

SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ VEIKLOS LAZDIJŲ RAJONO SAVIVALDYBĖJE YPATUMAI

Dr. Romas Prakapas

Mykolo Romerio universitetas, Socialinės politikos fakultetas, Edukacinės veiklos katedra
Ateities g. 20-254, LT-08303 Vilnius
Telefonas 271 4710
Elektroninis paštas prakapas@mruni.eu

Pateikta 2007 m. rugsėjo 17 d.

Parengta spaudai 2007 m. lapkričio 14 d.

Santrauka

Praktikoje ir moksle yra daugybė socialinio darbo būvio pažinimo nagrinėjimo aspektų, tačiau mokslinėje literatūroje vis dar stokojama praktinės socialinio darbuotojo veiklos vertinimo detalesnės analizės. Straipsnyje siekiama išsiaiškinti socialinių darbuotojų veiklos būvį konkrečioje savivaldybėje, t. y. kaip minėtą veiklą vertina konkrečios savivaldybės klientai ir patys specialistai. Tyrimas atliktas 2006–2007 m. Lazdijų rajono savivaldybėje remiantis socialinių darbuotojų ir jų klientų anonimine apklausa. Tyrimo metu nustatyta, kad išsilavinimas ir profesinis pasirėngimas yra svarbus sėkmingos veiklos rodiklis. Klientai pageidauja bendradarbiauti su profesionaliais socialiniais darbuotojais. Socialinių darbuotojų veiklos sėkmę iš dalies lemia įvairūs kriterijai: klientų skaičius bei jų merkantilinės nuostatos, veiklos spektras, išteklių būklė ir laiko vadyba, socioekonominė socialinio darbuotojo padėtis, asmeninės savybės, mokymas ir mokymasis.

Pagrindinės sąvokos: socialinis darbas, socialinis darbuotojas, socialinio darbuotojo veiklos vertinimas.

Įžanga

Profesionalaus socialinio darbo Lietuvoje pradžia laikytini pirmieji nepriklausomos valstybės gyvavimo metai. Per šį, santykinai trumpą, laikotarpį mūsų šalyje buvo priimtas Valstybinio socialinio aprūpinimo sistemos pagrindų įstatymas (Žin., 1990, Nr.32-761), 1991 m. universitetuose ir kolegijose pradėti rengti profesionalūs socialiniai darbuotojai (Bagdonas, 2001, p. 16), 1994 m. įkurta Socialinių darbuotojų asociacija, parengta ir publikuota daugybė mokslinių ir metodinių leidinių (pvz., Socialinis darbas (mokslinis žurnalas, įtrauktas į tarptautines SocINDEX with Full Text, Social Work Abstracts, TOC Premier, Current Abstracts duomenų bazes); Naujovės socialiniame darbe, 2003; Socialinio darbo procesas besikeičiančiame pasaulyje, 2003 ir kt.), skirtų socialinio darbo problemoms analizuoti, susibūrė didelis būrys Lietuvos mokslininkų (A. Bagdonas, V. Baršauskienė, L. Gvaldaitė, I. Jonutytė, R. Jurkuvienė, V. ir R. Kučinskai, I. Leliūgienė, J. Pivorienė, D. Vitkauskaitė, V. Vaicekauskienė, B. Švedaitė, L. Žalimienė ir kt.), nagrinėjančių socialinio darbo reiškinius, akredituotos šalies ir užsienio ekspertų vykdomos socialinio darbo studijų programos (www.skvc.lt). Be daugybės socialinio darbo būvio pažinimo nagrinėjimo aspektų, vis dar stokojama praktinės socialinio darbuotojo veiklos vertinimo detalesnės analizės. Socialinio darbo profesionalumą įvertinti sunku, nes tai priklauso nuo daugelio aplinkybių bei veiksnių, o ne vien tik nuo socialinių darbuotojų profesinės kvalifikacijos. Kaip žinoma, ne visuomet klientai sulaukia reikiamos pagalbos bei paramos, ne visuomet socialinių darbuotojų teikiamos paslaugos yra kokybiškos, ne visuomet klientai yra patenkinti jiems suteiktomis paslaugomis ir kita. Yra žinoma, kad socialinio darbuotojo profesija nuolat kinta ir tobulėja.

Straipsnis parengtas remiantis teorinės medžiagos analize ją papildant empiriniu tyrimu, kurio objektas – socialinių darbuotojų veikla. Šio straipsnio tikslas – išsiaiškinti socialinių darbuotojų veiklos būvį konkrečioje savivaldybėje.

Tyrimo metodas – literatūros analizė ir anketinė socialinių darbuotojų bei jų klientų apklausa siekiant atskleisti socialinių darbuotojų veiklos būvį, ypač kaip minėtą veiklą vertina konkrečios savivaldybės klientai ir patys specialistai. Tyrimas atliktas 2006–2007 m. Lazdijų rajono savivaldybėje apklausančiam anonimiškai socialinius darbuotojus ir jų klientus. Tyrime dalyvavo 18 Lazdijų rajono savival-

dybės seniūnijose (N=16) ir socialinių paslaugų centre (N=2) dirbančių socialinių darbuotojų ir 150 jų klientų, gyvenančių Lazdijų rajone.

Trijų iš dirbančiųjų socialinį darbą buvo tik vidurinis išsilavinimas, septynių – aukštasis (tik trys profesionalūs socialiniai darbuotojai, kiti: medicinos laborantė, virėja, inžinierė technologė, žurnalistė, pedagogė, veterinarė, buhalterė). Tiriamųjų darbo stažo vidurkis yra daugiau nei devyneri metai, o profesionalių socialinių darbuotojų – dveji metai.

Socialinių darbuotojų klientų pasiskirstymas atitinka Lazdijų rajono savivaldybės teritorijoje gyvenančiųjų proporcijas: tyrimo metu apklausta 58 proc. moterų ir 42 proc. vyrų; 56 proc. gyvenančiųjų kaimuose ir 44 proc. – miestuose ir miesteliuose. Nors tyrimo metu apklausoje dalyvavo tik 7 proc. pensinio amžiaus žmonių, tačiau pažymėtina, kad iš visų respondentų tik 39 proc. turi nuolatinį darbą.

Socialinio darbuotojo veiklos vertinimo prielaidos

Mokslinėje ir metodinėje literatūroje dažniausiai pateikiami skirtingi, tačiau iš esmės tapatūs socialinio darbo ir socialinio darbuotojo apibūdinimai. Pavyzdžiui, socialinis darbas suvokiamas kaip organizuotas paslaugų teikimas socialiai remtiniams asmenims, įskaitant skurstančius ir pagyvenusius asmenis, invalidus, vaikus ir kitus asmenis (Socialinės apsaugos terminų žodynas, 1999, p. 79). O socialinis darbuotojas suvokiamas kaip profesionalas, padedantis visuomenės nariams arba jų grupėms, šeimoms, bendruomenėms tenkinti socialinius poreikius; šiam tikslui jis skatina pačių individų gebėjimą spręsti savašias problemas, aktyvina jų sąveiką su aplinka, siekia didinti visuomenės institutų atsakomybę už žmogų bei daro įtaką socialinei politikai (Bitinas, 1995).

Pažymėtina, kad šiandien socialinį darbą ir socialinio darbuotojo veiklą reglamentuoja daugybė teisinių aktų (pradedant Lietuvos Respublikos Konstitucija ir baigiant Socialinio darbuotojo etikos kodeksu), kurie, A. Bagdono nuomone (2001, p. 20), visuomeniniame gyvenime slepia paradoksą: ekonominio gyvenimo nuosmukis nesutrukdė sukurti santykinai neblogą ir šiuolaikišką socialinės paramos įstatymų (ir socialinio darbo) pagrindą. Ypač atkreiptinas dėmesys į Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymą (Žin., 2006, Nr. 17–589). Būtent šiame įstatyme pateiktas socialinių paslaugų apibrėžimas, socialinių paslaugų klasifikacija, išvardyti paslaugų teikimo tikslai, aplinkybės ir kita. Be to, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministras yra patvirtinęs Socialinių darbuotojų kvalifikacinius reikalavimus (Žin., 2006, Nr. 4–112), kuriuose pabrėžiama, kad socialinis darbas – profesinė socialinio darbuotojo veikla, nukreipta ryšiams tarp žmonių ir jų aplinkai pagerinti siekiant sustiprinti asmenų ar jų bendruomenių prisitaikymo prie aplinkos galimybes bei padėti jiems integruotis visuomenėje; socialinis darbas skatina socialinius pokyčius visuomenėje ir suteikia galimybę patiems žmonėms, bendruomenėms dalyvauti sprendžiant jų socialines problemas, didinant pačių atsakomybę ir nepažeidžiant žmonių orumo. Taip pat minėtame įsakyme nurodoma, kokios turėtų būti socialinio darbuotojo žinios, įgūdžiai ir vertybės, kokie reikalavimai socialinio darbuotojo profesinei veiklai ir kita.

Ne mažiau svarbu ir tai, kad socialinio darbuotojo profesinė kvalifikacija periodiškai vertinama socialinių darbuotojų atestacijos metu: socialinis darbuotojas turi dalyvauti socialinių darbuotojų atestacijose ir siekti įgyti jo profesinę kvalifikaciją atitinkančią kvalifikacinę kategoriją (Žin., 2005, Nr. 94–3510).

Organizuodami socialinių paslaugų teikimą socialiniai darbuotojai atlieka tam tikras pareigas. Kaip nurodo L. Žalimienė (2003, p. 111), kiekvienoje šalyje pareigų sąrašas priklauso nuo tos šalies socialinių darbuotojų profesinio rengimo ypatybių ir socialinių paslaugų organizavimo, administravimo praktikos. Lietuvoje socialinį darbą dirbančių darbuotojų pareigybės sudarytos pagal šias penkias sritis: savivaldybės Socialinės paramos skyriuje; savivaldybės Vaiko teisių apsaugos tarnyboje; seniūnijoje; stacionarioje socialinės globos įstaigoje; nestacionarioje socialinės globos įstaigoje, skirtoje asmenims su proto ar psichikos negalia; laikino gyvenimo įstaigoje.

Socialiniai darbuotojai priklauso profesijų grupei, kurios atstovai dažniausiai susiduria su žmonėmis, patekusiais į sunkią gyvenimo situaciją. Reikiamos pagalbos įveikiant gyvenimo sunkumus teikimas kelia jiems nemaža reikalavimų. J. Podgoreckio nuomone (2005), socialinis darbas reikalauja iš jų atliekančių žmonių atitinkamų asmenybės bruožų ir sugebėjimų. Socialinis darbuotojas privalo mokėti padėti pagalbos reikalingam žmogui bet kokiomis aplinkybėmis. Jis turi būti atviras kitų poreikiams, nesavanaudiškas ir negali pasiduoti atgrisimui. Socialinio darbuotojo veikla – tai ne tiktai materialinės pagalbos teikimas – socialinis darbuotojas privalo siekti, kad globotinis pats aktyviai stengtųsi pakelti savo gyvenimo lygį.

Teikiant socialinę paramą ir aktyvinant bendruomenę labai svarbus socialinių darbuotojų vaidmuo. Mat kaip pažymėjo Socialinės apsaugos ir darbo ministrė (Blinkevičiūtė, 2001, p. 7), socialinis darbuotojas atlieka daugybę įvairiausių vaidmenų – yra patarėjas, tarpininkas, mokytojas, advokatas ir guodėjas. Dirbdamas bendruomenėje socialinis darbuotojas suburia žmones ir mobilizuoja juos spręsti

bendras problemas. Akivaizdu, kad nuo socialinio darbuotojo profesionalumo priklauso socialinio darbo kokybė, todėl ypač aktualu turėtų būti socialinius darbuotojus mokyti ir vertinti savo darbą.

Kaip buvo minėta, socialinių darbuotojų pagrindiniai veiklos tikslai nurodyti pagrindiniuose jo veiklą reglamentuojančiuose norminiuose dokumentuose (Žin., 2006, Nr. 4–112). Tai: ugdyti, atnaujinti ir palaikyti asmens gebėjimus savarankiškai spręsti jam ar jo šeimai išylančias socialines problemas; inicijuoti pokyčius asmeniniame ir šeimos socialiniame gyvenime tam panaudojant paties asmens, jo šeimos galimybes bei bendruomenės išteklius; gerinti asmenų, jų socialinių grupių, bendruomenių socialinį gyvenimą mažinant jų socialinę atskirtį ir skatinant jų socialinę integraciją į visuomenę; siekti užkirsti kelią galimoms asmens, šeimos ar bendruomenės socialinėms problemoms atsirasti. Šių tikslų socialinis darbuotojas turi siekti tiesiogiai dirbdamas socialinį darbą, organizuodamas socialinių paslaugų teikimą, vykdydamas prevencinę socialinę veiklą bei bendrai veiklai telkdamas kitus specialistus ir bendruomenę. Be pagrindinių tikslų, dažnai įvairiuose šaltiniuose dar nurodoma, kad socialinis darbuotojas turi būti pasirengęs vertinti ir nustatyti pagalbos poreikius asmeniui, šeimai ar bendruomenei bei inicijuoti jos teikimą; planuoti socialines paslaugas asmeniui, šeimai ar bendruomenei; organizuoti socialinį darbą ir socialinių paslaugų teikimą asmeniui, šeimai ar bendruomenei; vertinti socialinio darbo su asmeniu, šeima ar bendruomene ir pagalbos teikimo jiems veiksmingumą.

Minėti socialinio darbo aspektai suponuoja socialinio darbuotojo veiklos vertinimo pagrindą, kuris, L. C. Johnsono nuomone (2003, p. 323), yra priemonė išsiaiškinti, ar pasiekti socialinių pastangų tikslai bei uždaviniai ir kokie būdai buvo taikomi jiems pasiekti. Juk vertinimas padeda identifikuoti pagalbos proceso netikėtas išdavas. Žinoma, kad vertinimas turi būti nenutrūkstamas, jis ypač svarbus, kai baigiamas kiekvienas etapas. Vertinimas atliekamas įvertinus situaciją, siekiant nustatyti, ar surinkta visa reikiama informacija ir išvados apie informaciją bei klientą padarytos tinkamai. Baigus planavimą turi būti vertinama siekiant išsiaiškinti, ar planas yra užbaigtas ir įgyvendinamas. Atlikus veiklą ar veiksmą turi būti nustatyta, ar pageidaujami tikslai ir uždaviniai buvo įgyvendinti. Vertinimas taip pat yra svarbi baigiamojo proceso dalis. Stengiamasi išsiaiškinti, ar vyksta tai, kas turėjo vykti. Analizuojamas užbaigtas darbas bei nustatoma, kokios strategijos pasiteisino ir kodėl. Tai yra galimybė pasitikslinti, ką mano klientai ir kiti suinteresuoti asmenys. Nuolat vertinti darbą yra kiekvieno socialinio darbuotojo pareiga. Privalu nuolat vertinti savo programų ir agentūrų misiją, tikslą bei uždavinius. Vertinti būtina, nes socialiniai darbuotojai ir agentūros, kurioms jie dirba, privalo atsiskaityti už savo veiklą klientams, paramą teikiančioms institucijoms bei plačiajai visuomenei.

Be to, viena iš socialinio darbuotojo veiklos sričių, numatytų kvalifikaciniuose reikalavimuose (Žin., 2006, Nr. 4-112), – vertinti socialinio darbo su asmeniu, šeima ar bendruomene bei pagalbos teikimo jiems veiksmingumą, tai pat analizuoti savo veiklą ir vertinti darbo rezultatus. Tačiau geriausiai socialinio darbuotojo veiklą bei profesionalumą gali įvertinti socialinės paramos gavėjas, tai yra klientas. Ką klientas mano apie gaunamas paslaugas, ar jos patenkina jo lūkesčius, ko jis tikisi iš socialinio darbuotojo ir ką jis gauna? Klientas yra vartotojas, o C. C. Barczyko nuomone (1999, p. 39), vartotojai yra žmonės, susidūrę su profesionalo darbu, nustatantys gautos paslaugos kokybę.

Kokybės, orientavimosi į klientus, efektyvumo ir ekonomiškumo klausimai socialinio darbo praktikoje labai svarbūs. Kokybė suprantama kaip produkto ar paslaugos savybių ir požymių visuma, susijusi su jų atitiktimi tam tikriems nustatytiems reikalavimams. Kitaip tariant, kokybė čia yra darna tarp to, kas turėtų būti, tai yra vartotojų reikalavimų, ir to, kas yra, – kokia paslauga faktiškai teikiama. Paslaugos kokybę gana sunku įvertinti: dažniausiai pabrėžiama, kad paslaugos kokybė yra vartotojo pasitenkinimo paslaugų parametrais ir ypatybėmis lygis. Kokybė – paslaugos savybių visuma, leidžianti tenkinti išreikštus ar numanomas klientų norus (Žalimienė, 2003, p. 85).

Vartotojas, apibūdindamas paslaugų kokybę, ją vertina pasitelkęs tam tikrus kriterijus. Jų yra nemažai. Daugelis autorių mano, kad vartotojui svarbiausia patikimumas, prieinamumas, teikėjo pasirengimas padėti, personalo kompetentingumas (Bagdonienė, Hopenienė, 2004, p. 135).

Socialiniai darbuotojai, dirbdami įvairiose institucijose, turi išmokti dirbti naudodamiesi administruojama rūpyba. Kokybiškų paslaugų klientams veiksmingo teikimo ir nuolatinio vertinimo visuma iš esmės apibrėžia jos efektyvumą (Johnson, 2003, p. 325).

L. Žalimienės nuomone (2003, p. 127), žvelgiant iš privataus verslo perspektyvos socialinis darbas atrodo kaip veikla, kuriai reikia daug išlaidų, kuri naudoja ekonominius visuomenės išteklius užuot siekusi juos didinti. Tačiau šis vertinimas keičiasi žvelgiant iš platesnės ekonominės perspektyvos. Socialinis darbas ne tik prisideda prie visuomenės stabilizavimo, bet ir yra visuomenės gerovės kūrimo veiksnys. A. Guogis (2005) teigia, kad socialinių paslaugų efektyvumo vertinimas neturi labai tikslų kriterijų, juo labiau bendrų visoms paslaugoms ar klientų grupėms. Įvairūs ekonominiai svertai gali turėti įtakos: a) socialinių paslaugų sistemos efektyvumui; b) socialinių paslaugų tinklo efektyvumui; c) socialinių paslaugų įstaigos efektyvumui; d) socialinio darbuotojo teikiamų paslaugų efektyvumui.

Socialinės paslaugos yra socialinio darbo organizavimo forma, todėl net ir esant dabartiniams rinkos santykiams efektyvumas analizuotinas kaip socialinis efektyvumas. Jo matas – kliento poreikių

tenkinimo lygis. Šio poreikių tenkinimo lygio negalima išmatuoti, įvertinti vienu rodikliu ar kriterijumi, tam būtina naudoti rodiklių sistemą. Socialinis efektyvumas klientui – tai jo poreikių tenkinimas atsižvelgiant į paslaugų kokybę, asortimentą, prieinamumą ir kita. Bendruomenės lygmeniu paslaugų socialinis efektyvumas bus siejamas su tuo, kaip paslaugos aprėpia bendruomenės poreikius, koks jų tikslingumas, kaip pagerėjo bendruomenės mikroklimatas, sumažėjo socialinės problemos, padidėjo visuomenės aktyvumas, išplito savanorių darbas ir kita (Žalimienė, 2003, p. 129).

Kaip teigia H. Braakenburgas (2001, p. 61), klientų pasitenkinimas – tai kokybės standartas. Klientų nuomonė svarbi siekiant nustatyti, kur kokybės trūksta ir ją reikia gerinti. Taigi kokybės sistema visados numato globos paslaugų vartotojų vertinimo procedūras, pavyzdžiui: naudojantis vertinimo apklausomis, interviu, konsultuojantis su klientų taryba arba pasikliaujant išoriniais ekspertais.

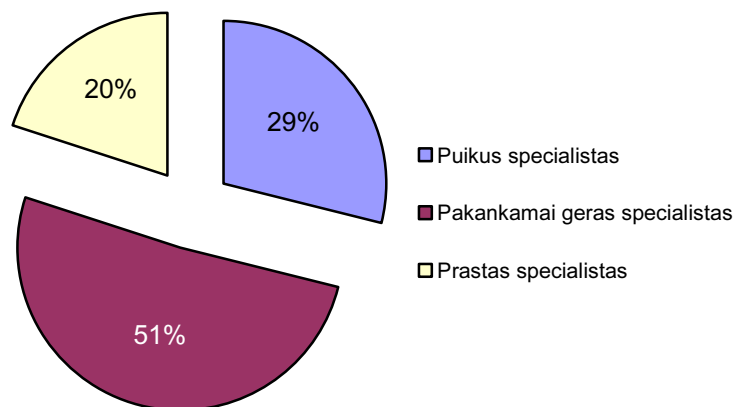
Klientas savo ruožtu gali vertinti darbo su socialiniu darbuotoju sėkmę tokiais aspektais: ar pasiektas pageidaujamas rezultatas, ar pozityvus profesionalo indėlis. Klientas ir profesionalas pateikia bendrojo darbo pavyzdžių, kurie turėjo įtakos problemos sprendimo eigai. Vertinant rezultatus, nuomonės gali ir išsiskirti, ypač tais atvejais, kai žmogus įsitikinęs rezultato pozityvumu nedalyvaujant profesionalui, arba atvirkščiai (Vitkauskaitė, 2001, p. 21).

Rezultato įvertinimą I. Leliūgienė (1997, p. 289) apibūdina kaip procesą, kurio metu išsiaiškinama, ar priimtina tikslui pasiekti programa ir ar jos rezultatai atitinka kišimosi į tą problemą metodus. Rezultato įvertinimas skiriasi nuo subjektyvių kliento ir aptarnaujančio personalo įvertinimų.

Socialinio darbuoto veiklos vertinimo tyrimo rezultatai

Atliekant socialinių darbuotojų vertinimą pirmiausia buvo išsiaiškinti kai kurie socioekonominiai šio darbo aspektai. Lazdijų rajono savivaldybės teritorijoje dirbančiam vienu etatu socialiniam darbuotojui tenka 2108 gyventojai, nors kai kur šis skaičius gerokai didesnis. Pavyzdžiui, Veisiejų seniūnijoje vienu etatu dirbančiam socialiniam darbuotojui tenka net 3050 gyventojų. Be to, dauguma socialinių darbuotojų kaip pagrindinius efektyvaus darbo kliuvinius nurodo: 1) mažą uždarbį; 2) klientų orientaciją tik į materialinius dalykus; 3) laiko stoką; 4) susisiektimo problemas; 5) techninių išteklių stoką; 6) primityvų darbą; 7) žinių stoką; 8) savivaldybės administracijos trukdžius. Nors darbo trukdžių socialiniai darbuotojai nurodo daug, tačiau tyrimo metu neatsirado nė vieno, kuris būtų nepatenkintas ar nusivylęs savo darbu. Kaip pagrindinį pasitenkinimo darbu veiksni socialiniai darbuotojai nurodo tai, kad jiems labai patinka dirbti su žmonėmis, be to, darbas yra arti namų, ir šiame darbe jie gali išreikšti save. Trečdalis apklaustųjų socialinių darbuotojų kaip savo sėkmės veiksni nurodo puikų mikroklimatą seniūnijoje (bendradarbiavimą su seniūnu ar seniūno pavaduotoju). Kalbėdamas apie savo veiklos sėkmes dažnas socialinis darbuotojas teigia, kad kartais pritrūksta žinių ir įgūdžių, kaip konstruktyviai bendrauti su klientu, spręsti konfliktus, ir jie norėtų tobulinti savo žinias ir įgūdžius. Taip pat pusė socialinių darbuotojų pageidautų skirti daugiau laiko individualiai dirbti su klientais. Pažymėtina, kad kelti kvalifikaciją, tobulinti žinias ir darbo įgūdžius pirmiausia norėtų socialinio darbo profesiją įgiję socialiniai darbuotojai, o jokios profesijos neturintys – apie tai nemąsto.

Analizuojant socialinių darbuotojų klientų požiūrį į socialinį darbuotoją kaip profesionalą labiausiai išryškėja gana panašūs socialinių darbuotojų veiklos vertinimai, ypač tų socialinių darbuotojų, kurie yra baigę socialinio darbo studijas. Pažymėtina, kad tiek apie pastarųjų darbą, tiek apie asmenines savybes atsiliepiama palankiai, puikiai vertinamas jų profesionalumas, aktyvumas, dėmesys žmogui.



1 pav. Respondentų nuomonė apie socialinį darbuotoją (proc.)

Daugiau kaip pusė gyventojų anketose nurodė, kad socialinis darbuotojas, jų nuomone, yra pakankamai geras specialistas (1 pav.). Analizuojant klientų sampratą „pakankamai geras specialistas“ išryškėjo, kad tai lemia socialinių darbuotojų gebėjimas ir noras bendrauti su žmonėmis, rūpinimasis klientais bei jų supratimas. Tai ypač aktualu pagyvenusiems žmonėms. Be to, gero specialisto požymį klientai nurodo profesionalo gebėjimą orientotis įstatymuose, laiku suteikti informaciją bei individualiai konsultuoti. Tuo tarpu prasto specialisto apibūdinimą klientai grindžia šiomis kategorijomis: aktyvumo stoka, nepakankamas dėmesys seneliams ir neįgaliesiems, noras dirbti tik kabinete, rūpinimasis tik asocialiais asmenimis. Taip pat prastas specialistas ne visada įsigilina į žmogaus problemą. Socialinių darbuotojų klientai nurodo, kad kai kurie jų neturi išsilavinimo ir dirba „valdiškai“. Pažymėtina, kad socialinį darbuotoją palankiau vertina dirbantys respondentai, o nepalankiau – bedarbiai.

Analizuojant realų socialinių darbuotojų darbą nagrinėtos ir veiklos sritys, kurioms jie kaip specialistai privalo atstovauti remiantis savivaldybės patvirtintomis socialinių darbuotojų pareiginėmis instrukcijomis. Socialinių darbuotojų klientų buvo paprašyta įvertinti, kaip šie darbuotojai atlieka jiems pavestus darbus, kiek laiko jie skiria savo pagrindinėms funkcijoms vykdyti ir kokie darbo rezultatai (1 lentelė). Tyrimo duomenys rodo, kad, klientų nuomone, nepakankamai laiko skiriama sprendžiant smurtą patyrusių moterų, alkoholikų, narkomanų, vaikų iš nedarnių šeimų problemas. Kaip atskira problema pažymėtinos šeimos, kuriose vienas ar abu tėvai girtuokliauja: šią problemą pabrėžia ne tik socialinių darbuotojų klientai, bet ir patys socialiniai darbuotojai. Be šios problemos, neretai iškyla ir kitos problemos, susijusios su nedarbu, materialiniais sunkumais, pedagoginiu vaikų apleistumu. Kaip pažymi savo anketose socialiniai darbuotojai, šiose šeimose neretai smurtą patiria ne tik moterys, bet ir vaikai. Daugelio socialinių darbuotojų nuomone, vaikai šioms šeimoms yra tik pragyvenimo šaltinis. Tiek klientų, tiek pačių socialinių darbuotojų nuomone, pagalba šioms šeimoms yra nepakankama. Pagrindinė priežastis, nurodoma socialinių darbuotojų, – laiko stoka. Kai kurie klientai atkreipia dėmesį ir į dar vieną darbo aspektą – kartais sprendžiant probleminių šeimų klausimus pamiršamos normalios šeimos.

1 lentelė. Socialinių darbuotojų darbo rezultatų vertinimas (proc.)

Darbo pobūdis	Skiriama laiko			Darbo rezultatai		
	pakan- kamai	nepakan- kamai	laiko apskritai neskiria	geri	mini- malūs	nera
Pagalba pagyvenusiems žmonėms	56	72	22	56	72	22
Pagalba neįgaliesiems žmonėms	57	70	23	57	72	21
Pagalba vaikams iš probleminių šeimų	46	45	56	49	45	56
Pagalba smurtą patyrusioms moterims	22	44	84	22	46	84
Pagalba alkoholikams ir narkomanams	35	38	77	32	41	77
Informacija ir konsultavimas lengvatų ir socialinės paramos klausimais	69	59	22	69	58	23
Bendradarbiavimas su kitomis institucijomis	55	76	19	55	76	19

Akivaizdu, kad klientai nepastebi dalies socialinio darbuotojų veiklos sričių, tačiau efektyvinant savo veiklą būtinas reflektyvusis savo veiklos vertinimas. Apklausus socialinius darbuotojus paaiškėjo dar viena ypatingai svarbi, jų nuomone, ir sunki pareiga – tai pagalba iš įkalinimo įstaigų grįžusiems asmenims, kurių vis daugėja. Socialiniai darbuotojai teigia, kad tokiems asmenims iškyla daugybė problemų, o norint jiems tinkamai padėti trūksta ne tik laiko, bet ir žinių.

Analizuojant socialinių darbuotojų ir jų klientų tarpusavio etinius santykius pastebėta, kad tiek socialiniai darbuotojai, tiek ir jų klientai adekvačiai vertina svarbiausias asmenines savybes. 86 proc. socialinių darbuotojų ir 74 proc. jų klientų mano, kad svarbiausios asmeninės savybės socialiniame darbe yra darbštumas, teisingumo jausmas, mandagumas, nuoširdumas ir pareigingumas. Kai kurie profesionalai, be minėtų savybių, dar nurodo, kad darbe jiems būtina būti kilniam, optimistiškai nusiteikusiame bei kūrybingam. 48 proc. klientų pageidautų matyti socialinį darbuotoją kaip kūrybingą ir optimistišką asmenybę. Įdomu, kad tiek socialiniai darbuotojai, tiek ir jų klientai mano, kad mažiausiai svarbios ir aktualios asmeninės savybės yra religingumas, linksmumas ir saikingumas.

Išvados

- Tyrimo metu nustatyta, kad išsilavinimas ir profesinis pasirengimas yra svarbus sėkmingos veiklos rodiklis. Klientai pageidauja bendradarbiauti su profesionaliais socialiniais darbuotojais. Dauguma Lazdijų rajone dirbančių socialinių darbuotojų neturi profesionalaus socialinio darbuotojo išsilavinimo, tačiau beveik visi, išskyrus turinčius tik vidurinį išsilavinimą, suvokia būtinybę mokytis ir kelti turimą kvalifikaciją.
- Socialinių darbuotojų veiklos sėkmę iš dalies lemia įvairūs kriterijai: klientų skaičius (1 etatu tenka 2108 gyventojai) bei jų merkantilinės nuostatos, veiklos (privalomos vykdyti pagal pareigines nuostatas) spektras, išteklių būklė ir laiko vadyba, socioekonominė socialinio darbuotojo padėtis, asmeninės savybės, mokymas ir mokymasis.
- Svarbiausios socialinio darbuotojo asmeninės savybės, suponuojančios sėkmingą veiklą bei efektyvius darbo rezultatus, – darbštumas, pareiškumas, teisingumas, nuoširdumas, mandagumas.

LITERATŪRA

1. Bagdonas, A. 2001. Socialinis darbas Lietuvoje: raidos, praktikos ir akademiniai aspektai. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*. Vilnius: VU specialiosios psichologijos laboratorija, 2001.
2. Bagdonienė, L.; Hopenienė, R. 2004. *Paslaugų marketingo vadyba*. Kaunas: Technologija, 2004.
3. Barczyk, C. C. 1999. *Visuotinės kokybės vadyba*. Vilnius: Eugrimas, 1999.
4. Baršauskienė, V.; Leliūgienė, I. 2001. Sociokultūrinis darbas bendruomenėje. Kaunas: Technologija, 2001.
5. Bitinas, B. 1995. Socialinis darbas: pagrindinės sąvokos. *Socialinis darbuotojas*, nr.1, 1995.
6. Blinkevičiūtė, V. 2001. Socialinis darbas ir bendruomenės socialinių paslaugų plėtra. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*. Vilnius: VU specialiosios psichologijos laboratorija, 2001.
7. Braakenburgas, H. 2001. Socialinio darbo kokybės vadyba Nyderlanduose: principai ir požiūris. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*. Vilnius: VU specialiosios psichologijos laboratorija, 2001.
8. Dėl socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo. *Valstybės žinios*, 2005, nr. 94-3510.
9. Dėl socialinių darbuotojų kvalifikacinių reikalavimų aprašo ir socialinį darbą dirbančiųjų profesinės kvalifikacijos tobulinimo tvarkos aprašo patvirtinimo. *Valstybės žinios*, 2006, nr. 4-112.
10. Guogis, A. 2005. Socialinių paslaugų ekonominiai svertai Lietuvos savivaldybėse. *Socialinis darbas*, nr. 4(1), 2005.
11. Gvaldaitė, L.; Švedaitė, B. 2005. *Socialinio darbo metodai*. Vilnius, 2005.
12. Johnson, L. C. 2001. *Socialinio darbo praktika*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 2001.
13. Jonutyte, I. 2006. *Savanorystė socialinio ugdymo sistemoje*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla, 2006.
14. Juodzevičienė, J. 2006. *Socialinių darbuotojų veiklos vertinimas*. Vilnius, 2006.
15. Jurkuvienė, R. 2003. *Socialinio darbo mokyklos kaip socialinės novacijos Lietuvoje*. Kaunas, 2003.
16. Kučinskas, V.; Kučinskienė, R. 2000. *Socialinis darbas švietimo sistemoje*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla, 2000.
17. Leliūgienė, I. 2002. *Socialinio pedagogo (darbuotojo) žinynas*. Kaunas: Technologija, 2002.
18. Leliūgienė, I.; Giedraitienė, E.; Rupšienė, L. 2006. Socialinių darbuotojų/socialinių pedagogų rengimas Lietuvoje. *Pedagogika*, nr. 83, 2006.
19. *Naujovės socialiniame darbe*. 2003. Vilnius: UAB „Viltis“, 2003.
20. Pivorienė, J. 2004. Nuo ankstyvos filantropijos iki profesionalaus socialinio darbo. *Socialinis darbas*, nr. 3(1), 2004.
21. Podgórecki, J. 2005. *Socialinė komunikacija mokytojams*. Vilnius: Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla, 2005.
22. *Socialinės apsaugos terminų žodynas*. 1999. Vilnius: Sveikatos ekonomikos centras, 1999.
23. *Socialinio darbo procesas besikeičiančiame pasaulyje*. 2003. Kaunas: Leidybos ir informacijos centras „Už gyvybę“, 2003.
24. *Socialinio darbo supervizija: teorija ir praktika*. 2004. Kaunas: Technologija, 2004.
25. Socialinių paslaugų įstatymas. *Valstybės žinios*, 2006, nr. 17–589, 2006.
26. Sutton, C. 1999. *Socialinis darbas, bendruomenės veikla ir psichologija*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 1999.
27. Švedaitė, B. 2006. *Socialinis darbas Lietuvoje: naujos funkcinės sistemos visuomenėje atsiradimo ir vystymosi prielaidų sociologinė analizė*. Vilnius, 2006.
28. Vaicekauskienė, V. 2001. Komandinio darbo svarba socialiniame darbe. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 2001.
29. Valstybinio socialinio aprūpinimo sistemos pagrindų įstatymas. *Valstybės žinios*, 1990, nr. 32–761.
30. Vitkauskaitė, D. 2001. *Teoriniai socialinio darbo modeliai*. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla, 2001.
31. Žalimienė, L. 2003. *Socialinės paslaugos*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 2003.

THE PECULIARITIES OF SOCIAL WORKERS ACTIVITY IN THE LAZDIJAI MUNICIPALITY

Dr. Romas Prakapas

Mykolas Romeris University

Summary

Besides the many aspects of analyzing social work, there is still a great lack experienced within scientific literature of evaluating social worker's activity. Thus it is highly stressed within this paper, i.e. the evaluation of social worker's activity in the particular municipality by various clients and specialists themselves.

The research was done during the years of 2006–2007 in the municipality of Lazdijai while questioning social workers and clients anonymously. There were 18 social workers from different centers of Lazdijai municipality and 150 clients in general.

It was set, after the survey was held, that education and professionalism are the main factors of success in social work area, i.e. clients prefer to cooperate rather with professional social workers than with having less competences ones. As the consequence some conclusions follow that social workers' success at work is determined mostly by: clients' amount and their mercantilist attitudes, resources, time management, socioeconomic situation of social worker, personal characteristics of social workers, learning and educational abilities, etc. Also the main personal characteristics of social workers should be such as: truthfulness, politeness, devotion, and diligence.

Keywords: social work, social worker, evaluation of social workers activity.