. Sunkiausiai kasdieninių įgūdžių ugdymas. ... Ir klientams nepatinka, kai, nes jiems patinka gyventi taip kaip jie nori gyventi ir ir labai sunku tuos jų įpročius pakeisti gal būtų, kad jie kitaip norėtų gyventi.

**Tyrėjas:** O kaip jie priima kitų specialistų, tokių kaip psichologas, priklausomybių konsultanto konsultacijas?

**Tyrimo dalyvis:** Įvairiai, daugiau sakykim psichologų konsultacijoms mmm (paprastė išjungti, kad susidėliotų mintį) konsultacijoms pasirūžta moterys, uždaresni yra vyrai, su jais sunkiau sakykim įtikinti, kad jiems tai būtų naudinga.

**Tyrėjas:** O sakykit kas jūsų nuomone lemia socialinių paslaugų priėmimą?

**Tyrimo dalyvis:** A... įvairūs faktoriai, tai sakykim santykis, patirtis su socialiniu darbuotoju mmm aplinka, kaip sakykim charakterio savybės lemia visa tai.

**Tyrėjas:** O sakykit kaip Jūs, kaip socialinis darbuotojas galite paveikti Jūsų teikiamų socialinių paslaugų priėmimą?

**Tyrimo dalyvis:** Aš manau, kad daug kas veikia, vien socialinio darbuotojo tonas, išvaizda, jeigu tu nueisi pas šeimą apsikarstęs auksu, kailiniais tai žiūrės į tave... aš manau, kad tas paprastumas ir ir ... padeda tą santykį surasti su klientu.

**Tyrėjas:** Socialinio darbo, socialinio darbuotojo darbas iš tiesų nėra lengvas, tenka nuolat tenka nuolat padėti šeimoms, jas mokytis, nukreipti, priimti ir atlaikyti šeimos emocijas. Kaip po tokios darbo dienos Jums pavyksta atsiriboti nuo savo klientų rūpesčių?

**Tyrimo dalyvis:** Tiesiog stengtis nepamiršti, kad tai darbas. Ir, kad aaa jeigu pats socialinis darbuotojas nesusi... nesusitvarkys su savo emocijomis, įsileis per daug, kaip jis galės padėti kitiems spręsti savo problemas. Tai tiesiog mmm reikia kažkaip išmokyti. Aišku tai išmokstama per laiką ... tiesiog ir turi suprasti, kad negali padėti kitam, jeigu pats pilnas blogų emocijų.

**Tyrėjas:** O sakykit kaip Jums pavyksta suderinti darbo ir poilsio laiką? Sakykim gal būtų kaip atsipalaiduojate po įtemptos darbo dienos, gal turite kažkokių savo metodų kas Jums padeda nuo viso to atsiriboti?

**Tyrimo dalyvis:** (Pakraipo galvą) tai... aišku šeima, šeimos ratas, pomėgiai kas patinka, tiesiog galbūt kartais netgi prie televizoriaus atsisėsti ir pažiūrėti kokį filmą. Tai tiesiog kiekvienas turi savo tam tikrų metodų kas atpalaiduoja.

**Tyrėjas:** Sakykit kokia yra Jūsų patirtis dalyvaujant savipagalbos grupėse? Ar dažnai jose dalyvaujat ir kokia sakykim nauda Jums iš savipagalbos grupių?

**Tyrimo dalyvis:** A... taip dažnai dalyvaujame įvairiuose mokymuose, supervizijose, konsultuojamės su kolegomis, dalijamės patirtimi. Iškilus kažkokios problemos taip pat su atvejo vadybininkais bendradarbiaujam ir kartu dažniausiai stengiamės kartu spręsti problemas ir komandoje dirbti daug lengviau.

**Tyrėjas:** O sakykit ką Jums reiškia galimybė reflektuoti savo patirtį?

**Tyrimo dalyvis:** Galbūt pasidalinti emocijomis mmm kažkokiom ir blogom ir gerom. Padėti galbūt sau rasti kažkokius sprendimus apie kuriuos galbūt net nepagalvoji ir ...

**Tyrėjas:** O sakykit gal galėtumėt įvardinti kuo naudinga refleksija Jūsų darbe?

**Tyrimo dalyvis:** (galvoja) ... tai aš manau, kad padeda pasijusti ne vienas, padeda atsakyti gal į tam tikrus aaa... klausimus sprendžiant, išsprendžiant problemas. Ir tas išsikalbėjimas padeda ir stumia pirmyn.

**Tyrėjas:** Sakykit norė... Ko norėtumėt palinkėti sau dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, auginančiomis fizinę negalią turinčius vaikus?

**Tyrimo dalyvis:** Mmm... palinkėčiau neprarasti optimizmo, tiesiog aaa rodyti šeimoms, palaikyti šeimas ir ... stengtis, kad vaikams su negalia būtų bent kažkiek pagerintos gyvenimo sąlygos.

**Tyrėjas:** Tai buvo mano paskutinis klausimas Jums. Ačiū Jums labai už pokalbį, geros dienos. (Nusišypsau)

**Tyrimo dalyvis:** Ačiū, Jums (linkteli galvą).

**Tyrėjas:** *Labą dieną, esu Šiaulių universiteto jungtinės programos su Ukrainos Atviru tarptautiniu žmogiškosios raidos universitetu Socialinio darbo magistro studentė Eglė Ramonienė. Atlieku tyrimą kurio tikslas yra atskleisti socialinių darbuotojų patirtis teikiant socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus. Duomenys bus naudojami tik tyrimo tikslams, išlaikant konfidencialumą. Ar sutinkate, kad mūsų pokalbis būtų įrašomas?*

**Tyrimo dalyvis:** Taip.

**Tyrėjas:** *Tuomet galime pradėti. Sakykite kokios yra Jūsų pareigos įstaigoje, kurioje dirbate?*

**Tyrimo dalyvis:** Socialinė darbuotoja.

**Tyrėjas:** *Kiek metų dirbate šį darbą?*

**Tyrimo dalyvis:** Socialinė darbuotoja dirbu septynis metus.

**Tyrėjas:** *Koks yra Jūsų išsilavinimas?*

**Tyrimo dalyvis:** Socialinė pedagogė, magistras socialinių projektų vadyba.

**Tyrėjas:** *Gal galėtumėte pasakyti koks Jūsų amžius?*

**Tyrimo dalyvis:** 42 metai.

**Tyrėjas:** *Jūsų darbo pobūdis yra darbas su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis. Ne paslaptis, kad šios šeimos turi įvairiausių sunkumų. Tie sunkumai dar didesni, kai jie apima ne tik tėvus, bet ir jų vaikus. Šiandien mes kalbėsime apie tokius atvejus kai socialinę riziką patiriančios šeimos augina fizinę negalią turinčius vaikus. A papasakokite savo turimus atvejus.*

**Tyrimo dalyvis:** *Dirbant su socialinėm šeimom, patiriančioms riziką socialinę yra keli atvejai, kurie augina fizinę negalią turintį vaiką, ir ne fizinę negalią. A... bet va apie tokį vieną atvejį. Su ta šeima dirbama jau yra nuo vaiko gimimo, nuo gimimo vaiko, nes ir daugiau vaikų šita šeima turi. A... vaikučiui sunku su koordinacija, jisai lanko specialiąją mokyklą ir dienos centrą. Nuo 2018 metų labai smagu, kad įsijungė į darbą atvejo vadybininkai, tai palengvina ne tik šeimos, šeimai darbą su vaiku ir ir darbuotojam.*

**Tyrėjas:** *Gal galėtumėt paminėti, dėl kokių priežasčių šeimai buvo pradėtos teikti socialinės paslaugos?*

**Tyrimo dalyvis:** *Kadangi šeima yra daugiavaikė, tėvai turi problemų su ir su alkoholiu truputį iškyla ir ir su buities problemom, su socialinės stokos problemų. Pati mama turi negalią, kad ir nežymią, bet jinai matosi, vaikučių nemažai todėl reikia truputėlį jas, jom pagelbėt, padėt, o ypač aišku vaikučiam. Vaikučiai jaučia, kai kažkas juos rūpinas dar ir truputėlį papildomai prie mamos.*

**Tyrėjas:** *Sakykite koks Jūsų asmeninis santykis su šia šeima apie kurios situaciją papasakojote?*

**Tyrimo dalyvis:** *Esu šios šeimos socialinė darbuotoja, kuri lankausi. Lankausi ne viena aš ir ir atvejo vadybininkė rūpinasi, bendradarbiauja ir su kitom įstaigom bendradarbiaujam, bet pagrindinis žmogutis kur dažniausiai juos aplankau esu aš.*

**Tyrėjas:** *O koks būtų Jūsų asmeninis santykis su neįgaliu vaiku, kaip sekasi su juo palaikyti tą ryšį?*

**Tyrimo dalyvis:** *Su vaiku stengiuosi aplankymo metu su juo pabendrauti, pasidomėti kaip sekas mokykloj, kaip sekas su su mokytojomis, su mama, su broliais. ... Vaikas mėgsta bendrauti, tokie vaikai aplamai mėgsta labai bendrauti, atvirai pasipasakoj, būn kai papyksta ir ir vėl stengies kažką tai pažiūrėt darbelius, prisidėt kuo gali prie mamos. Mamai, kad pagelbėt, pasišnekėt ir su mama.*

**Tyrėjas:** *Kokie jausmai Jus aplanko dirbant su šia šeima?*

**Tyrimo dalyvis:** *Aišku matant tokius vaikučius norima kuo daugiau pagelbėti jiems, bendradarbiaujam ir su mokykla, su mokytojais, su socialiniais darbuotojais, su specialiaisiais. Stengies ir mamai daugiau padėti, papasakot, pagelbėti kaip būtų galima su tuo vaiku bendrauti ir tam vaikui ir ir kitiems broliams, sesutėm.*

**Tyrėjas:** *O sakykit kaip Jūs manote kokių išskirtinių profesinių gebėjimų poreikis Jums išškyla dirbant su šia šeima?*

**Tyrimo dalyvis:** *Daugiausia reikia psichologinių, kadangi ir ir vaiką perprasti ir pačią mamą su ja dirbant reikia labai daug. Tai daugiausia tikriausiai psichologinių, kadangi ir turi ir pats ir ir ir su mama, ir su aplinka, ir su mokykla.*

**Tyrėjas:** *Supratau. Kaip. Kai socialinę riziką patiriančios šeimos augina fizinę negalią turinčius vaikus, jiems gali iškilti poreikis ir tam tikroms specialioms pareigoms, kurių nereikia kitoms socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Remiantis Jūsų patirtimi papasakokite kokios socialinės paslaugos yra reikalingiausios tokioms šeimoms?*

**Tyrimo dalyvis:** *Šiai šeimai specialių papildomų labai daug tų paslaugų gal ir nereikia. Aišku vaikučiam pavėžėjimas labai svarbu ir daugiausia tai informavimas, tarpininkavimas, pagalba su pedagogais su su mama.*

**Tyrėjas:** *Kaip manote kiek Jūsų galimybės pasiūlyti reikiamas socialines paslaugas atitinka šeimos poreikius?*

**Tyrimo dalyvis:** *Kadangi šiuo atveju, kurį esu paėmusi, tai tokių labai specialių nereikalinga, labai speciali pagalba, kad reikėtų man kažką papildomai atlikti, tai pagrįdė atliekamos tos pačios paslaugos kas prieš tai, ką prieš tai minėjau. Tiesiog pagal savo darbo galimybes viską ir atliekam, teikiamos visos paslaugos tai šeimai.*

**Tyrėjas:** *O sakykit gal esate pastebėjusi tendenciją kokių socialinių paslaugų labiausiai trūksta?*

**Tyrimo dalyvis:** *(giliai įkvepia) tai dažniausiai ko gero yra susiduriama su tuo pavėžėjimu, kadangi jeigu mama dirbanti pati arba aplamai užsiėmusi su vaikučiais norisi, kad tą vaikutį pavėžėtų, o būna kartais, kad iškyla, kad kad to neatliekam. Tai vat dažniausia reikia bendradarbiauti su įstaiga, su mokykla tokiu klausimu, pagrindinis čia.*

**Tyrėjas:** *Gal galėtumėt įvardinti su kokiais sunkumais Jūs dar susiduriate teikdama socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus?*

**Tyrimo dalyvis:** *(mąsto, kraipo galvą) Dar tokia labiau problema yra susisiekti su su miestu problema, kad pavyzdžiui, kad ir kai daugiavaikė šeima ir turint tokį vaikutį šeimoje su gydytojais, kad ir dokumentų tvarkymas, vat toksai žinot kur užim daugiau laika, daugiau reik ir mamai tų žinių ir tu darbuotojas turi daugiau tų šeimų i dar tai šeimai reikia tokio papildomo dėmesio su su gydytojais, su dokumentais, su pažymom, su seniūnijom. Nu va daugiau tokio darbo reikia įdėti su tokiom šeimom, kurios būtent ir augina dar tokius vaikučius.*

**Tyrėjas:** *Teikdami socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms socialiniai darbuotojai neretai susiduria su tam tikru neigiamu klientų požiūriu, kai jie nenoromis priima siūlomą pagalbą arba kartais iš viso nenori jų priimti. Kokia Jūsų patirtis šiuo klausimu?*

**Tyrimo dalyvis:** *Aišku mamos mmm jeigu jos pačios dar turi kažkokią tai negalią gal gal jos tokios pačios keistesnės ir tie vaikučiai aišku mum atrodo, kai kaip ir visuomenei, taip ir mum aišku iš pirmo žvilgsnio jie atrodo keistoki, bet kai pripranti, tai to vaiko gal nebeišskiri, kad jisai toks ..., bet ... tos mamos kaip sakyt, jos ne, kad ir priveng, aišku jos, nes irgi turi kažkokių tokių biški savo reikaliukų, dėl ko irgi gėdijasi to darbuotoja, nenor su juo bendrauti, nor jo nusišalinti, nenor atsiverti. Gal kitą kartą kažką, kokį dokumentą nenor tvarkyti, būn kažkokių va tokių papildomų kur kur nenor pasiaiškinti, gal patingi kitą kartą. Nu tiesiog arba ... daugiau turi sužinoti apie juos, nu plačiau, jie gal nenor irgi to pateikti tada vat sunkiau yra darbuotis, sunkiau dėl dokumentų, sunkiau dėl vaikų. Ne visą laiką gal ir nor, kad tas tas vaiks daug, nu noris, kad daugiau vaiks tų paslaugų gautų. Ne visą laiką gal mamos nori, ne visą laiką tam pritar. Tuo labiau, kai nuotoliau gyven tai irgi dar didelė problema su susisiekimu.*

**Tyrėjas:** *O sakykit kokias socialines paslaugas šeimos priima lengviausiai, o kokias sunkiausiai?*

**Tyrimo dalyvis:** *Lengviausiai aišku paslaugas jie priim tokias kur jiems naudą duoda, ten kažkokias paramas, kažką tai ir tokias labiausiai laukiamos šventės kur gauna ir vaikai tada būna kažkiek tai daugiau tur ir žaisliukų ir drabužių, ir ir apleičiamai jeigu vėl kažkas pariam tokiais dalykais, tada būna ir mama linksmesnė ir vaikai džiaugsmingesni. O o...*

**Tyrėjas:** *O sunkiausiai?*

**Tyrimo dalyvis:** *Sunkiausia (pakraipo galvą), gal kai reikia pradėti kažką tai daryti iš esmės, tvarkyt, perkratyt ... persižiūrėti savo buitį, kad tinkamai, kažkokių taisyklių vaikučiam, kad reikėtų laikytis vėl nor nukrypt nenor, kad laikytuos. Pati pritingi, nu prižiūrėti, kad kad laikytuos, susitarimų tokių visokių... Na tiesiog tos pareigos mamos irgi ir kitą kartą, noris, kad biškį daugiau dėmesio skirtų vaikam. Aišku vaikų kai daug yra sudėtinga, bet jeigu tai įsivestų jom gal šiem tiek būtų lengviau.*

**Tyrėjas:** *Kas Jūsų nuomone lemia socialinių paslaugų priėmimą?*

**Tyrimo dalyvis:** *Gal... daug lemia aplinkiniai, draugių ratas gal, šeimos aišku, žiūrint iš kokios šeimos pati ta mama kilus, kai bendra... bendrauja su savo mama, bet daugiausia aišku draugių, nes jos nors biškį laisviau, atsipalaiduoti nuo vaikų, nori kavos išgerti pas kokią kaimynę, tos kaimynės irgi žinot savo nuomonę kai reiškia, jom jom labiau svarbu vis tiek savo draugių nuomone. Nu vėl toks jų supratimas.*

**Tyrėjas:** *Kiek Jūs kaip socialinis darbuotojas galite paveikti Jūsų socialinių paslaugų priėmimą?*

**Tyrimo dalyvis:** *(Atsiduso) tai tiesiog, tiesiog labai daug kalbėtis, bandyti kartot kiekvieno susitikimo metu kartot, kartot, siūlyti įvairesnius lengvesnius variantus, bet prie to pačio, kad būtų su vaikais nu griežčiau, tvarkingiau. Na tiesiog...*

**Tyrėjas:** *Tokie bendri?*

**Tyrimo dalyvis:** *Viską ką šnekėjome, bendri. Aišku daugiausia tas asmeninis pokalbis toks, individualus su mama kitą kartą akis į akį toks pokalbiukas.*

**Tyrėjas:** *Socialinio darbo, socialinio darbuotojo darbas iš tiesų nėra lengvas, tenka nuolat tenka nuolat padėti šeimoms, jas mokyti, nukreipti, priimti ir atlaikyti šeimos emocijas. Kaip po tokios darbo dienos Jums pavyksta atsiriboti nuo savo klientų rūpesčių?*

**Tyrimo dalyvis:** *Žinot kai dabar yra tie socialiniai tinklai, atsiriboti labai sunku, kai jie vis, tai apie skambučius s, tada pradeda rašinėti. (Juokiasi) Aišku kai kitą kartą jau parašai pastabą iš pat pradžių, kad tai nebe darbo laikas, bet jeigu žinot labai labai svarbus klausimas, aiškinu tam tikros įstaigos, kurios teik paslaugas tokiu metu kai nebedirba socialiniai darbuotojai... O atsipalaiduoti, aišku pats turi šeimą, kažkaip turi atsipalaiduoti taip ... atsipalaiduoti kažkur išvažiuoti su šeima, kažkur atsijungi, užsidedi ausines su garsia muzika, nebekreipi į žinutes dėmesio (juokiasi) nes sakau yra įstaigos, kurios irgi pagelbėja ir teik paslaugas. Šeštadienį ir sekmadienį ir po darbo.*

**Tyrėjas:** *Supratau, kaip tik ir atsakėte tuo pačiu į kitą klausimą, kuris būtų buvęs apie tai kaip Jums pavyksta suderinti darbo ir poilsio laiką (šypsosi). Tad dar užduoti klausimą, kokia Jūsų patirtis dalyvaudant savipagalbos grupėse?*

**Tyrimo dalyvis:** *Kadangi būtent šioje įstaigoje dirbu du metus paskutinius, tai ir tos savipagalbos grupėse tai ... iš pat pradžių kažkaip nebuvo tokio dalyko. Tai kai atsirado, atradau, kad yra supervizijos tai vėl pradėjau dalyvauti ir labai labai noriu pastebėti (pabrėžia), kad didelė didelė parama, kai gali pasikalbėti ir su bendradarbiais ir su tokiom pačiom ... darbuotojom kurios dirba tokį darbą, tai yra didelė begalo parama ir iš profesinės pusės ir iš darbo pusės ir ir su lektorėmis, su specialistais su psichologais bendraujant tai labai pagelbėja ir emociškai, ir fiziškai, ir psichologiškai, ir netgi darbui su tom šeimom ir su tais vaikučiais.*

**Tyrėjas:** *Tai gal Jūs galėtumėte įvardinti ką Jums reiškia galimybė reflektuoti savo patirtį?*

**Tyrimo dalyvis:** *(Pagalvoja) kai pats atsiveri, išsilaisvini kažkiek, lengviau atrodo dirbti, nebebausi atrodo ir ta ta po darbo (nusijuokia) tas laikas ir ir šiek tiek atsigauni, pasikrauni naujų jėgų kitai dienai darbo. Tiesiog, kai atsiveri tam žmogui, kuris supranta, kadangi dirba tą patį, ar*

*psichologui ar darbuotojui tai yra be galo svarbu kadangi jisai supranta puikiai dirbant tokį pat darbą.*

**Tyrėjas:** *Na ir dabar norėčiau Jums užduoti savo paskutinį klausimą. Ko norėtumėte palinkėti sau dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, auginančiomis fizinę negalią turinčius vaikus?*

**Tyrimo dalyvis:** *(entuziastingai) Dirbti toliau, nenuleisti rankų. Niekada nenumesti darbo nepabaigus, nepabandžius kaip jis toliau seksis. Neprarasti niekad vilties, džiaugtis, mokinti džiaugtis šias šeimas ir pačiai neprarasti niekada gyvenimo džiaugsmo, nes belekada belekur gali sutikti šiais laikais tokių vaikų, tokių šeimų, bet aišku reikia stengtis, kad būtų kuo laimingesnių vaikų ... ir šeimų.*

**Tyrėjas:** *Ačiū Jums už gražų palinkėjimą ir už Jūsų nuoširdų pokalbį.*

**Tyrimo dalyvis:** *Prašau.*



**Tyrimo dalyvė Nr. 7**  
**Socialinė darbuotoja, atliekanti atvejo vadybininko funkcijas,**  
**37 m. moteris, darbo stažas 2 m. 5 mėn.**  
**Socialinio darbo magistras, Šiauliai**

**Tyrėjas:** Laba diena, esu Šiaulių universiteto jungtinės programos su Ukrainos Atviru tarptautiniu žmogiškosios raidos universitetu Socialinio darbo magistro studentė Eglė Ramonienė. Atlieku tyrimą kurio tikslas yra atskleisti socialinių darbuotojų patirtis teikiant socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus. Duomenys bus naudojami tik tyrimo tikslams, išlaikant konfidencialumą. Ar sutinkate, kad mūsų pokalbis būtų įrašomas?

**Tyrimo dalyvis:** Taip.

**Tyrėjas:** Gal galėtumėte pasakyti koks Jūsų amžius?

**Tyrimo dalyvis:** 37 metai.

**Tyrėjas:** Sakykite kokios yra Jūsų pareigos įstaigoje, kurioje dirbate?

**Tyrimo dalyvis:** Socialinė darbuotoja atliekanti atvejo vadybininko funkcijas.

**Tyrėjas:** Kiek metų dirbate šį darbą?

**Tyrimo dalyvis:** Maaa, socialine darbuotoja dirbau nuo 2007 metų kai buvo įsteigti etatai darbui su socialinės rizikos šeimomis, taip jos tuomet vadinosi, o nuo 2018 metų liepos pirmos pradėjau dirbti atvejo vadybininke.

**Tyrėjas:** Koks yra Jūsų išsilavinimas?

**Tyrimo dalyvis:** Socialinio darbo magistras.

**Tyrėjas:** Jūsų darbo pobūdis yra darbas su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis. Ne paslaptis, kad šios šeimos turi įvairiausių sunkumų. Tie sunkumai dar didesni, kai jie apima ne tik tėvus, bet ir jų vaikus. Šiandien mes kalbėsime apie tokius atvejus kai socialinę riziką patiriančios šeimos augina fizinę negalią turinčius vaikus. Papasakokite apie savo turimus atvejus.

**Tyrimo dalyvis:** Galėčiau pasidalinti vienu atveju. Aaa yra šeima, daugiavaikė, auginanti penkis vaikus, šiuo metu jau vienas yra pilnametis. Aaa iš likusiųjų keturių du vaikai turi neįgalumus. Vienas iš vaikų turi fizinę ir raidos negalią, tačiau lanko bendrojo lavinimo mokyklą, su juo dirba spec. pedagogas. Mmm šeima įtraukta dėl socialinių įgūdžių stokos, bet tačiau pasitaiko ir aaa smurto artimoje aplinkoje vat ta šeima tokiom bangom. Tai paslaugos pasitaiko nutraukiam, po to vėl kažkas įvyksta, kažkoks įvykis ir vėl pradedam teikti. Šitą šeima jau pažįstu maždaug dešim metų, nes prieš tai toj pačioj seniūnijoje dirbau socialine darbuotoja.

**Tyrėjas:** Sakyt koks Jūsų asmeninis santykis su šia šeima apie kurios situaciją papasakojote?

**Tyrimo dalyvis:** Na kadangi šią šeimą pažįstu jau daug metų, sakyčiau santykis mūsų ... tvirtas kaip pasakyt galėčiau iš tos pusės, nes mama visada drąsiai, nesvarbu, kad aš esu jau nebe socialinė darbuotoja, o atvejo vadybininkė, tačiau mama visada drąsiai man skambina, išsako savo problemas, kokios pagalbos ji mano, kad šeimai reikėtų. Iškilus mokykloje problemom su vaikais sakykim irgi taip pat skambina man, prašo pagalbos, teiraujasi kada galėsiu atvykti, kada galėsim pasikalbėti.

**Tyrėjas:** O koks būtų Jūsų asmeninis santykis su šeimoje augančiu neįgaliu vaiku?

**Tyrimo dalyvis:** Taip pat geras, visada mergaitė mane pamato, visada būna linksma. Paklausiu kaip sekasi, visada pakalbam niekada nebūna pikta.

**Tyrėjas:** Kokie jausmai Jus aplanko dirbant su šia šeima?

**Tyrimo dalyvis:** Labai įvairūs... Aaa buvo pasitaikę ir ir pyktis, ir ... (atsiduso) ... ir atrodo, kad nieko nebegali padėti, nes žmogus nori kažko per daug, nes sakykim prisižiūri televizorių, prisiklauso sakykim ne ... ne taip tiksliai išgirsta informaciją, ne taip supranta ir reikalauja to iš mūsų sakykim. Tada ne... bandai žmogui paaiškinti, kad mes gal negalim to padaryti, bet nu žmogus nesupranta reikalauja ... pačiai mamai trūksta socialinių įgūdžių stokos ... Galbūt kažkada

*ir nenustatytas neįgalumas pačiai mamai buvo, aišku to tvirtinti šimtą procentų negaliu, bet bendraujant iš kyla tokių reiškinių, kad nu kad matai, kad žmogus nesuvokia elementarių dalykų.*

**Tyrėjas:** *Kaip Jūs kokių išskirtinių profesinių gebėjimų poreikis Jums iškyla dirbant su šia šeima?*

**Tyrimo dalyvis:** *Psichologinis sakyčiau tai pagrindinis toks būtų. ... (Galvoja) psichologinių dar kartą pasikartosiu ir galbūt aiškiai išdėstyti, net net nežinau kaip išsireikšti, kad kad aiškiai išdėstyti žmogui apie galimybes suteikti pagalbą, paslaugas, tai ką mes galime suteikti ir, kad žmogus suprastų ir sakykim kantrybė tai turi būti begalinė. Nes iš tikrųjų, kai žmogui paaiškini ir jis apsisukęs vėl klausia to paties tai čia reikia ir psichologiškai būt stipriam ir kantrybę turėt didžiulę.*

**Tyrėjas:** *Kai socialinę riziką patiriančios šeimos augina fizinę negalią turinčius vaikus, jiems gali iškilti poreikis ir tam tikroms specialioms pareigoms, kurių nereikia kitoms socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Jų ... Remiantis Jūsų patirtimi papasakokite kokios socialinės paslaugos yra reikalingiausios tokioms šeimoms?*

**Tyrimo dalyvis:** *(Pagalvoja) Didžiausias paslaugų toks sakyčiau, įvardinčiau trūkumą tai būtų transporto trūkumas, toliau būtų ... dar vienas iš pagrindinių tai manau, kad būtų tikslinga, kad į šeimą atvyktų kineziterapeutas, kuris galėtų dirbti ir namuose jo aplinkoje. Aaa tokį kaip pavyzdį norėčiau paminėti, kad šeimai ... kaip pagalbą vaikui buvom sutvarkę ir šeima gavo sensorines priemones mergaitei. Aaa tačiau šeima dėl socialinių įgūdžių stoka negebėjo tom sensorinėm priemonėm naudotis. Kiek mes patys, kiek socialinis darbuotojas, kiek aš sakykim, kiek mes patys gebėjom, mes nuvykę į šeimą tiek bandėm šeimai parodyti kaip tom sensorinėm priemonėm naudotis. Bet vėl gi mes nesam specialistai tos srities ir ko pasekoj tos sensorinės priemonės gulėjo visą vasarą lauke ir niekas jom nesinaudojo. Kitu atveju mes, kad būtų jom naudojamosi pasiūlėm į mokyklą nusivežti tas sensorines priemones, kad mergaitė galbūt su specialiuoju pedagogu ar koku fizinio mokytoju galėtų sakykim ... naudotis sensorinėm priemonėm ten. Tai m... kažkiek pasiteisino, bet mama norėjo, kad vėl tos sensorinės priemonės grįžtų namo. Toliau a... ir va prie viso šito didžiausias dar yra socialinių įgūdžių, socialinių įgūdžių stoka ir būtų lavinimas, nežinau kažkoks ar ... tėvam galbūt kokie būtų nežinau ... mmm stovyklos ar kas patiem tėvam, kur būtų socialinių įgūdžių ugdymas vykty. Net ne tai, kad viena socialinis darbuotojas ateitų ir pašnekėtų, bet kur vat susitiktų, bendrai tokios šeimos turinčios vaikus su negaliom, kad galėtų nu pabendrauti, sakykim pasidalinti savo ... kažkokiom istorijom, atvyktų kokie specialistai, ar tas pats kineziterapeutas, galbūt kažkiek minimaliai parodytų kaip šeimos gali su vaikais dirbti, jeigu nėra tos galimybės, kad pas kiekvieną vaiką į namus atvyktų. Sakykim galbūt šeimos netgi ir su vaikais galėtų tenais nuvažiuoti į tas stovyklas. Aš tai galvoju va, kad nu kad galėtų per mumis va sakykim, per posėdį galėtume turėt kažkokį tai projektą, kad galėtume įpareigoti, kad vat šeima su vaikais galėtų nuvykti. Grįžtant prie transporto paslaugos, norėčiau paminėti tai, kad ... šeimai buvom pasiūlę ... vykty į kitą rajoną, ta prasme mergaitei vykty į kitą rajoną mokintis, buvom suradę, tai buvo sanatorinė mokykla, buvom suradę, kad ten sakykim gautų ir to paties kineziterapeuto pagalbą ir visa kita, tačiau ...a... tačiau susidūrėm su ta problema, kad transporto šeima neturi, kaip mergaitės nuvežti ir parsivežti. Dėl to kreipėmės į savivaldybę, bet bet irgi kažkokių tai mum lėšų ar galimybių nepasiūlė ar transporto vežiojimui, nes mūsų rajone tik teikiamas spec. transporto paslauga, tai nuvežimas iki ... gydymo įstaigų. ... ir ir viskas, o į mokyklas kažkur tai nevežioja. Apie šią situaciją esame informavę ir kaip pagalbos didinimo būdus ... kaip padidinti pagalbos būdus šeimai kreipėmės į tarpinstitucinio ... tarpinstitucinio specialistę savo rajone, tačiau pagalbos irgi nesulaukėm. (Galvoja) taigi šiuo atveju mūsų galimybė pasiūlyti šeimai reikiamą pagalbą atitinka tik iš dalies. ... Nes mes negalėjom įgyvendinti visų ... pagalbos būdų, ką mes norėjome šeimai.*

**Tyrėjas:** *Ačiū Jums labai. Teikdami socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai neretai susiduria su tam tikru neigiamu klientų požiūriu, kai jie nenoromis priima siūlomą pagalbą arba kartais iš viso nenori ją priimti. Kokia Jūsų patirtis būtų šiuo klausimu?*

**Tyrimo dalyvis:** *M... aaa sakyčiau taip ... šeimos priima paslaugas tik tas, kurios joms yra naudingos. Tai ... kaip pavyzdį galėčiau pateikti tai būtų: koks informavimas, pakosultavimas, mmm sakykim mmm a nu pavyzdžiui sakykim painformavimas dėl kokių tai išmokų galimybės gaut didesnės, dar kažkas kas jiems yra naudinga. Taip, bet jeigu jiems mes pasiūlysim kokius tai mokymus, kursus sakykim ar ... aaa nu ar, kad ... priklausomybės konsultantą jie jau to nepripažįsta, sakys, kad jie problemų neturi ir čia jiems pagalbos nereikia. O imant mano papasakotą atvejį, kadangi šeimoje yra buvęs ne vienas kartą smurto atvejis a ... tai ... šeima jau yra pradėjusi slėpti tuos smurto atvejus. Vien dėl to, kad išvengt visų mokymų, sakykim kur yra mokymai m ... elgesio... keitimui sakykim ar smurtinio elgesio keitimui. Taipogi norėčiau pridurti, kad ir tėvystės įgūdžių mokymo šeima nenori, pasakydama tai, kad jai nebus kaip nuvažiuoti, kai pasiūlai pavėžėjimo paslaugą tada neturės laiko, nebus kas vaikus pažiūri. Ir taip kaip sakykim karuselė sukasi, vis ieško pasiteisinimų, kad tiktais nu nepriimti tos pagalbos, ieško visokių priežasčių.*

**Tyrėjas:** *O Jūsų nuomone kas lemia tą socialinių paslaugų priėmimą ar tai nepriėmimą? Ar tai turi įtakos sakykim artimieji ar tiesiog žmonės patys iš savęs ... nenori kažko keisti ir jiems yra gerai taip kaip yra?*

**Tyrimo dalyvis:** *Čia aš manyčiau priklauso labai aišku kokioj šeimoj pats žmogus yra užaugęs. Taipogi ir a... draugai, giminaičiai, aplinka tai čia daro didžiulę įtaką. Iš darbinės patirties galiu pasakyti, kad jeigu žmogus važiuoja kur į mokymus ar sakykim ... kaimynei pasisako, kad lanko psichologų konsultacijas, tai ... būna, kad pavadina „durnium“ ir sako ką tu „durnas“ , kad tu pas psichologą lankais. Tai va va čia žmonės dėl to ir atsisako ... arba jie įsivaizduoja, kad čia yra viskas normalu, o kas čia baisaus, kad vieną kart susimušom arba vyras parėjo išgėręs ir susipykom. Ir jie dažnai klausia, o tai pas jumis barnių nebūna. Jie traktuoja tai kaip normalų gyvenimišką įvykį, nes tikriausiai ir augant šeimoj gal matė tokius dalykus ir jiems tai atrodo normalu.*

**Tyrėjas:** *Kiek Jūs kaip socialinis darbuotojas atliekantis atvejo vadybininko funkcijas galite paveikti Jūsų teikiamų, siūlomų sakykim socialinių paslaugų priėmimą?*

**Tyrimo dalyvis:** *A... per atvejo vadybos posėdžius sėdim kartu sakykim nu su šeima, su specialistais ir kiekvienas, tiek aš kaip atvejo vadybininkė, tiek kiekvienas specialistas, tiek pati šeima sprendžiam kas galėtų tam tikroj situacijoje pagelbėti šeimai, kokios paslaugos sakykim, kokie mokymai sakykim ar galbūt dar kažkokių pagalbos būdų. O jeigu reikia pasitelkiam ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo specialistę, galbūt galėtų kažkur iš kitų rajonų nupirkti kokią paslaugą, kur mes neturim ir žmogui prireiktų jos. ... A tačiau jeigu žmogus ir to atsisako jis nepriima, jam vis netinka tada aišku savo ruožtu informuojam vaiko teisių tarnybą, kad šeima atsisako paslaugų. Tačiau visada stengiamės aaa pagal stengiamės pagal klientą, pagal žmogų. Sakykim a... galima ir tokių sakykim jeigu kažkokios paslaugos žmogus labai nenori, mes jam siūlom pabandyti sakykim nu palankyti ... keletą kartų nueiti, sakykim nuuu arba jeigu planą galėtume sudaryti pusmečiui sudarom trim mėnesiam, kad žmogus pabandytų palankytų. Kažkokius tai kursus ar sakykim pagalbą kažkokią priimtų ar mediacija pabandytų lankyti i tada sakykim po trijų mėnesių vėl visi specialistai susitinkam ir klausiam kaip žmogui sekėsi, ar jis norėtų tęsti, jeigu ne tada siūlom kažką kitą.*

**Tyrėjas:** *Na iš Jūsų pasakojimo tikrai susidaro vaizdas, kad visgi socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko darbas iš tiesų nėra lengvas, tenka nuolat tenka nuolat padėti šeimoms, jas mokyti, nukreipti, priimti ir atlaikyti šeimos emocijas. Kaip po tokios darbo dienos Jums pavyksta atsiriboti nuo savo klientų rūpesčių?*

**Tyrimo dalyvis:** *(nusišypso) iš pat pradžių, kai pradėjau dirbti tai būdavo sunkiai, grįždavau į namus visada su darbu, visada galvodavau kaip bus, kaip kas. Sakykim jeigu būdavo koks įvykis šeimoj grįžus į namus, bet ilgainiui musiau kaip sakykim darbo ...a ta patirtis gal ne be taip jau karštai reaguojau į viską. ... O šiai dienai sakykim lankau sporto klubą, mėgstu garsiai muziką klausytis, išeinu pasivaikščioti pati su šeima, kažkur tai nuuu aaa stengiuos save kažkur kitur įjungti. O geriausiai tai šiuo momentu tai sporto klubas, išsilieju, apie nieką negalvoju ir iš*

*karto po darbo einu, kad sakykim nu grįžau iš darbo nusiprausiau ir ... į sporto klubą, kad išliet energiją tos dienos.*

**Tyrėjas:** *Tai Jūs galite teigti, kad visgi Jums pavyksta suderinti darbo ir poilsio laiką?*

**Tyrimo dalyvis:** *Nu sakyčiau taip.*

**Tyrėjas:** *Sakykit kokia yra Jūsų patirtis dalyvaujant savipagalbos grupėse?*

**Tyrimo dalyvis:** *A... tiek kaip dirbau socialine darbuotoja, tiek dabar kaip esu atvejo vadybininkė kiekvienais metais mum yra organizuojama supervizija, sakykim įvairūs seminarai, tai kaip sakykim vienas iš pavyzdžių kaip dirbti su nemotyvuotais klientais. A... tai va va kažkas panašaus va tokie mokymai.*

**Tyrėjas:** *Kaip a... Kaip dažnai Jūs ... savo patirtimi dalijatės su kolegomis ir ką Jums pačiai reiškia galimybė reflektuoti?*

**Tyrimo dalyvis:** *Mūsų kolektyvas yra labai draugiškas sakykim mmm mes su kolegom labai dažnai jeigu yra kokia situacija pasiskambinam, pasikonsultuojam, pasišnekam, pasitariam kaip kaip ką kokioje situacijoje galėtume išspręsti, kokių pagalbos būdų dar galėtume pasiūlyti gal ... viena ar kita sakykim nu iš savo patirties galėtų patarti. O... galimybė reflektuoti tai manau yra labai svarbu, tuo, kad tu išsikalbėjęs, išsišnekėjęs tu pats psichologiškai geriau pasijunti ir ... aaa va tas ir padeda, kad sakyčiau neįvyktų perdegimo sindromas. Man taip atrodo, kad reflektavimas tai va pagrindinis vaistas nuo perdegimo sindromo.*

**Tyrėjas:** *Ačiū Jums už Jūsų atsakymus nuoširdžius ir norėčiau užduoti Jums savo paskutinį klausimą. Ko norėtumėte palinkėti sau dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, auginančiomis fizinę negalią turinčius vaikus?*

**Tyrimo dalyvis:** *Kantrybės ir psichologinių žinių. Sakykim psichologinių kažkokių mokymų daugiau va kaip dirbti su tokiomis šeimomis, kai plus dar šeimose sakykim ir patiem tėvams yra tiek socialinių įgūdžių stoka ir galbūt ... patiem tėvams kažkia tai psichinė negalia yra tai ar sutrikimas (pamąstančiai).*

**Tyrėjas:** *Tai to užbaigdama norėčiau Jums palinkėti kantrybės, dirbant Jūsų tokį sunkų darbą, tikrai darbas nelengvas. Ačiū Jums už pokalbį (nusišypsau).*

**Tyrimo dalyvis:** *Ačiū ir Jums.*

**Tyrėjas:** *Laba diena, esu Šiaulių universiteto jungtinės programos su Ukrainos Atviru tarptautiniu žmogiškosios raidos universitetu Socialinio darbo magistro studentė Eglė Ramonienė. Atlieku tyrimą kurio tikslas yra atskleisti socialinių darbuotojų patirtis teikiant socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus. Duomenys bus naudojami tik tyrimo tikslams, išlaikant konfidencialumą. Ar sutinkate, kad mūsų pokalbis būtų įrašomas?*

**Tyrimo dalyvis:** Taip.

**Tyrėjas:** *Tuomet galime pradėti. Sakykite kokios yra Jūsų pareigos įstaigoje kurioje dirbate?*

**Tyrimo dalyvis:** Atvejo vadybininkė.

**Tyrėjas:** *Kiek metų dirbate šį darbą?*

**Tyrimo dalyvis:** Vieneri metai.

**Tyrėjas:** *Koks yra Jūsų išsilavinimas?*

**Tyrimo dalyvis:** Aukštasis neuniversitetinis.

**Tyrėjas:** *Gal galėtumėte pasakyti koks Jūsų amžius?*

**Tyrimo dalyvis:** 39 metai.

**Tyrėjas:** *Jūsų darbo pobūdis yra darbas su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis. Ne paslaptis, kad šios šeimos turi įvairiausių sunkumų. Tie sunkumai dar didesni, kai jie apima ne tik tėvus, bet ir jų vaikus. Šiandien mes kalbėsime apie tokius atvejus kai socialinę riziką patiriančios šeimos augina fizinę negalią turinčius vaikus. Gal galėtumėt pasidalinti patirtimi apie savo turimus atvejus?*

**Tyrimo dalyvis:** *Turiu keletą šeimų, kurios augina vaikus su fizine negalia. Bet norėčiau gal kalbėti ar papasakoti apie vieną. Ši šeima yra, šioje šeimoje yra trys vaikai nepilnamečiai ir ... visi yra paaugliai ir vienam vaikui yra fizinė negalia. (Pasimetė, nusišypsojo) Šiai šeimai buvo teikiamos socialinės paslaugos jau aštuoni metai ... paslaugos teikiamos dėl socialinių įgūdžių stokos, ... tėvų žalingų įpročių ir ... O aš dirbu su šia šeima vienus metus. Dar norėčiau patikslinti, kad mama, kad visi vaikai iš šios šeimos yra nuo skirtingų tėvų ir mama su nei vienu sugyventiniu negyvena. Šiaip mama net nelabai žino kur yra vaikų tėvai ir ... todėl paslaugos yra teikti jai sunkiau.*

**Tyrėjas:** *Sakykite koks būtų asmeninis jūsų santykis su šia šeima apie kurios situaciją papasakojote?*

**Tyrimo dalyvis:** *A... šioje šeimoje yra problemų tikrai daug ne tik, kad su vaiku, bet su visa šeima ir ... mama atrodo geranoriškai priima pagalbą, bet ... kadangi yra turinti žalingų įpročių tai dažnai vartoja alkoholį ir vėl viskas prasideda iš naujo.*

**Tyrėjas:** *O koks būtų Jūsų asmeninis santykis su šeimoje augančiu neįgaliu vaiku?*

**Tyrimo dalyvis:** *Su vaiku santykiai pakankamai geri... Aišku mokykloje jam sekasi sunkiai ir ... tos pagalbos organizavimo jam bandžiau suteikti, tai, bet jis nelabai ją priima, nelabai nori mokytis. Bet ką kam būtent vat aš padedu jam tai jisai priima mielai pagalbą ... ir bendradarbiauja.*

**Tyrėjas:** *Kokie jausmai Jus aplanko dirbant su šia šeima?*

**Tyrimo dalyvis:** *Nu jausmai mmm? ... na labai džiaugiuosi kai dirbant su šeima yra geri darbo rezultatai, yra poslinkis ... į gerąją pusę šeimos socialinei pagalbai teikt. Bet ... kiii ... kadangi mama turinti žalingų įpročių tai labai visą laiką nusiviliu kai... mama vartoja alkoholį ir viską vėl reikia pradėti nuo pradžių. Aišku ... čia yra nekalti vaikai, su vaikais yra kitas darbas ir ki kitoks bendravimas ir kitaip galima su jais bendrauti ir ... ir džiugina jie mane, kad sutinka su teikiama pagalba, su siūlomais projektais dalyvauti ir visur...*

**Tyrėjas:** *Sakykit kaip Jūs manot kokių išskirtinių profesinių gebėjimų poreikis Jums iškyla dirbant su šia šeima?*

**Tyrimo dalyvis:** *Tikriausia yra turbūt atrasti ryšį su šeima, bendrauti, kad atsirastų ir bendradarbiavimas tarp šeimos ir ... ir specialisto ir po to svarbu dar yra labai atskirti, kad dėl mamos ... a ža netinkamo gyvenamo, gyvenimo būdo ... vaikai yra nekalti ir jų nereikėtų kaltinti dėl mamos klaidų.*

**Tyrėjas:** *Kai socialinę riziką patiriančios šeimos augina fizinę negalią turinčius vaikus, jiems gali iškilti poreikis ir tam tikroms specialiosioms pareigoms, kurių nereikia kitoms socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Remiantis Jūsų patirtimi papasakokite kokios socialinės paslaugos yra reikalingiausios tokioms šeimoms?*

**Tyrimo dalyvis:** *Kadangi mama stokoja socialinių įgūdžių tai ... šeimai reikalinga dažnai organizuoti transporto pagal, transporto organizavimo paslaugas, nes ... vaikas vis turi lankytis dažnai pas gydytojus ortopedus, dėl savo fizinės negalios. Ir dažna dažnai reikia keliauti į Kauno klinikas kur jam yra suteikiamos paslaugos. Tai mama nepasirūpina tuo dalyku tai ... visa našta tenka darbuotojams.*

**Tyrėjas:** *Kaip manote kiek Jūsų galimybės pasiūlyti reikiamas paslaugas atitinka šeimos poreikius?*

**Tyrimo dalyvis:** *Manau atitinka pilnai, nes... Ir mamai yra teikiamos paslaugos susijusios ir su socialinių įgūdžių stoka, nes apgyvendinta yra Savarankiško gyvenimo namuose ir su alkoholio vartojimus, nes buvo atliktas ... „kodavimas“ ir ... maisto ruošimas... gamyba, buvo teikiama kompleksinė pagalba, psichologinė individuali, (pasitaisė) psichologo individualios konsultacijos, bei buvo suorganizuotos priklausomybių konsultanto konsultacijos.*

**Tyrėjas:** *Kokių paslaugų labiausiai trūksta?*

**Tyrimo dalyvis:** *M... mūsų rajone turbūt labiausiai trūksta tai ... mmm gydymo nuo alkoholio. ... (pagalvojo) psichologinių konsultacijų, bei sunku suorganizuoti transporto organizavimo paslaugas. ... Yra kreiptasi į X (ištarė rajoną) rajono savivaldybės (suprato, kad nereikėjo minėti, nusišypsojo) tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorių, kur kurio buvo paprašyta organizuoti socialinių paslaugų plėtrą rajone.*

**Tyrėjas:** *Su kokiais sunkumais Jūs susiduriate teikdama socialines paslaugas, jas organizuodama socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus?*

**Tyrimo dalyvis:** *Turbūt didžiausi sunkumai atsiranda, kai reikalinga kitų institucijų pagalba. Trūksta labai bendradarbiavimo, pavyzdžiui, kad ir su gydymo įstaigom ar su kitomis socialinėmis įst, kurios teikia socialines paslaugas įstaigomis. Transporto organizavimo paslaugos yra labai neišvystytos rajone ir ... būtina jas plėtoti.*

**Tyrėjas:** *Teikdami socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms socialiniai darbuotojai kartu ir atvejo vadybininkai neretai susiduria su tam tikru neigiamu klientų požiūriu, kai jie nenoromis priima siūlomą pagalbą arba kartais iš viso nenori jų priimti. Kokia būtų patirtis Jūsų šiuo klausimu?*

**Tyrimo dalyvis:** *A... hm hm... apie tą šeimą apie kurią kalbėjau tai ... visokeriopą pagalbą priima išskyrus tada, kai mama vartoja alkoholį ir tada jau nukenčia tiek mama tiek vaikai...*

**Tyrėjas:** *O gal kalbant apskritai apie visas šeimas galėtumėt įvardinti kokias siūlomas socialines paslaugas šeimos priima lengviau, kokias sunkiau?*

**Tyrimo dalyvis:** *Turbūt priklauso nuo kiekvienos šeimos, nuo kiekvienos šeimos poreikių, nes ... mmm sunkiausia turbūt yra priimamos tos paslaugos, kurios šeimai atrodo visiškai nereikalingos. Tai ... vat kai pasiūlai geriančiai mamai važiuoti gydytis nuo alkoholio vartojimo tai ... nelabai priima ir nenoriai visada priima. Bet kai informuoja kur reikia kreiptis dėl pagalbos tai ... visada mielai priima.*

**Tyrėjas:** *Kas Jūsų nuomone lemia socialinių paslaugų priėmimą?*

**Tyrimo dalyvis:** *(Galvoja) Taip socialinių paslaugų priėmimą turbūt ... daugiausia lemia lemia... šeimos gyvenimo būdas, jos istorija, draugų ratas, kuris supa šeimą. A... aplinkinių požiūris, ooo turbūt svarbiausia tai ... yra darbuotojo, kuris teikia socialines paslaugas ir šeimos*

*bendravimas ir susikalbėjimas, ir darbuotojo mokėjimas įtikinti šeimą, kad jai tos paslaugos reikalingos.*

**Tyrėjas:** *Kiek Jūs pati kaip ... atvejo vadybininkė galite paveikti šeimą Jūsų teikimų socialinių paslaugų priėmimui?*

**Tyrimo dalyvis:** *A... aš visada šeimai stengiuosi viską išaiškinti, kokios paslaugos bus nu bus organizuojamos. Kokia būtų reali pagalba teikiama, ko galėtume siekti, kur galėtume kreiptis ir ... (galvoja) ir gebėjimas išgirsti ir atliepti šeimos poreikius.*

**Tyrėjas:** *Am... Dabar norėčiau užduoti Jums keletą klausimų apie savipagalbą ir refleksiją. Socialinio darbuotojo darbas iš tiesų nėra lengvas, tenka nuolat tenka nuolat padėti šeimoms, jas mokyti, nukreipti, priimti ir atlaikyti šeimos emocijas. Kaip po tokios darbo dienos Jums pavyksta atsiriboti nuo savo klientų rūpesčių?*

**Tyrimo dalyvis:** *Tiesiog aš turbūt kaip žmogus turiu savo mėgstamas veiklas, kurias grįžusi iš po darbo pradedu veikti ir atsipalaiduoti, tiesiog.*

**Tyrėjas:** *Gal galėtumėt įvardinti tas veiklas?*

**Tyrimo dalyvis:** *Taip, tai yra būtent mezgimas.*

**Tyrėjas:** *Tai Jūs galite teigti, kad Jums pavyksta suderinti darbo ir poilsio laiką?*

**Tyrimo dalyvis:** *Taip.*

**Tyrėjas:** *Jūs tuos dalykus atskiriat?*

**Tyrimo dalyvis:** *Taip, tikrai atskiriu.*

**Tyrėjas:** *Tuomet kitas klausimas mano būtų: kokia Jūsų patirtis dalyvaujant savipagalbos grupėse?*

**Tyrimo dalyvis:** *(Atsiduso) Aišku labai gerai dalyvaut tokioj grupėj ir ... išgirsti kitų darbuotojų patirtis. ... ir ... ir ir pa pati išsipasakoji, ir ... (pakraipo galvą) atsipalaiduoji ir apsisaugoji nuo perdegimo.*

**Tyrėjas:** *Kaip dažnai naudojotės tų grupių sakykim pagalba? Ar Jūs pati kreipiatės, ar Jūsų įstaiga organizuoja, sakykim tokius mokymus, kaip užsiėmimus, kaip supervizijos?*

**Tyrimo dalyvis:** *M... a būna ir įstaiga organizuoja, o būna tiesiog kita kart susėdam kelios kolegės ir pačios pasidalinam savo patirtimis ir ... tiesiog išsikalbam ir... pata... patariame viena kitai jeigu yra sunkesnė situacija.*

**Tyrėjas:** *O ką Jums reiškia galimybė reflektuoti savo patirtį? Ką Jums tai duoda Jūsų darbe?*

**Tyrimo dalyvis:** *Nu.. tiesiog jei žmogus kiekvieną dieną dirbi ir mokais. Tik į ... reflektuoji ir matai savo ir klaidas, ir gerus darytus darbus, ir gali padaryti išvadas.*

**Tyrėjas:** *Na ir norėčiau Jums užduoti savo paskutinį baigiamąjį klausimą (nusišypsau). Ko norėtumėt palinkėti sau dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, auginančiomis fizinę negalią turinčius vaikus?*

**Tyrimo dalyvis:** *Turbūt, kaip darbuotojai sau palinkėčiau kantrybės, ištvermės ir gerų klientų (pakiliai nusišypso).*

**Tyrėjas:** *Ačiū Jums. To ir Jums palinkėsiu ir aš, ir labai noriu padėkoti už Jūsų nuoširdų pokalbį.*

**Tyrimo dalyvis:** *Ačiū, Jums.*

**Tyrėjas:** *Laba diena, esu Šiaulių universiteto jungtinės programos su Ukrainos Atviru tarptautiniu žmogiškosios raidos universitetu Socialinio darbo magistro studentė Eglė Ramonienė. Atlieku tyrimą kurio tikslas yra atskleisti socialinių darbuotojų patirtis teikiant socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus. Duomenys bus naudojami tik tyrimo tikslams, išlaikant konfidencialumą. Ar sutinkate, kad mūsų pokalbis būtų įrašomas?*

**Tyrimo dalyvis:** *Taip sutinku.*

**Tyrėjas:** *Tuomet galime pradėti. Sakykite kokios yra Jūsų pareigos įstaigoje kurioje dirbate?*

**Tyrimo dalyvis:** *Esu socialinė darbuotoja atliekanti atvejo vadybininkės funkcijas.*

**Tyrėjas:** *Kiek metų dirbate šį darbą?*

**Tyrimo dalyvis:** *Dirbu vienerius metus.*

**Tyrėjas:** *Koks yra Jūsų išsilavinimas?*

**Tyrimo dalyvis:** *Išsilavinimas yra aukštasis universitetinis, magistro kvalifikacinis laipsnis*

**Tyrėjas:** *Gal galėtumėte pasakyti koks Jūsų amžius?*

**Tyrimo dalyvis:** *30 metų.*

**Tyrėjas:** *Jūsų darbo pobūdis yra darbas su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis. Ne paslaptis, kad šios šeimos turi įvairiausių sunkumų. Tie sunkumai dar didesni, kai jie apima ne tik tėvus, bet ir jų vaikus. Šiandien mes kalbėsime apie tokius atvejus kai socialinę riziką patiriančios šeimos augina fizinę negalią turinčius vaikus. Gal galėtumėte papasakoti ir pasidalinti patirtimi apie savo turimus atvejus?*

**Tyrimo dalyvis:** *Iš visų turimų šeimų, kurioms yra taikoma atvejo vadyba ir teikiamos socialinės paslaugos turiu vieną šeimą, kurioje auga vienas vaikas turintis fizinę negalią. Šeima ne visada yra linkusi priimti teikiamas paslaugas, nes turi savų įsitikinimų, nuostatų, kurios trukdo sklandžiai teikti paslaugas. Šeimoje auga 3 vaikai. Vaikų tėvas yra priklausomas nuo alkoholio, ne kartą gydytas priklausomybių ligų centre, tačiau po gydymosi praėjus maksimaliai 4 mėnesiams, patiria atkritį ir tenka vėl motyvuoti klientą gydytis. Vaikų mamai trūksta socialinių įgūdžių buityje, maisto gamyboje, pastebima higienos įgūdžių stoka. Aišku tėvų manymu atėjęs darbuotojas atims iš jų vaikus, kuris šiuo metu yra pagrindinis pragyvenimo šaltinis, nes abu sutuoktiniai neturi darbo. Moteris nedirba nes slaugo neįgalų sūnų. Tėvas dirba sezoninius darbus, tačiau dėl priklausomybės alkoholiui vis rečiau yra kviečiamas dirbti, todėl yra registruotas užimtumo tarnyboje.*

**Tyrėjas:** *Sakykite koks yra Jūsų asmeninis santykis su šia šeima apie kurios situaciją papasakojote?*

**Tyrimo dalyvis:** *Santykis su šia šeima yra labiau formalus, nors esu įgijusi jų pasitikėjimą ir jie dažniausiai pasisako viską kaip yra iš tikrųjų, tačiau niekada nuėjusi į šeimą nesistengiu peržengti darbo santykių ribos. Kartais girdžiu iš kolegų, kad jiems yra pasiūloma kavos ir jie pasikalba su klientais kaip su draugais. Niekada to nerekomenduočiau daryti, nes klientas turi jausti ribą tarp darbuotojo ir kliento. Jis turi jausti kompetentingą savo darbą išmanantį darbuotoją kuris gali jam padėti esant reikalui. Tuo pačiu santykis su neįgaliu vaiku šeimoje, yra ir turi būti tarsi būtum didysis brolis ar sesuo. Nes vaikas matydamas, kad tu juo tiki ir nori jam padėti labiau skatina jį atsiverti. Pasipasakoti kokios jo mintys, kokia situacija šeimoje jį baugina arba kokios pagalbos jam reikėtų.*

**Tyrėjas:** *O sakykite kokie jausmai Jus aplanko dirbant su šia šeima?*



**Tyrimo dalyvis:** *Be abejo jausmai lankant šią šeimą būna įvairūs... Vieną dieną nuėjus matai sutvarkytus namus, linksmus vaikus, blaivų vaikų tėvą tuomet ir pagiri šeimą, kad einama tinkama linkme. Pats jautiesi padaręs daugiau nei tikėjaisi. Tačiau kai apsilankai šeimoje ir matai alkanus vaikus, mamą žiūrinčią televizorių ir teigiančią, kad prigulė pailsėti, nes nesenai plovėsi grindis, o grindys šluotos nemačiusios nuo paskutinio apsilankymo, tada apima neviltis... Pergalvoji savo veiksmus, gal kažkur kažką praleidai darei ne taip kaip reikėjo.*

**Tyrėjas:** *Kaip Jūs manote kokių išskirtinių profesinių gebėjimų poreikis Jums iškyla dirbant su šia šeima?*

**Tyrimo dalyvis:** *Galbūt kūrybiškumo, kaskart apsilankius bandai rasti kitokių bendravimo būdų su kiekvienu šeimos nariu. Net jeigu matai, kad šeimoje įvykęs konfliktas ir vyras girtas ir agresyvus bandai su juo kalbėti, nesmerkti iš karto tiesiog ieškai silpnųjų vietų kuriomis gali jį palenkti į savo pusę ir tada užmegzti kontaktą, tam kad apsaugoti vaikus ir ypač fizinę negalią turintį sūnų, kuris nesugeba pasipriešinti tėvui, kai jis puola jo mamą, tačiau psichologiškai tai labai sunkiai išgyvena.*

**Tyrėjas:** *Kai socialinę riziką patiriančios šeimos augina fizinę negalią turinčius vaikus, jiems gali iškilti poreikis ir tam tikroms specialiosioms pareigoms, kurių nereikia kitoms socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Remiantis Jūsų patirtimi papasakokite kokios socialinės paslaugos yra reikalingiausios tokioms šeimoms?*

**Tyrimo dalyvis:** *Svarbiausia yra būsto pritaikymas, neįgalaus vaiko poreikiams. Šiai šeimai tai jau esame padarę, yra pritaikyta vonia, tualetas, slenksčiai pravažiavimui ir išvažiavimas į lauką.*

**Tyrėjas:** *Kaip manote kiek Jūsų galimybės pasiūlyti reikiamas socialines paslaugas atitinka šeimos poreikius?*

**Tyrimo dalyvis:** *Galimybės ribotos, nes tu gali pasiūlyti tik tai ką siūlo ministerija. Norėtusi aišku daugiau paslaugų šeimai suteikti ir padėti, tačiau tai riboja finansinės galimybės.*

**Tyrėjas:** *Remiantis Jūsų patirtimi kokių paslaugų labiausiai trūksta?*

**Tyrimo dalyvis:** *Pavėžėjimo paslaugų. Kadangi važinėjame su nuosavu transportu, o jis nėra pritaikytas vežti neįgalius asmenis, tai labai apsunkina nuvažiavimą pas gydytojus, nes šeimoje augantis neįgalus berniukas serga epilepsija, todėl dažnai tenka lankytis pas gydytojus ir tikrinti vaiko sveikatos būklę.*

**Tyrėjas:** *Su kokiais sunkumais Jūs susiduriate teikdama socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus?*

**Tyrimo dalyvis:** *Nenoras bendradarbiauti, nenoras tinkamai paskirstyti gaunamas lėšas už vaiko negalią jo gyvenimo kokybei gerinti. Nes ši šeima labai dažnai pamiršta, kad pinigai skirti už vaiko slaugą ir jo negalią yra skirti tik vaikui jo poreikiams tenkinti.*

**Tyrėjas:** *Teikdami socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms socialiniai darbuotojai, atvejo vadybininkai neretai susiduria su tam tikru neigiamu klientų požiūriu, kai jie nenoromis priima siūlomą pagalbą arba kartais iš viso nenori jų priimti. Kokia Jūsų patirtis būtų šiuo klausimu?*

**Tyrimo dalyvis:** *Šiuo konkrečiu šeimos atveju buvo sunkiausia motyvuoti vaikų tėvą gydytis nuo priklausomybės, nes vaikai patiria daug neigiamų emocijų dėl šios priklausomybės. Dar vienas iš aspektų būtų teikiamų paslaugų pratęsimas, jeigu šeima nevykdo numatyto plano, tuomet jie būna labai pikti ir reikia laiko kol vėl galima atrasti ryšį su šeima įrodant jiems, kad reikia dar kažkurioje srityje pasistengti.*

**Tyrėjas:** *O sakykite kokias socialines paslaugas šeima priima lengviausiai, o kokias sunkiausiai?*

**Tyrimo dalyvis:** *Lengviausiai priima atstovavimo paslaugas kai jiems nereikia niekur eiti ir už juos yra padaromi darbai, kuriuos tikrai geba atlikti patys. Taip pat gaunamų išmokų klausimus jie stengiasi pasidaryti patys kad tik laiku gautų piniginę socialinę paramą, retai kada tenka raginti pateikti prašymą, tam kad gauti pinigus. Sunkumai iškyla tuomet kai reikia pas gydytojus, arba išleisti vaiką į vasaros stovyklą, tada prasideda įvairūs pasiteisinimai.*

**Tyrėjas:** *Sakykite kas Jūsų nuomone lemia socialinių paslaugų priėmimą? Kas daro įtaką?*

**Tyrimo dalyvis:** *Be abejo įtaką daro aplinkiniai asmenys, kurie yra nusiteikę prieš teikiamas paslaugas. Ypatingai yra priešiški draugai, kurie kartu vartoja alkoholį, tada jie ima nuteikinti klientą liepia nebūti kvailu neįsileisti darbuotojų, gyventi taip kaip jie nori. Tas išankstines nuostatas pakeisti yra ganėtinai sunku.*

**Tyrėjas:** *Kiek Jūs, kaip atvejo vadybininkė, galite paveikti Jūsų teikiamų socialinių paslaugų priėmimą?*

**Tyrimo dalyvis:** *Savo nuoširdžiu bendravimu, ramiu tonu, neteisimu galima paveikti klientą į savo pusę, tačiau tai yra ilgas ir didelis darbas, viskas priklauso nuo kliento nusistatymo. Daugelis šeimų ne kartą yra pasakę, kad bent aš sugebu ramiai jiems viską išdėstyti ir tai jie labai vertina, nes kitose institucijose į juos žiūrima ne kaip į normalią šeimą, jiems užklajuota tarsi etiketė, tačiau to neturėtų būti. Taip pat atvejo vadybos posėdžio metu, kai šeimos yra nelinkusios bendradarbiauti su atvejo vadybininku ar socialiniu darbuotoju ir kitais pagalbą teikiančiais specialistais labai svarbu šeimai paaiškinti kokios gali būti to pasekmės.*

**Tyrėjas:** *Socialinio darbuotojo darbas iš tiesų nėra lengvas – tenka nuolat padėti šeimoms, jas mokyti, nukreipti, priimti ir atlaikyti šeimos emocijas. Kaip po tokios darbo dienos Jums pavyksta atsiriboti nuo savo klientų rūpesčių?*

**Tyrimo dalyvis:** *Sunku, tačiau įmanoma. Dalyvaudama įvairiuose mokymuose stengiuosi pasisemti svetimos patirties kaip atsiriboti nuo šeimų. Prisipažinsiu ne visada pavyksta, nes kartais situacijos būna labai sudėtingos ir vienam jas išspręsti yra labai sunku, ypač sunku kai tos situacijos tiesiogiai liečia vaiką. Tačiau mėgstamos veiklos, sportas padeda atsiriboti.*

**Tyrėjas:** *Kaip Jums pavyksta suderinti darbo ir poilsio laiką?*

**Tyrimo dalyvis:** *Visuomet stengiuosi dalyvauti mokymuose, kuriuose ugdo mus kaip darbuotojus darbo nesinešti į namus, palikti darbą darbe. Tuomet darosi lengviau nes namuose tu esi mama savo vaikams žmona savo vyrui. Geras laikas su savo šeima leidžia pamiršti sunkias dienas darbe. Tačiau tai pavyksta padaryti mokymų dėka.*

**Tyrėjas:** *Kokia Jūsų patirtis yra dalyvaujant savipagalbos grupėse?*

**Tyrimo dalyvis:** *Darbovietė savipagalbos grupių nedaro, tačiau organizuoja supervizijas bent kartą metuose, jose galima išsikalbėti sau ir kitiems rūpimais klausimais, reflektuoti kartu.*

**Tyrėjas:** *Ką Jums reiškia galimybė reflektuoti savo patirtį?*

**Tyrimo dalyvis:** *Reflektuodami su kitais mes galime rasti daugiau būdų spręsti iškilusias problemas. Pasidalinti turima patirtimi ir rasti kitokių problemų sprendimo būdų.*

**Tyrėjas:** *Na ir laikas skrieja nepastebimai, priartėjome prie mano paskutinio klausimo Jums. Tad norėčiau užduoti Jums jį. Ko norėtumėte palinkėti sau dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, auginančiomis fizinę negalią turinčius vaikus?*

**Tyrimo dalyvis:** *Kantrybės (nusijuokia), gebėjimo palikti darbą darbe, nesinešti neigiamų emocijų į namus ir empatiškumo.*

**Tyrėjas:** *Ačiū Jums, tai būtent to Jums ir palinkėsiu. Ačiū už pokalbį, geros dienos.*

**Tyrimo dalyvis:** *Ačiū Jums.*

**Tyrimo dalyvė Nr. 10**  
**Socialinė darbuotoja, atliekanti atvejo vadybininko funkcijas,**  
**32 m. moteris, darbo stažas 1 m. 11 mėn.,**  
**Socialinio darbo magistras, Šiauliai**

**Tyrėjas:** *Labą dieną, esu Šiaulių universiteto jungtinės programos su Ukrainos Atviru tarptautiniu žmogiškosios raidos universitetu Socialinio darbo magistro studijų studentė Eglė Ramonienė. Atlieku tyrimą kurio tikslas- atskleisti socialinių darbuotojų patirtis teikiant socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus. Duomenys bus naudojami tik tyrimo tikslams, išlaikant konfidencialumą. Ar sutinkate, kad mūsų pokalbis būtų įrašomas?*

**Tyrimo dalyvis:** Taip

**Tyrėjas:** *Tuomet galime pradėti. Kokios yra Jūsų pareigos įstaigoje, kurioje dirbate?*

**Tyrimo dalyvis:** ... Socialinė darbuotoja atliekanti atvejo vadybininko funkcijas.

**Tyrėjas:** *Kiek metų dirbate šį darbą?*

**Tyrimo dalyvis:** 1 metai ir 11 mėnesių

**Tyrėjas:** *Koks Jūsų išsilavinimas?*

**Tyrimo dalyvis:** Socialinio darbo magistras.

**Tyrėjas:** *Gal galėtumėte pasakyti koks Jūsų amžius?*

**Tyrimo dalyvis:** 32 metai.

**Tyrėjas:** *Jūsų darbo pobūdis yra darbas su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis. Ne paslaptis, kad šios šeimos turi įvairiausių sunkumų. Tie sunkumai dar didesni, kai jie apima ne tik tėvus, bet ir jų vaikus. Šiandien mes kalbėsime apie tokius atvejus kai socialinę riziką patiriančios šeimos augina fizinę negalią turinčius vaikus. Gal galėtumėte papasakoti apie savo turimus atvejus?*

**Tyrimo dalyvis:** *Darbe tenka susidurti su įvairiomis vaikų negaliomis, tačiau plačiau papasakoti norėčiau atvejį, kuris, mano nuomone, yra išskirtinis. Nepilnametė susilaukė neįgalaus vaiko, su vaiko tėvu gyvena skyriumi, tėvas vaiku nesirūpina. Vaikas sunkios negalios, kompleksiniai judėjimo, klausos, neurologiniai sutrikimai. Nepilnametės motinos tėvai tapo vaiko globėjais. Šeimai socialinės priežiūros paslaugos anksčiau nebuvo teikiamos, vaikas gimė dar iki atvejo vadybos atsiradimo. Dėl turimos sunkios negalios vaikui reikalinga nuolatinė slauga, medikų priežiūra. Globėjai savarankiškai stengiasi užtikrinti geriausius neįgalaus vaiko interesus, vaiku rūpinasi ir kartu gyvenanti nepilnametė motina. Dėl laikinosios globos peržiūros šeimai inicijuota atvejo vadyba, taip šeima tapo mano klientais.*

**Tyrėjas:** *Sakykite koks yra Jūsų asmeninis santykis su šia šeima apie kurios situaciją papasakojote?*

**Tyrimo dalyvis:** *Šeima iš ties noriai bendravo, atvirai pasakojo patirtus išgyvenimus, nepilnametė motina dalinosi slegiančiu kaltės jausmu, ji kaltino save, dėl vaiko neįgalumo, kad gimė toks su šitokiom sunkiom problemom. Tačiau vis dėl to šeima sunkiai suvokia, kodėl būtent dabar tarnybos vis dar jais domisi, siūlo pagalbą, kai šeima viską geba savarankiškai.*

**Tyrėjas:** *O sakykit koks yra Jūsų asmeninis santykis su šeimoje augančiu neįgaliu vaiku?*

**Tyrimo dalyvis:** *Dėl turimos negalios ir savo mažo amžiaus galimybės bendrauti su vaikui iš ties labai ribotos, tarpusavio santykį nu ... net sunku būtų įvertinti, įvardinti koks jisai čia būtų. Tačiau sakykim pati globėja visada noriai dalinosi informacija apie vaiko sveikatą, kažkokius tai mažus jo pasiekimus. Taip sakyčiau, net kažkaip konkrečiai įvardint koks tai nuu negalėčiau.*

**Tyrėjas:** *O sakykite kokie jausmai Jus aplankė dirbant su šia šeima?*

**Tyrimo dalyvis:** *Pirmą kartą apsilankiusi šeimoje iš ties supratau, kad globėjai paaukojo savo asmeninį gyvenimą vardan neįgalaus vaiko. Apėmė jausmas, kad specialistų siūloma pagalba yra gerokai pavėluota. Ir išties su savo intervencija grąžindami šeimą į ankstesnius įvykius sukeliame jai daugiau žalos nei naudos.*

**Tyrėjas:** *Kaip Jūs manote kokių išskirtinių profesinių gebėjimų poreikis Jums iškyla dirbant su šia šeima?*

**Tyrimo dalyvis:** *Organizuojant pagalbą šeimai atvejo vadybą teko taikyti ir neįgalaus vaiko tėvui. Kaip žinia laikinosios globos tikslas yra grąžinti vaikus auginti tėvams, tačiau šioje situacijoje aš puikiai suvokiau, kad su globėjais vaikui yra geriausia. Kaip sunkumą įvardinčiau, kad pagalbą šeimai na tiesiog negali turėti išankstinių nuostatų. Viską pametus nu tiesiog į tą darbą susikoncentruot.*

**Tyrėjas:** *Kai socialinę riziką patiriančios šeimos augina fizinę negalią turinčius vaikus, jiems gali iškilti poreikis ir tam tikroms specialiosioms pareigoms, kurių nereikia kitoms socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Remiantis Jūsų patirtimi papasakokite kokios socialinės paslaugos yra reikalingiausios tokioms šeimoms?*

**Tyrimo dalyvis:** *Jeigu grįžt prie to atvejo apie kurį kalbam, dėl sveikatos problemų vaikas dažnai turi lankytis pas gydytojus, todėl šiai šeimai labai reikalinga pavėžėjimo paslauga. Vaiko globėjas yra dirbantis, kad nuvežtų vaiką turi išsiprašinėti iš darbo. Buvo laikas, kuomet vyras ir darbo turėjo atsisakyti, kad galėtų padėti šeimai rūpinti neįgaliu vaiku. Neįgaliu vaikui beabejo reikalingos techninės pagalbos priemonės. Šeima buvo gavusi darbo kėdę neįgaliu vaikui, kurios pagalba vaikas galėjo patogiai sėdėti, valgyti, atlikti lavinamąsias užduotis.*

**Tyrėjas:** *Kaip manote kiek Jūsų galimybės pasiūlyti reikiamas socialines paslaugas atitinka šeimos poreikius?*

**Tyrimo dalyvis:** *Hmm... Organizuojant pavėžėjimo paslaugą buvo susiduriama su problema, kad pavėžėjimas organizuojamas iš karto keliems asmenims. Vaiko globėja išsakydavo nepasitenkinimą, kad tenka laukti kol kitus pacientus išvežios, be to kyla rizika susirgti įvairiomis virusinėmis ligomis vienu transportu važiuojant keliems ligoniams. Tai mūsų situacijoje buvo ištis rizikinga, nes vaikas turėjo įvairiausių gretutinių susirgimų. Vaikui pradėjus lankyti darželio specialiąją grupę iškilo poreikis darbo kėdutei. Darželis vaikui tinkamos kėdutės neturėjo, o techninės pagalbos neįgaliems centras antros tokios kėdutės suteikti negalėjo dėl galiojančių teisės aktų.*

**Tyrėjas:** *Kokių paslaugų labiausiai trūksta?*

**Tyrimo dalyvis:** *Galbūt pasigendama bendrų užsiėmimų mamoms ir vaikams, turintiems sunkią negalią, kad galėtų kartu leisti laisvalaikį, išeiti iš namų. Organizuojant pavėžėjimo paslaugas iki gydymo įstaigos taip pat nėra daromos išimtys, neatsižvelgiama į individualius šeimų poreikius. Nepakankamas aprūpinimas ir techninėmis pagalbos priemonėmis.*

**Tyrėjas:** *Su kokiais sunkumais Jūs susiduriate teikdama socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus?*

**Tyrimo dalyvis:** *Susiduriama su medicininių žinių apie neįgalaus vaiko priežiūrą, susiduriama su biurokratinėmis problemomis, pagalbą kaip ir yra, tačiau nėra įstatymo kaip ją pasinaudoti, taip galbūt įvardinčiau. Socialinę riziką patiriančios šeimos, kuriose auga neįgalus vaikas, yra iš ties viena jautriausių klientų grupių, todėl svarbu, kad teikiamos paslaugos nepablogintų šeimos situacijos, savijautos.*

**Tyrėjas:** *Teikdami socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms socialiniai darbuotojai neretai susiduria su tam tikru neigiamu klientų požiūriu, kai jie nenoromis priima siūlomą pagalbą arba kartais iš viso nenori jų priimti. Kokia Jūsų patirtis būtų šiuo klausimu?*

**Tyrimo dalyvis:** *Na patirtis šiuo klausimu labai įvairi, viskas priklauso nuo kliento motyvacijos spręsti problemas.*

**Tyrėjas:** *Ar galėtumėt įvardinti kokias socialines paslaugas šeima priima lengviausiai, o kokias visgi sunkiau?*

**Tyrimo dalyvis:** *Lengviausiai klientai priima tas paslaugas, kurios jiems duoda apčiuopiamos naudos, ir pačiam nereikia įdėti pastangų: labdara, pavėžėjimas, pagalba tvarkantis įvairius dokumentus ir panašūs dalykai. Dažnai klientas nenoriai priima psichologų paslaugas, priklausomybių konsultantų pagalbą.*

**Tyrėjas:** *Sakykite kas Jūsų nuomone lemia socialinių paslaugų priėmimą?*

**Tyrimo dalyvis:** *Turimos asmeninės patirtys, galbūt anksčiau buvę kažokie susidūrimai, nepalankūs su socialiniu ar priešingai palankūs su socialiniu darbuotoju susiformavusios nuostatos socialinių darbuotojų atžvilgiu.*

**Tyrėjas:** *Kiek Jūs, kaip atvejo vadybininkė, galite paveikti Jūsų teikiamų socialinių paslaugų priėmimą?*

**Tyrimo dalyvis:** *Labai svarbu sukurti kokybišką santykį su klientu, kuris būtų grindžiamas konfidencialumu, empatija, pasitikėjimu.*

**Tyrėjas:** *Socialinio darbuotojo darbas ir atvejo vadybininko tuo pačiu iš tiesų nėra lengvas – tenka nuolat padėti šeimoms, jas mokyti, nukreipti, priimti ir atlaikyti šeimos emocijas. Kaip po tokios darbo dienos Jums pavyksta atsiriboti nuo savo klientų rūpesčių?*

**Tyrimo dalyvis:** *Atitrūkti nuo rūpesčių darbe padeda šeima, namų ruošos darbai, mėgstu sportuoti. Tai va visi tie dalykai man padeda.*

**Tyrėjas:** *Kaip Jums pavyksta suderinti darbo ir poilsio laiką?*

**Tyrimo dalyvis:** *Aš manau gerai pavyksta. Pasibaigus darbo laikui klientų problemas tiesiog palieku darbe, žinau, kad jos nepabėgs ir ryte manęs lauks, jos nuo manęs niekur nepabėgs (patraukia pečiais).*

**Tyrėjas:** *Kokia Jūsų patirtis būtų dalyvaujant savipagalbos grupėse?*

**Tyrimo dalyvis:** *Darbovietė organizuoja supervizijas, dalyvaujame jose kelis kartus metuose, turime galimybę išsikalbėti, pasidalinti patirtimi, paspręsti sudėtingesnius atvejus.*

**Tyrėjas:** *Ką Jums reiškia galimybė reflektuoti savo patirtį?*

**Tyrimo dalyvis:** *Galimybė reflektuoti man leidžia pažvelgti į kylančius sunkumus kitomis akimis, rasti gal būt sprendimus atrodytų beviltiškose situacijose ir galų gale suteikia motyvacijos darbui.*

**Tyrėjas:** *Na ir priartėjome prie pabaigos. Tad norėčiau užduoti Jums paskutinį klausimą. Ko norėtumėte palinkėti sau dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, auginančiomis fizinę negalią turinčiais vaikus?*

**Tyrimo dalyvis:** *Oj koks sunkus klausimas, iš tiesų niekada nesusimasčiau ko čia dar galėčiau sau palinkėti. Na galbūt palinkėčiau sau nepriimti šeimos užklupusių nesėkmių sau asmeniškai, nes išties ne viskas priklauso nuo gerų mūsų norų (šypsosi).*

**Tyrėjas:** *Ačiū Jums, už Jūsų nuoširdų pokalbį ir geros dienos ir gerų darbo rezultatų Jums.*

**Tyrimo dalyvis:** *Ačiū.*

**Tyrimo dalyvė Nr. 11**

**Socialinė darbuotoja dirbanti su šeimomis,  
41 m. moteris, darbo stažas 1 m. 11 mėn.  
Aukštasis universitetinis bakalauras, Šiauliai**

**Tyrėjas:** Laba diena, esu Šiaulių universiteto jungtinės programos su Ukrainos Atviru tarptautiniu žmogiškosios raidos universitetu Socialinio darbo magistro studijų studentė Eglė Ramonienė. Atlieku tyrimą kurio tikslas- atskleisti socialinių darbuotojų patirtis teikiant socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus. Duomenys bus naudojami tik tyrimo tikslams, išlaikant konfidencialumą. Ar sutinkate, kad mūsų pokalbis būtų įrašomas?

**Tyrimo dalyvis:** Taip

**Tyrėjas:** Tuomet galime pradėti. Kokios yra Jūsų pareigos įstaigoje, kurioje dirbate?

**Tyrimo dalyvis:** Socialinė darbuotoja dirbanti su šeimomis.

**Tyrėjas:** Kiek metų dirbate šį darbą?

**Tyrimo dalyvis:** Mmm... beveik ... metus ir vienuolika mėnesių.

**Tyrėjas:** Koks Jūsų išsilavinimas?

**Tyrimo dalyvis:** Aukštasis universitetinis bakalauras.

**Tyrėjas:** Gal galėtumėte pasakyti koks Jūsų amžius?

**Tyrimo dalyvis:** 41 metai.

**Tyrėjas:** Jūsų darbo pobūdis yra darbas su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis. Ne paslaptis, kad šios šeimos turi įvairiausių sunkumų. Tie sunkumai dar didesni, kai jie apima ne tik tėvus, bet ir jų vaikus. Šiandien mes kalbėsime apie tokius atvejus kai socialinę riziką patiriančios šeimos augina fizinę negalią turinčius vaikus. Gal galėtumėt papasakoti apie savo turimus atvejus? Tik paprašysiu tiesiog laikytis konfidencialumo ir neminėti detalių, kurios galėtų identifikuoti šeimą.

**Tyrimo dalyvis:** (Atsiduso) dvikalbėje šeimoje auga kurčias, ne kurčias jisai su aparatu, berniukas, antrą klasę lankantis. Motina sunkiai kalba lietuviškai, tėvas dirba tolimųjų reisų vairuotoju, retai būna namie, berniukas lanko gimnaziją, kurioje nėra specialiųjų pedagogų, kurie sugebėtų tinkamai pagal berniuko poreikį jį ugdyti, padėtų įveikti mokymosi sunkumus. Mama būdama kitakalbė taisyklingai nemoka nei kalbėti nei rašyti lietuviškai, todėl vaikui padėti šiuo klausimu neturi galimybių. Jai per sunku psichologiškai, (atsiduso) todėl paguodą vis dažniau skandina alkoholyje. Į spec. mokyklą, skirtą kurčnebyliams vaikams kitame mieste vaiko perkelti nežada, nes anot jos, vaikas per mažas, nepakankamai savarankiškas gyventi toli nuo namų. Įsitikinusi, kad vaikui geriausia augti su mama ir jis sugebės mokytis gimnazijoje ir sėkmingai ją baigti bei įgyti pagrindinį ar vidurinį išsilavinimą.

**Tyrėjas:** Koks būtų Jūsų asmeninis santykis su šia šeima, apie kurios situaciją papasakojote?

**Tyrimo dalyvis:** Esu socialinė darbuotoja, teikianti socialines paslaugas šeimai. Su šia šeima dirbu apie pusę metų kažkur, santykiai ... pakankamai geri lyginant su kitom šeimom.

**Tyrėjas:** Koks Jūsų asmeninis santykis su neįgaliu vaiku?

**Tyrimo dalyvis:** Oj su vaiku tai labai draugiški santykiai, nes jisai labai smalsus, žingeidus vaikas, kuriam dėl fizinės negalios trūksta bendravimo, nes mokykloje ten tokia atskirtis gaunasi.

**Tyrėjas:** Kokie jausmai Jus aplanko dirbant su šia šeima?

**Tyrimo dalyvis:** (Atsidūsta) Noras padėti vaikui kaip įmanoma stipriau tuos įgūdžius išugdyti, kurie bus reikalingi ateičiai. Ir ... mamai kažkokia kaip užuojauta, kuri stengiasi tą mylimą vaiką apsaugoti gal hipergloba net. Tokie vat.

**Tyrėjas:** Kaip Jūs manote kokių išskirtinių profesinių gebėjimų poreikis Jums iškyla dirbant su šia šeima?

**Tyrimo dalyvis:** ... sss ... Siekti įgalinti mamą pasirinkti mažesnę blogybę, kažkaip įkalbinti, kad geriau išsiskyrimas su vaiku, kad jam ateityje būtų lengviau susidoroti su visais iškilusiais

sunkumais savarankiškai, kai nebus šalia nei jos nei kažkokių artimųjų galinčių pagelbėti. Ir būtinai reikia stengtis pelnyti mamos pasitikėjimą ir atvirą, nuoširdų bendravimą, bendradarbiavimą siekiant to paties tikslo, kad vaikas jaustųsi dabar ir ateityje pilnavertis, savimi pasitikintis ir laimingas.

**Tyrėjas:** Kai socialinę riziką patiriančios šeimos augina fizinę negalią turinčius vaikus, jiems gali iškilti poreikis ir tam tikroms specialiosioms pareigoms, kurių nereikia kitoms socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Remiantis Jūsų patirtimi papasakokite kokios socialinės paslaugos yra reikalingiausios tokioms šeimoms?

**Tyrimo dalyvis:** Informavimas, nes gal net nežino, kad yra kažkoks specialios ugdymo įstaigos, tuo labiau, kad jinais ne lietuvė ir sąlygas skirtas vaikams su klausos sutrikimais. Psichologo konsultacijų pasiūla, savipagalbos, seminarai, mokymai visokie, priklausomybių konsultantas net gi reikalingas, dėl alkoholio vartojimo, tarpininkavimas, transporto organizavimas, bendravimas, socialinių įgūdžių ugdymas.

**Tyrėjas:** Kaip manote kiek Jūsų galimybės pasiūlyti reikiamas socialines paslaugas atitinka šeimos poreikius?

**Tyrimo dalyvis:** Galimybes apsunkina iš tikrųjų mamos uždavimas, pagalbos ignoravimas, baimė pasirodyti silpnai ar blogai motinai, kuri negali tinkamai pasirūpinti vaiku.

**Tyrėjas:** Kokių paslaugų labiausiai trūksta? Ir kokie galbūt būtų Jūsų veiksmai, ... kad tą paslaugą, kurią manot, kad reikėtų suteikti imatės?

**Tyrimo dalyvis:** (Atsiduso) labai trūksta specialiųjų pedagogų kur tas vaikas mokosi, nors su gimnazijos atstovais bendraujant jie ... vaikų mažai ir apie vaiko mokslo rezultatus, sunkumus, problemas, jie nutyli, teigia jog viskas yra gerai. Esu net prašiusi, sakau leiskit dalyvauti pamokose kaip jam ten sekasi. Tai ... pasakė, kad negalima, kadangi vaikas mane pažindamas ten pradės ... ir negalėsime vertinti realios situacijos.

**Tyrėjas:** Su kokiais sunkumais Jūs susiduriate teikdama socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus?

**Tyrimo dalyvis:** M... Tėvų nepripažinimas ir psichologinis nesusitaikymas, kad jų vaikas yra kitoks, ir jam reikalinga specialistų pagalba, kurios nėra galimybės gauti vietinėje ugdymo įstaigoje.

**Tyrėjas:** Teikdami socialines paslaugas socialinę riziką patiriančiom šeimoms socialiniai darbuotojai neretai susiduria su tam tikru neigiamu klientų požiūriu, kai jie nenoromis priima siūlomą pagalbą arba kartais iš viso nenori jų priimti. Kokia Jūsų patirtis šiuo klausimu?

**Tyrimo dalyvis:** Mamai sunku pripažinti, kad vaikas susiduria su mokymosi sunkumais, nenori atvirai įvardinti problemų, jas slepia, o pradėjus kalbėti apie vaiko alternatyvas, suka kalbą į šoną, teigia, jog reikia tik laiko, o iš tikrųjų akivaizdu, jog laikas, kuris turėtų būti kaip tik išnaudotas vaiko ugdymui dabar kaip tik prarandamas vaiko nenaudai.

**Tyrėjas:** Kokias socialines paslaugas šeimos priima lengviausiai, o kokias sunkiausiai?

**Tyrimo dalyvis:** Lengviausiai priima labdarą rūbais, tarpininkavimą, kai sunku susikalbėti dėl kalbos barjero su įvairių institucijų atstovais, kai organizuojamas transportas vykti į gydymo įstaigas. O sunkiai sekasi ... kažką pasiekti norint įgalinti pačius klientus atlikti kažkokius žingsnius, priimti sprendimus liečiančius vaiko ugdymo įstaigos pakeitimą, pagalbą atliekant namų užduotis, teigia viską gali padaryti savarankiškai.

**Tyrėjas:** Kas Jūsų nuomone lemia socialinių paslaugų priėmimą?

**Tyrimo dalyvis:** Baimė pasirodyti gal silpnesniam, blogesniam, gėda prieš kaimynus, nes apkalbos, kad lankosi socialiniai darbuotojai, ir kaip visi galvoja, kad laukia progos kada atimti vaikus ir panašiai, nuteikia klientus priešišškai mūsų atžvilgiu.

**Tyrėjas:** Kiek Jūs, kaip socialinis darbuotojas, galite paveikti Jūsų teikiamų socialinių paslaugų priėmimą?

**Tyrimo dalyvis:** Empatiškumas, supažindinimas su savo teikiamomis paslaugomis, su konkrečia pagalba, kurią galime suteikti. Ir labai dar priklauso nuo tono, draugiškas, ramus tonas, kantrybė, įvairių metodų taikymas socialiniame darbe, klientų problemų išklausymas, ieškojimas būdų joms išspręsti.

**Tyrėjas:** Socialinio darbuotojo darbas iš tiesų nėra lengvas – tenka nuolat padėti šeimoms, jas mokyti, nukreipti, priimti ir atlaikyti šeimos emocijas. Kaip po tokios darbo dienos Jums pavyksta atsiriboti nuo savo klientų rūpesčių?

**Tyrimo dalyvis:** Man asmeniškai padeda kelionė iš darbo namo, kur įjungta mėgstama muzika padeda atsipalaiduoti ir pusvalandis kelio namo padeda persijungti į namų režimą (nusijuokia). Dar esame su vyru sutarę, kad namuose stengiamės neliesti darbo temų.

**Tyrėjas:** Kaip Jums pavyksta suderinti darbo ir poilsio laiką?

**Tyrimo dalyvis:** (Atsidūsta) ... Kad neapkraučiau namiškių savo darbinėmis problemomis, ar bloga nuotaika vakarais nepavykus išmesti minčių einu pasivaikščioti, pavedžioti šunį arba su vaikais pažaisiti stalo žaidimus, kurie atitraukia mintis nuo darbo.

**Tyrėjas:** Kokia Jūsų patirtis dalyvaujant savipagalbos grupėse?

**Tyrimo dalyvis:** Stengiuosi dalyvauti, išklausti įvairias patirtis, kad reikalui esant atitinkamose situacijose galėčiau pasinaudoti kolegų patarimais ir patirtimis gerinant darbo rezultatus.

**Tyrėjas:** Kaip dažnai dalyvaujate tokiose grupėse ir kokią naudą Jums tai duoda?

**Tyrimo dalyvis:** Vienareikšmiškai savipagalbos grupės yra naudingos. Kartą metuose dalyvauju supervizijose, būna pasitaiko sudalyvauti ir dažniau. Stengiuosi dalyvauti man aktualiuose mokymuose. (pagalvoja) Mano ... kurie atitiktų mano lūkesčius. Sulaukiama pagalba ir iš kolegų, būna, kad susitinkame ar tiesiog telefonu aptariame sudėtingesnes situacijas, pasidalijame patarimais, patirtimis. ... Stengiamės ieškoti pozityvo kažkokio, kad neperdegti.

**Tyrėjas:** Ką Jums reiškia galimybė reflektuoti savo patirtį?

**Tyrimo dalyvis:** (Atsiduso) Reikalinga ir naudinga tarp kolegų dirbančių tą patį darbą. Nes leidžia suvokti, jog kad kartais apima jausmas ..., kad kovoji su kažkokiais vėjo malūnais, nors be mūsų pagalbos klientai patys nesusitvarkytų ir mūsų pagalba jiems tikrai reikalinga ir tikslinga.

**Tyrėjas:** Na ir norėčiau Jums užduoti savo paskutinį klausimą, kuris skambėtų taip. Ko norėtumėte palinkėti sau dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis auginančiomis fizinę negalią turinčiais vaikus?

**Tyrimo dalyvis:** Kantrybės ir rezultatų, kurie padeda suvokti, kad dirbame ir stengiamės ne veltui.

**Tyrėjas:** Ačiū Jums už palinkėjimą sau ir norėčiau Jums padėkoti už pokalbį (linktelio galvą). Geros dienos.

**Tyrimo dalyvis:** Ir Jums geros dienos.



***Tyrimo dalyvė Nr. 12***  
***Socialinė darbuotoja darbui su šeimomis,***  
***33 m. moteris, darbo stažas 8 m.,***  
***Socialinio darbo bakalauras, Šiauliai***

**Tyrėjas:** *Laba diena, esu Šiaulių universiteto jungtinės programos su Ukrainos Atviru tarptautiniu žmogiškosios raidos universitetu Socialinio darbo magistro studijų studentė Eglė Ramonienė. Atlieku tyrimą kurio tikslas- atskleisti socialinių darbuotojų patirtis teikiant socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus. Duomenys bus naudojami tik tyrimo tikslams, išlaikant konfidencialumą. Ar sutinkate, kad mūsų pokalbis būtų įrašomas?*

**Tyrimo dalyvis:** *Laba diena, taip sutinku.*

**Tyrėjas:** *Tuomet galime pradėti. Kokios yra Jūsų pareigos įstaigoje, kurioje dirbate?*

**Tyrimo dalyvis:** *... Mano pareigos socialinė darbuotoja darbui su šeimomis..*

**Tyrėjas:** *Kiek metų dirbate šį darbą?*

**Tyrimo dalyvis:** *Šį darbą jau dirbu beveik aštuonerius metus.*

**Tyrėjas:** *Koks Jūsų išsilavinimas?*

**Tyrimo dalyvis:** *Socialinio darbo bakalauras.*

**Tyrėjas:** *Gal galėtumėte pasakyti koks Jūsų amžius?*

**Tyrimo dalyvis:** *33 metai.*

**Tyrėjas:** *Jūsų darbo pobūdis yra darbas su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis. Ne paslaptis, kad šios šeimos turi įvairiausių sunkumų. Tie sunkumai dar didesni, kai jie apima ne tik tėvus, bet ir jų vaikus. Šiandien mes kalbėsime apie tokius atvejus kai socialinę riziką patiriančios šeimos augina fizinę negalią turinčius vaikus. Gal galėtumėte papasakoti apie savo turimus atvejus?*

**Tyrimo dalyvis:** *Na aštuoneri metai socialinio darbo srityje yra nemažas laiko tarpas, todėl ir tų atvejų būta įvairių. Tikrai buvo ne vienas atvejis, kai šeimoje patiriančioje socialinę riziką auga vaikas ar net keli vaikai su negaliomis, jos būdavo įvairios, nuo lengvos iki sunkios, taip pat ir jų diagnozės skirtingos. Kadangi prašote papasakoti apie šeimą patiriančią socialinę riziką ir auginančią vaiką su fizine negalia, galėčiau vienu pasidalinti. Jis nėra kažkuom išskirtinis iš kitų atvejų, kai šeimos patiria socialinę riziką ir augina vaikus su negalia. Šeima ilgą laiką buvo socialinės rizikos šeima, toks terminas buvo tuo metu, augino tris vaikus. M... Šeimai buvo teikiamos socialinės paslaugos iki kol visi šeimoje augę vaikai sulaukė pilnametystės. Po kurio laiko šeima susilaukė dar vieno vaiko, tėvai jau buvo vyresni, todėl dėl jų amžiaus ir turimų žalingų įpročių buvo rizika, kad vaikas gali turėti apsigimimų. Pasiteisino blogiausias scenarijus, vaikas gimė su negalia. Jam yra fizinė negalia su visa puokšte gretutinių ligų. Tėvai jau ir ankščiau nevengė vartoti alkoholio, šeimoje vyravo socialinių įgūdžių stoka. Taip ši šeima prieš kelerius metus vėl tapo socialinių paslaugų gavėjais. Nuo 2018-ųjų liepos 1 dienos jiems buvo pradėta taikyti ir atvejo vadyba.*

**Tyrėjas:** *Sakykite koks yra Jūsų asmeninis santykis su šia šeima apie kurios situaciją papasakojote?*

**Tyrimo dalyvis:** *Su šeima pirmu kartu dirbau ko gero apie du metus, nes kai pradėjau dirbti visi vaikai jau buvo arti pilnametystės. Vėliau socialinės paslaugos buvo nutrauktos ir su šeima pradėjau vėl dirbti praėjus maždaug trimis metams. Nuo paskutinio socialinių paslaugų paskyrimo dienos jau praėjo trys metai. Tai viso sudėjus gaunasi, kad šeimą pažįstu ... penkerius metus. Pats santykis su šeima sakyčiau tikrai geras, šeima manimi pasitiki, o ir patys nors ir stokoja socialinių įgūdžių, bei nevengia stikliuko yra atviri ir linkę bendradarbiauti.*

**Tyrėjas:** *O sakykit koks yra Jūsų asmeninis santykis su šeimoje augančiu neįgaliu vaiku?*

**Tyrimo dalyvis:** *Kaip bebūtų vaikas yra su negalia, todėl kažkokį santykį su juo užmegzti gana sunku, juolab, kad ir jo amžius dar nedidelis. Tačiau nepaisant to vaikas mane dažnai mato, jį kalbinu ir bandau su juo bendrauti, niekada neišeinu iš šeimos namų su juo nepabendravusi.*

Vaikas savo šypsena parodo, kad džiaugiasi mane matydamas, tai galbūt tokias jo emocijas galėčiau įvardinti kaip tvirto santykio ženklą.

**Tyrėjas:** *O sakykite kokie jausmai Jus aplankė dirbant su šia šeima?*

**Tyrimo dalyvis:** *Kalbėjime apie paskutinį kartą, kai vėl atėjau į šeimą kaip socialinė darbuotoja. Iš tikro galbūt apėmė nusivylimas, nes prisiminiau, kad kai jau pirmieji trys vaikai sulaukė pilnametystės moteriai visgi dar buvo siūloma ilgalaikė kontracepcija, tačiau ji atsisakė motyvuodama, kad na jau daugiau vaikų tai tikrai nebebus ir ji nereikalinga. Tai vat grįžus vėl teikti socialines paslaugas ir pamačius tą bejėgį kūdikėlį su negalia tikrai apimė neviltis.*

**Tyrėjas:** *Kaip Jūs manote kokių išskirtinių profesinių gebėjimų poreikis Jums iškyla dirbant su šia šeima?*

**Tyrimo dalyvis:** *Net nežinau, ko gero turi būti psichologiškai labai stiprus, nes tikrai ne kiekvienas gali atlaikyti matydamas neįgalų vaiką... Arba tiesiog gebėti išlaikyti emocijas ir joms nepasiduoti. Tai gal tiek...*

**Tyrėjas:** *Kai socialinę riziką patiriančios šeimos augina fizinę negalią turinčius vaikus, jiems gali iškilti poreikis ir tam tikroms specialiosioms pareigoms, kurių nereikia kitoms socialinę riziką patiriančioms šeimoms. Remiantis Jūsų patirtimi papasakokite kokios socialinės paslaugos yra reikalingiausios tokioms šeimoms?*

**Tyrimo dalyvis:** *Hmm manau, kad tokioms šeimoms reikalingi mokymai kaip rūpintis neįgaliu vaiku. Tose šeimose taip pat reikia kur kas dažniau lankytis ir socialiniams darbuotojams. Žinoma neapsieinama ir be specialiųjų techninės pagalbos priemonių. ... Ypač pradžioje, kai mama su vaiku grįžta iš ligoninės labai reikalingas sveikatos priežiūros paslaugų užtikrinimas šeimos namuose, nes tikrai nepakanka kad gydytojai ar bendrosios praktikos slaugytojai pradžioje ateina kartą per dvi savaites, o vėliau iš viso neina, nebent jau to prašome mes. Mes socialiniai darbuotojai tikrai nesame visažiniai, kad vieni galėtume viskuo pasirūpinti, tad artimas bendradarbiavimas su gydymo įstaiga būtinas.*

**Tyrėjas:** *Kaip manote kiek Jūsų galimybės pasiūlyti reikiamas socialines paslaugas atitinka šeimos poreikius?*

**Tyrimo dalyvis:** *Mmm šiai dienai sakykime kiek buvo įmanoma tiek esame padarę, būstas pritaikytas negalią turinčiam vaikui, pasirūpinta specialia lova ir kėde tokiam vaikui, taip pat yra gauta ir keletas sensorinių priemonių. Nors vaikas šiek tiek juda pats, tačiau ir specialų vežimėlį jam parūpinome, taip esant poreikiui mamai lengviau judėti su vaiku.*

**Tyrėjas:** *Kokių paslaugų labiausiai trūksta?*

**Tyrimo dalyvis:** *Gal... norėtusi, kad būtų skiriama daugiau įvairių masažų vaikui, kad būtų stiprinami jo raumenys ir jis galėtų tvirčiau judėti, taip pat logopedas labai svarbu. Dabar kartą per metus galima tuom pasinaudoti ir viskas, daugiau už viską reikia mokėti, o kai šeima neturi iš ko tai taip ir lieka... Žinoma naudojames visai galimais ištekliais gauti papildomą finansinę paramą, kad už tai būtų galima sumokėti ir gauti papildomų masažų vaikui.*

**Tyrėjas:** *Su kokiais sunkumais Jūs susiduriate teikdama socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms, auginančioms fizinę negalią turinčius vaikus?*

**Tyrimo dalyvis:** *Tai vat ... tas sunkumas ir yra ribotas sveikatos priežiūros paslaugų skyrimas, negalima daugiau gauti nei numatyta teisės aktuose. ... Nors dar galėčiau pridėti, kad sunku ir tai jog nors ir šeima noriai priima siūlomą pagalbą, tačiau pripažinti, kad turi problemų dėl alkoholio vartojimo nesiruošia. Jie motyvuoja tuom, kad neįgalus vaikas, kai jie vartoja alkoholį nebūna neprižiūrimas, nes jų namuose kartu gyvena jau pilnametė dukra, kuri juo ir pasirūpina, kai jie neva taip nori atsipalaiduoti. Tik tas atsipalaidavimas kartais užtrunka keletą dienų.*

**Tyrėjas:** *Teikdami socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms socialiniai darbuotojai neretai susiduria su tam tikru neigiamu klientų požiūriu, kai jie nenoromis priima siūlomą pagalbą arba kartais iš viso nenori jų priimti. Kokia Jūsų patirtis būtų šiuo klausimu?*

**Tyrimo dalyvis:** *Patirties tikrai būta įvairios, esu sulaukusi ir grasinimų, buvo ir šunų paleidę. Tačiau kalbant apie šią šeimą tokių problemų kaip ir nebuvo mmm išskyrus kaip ir sakiau nepripažinimas, kad turi bėdų su alkoholiu.*

**Tyrėjas:** *Ar galėtumėt įvardinti kokias socialines paslaugas šeima priima lengviausiai, o kokias visgi sunkiau?*

**Tyrimo dalyvis:** *Visada lengviausiai priima tai kas duoda realių naudą. Kai jiems suteiki informaciją apie papildomą galimybę gauti pajamų ar maisto produktų. Ši šeima turbūt viena iš ne daugelio, kai ir psichologo konsultacijas priėmė labai noriai. Na, o sunkiau visada priima tas paslaugas, kurios reikalauja iš jų pačių kažkokių pokyčių, šiuo atveju nesutinka vyksti nei pas priklausomybių konsultantą, nei vyksti gydytis į priklausomybių ligų centrą. Tai tokia ta situacija.*

**Tyrėjas:** *Sakykite kas Jūsų nuomone lemia socialinių paslaugų priėmimą?*

**Tyrimo dalyvis:** *Tai veikiausiai asmeninės pačios šeimos nuostatos, požiūris ir ... suvokimas. Žinoma įtaką gali daryti ir aplinkiniai jei jų patirtys buvo neigiamos. Visų faktorių turbūt ir sunku išvardinti būtų, bet šitie manau esminiai...*

**Tyrėjas:** *Kiek Jūs, kaip socialinė darbuotoja, galite paveikti Jūsų teikiamų socialinių paslaugų priėmimą?*

**Tyrimo dalyvis:** *Tai manau galėtų būti įgytas šeimos pasitikėjimas. Nes kai tu jį turi šeima kur kas yra atviresnė, linkusi atsiverti ir ... priimti tą siūlomą pagalbą.*

**Tyrėjas:** *Socialinio darbuotojo darbas iš tiesų nėra lengvas – tenka nuolat padėti šeimoms, jas mokyti, nukreipti, priimti ir atlaikyti šeimos emocijas. Kaip po tokios darbo dienos Jums pavyksta atsiriboti nuo savo klientų rūpesčių?*

**Tyrimo dalyvis:** *Per šitiek metų jau išsiugdžiau gebėjimą atsiriboti nuo šeimų rūpesčių. Visas savo šeimas mokau, kad po darbo valandų aš tikrai neatsiliepsi ir esant tikrai kritinei situacijai skambintų bendruoju pagalbos numeriu, o jei situacija nėra labai rimta tiesiog kilo koks nors klausimas gali parašyti žinutę, kad ryte atėjusi pamatyčiau ir galėčiau padėti išspręsti kilusias problemas.*

**Tyrėjas:** *Kaip Jums pavyksta suderinti darbo ir poilsio laiką?*

**Tyrimo dalyvis:** *Aš manau, ... kad pavyksta tikrai gerai. Darbas yra darbas, namai yra namai. Žinoma tas įgūdis neatsirado iš karto, tačiau su laiku tai pavyko padaryti. Man labai padeda sportas, po darbo tiesiog išsilieju salėje arba tiesiog begiodama (šypsosi).*

**Tyrėjas:** *Kokia Jūsų patirtis būtų dalyvaujant savipagalbos grupėse?*

**Tyrimo dalyvis:** *Na kaip, nuolat dalyvaujame supervizijose, turime tikrai nemažai mokymų, seminarų. Kiekvienų tokių susitikimų metu gauname palaikymą, supratimą, taipogi patarimų kas liečia mūsų darbą.*

**Tyrėjas:** *Ką Jums reiškia galimybė reflektuoti savo patirtį?*

**Tyrimo dalyvis:** *M... gal sakyčiau tai duoda galimybę išsikrauti, išsivalyti tai kas guli viduje. Turbūt greičiausiai apie savo patirtį pavyksta pasidalinti su kolegomis, nes su jais susitinkame kasdien, žinoma su vienais daugiau su kitais mažiau. Tas reflektavimas leidžia pasijusti, kad esi ne viena ir, kad ta refleksija kurią ištransliuoju pati gali padėti kolegai išspręsti tam tikras bėdas su kuriomis jis susiduria ir tas jausmas mūsų darbe mane veda pirmyn.*

**Tyrėjas:** *Na ir priartėjome prie pabaigos. Tad norėčiau užduoti Jums paskutinį klausimą. Ko norėtumėte palinkėti sau dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, auginančiomis fizinę negalią turinčiais vaikus?*

**Tyrimo dalyvis:** *Net nežinau (susimąsto), ko gero tai nepasiduoti emocijoms ir atlikti savo darbą kaip įmanoma profesionaliau, manau taip.*

**Tyrėjas:** *Ačiū Jums, už Jūsų nuoširdų pokalbį ir geros dienos.*

**Tyrimo dalyvis:** *Ačiū. Geros dienos.*