



VYTAUTO DIDŽIOJO UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
SOCIALINĖS GEROVĖS INSTITUTAS
SOCIALINIO DARBO KATEDRA

Birutė Mikulėnaitė

**SĖKMINGI SOCIALINIO DARBUOTOJO – KLIENTO SANTYKIAI:
KLIENTO PERSPEKTYVA**

Magistro baigiamasis darbas

Socialinio darbo studijų programa, valstybinis kodas
Socialinio darbo studijų kryptis

Vadovas doc. dr. Rasa Naujanienė

parašas

data

Apginta SMF dekanas

Kaunas, 2012

SANTRAUKA

Birutė Mikulėnaitė. Sėkmingi socialinio darbuotojo – kliento santykiai: kliento perspektyva. Socialinio darbo magistro darbas/mokslinis vadovas doc. dr. Rasa Naujanienė: Vytauto Didžiojo universitetas, Socialinių mokslų fakultetas, Socialinės gerovės institutas, Socialinio darbo katedra, Kaunas, 2012.

Socialinio darbo tikslas – pagalba žmogui patekusiam į keblią padėtį – kreipia pagrindinį dėmesį į žmonių tarpusavio santykius, bendravimo, bendradarbiavimo būdus. Socialinio darbo veiksmingumas priklauso nuo sugebėjimo bendrauti su klientu. Socialinio darbo srityje atliekami siekė atskleisti, kokie veiksniai ir aplinkybės lemia santykių sėkmę su klientais. Siekiant suprasti kliento požiūrį į santykių su socialiniu darbuotoju sėkmingumą keltas klausimas, kuriuo siekiama atskleisti kaip socialinės rizikos šeimoms priskiriamos klientės kalba apie sėkmingą santykį su socialiniu darbuotoju. Tyrimo uždaviniai: 1) atskleisti, kaip socialinės rizikos šeimoms priskiriamų klienčių pasakojimuose apie tapimą socialinės rizikos šeima atskleidžiamas poreikis socialinio darbuotojo pagalbai; 2) atskleisti, kaip tyrimo dalyvių pasakojimuose apie jų, kaip socialinės rizikos šeimų, gaunamą socialinę pagalbą atsiskleidžia socialinio darbuotojo pozicijos pagalbos procese; 3) atskleisti, kokią prasmę socialinio darbuotojo savybėms suteikia tyrimo dalyvės kalbėdamos apie sėkmingus socialinio darbuotojo – kliento santykius. Tyrimo tikslui pasiekti atliktas kokybinis tyrimas, taikytas pusiau struktūruoto interviu metodas. Tyrimo metu vadovautasi subjektyvistine – interpretuojamąją epistemologija. Tyrėja siekė atskleisti socialinių paslaugų sistemos dalyvių – klientų – subjektyvią patirtį, apie sėkmingus santykius su socialiniu darbuotoju. Tyrimo dalyviai 5 socialinės rizikos šeimoms priskiriamos klientės. Šiame tyrime imtis sudaryta taikant kriterinės atrankos metodą. Tyrimas atskleidė, kad socialinės rizikos šeimoms priskiriamoms klientėms svarbus socialinio darbuotojo aktyvus dalyvavimas sprendžiant šeimos problemas, tai suteikia palaikymą ir pastiprinimą. Šis socialinio darbuotojo veikimo būdas buvo įvardintas, kaip prielaida sėkmingiems socialinio darbuotojo – kliento santykiams. Atskleistas paternalistinis socialinio darbuotojo veikimas, kuris neskatina socialinės rizikos šeimos savarankiškumo, o priešingai, gali lemti, kad ji ir toliau liks pasyvi socialinių paslaugų vartotoja. Tyrimo duomenys atskleidė, kad sėkmingus socialinio darbuotojo – kliento santykius padeda formuoti socialinio darbuotojo prieinamumas, kalbėjimas paprasta kalba, jautrumas kliento problemoms, apsilankymai namuose, empatija. Tyrimo dalyvės pažymėjo, kad joms labai svarbus socialinio darbuotojo atvirumas, tvirtos nuomonės turėjimas, palaikymas. Sėkmingi socialinio darbuotojo – kliento santykiai skatina socialinės rizikos šeimoms priskiriamų klienčių savimotyvaciją siekti pokyčio, tačiau neįgalina jų veikti savarankiškai. Vadovaujantis gautais tyrimo duomenimis, darbe pateikiamos rekomendacijos socialiniams darbuotojams, socialinių paslaugų organizatoriams, tyrėjams.

SUMMARY

Successful social worker-client relationship: the perspective of client

Birutė Mikulėnaitė. Successful social worker – client relationship: client’s perspective. Study for an MSc Social Work/ Scientific Supervisor Doc. Dr. Rasa Naujanienė: Vytautas Magnus University, Faculty of Social Sciences, Institute of Social Wellbeing, Department of Social Work, Kaunas, 2012.

Social work is aimed at helping people who occur in a difficult situation, paying attention mainly to the relationships among people, communication and cooperation methods. The efficiency of social work depends on the ability to cooperate with clients. Studies conducted in the sphere of social work have been attempting for a long time to reveal what factors and conditions predetermine successful cooperation with clients. Seeking to understand client’s attitude towards the success of his/her relationship with a social worker, a question was raised to reveal what clients ascribed to social risk families say about successful relationships with social workers. The objectives of the study were as follows: 1) to reveal how clients ascribed to social risk families demonstrate the need for support by a social worker when they talk about becoming a family of social risk; 2) to show how in the talks of respondents from social risk families is revealed the position of social worker in the support process; 3) to show what significance is given to different features of social workers when the respondents talk about successful relationship between social workers and clients. To achieve the objectives, a qualitative study was performed, and a semi-structured interview was applied. The study was based on subjectivist – interpretation epistemology. It was sought to reveal subjective experience of the participants of social service system, i.e. clients, with social workers. The respondents of the study were 5 clients from social risk families. In the study, criterion sampling method was used. The study has shown that for the clients from social risk families important is active participation of social workers in the process of tackling family problems, providing support. This way of acting of social workers was found to be a prerequisite for successful relationship between social workers and clients. The revealed paternalist acting of social workers fails to stimulate independence of a social risk family, but, on the contrary, may lead to a situation when the family will further remain a passive consumer of social services. Study data have shown that successful relationship between social workers and clients may be ensured by social worker’s approachability, simplicity, sensitivity to the client’s problems, visits at home, empathy. The respondents have admitted that social worker’s openness, firm opinion and support were highly important to them. Successful relationship between social worker and client motivates respondents from social risk families to seek for a change, but does not make them to act on their own. Based on the obtained study data, recommendations for social workers, organizers of social services and researchers are presented in the work.

Turinys

ĮVADAS.....	5
1. SĖKMINGI SANTYKIAI SOCIALINIAME DARBE SU MULTIPROBLEMINĖMIS ŠEIMOMIS.....	9
1.1. Sėkmingų santykių konceptas socialiniame darbe	9
1.2. Socialinės rizikos šeima – daugiaprobleminė šeima	14
1.3. Socialinis darbas su socialinės rizikos šeimomis	21
2. SĖKMINGŲ SOCIALINIO DARBUOTOJO – KLIENTO SANTYKIŲ IŠ KLIENTO PERSPEKTYVOS TYRIMO METODOLOGIJA.....	27
2.1. Tyrimo epistemologija.....	27
2.2. Tyrimo duomenų rinkimo ir analizės metodai	28
2.3. Tyrimo imtis	30
3. SĖKMINGŲ SOCIALINIO DARBUOTOJO – KLIENTO SANTYKIŲ IŠ KLIENTO PERSPEKTYVOS TYRIMO REZULTATAI.....	32
3.1. „Man pagalbos reikėjo“	32
3.2. „Tikiuosi, kad visada turėsiu socialinę darbuotoją...“	38
3.3. „Mano socialinė darbuotoja tokia žmogiška“	44
DISKUSIJA.....	52
IŠVADOS.....	55
REKOMENDACIJOS	56
LITERATŪRA	57
PRIEDAI	62

IVADAS

Tyrimo praktinis aktualumas. Socialinio darbo procesas yra įgyvendinamas per socialinio darbuotojo ir kliento sąveiką. Tarpusavio sąveikos produktas yra santykiai. Santykiai turi svarbią reikšmę socialinio darbo praktikoje. Socialiniame darbe santykiai apibūdinami, kaip geras ryšys su klientu. Sukurti sėkmingus santykius – būtinas pagalbos proceso elementas. Sėkmingi santykiai yra tuomet, kai skatina siekti pokyčio, duoda stimulą, teikia pagalbą vienas kitam (Johnson, 2003). Socialiniame darbe dažnai susiduriame su pagalbos santykiais, kuomet tiek socialinis darbuotojas, tiek klientas yra teikiantys pagalbą vienas kitam.

Socialinio darbuotojo klientų įvairovė yra labai plati. Vienas iš jų socialinės rizikos šeimos. Dažnai šios šeimos išgyvena krizes, joms sunku prisitaikyti prie pokyčių, dažnai jos yra reikalingos specialistų pagalbos. Paskutinį dešimtmetį buvo stebima socialinės rizikos šeimų skaičiaus mažėjimo tendencija. Lietuvos statistikos departamento duomenimis 2000 m. socialinės rizikos šeimų Lietuvoje buvo apie 18 100, o 2010 m. – apie 10 904. Vaikų skaičius jose taip pat ženkliai pakito – 2000 m. socialinės rizikos šeimose augo apie 40 300 vaikų, o 2010 m. – 23 335 vaikai. 2009 – 2010 m. socialiniame pranešime (p. 117) teigiama, kad per devynerius metus socialinės rizikos šeimų sumažėjo apie 40 %, o vaikų jose – 39,9 %. Nors socialinės rizikos šeimų ir mažėja, tačiau problemų jose gausu. Dažniausiai pasitaikančios – girtavimas, tėvystės įgūdžių stoka, netinkamas valstybės teikiamos paramos panaudojimas. Sąlygų tinkamam fiziniam ir emociniam vaikų vystymuisi nebuvimas, kuomet patiriamas skurdas, fizinis ir/arba emocinis smurtas, nepriežiūra. Taip pat prie socialinių problemų priskiriama, galimybių įgyti visuomenėje priimtų socialinių įgūdžių nebuvimas (Socialinis pranešimas, 2007 – 2008). Statistiniai duomenys ir problemos, su kuriomis susiduria socialinės rizikos šeimos, atskleidžia, kad jos yra pažeistos ir reikalingos pagalbos. Socialinės rizikos šeimoms reikalinga ne tik materialinė pagalba, bet ir moralinis palaikymas, ryšių stiprinimas šeimoje ir už jos ribų.

Būdamas formalios pagalbos sistemos atstovas, socialinis darbuotojas dirba kartu su natūralia pagalbos sistema. Tam reikia nemažai tiek asmeninių, tiek profesinių sąvybių, kurios padėtų sukurti sėkmingus santykius pagalbos procese. Atsižvelgiant į socialinės rizikos šeimų problemas 2007 m. įsteigti papildomi socialinių darbuotojų etatai darbui su šiomis šeimomis. 2010 m. savivaldybėse buvo 688 socialiniai darbuotojai darbui su socialinės rizikos šeimomis. Šie darbuotojai tiesiogiai bendrauja su socialinės rizikos šeimomis, teikia joms reikalingą pagalbą. Socialiniai darbuotojai paprastai eina į socialinės rizikos šeimos aplinką ir ten veikia. Stengiamasi sukurti bendradarbiaujantį santykį su šeima, kuris padėtų spręsti šeimos socialines problemas, nežeidžiant jos orumo. Šiuo darbu siekiama atskleisti, kas padeda kurti sėkmingus santykius su

socialinės rizikos šeimomis. Tyrimo metu gauti duomenys bus naudingi organizuojant ir teikiant socialinę pagalbą socialinės rizikos šeimoms.

Tyrimo mokslinis aktualumas. Socialinės rizikos šeimų problemas savo darbuose analizuoja Kondrotaitė (2006), Leliūgienė (2005), Guščinskienė, Kondrotaitė (2006), Leliūgienė, (2003), dėmesį skirdamos socialinės rizikos šeimų funkcionavimui, veiksniams, lemiantiems socialinės rizikos šeimų atsiradimą, šeimos problemų kompleksiskumui. Prakapas (2007) atliko tyrimą tema „Socialinių darbuotojų santykiai su klientais: vertybinis aspektas“. Šis tyrimas atskleidė, kad ir klientams, ir darbuotojams svarbiausias yra žmoniškumo principas. Jis suprantamas kaip moralinė savybė, išreiškianti humanizmo principą pritaikant jį kasdieniniams žmonių santykiams.

Dobilienė (2009) savo magistro darbe „Socialinio darbo su socialinės rizikos grupės šeimomis organizavimas kaimiškoje vietovėje“, gilinasi į socialinio darbo su socialinės rizikos šeimomis kaime organizavimą, iškylančias problemas ir poreikius socialinėms paslaugoms.

Songailienė (2010) magistro darbe „Socialinio darbuotojo darbai su socialinės rizikos šeimomis vaidmenų analizė“ pažymi, kad socialiniame darbe su socialinės rizikos šeimomis svarbiausios yra socialinio darbuotojo kompleksinės konsultavimo ir tarpininkavimo veiklos, nes jos leidžia užtikrinti sistemiškumą dirbant su pačia šeima (konsultuojant) ir jos aplinka (tarpininkaujant).

Motiečienė (2010) magistro darbe „Socialinis darbas su socialinės rizikos šeimomis: klientų ir socialinių darbuotojų patirties kritinė refleksija“ teigia, kad kritinės refleksijos metu atsiskleidė bendradarbiaujančio dialogo bei refleksijos svarba socialiniame darbe su socialinės rizikos šeimomis.

Ribner, Knei-Paz (2002) ir de Boer, Coady (2007) savo tyrimuose nagrinėjo socialinės rizikos šeimų patirtį bendraujant ir bendradarbiaujant su socialiniais darbuotojais. Autoriai teigia, kad geri socialinių darbuotojų ir klientų tarpusavio santykiai skatina pokyčius kliento gyvenime, skatina jį augti ir stiprina supratimą, kad darbas kartu gali padėti siekti pozityvių situacijos pokyčių.

Platt (2008) savo tyrime „Globa ar kontrolė? Socialinių darbuotojų ir tėvų tarpusavio santykiai“, atskleidė, kad socialinių darbuotojų įgūdžiai, kuriant padedančius tarpusavio santykius su klientais, yra labai svarbūs. Šio santykio svarbiausi aspektai: darbuotojo jautrumas, sąžiningumas, tiesumas, klausymas ir supratimas.

Norėdami atskleisti socialinio elgesio reikšmę ir taisykles, valdančias socialinius veiksmus, turime atsižvelgti į jausmus, įsitikinimus ir argumentus. Socialiniai reiškiniai turi būti laikomi tikslingos veiklos pasekmėmis (Wulff, Pedersen, Rosenberg, 2001). Svarbu nagrinėti, kas padeda kurti sėkmingus santykius su klientais. Realybė yra socialiai sukonstruota, o pažinimo objektas yra informanto vidinė patirtis, kuri įprasminama transakcinės sąveikos metu (Bitinas, Rupšienė,

Žydžiūnaitė, 2008). Sėkmingų santykių socialiniame darbe su socialinės rizikos šeimomis tyrimas, padės geriau suprasti tiriamąjį reiškinį bei siekti teigiamų rezultatų socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms teikimo procese.

Klausimas: Kaip socialinės rizikos šeimoms priskiriamos klientės kalba apie sėkmingą santykį su socialiniu darbuotoju?

Tyrimo objektas – socialinės rizikos šeimoms priskiriamų klienčių patirtis dalyvaujant sėkminguose santykiuose su socialiniu darbuotoju.

Tyrimo tikslas – atskleisti, kaip socialinės rizikos šeimoms priskiriamos klientės kalba apie sėkmingų santykių su socialiniu darbuotoju vystymąsi.

Tyrimo uždaviniai:

1. Atskleisti, kaip socialinės rizikos šeimoms priskiriamų klienčių pasakojimuose apie tapimą socialinės rizikos šeima atskleidžiamas poreikis socialinio darbuotojo pagalbai.
2. Atskleisti, kaip tyrimo dalyvių pasakojimuose apie jų, kaip socialinės rizikos šeimų, gaunamą socialinę pagalbą atsiskleidžia socialinio darbuotojo pozicijos pagalbos procese.
3. Atskleisti, kokią prasmę socialinio darbuotojo savybėms suteikia tyrimo dalyvės kalbėdamos apie sėkmingus socialinio darbuotojo – kliento santykius.

Tyrimo tikslui pasiekti buvo atliktas kokybinis tyrimas, taikytas pusiau struktūruoto interviu metodas. Tyrėja siekė atskleisti socialinių paslaugų sistemos dalyvių – klientų – subjektyvią patirtį, apie sėkmingus santykius su socialiniu darbuotoju. Tyrime vadovautasi prielaida, kad patirtis yra socialiai konstruojama ir suvokiama tyrėjai sąveikaujant su tyrimo dalyviais.

Imtis: Tyrimo imtį sudarė penkios socialinės rizikos šeimoms priskiriamos klientės, sutikusios kalbėtis apie gaunamą pagalbą iš socialinio darbuotojo. Imtis sudaryta taikant kriterinės atrankos metodą. Pagrindinis atrankos kriterijus, jog socialinės rizikos šeima gautų socialinės priežiūros paslaugas ir apibūdintų santykius su socialine darbuotoja kaip sėkmingus. Informacija apie šeimas buvo gauta iš socialinių darbuotojų, kurios dirba su šiomis šeimomis ir savo santykius su šeima apibūdino kaip sėkmingus.

Darbe naudotos sąvokos:

Klientas – asmuo, kuris kreipėsi pagalbos į socialinį darbuotoją arba jam teikia paslaugas agentūra, kurioje dirba socialinis darbuotojas (Johnson, 2003, p. 121).

Pozicija – turima galia, vaidmuo; požiūris, nusistatymas, kuriuo nors klausimu, reikalu, lemiantis veiksmų, elgesio pobūdį (Dabartinės lietuvių kalbos žodynas, 2000, p. 265).

Santykiai – žmonių, tautų bendravimas, ryšiai (Dabartinės lietuvių kalbos žodynas, 2000, p. 328); socialiniame darbe – tai dinaminė sąveika, emocinis ir elgesio ryšys tarp socialinio darbuotojo ir kliento, padedantis kurti pagelbinčią ir įgalinančią atmosferą (Barker, 1995).

Sėkmė – sekimasis, laimė, padarinys, rezultatas (Dabartinės lietuvių kalbos žodynas, 2000, p. 335).

Sėkmingas – vykstantis su sėkme, daromas su sėkme, laimingas (Dabartinės lietuvių kalbos žodynas, 2000, p. 336).

Socialinės rizikos šeima – šeima, kurioje auga vaikų iki 18 metų ir kurioje bent vienas iš tėvų piktnaudžiauja alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis ar toksinėmis medžiagomis yra priklausomas nuo azartinių lošimų, dėl socialinių įgūdžių stokos nemoka ar negali tinkamai prižiūrėti vaikų, naudoja prieš juos psichologinę, fizinę ar seksualinę prievartą, gaunamą valstybės paramą naudoja ne šeimos interesams (LR Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Socialinis darbas su socialinės rizikos šeimomis – tai konstruktyvios socialinės ir psichologinės pagalbos šeimai teikimas, kuris orientuotas į šeimų įgalinimą ir į socialiniam funkcionavimui reikalingų įgūdžių ugdymą ir palaikymą (Johnson, 2003).

1. SĖKMINGI SANTYKIAI SOCIALINIAME DARBE SU MULTIPROBLEMINĖMIS ŠEIMOMIS

1.1. Sėkmingų santykių konceptas socialiniame darbe

Socialinio darbo tikslas – pagalba žmogui patekusiam į keblią padėtį – kreipia pagrindinį dėmesį į žmonių tarpusavio santykius, bendravimo, bendradarbiavimo būdus. Socialinio darbo profesinė veikla yra kompleksiškas procesas, kuriamas socialinių darbuotojų ir klientų intensyviai kintančiomis aplinkos sąlygomis. Socialinio konstravimo paradigmos požiūriu šis procesas apima tris reflektyvios sąveikos komponentus: socialinį darbuotoją, klientą ir jų kontekstą. Šiems komponentams sąveikaujant interesai, poreikiai ir tikslai gali išsiskirti ar netgi prieštarauti vienas kitam. Socialinį darbą organizuojantys socialiniai darbuotojai siekia kaitos, panaudodami vidinius ir išorinius resursus (Ruškus, Kiaunytė 2010).

Socialinio darbo veiksmingumas priklauso nuo sugebėjimo bendrauti su klientu. Socialinio darbuotojo bendravimas su klientu reiškiasi santykių su juo užmezgimu ir palaikymu, vykdant įvairias socialinio darbo funkcijas įvairiomis socialinėmis aplinkybėmis, kurios nulemia socialinį darbą (Kavaliauskienė, 2008). Santykiai – viena sunkiausiai apibrėžiamų sąvokų. Santykiai – žmonių, tautų bendravimas, ryšiai (Dabartinės lietuvių kalbos žodynas, 2000). Tarpasmeniniai santykiai nusako socialinius žmonių santykius vienas kito atžvilgiu. Tarpasmeniniai santykiai – tai sąjunga, kurioje partneriai vienaip ar kitaip tenkina vienas kito poreikius (Bendravimo menas, 1993 cit. Prakapo, 2007). Salzberger-Wittenberg (1970) (cit. Ruch, 2005) santykius apibūdina, kaip abipusį procesą, kuriame viena pusė turi įtakos kitai ir atvirkščiai; idealiu atveju šiame procese abi pusės mokosi ir keičiasi. Tokius santykius galime pavadinti sėkmingais, nes jie neša naudą, turi įtakos abiem pusėms. Dabartinės lietuvių kalbos žodyne (2000) teigiama, kad sėkmingas – tai toks, kuris vyksta su sėkme.

Socialinio darbuotojo pastangų pagrindą sudaro darbuotojo ir kliento sąveika, kurią sąlygoja esamos ir potencialios socialinės, psichologinės, ekonominės, asmens savarankiško funkcionavimo problemos. Būtent šios problemos yra socialinio darbuotojo ir kliento bendradarbiavimo prielaida ir sąlyga, kurios reikalauja tiek darbuotojo, tiek kliento bendro ir vieningo situacijos vertinimo, poreikio kompleksškumo nustatymo, plano vykdymo, rezultatų įvertinimo. Šiuo atveju atsakomybę už šio darbo sėkmę po lygiai dalinasi tiek klientas, tiek socialinis darbuotojas. Kiekvienas privalo atlikti savo vaidmenį (Johnson, 2003).

Kadushin (1990) socialinio darbuotojo – kliento santykį apibūdino, kaip bendravimo tiltą tarp dviejų žmonių. Šis tiltas kuria ryšį tarp dviejų pasaulių – paslaugų teikėjo ir paslaugų gavėjo, kur empatija ir savęs pažinimo aktas yra centrinė ašis, kuri suteikia žinojimą apie panašumus ir skirtumus, kurie yra šiuose dviejuose pasauliuose. Lafferty (1991) atliktame tyrime teigiama, kad klientai sėkmingą santykį siejo su specialisto empatija, pozityviu dėmesiu, supratimu ir priėmimu.

Kiekvienas žmogus santykių sistemai gali duoti arba atimti iš jos. Socialinis darbuotojas turi nusimanyti apie šiuos veiksnius ir naudoti juos kurdamas funkcionalių darbo santykius su kitais žmonėmis (Johnson, 2003). Dažniausiai tai atskleidžiama per rūpinimąsi kitu žmogumi, atsidavimu ir įsipareigojimu, priėmimu, empatija, aiškiu bendravimu, nuoširdumu, valdžia, galia ir tikslu (Prakapas, 2007).

Socialinių darbuotojų ir jų klientų santykių indikatorius yra klientų poreikiai (sutikimas, aiškumas, savigarbos puoselėjimas, išklausymas ir įsijautimas, iniciatyva ir kt.), jų užtikrinimas ir įgyvendinimas. Socialiniai darbuotojai stengiasi įtraukti klientus į pagalbos procesą, kad jie patys padėtų sau apibrėžti poreikius, dalyvautų sprendžiant problemas. Dažnai stengiamasi paremti klientą ir sustiprinti jo pasitikėjimą (Prakapas, 2007).

Socialinis darbas yra socialinis fenomenas. Tai yra veikla, kuomet rūpinamasi žmogaus gerove per santykius su vienas kitu (Payne, 1997). Kitais žodžiais galime sakyti, kad tai yra santykiai, kurių metu yra teikiama pagalba. Anot Payne (1997) socialinio darbuotojo ir kliento santykiai gali būti:

- bendradarbiaujantys, kai yra bendras tikslas;
- derybiniai, kuomet yra siekiama susitarimo;
- konfliktiniai, kai tikslai yra priešingi.

Socialiniame darbe siekiama atskleisti elementus, kurie kliento ir socialinio darbuotojo santykiuose yra padedantys spręsti problemas (Payne, 1997). Kaip mes suprantame žmonių pasakojimus ir kokias reikšmes savo patirčiai suteikia klientai yra svarbus diskusijų objektas, kiekvienai pusei suteikiantis žinojimą (Robinson, 1995; Taylor, 1999). Šis žinojimas padeda plėsti žinias tiek vienai, tiek kitai pusei. Klientas gali pamatyti savo situaciją, ją įvertinti iš skirtingų perspektyvų. Socialiniam darbuotojui žinojimas, kaip klientas suvokia savo situaciją padeda ieškoti kliento problemos sprendimo galimybių atitinkančių jų poreikius. Tuo pačiu socialinis darbuotojas įgyja žinojimą apie tam tikrą klientų grupę, gali pažvelgti į susidariusias situacijas kliento akimis.

Socialiniame darbe su klientu sėkmingų santykių plėtotei labai svarbi pagarba žmogui, jo asmeniui. Literatūroje apie socialinio darbo vertybes ir etiką dažniausiai pateikiamas sąrašas principų, kuriais turi vadovautis socialinis darbuotojas, dirbdamas su paslaugų gavėju. Šie principai padeda kurti kliento nežeidžiančius tarpusavio santykius. Principų sąrašas grindžiamas pagrindiniu „pagarbos žmogui“ principu, kuris yra socialinio darbo etikos ir moralės pagrindas. Taip Kanto

suformuluotas moralinio imperatyvo principas, kurio viena versija teigia: „Elkis taip, kad nei savo asmenyje, nei kieno nors kito asmenyje niekada žmogaus nepanaudotum vien kaip priemonės, o visada kaip tikslą“ (Kunzmann, Burkard, Wiedmann, 1998, p. 143 cit. Kavaliauskienė, 2005). Vadovaudamasis šiuo principu, socialinis darbuotojas atsižvelgdamas į klientų tikslus, norus ir kitas aplinkybes turi skatinti juos veikti. Individas nusipelno pagarbos, nes yra asmenybė, nepaisant ar jis mums patinka, ar ne, ar yra naudingas, gerai ar blogai elgiasi (Kavaliauskienė, 2005).

Socialinio darbo principus, kuriais turėtų vadovautis socialinis darbuotojas, suformulavo ir pritaikė Biestek 1961 m. Šie principai turi ir turėjo didelę įtaką, nes aprašė tinkamą požiūrį, žinias ir vertybes, reikalingas socialiniam darbuotojui darbe su klientais (Trevithick, 2003). Anot Kavaliauskienės (2005), tai nebuvo tik etiniai principai *per se*; jie buvo laikomi efektyvios praktikos principais – socialinio darbuotojo instrumentai, siekiant padėti klientui prisitaikyti prie savęs ir aplinkos; šie principai taip pat akcentavo savanoriškus santykius dirbant, kai klientas inicijuoja kontaktą ir susieja save su socialiniu darbuotoju. Suprantama, ne visada taip yra. Dabar yra privalomos intervencijos ne tik su individu, bet ir su šeima, grupe, bendruomene. Šiais atvejais reikia daugiau pastangų norit užmegzti sėkmingus santykius su klientu, nes neretai jis būna daugiaasmenis. Biestek principai tebėra aktualūs socialinio darbo praktikoje.

Biestek išskyrė septynis pagrindinius principus – individualizacija, tikslinga emocijų raiška, kontroliuojamas emocinis atsakas, priėmimas, neteisiantis požiūris, kliento apsisprendimo teisė, konfidencialumas – reikalingus socialiniame darbe su klientais. Šiuos principus sunku įgyvendinti, ypač darbe su besipriešinančiais, gynybiškai nusiteikusiais paslaugų gavėjais. Kavaliauskienė (2005), vadovaudamasi Banks (2001), teigia, kad Biestek nuomone konfidencialumas yra pagrindinė kliento teisė ir socialinio darbuotojo etinis įsipareigojimas efektyviai teikti pagalbą bei kurti sėkmingus santykius. Anot Banks (2001, cit. Kavaliauskienė, 2005) Biestek socialiniame darbe su klientu santykis apibrėžiamas, kaip dinamiška požiūrių ir emocijų interakcija tarp socialinio darbuotojo ir kliento, kurios tikslas padėti klientui pasiekti savo paties pokytį ir pokytį su savo aplinka. Empatija padeda socialiniam darbuotojui keisti savo požiūrį nuo „žmogus kaip problema“ į „žmogus turintis problemų“. Toks požiūris leidžia išvengti kliento kaltinimų, dėl nesėkmingai susiklosčiusios jo gyvenimo situacijos. Biestek suformuluoti principai akcentuoja santykių turinį, kaip socialinis darbuotojas turi elgtis su klientu, labiau individo teises ir laisves negu socialinį teisingumą ar atsakomybę (Kavaliauskienė, 2005).

Pasak Petružytės, Girdzijauskienės, Gvaldaitės, (2004), darbe su klientais labai svarbu laikytis subsidiarumo principo. Kiekvienas asmuo arba organizacija, turinti didesnę galią, turi padėti silpnesniam taip, kad neužgožtų jo laisvės ir skatintų jo savarankiškumą. Laikantis subsidiarumo principo, socialinio darbuotojo tikslas – padėti klientui savarankiškai spręsti savo problemas, panaudojant visas savo ir savo aplinkos teikiamas galimybes (Prakapas, 2007).

Anot Petružytės, Girdzijauskienės, Gvaldaitės (2004), subsidiarumas – vertingas „sveiko proto“ principais. Jo taikymas užtikrina demokratijos įgyvendinimą, neleidžia susikurti aprūpinimo mentalitetui, priešingai, skatina iniciatyvumą, savarankiškumą, atsakomybę. Remiantis šiuo principu problemos sprendžiamos individualiai. Subsidiarumas užtikrina asmens orumo ir prigimtinių teisių apsaugą. Subsidiarumo principo taikymo socialiniame darbe pagrindas – viską apimantis socialinio darbuotojo požiūris į asmenį kaip į subjektą, jo orumo, vertingumo ir lygiavertiškumo suvokimas, taip pat pripažinimas, kad žmogaus prigimčiai būdingi solidarumo ryšiai su kitais. Toks požiūris į asmenį, lemia bendradarbiavimo santykius ne tik su klientu, bet ir su kiekvienu pagalbos proceso dalyviu. Socialinio darbuotojo tikslas, dirbant pagal subsidiarumo principą, yra padėti klientui pačiam spręsti savo problemas taip, kad jis ir visi kiti dalyvaujantys pagalbos procese galėtų realizuoti visas savo galimybes. Siekiant šio tikslo, socialinio darbuotojo vaidmuo yra kliento „palydėjimas“ (Prakapas, 2007). Palydėjimas reiškia kliento skatinimą siekti savo tikslo savarankiškai.

Pasak, Kavaliauskienės (2008), paskutiniu metu ryškėja tendencija dirbti kartu su klientu, paslaugų vartotoju, sprendžiant jo sunkumus ar problemas. Autorė teigia, kad būti *su* – tai santykio forma, reiškianti įvairaus pobūdžio bendrystę. Vienijantis elementas yra ne naudos siekimas, bet geranoriški, palankūs jausmai. Colombero samprata, ką reiškia būti *su*, yra vertinga socialiniam darbuotojui, dirbančiam kartu su klientu. Pasak Colombero (cit. Kavaliauskienės, 2008), būti *su* „yra priešingybė abejingumui; čia asmenys vienas kitą pažįsta ir pripažįsta; gyvai reaguojama į kito buvimą; kitam asmeniui yra pripažįstama teisė turėti savo egzistencinę ir konceptualiąją erdvę; jam pripažįstama teisė būti kitokiam ir yra gerbiami jo bruožai, darantys jį kitokį; jis yra priimamas toks, koks yra, čia ir dabar; išreiškiamas atsivėrimas susitikti; susitikimas – tai ne vien įvykis, bet ir nuostata arba įprastinis nusiteikimas; nebėga nuo žmonių, juos myli, keliauja žvelgdamas visiems į akis; nebijo susitikti; ranka yra ištiesta, pasirengusi šiltai paspausti kito ranką; moka būti dėmesingas, ypač jei kitam reikia jo dėmesio; neapsimeta, jog nemato.“ Šie teiginiai, ką reiškia būti *su*, nusako socialinio darbuotojo bendravimo su klientu principus bei humanistines, egzistencines nuostatas apie žmogų. Šiomis nuostatomis vadovaujamosi socialinio darbo profesinėje veikloje (Kavaliauskienė, 2008).

Socialinio darbuotojo sfera yra „žmogus – žmogus“, todėl jo akiratis yra atviras esminei žmogaus būties vertybei – būti su kitu. Socialinis darbuotojas kaip pagalbstintis asmuo savo jėgas ir sugebėjimus skiria kitiems žmonėms, padėdamas tenkinti poreikius ir spręsti problemas tinkamiausiu būdu (Kavaliauskienė, 2008). Siekiant atrasti tinkamiausią būdą svarbus socialinio darbuotojo ir kliento bendradarbiavimas.

Bendradarbiaujantis santykis – suprantamas, kaip procesas, kurio dėka sukuriamas pasitikėjimas ir gero linkintis abipusiškas ryšys tarp darbuotojo ir kliento. Užmezgus

bendradarbiaujančius santykius su klientu, ne tik dirbama su tuo, kas priklauso daryti dabar, bet ir modeliuojamos ateities problemų sprendimo situacijos. Geras tarpusavio santykis, skatina bendradarbiavimą ir pasitikėjimą tarp socialinio darbuotojo ir kliento (Socialinio bendradarbiavimo modelis, 2009).

Bendradarbiaujančio santykio kūrimas yra sudėtingas procesas, reikalaujantis įgudimo ir žinių. Šis santykis turi būti paremtas tarpusavio pagarba, pasitikėjimu ir kiekvieno dalyvio stipriųjų pusių žinojimu. Užmezgus bendradarbiaujantį santykį, lengviau įgyvendinti užsibrėžtus uždavinius. Kuriant bendradarbiaujantį santykį reikšmės turi: empatija, pagarba ir natūralumas, gebėjimas dirbti su šeima taikant įvairius formalius ir neformalius darbo metodus, žinojimas, kiek galima atskleisti asmeninės informacijos ir koku būdu ir žinojimas, kada pradėti kalbėti rūpima tema bei žinojimas kada būti direktyviu, kada palaikančiu, o kada reflektuoti (Socialinio bendradarbiavimo modelis, 2009).

Skiriama keletas bendradarbiaujančio ryšio principų. Visų pirma tai kliento įsitikinimų ir vertybių pagarba, supratimas. Pagarba pati savaime nesukuria ryšio, bet yra jo pagrindas. Pagarba parodo, kad asmuo yra vertinamas ir su juo bus bendraujama pagarbiai bet kurioje situacijoje. Kita kliento vertinimas, kaip geriau žinančio (eksperto). Dirbant su asmeniu svarbu nepamiršti, kad jis daugiau žino apie savo gyvenimą, nei socialinis darbuotojas. Socialinis darbuotojas žino pagalbos galimybes, problemų sprendimo būdus, todėl pagalba tampa veiksminga, jeigu pavyksta sujungti asmens ir socialinio darbuotojo žinojimus. Parama ir empatija dar viena bendradarbiaujančio ryšio prielaida. Parama – tai kliento padrąšinimas sunkiais momentais. Empatija – tai pasakymas ir parodymas klientui, kad jis suprantamas ir kad socialinis darbuotojas yra tam, kad padėtų. Bendradarbiaujančiam ryšiui taip pat svarbus stipriųjų pusių atskleidimas ir palaikymas. Klientui paprastai reikia padėti atrasti tai, ką jis žino geriau nei socialinis darbuotojas, ir tai stiprinti. Taip pat asmeniui svarbu suteikti konkrečias paslaugas. Padėjus išspręsti konkrečią problemą, sužinoma, kad su socialiniu darbuotoju galima ne tik pasikalbėti, bet ir pasiekti reikalingą pokytį. Labai svarbu kalbėti klientui suprantama kalba. Svarbu pritaipyti prie kliento bendravimo stiliaus, vengti profesinių terminų ir kalbėti kasdieniais, suprantamais žodžiais. Tinkamu metu pasidalinta asmeninė patirtis taip pat padeda kurti bendradarbiaujantį santykį. Šie ir keletas kitų principų prisideda prie sėkmingo santykio su klientu kūrimo (Socialinio bendradarbiavimo modelis, 2009, p. 96 – 103).

Bendradarbiaujantis ryšys su klientu yra paskata permainoms. Socialinio darbo klientus paprastai lydi kompleksinės problemos. Dažnai sulaukiamas pasipriešinimas ir kliento pusės, nenoru keisti nusistovėjusių gyvenimo būdą ir įpročius. Kad ir kokioje aplinkoje žmogus gyventų, prie jos pripranta ir prisitaiko, o svetimo žmogaus atėjimas ir bandymas keisti neretai kelių kartų suformuotą gyvenimo būdą, susilaukia tik priešiško. Socialinio darbuotojo intervencija, siekiant

sisteminio pokyčio, susiduria su kliūtimis, todėl socialinis darbas ne visada būna efektyvus (Indrašienė, 2004).

Apibendrinant galima teigti, kad socialiniame darbe labai svarbūs kliento ir socialinio darbuotojo santykiai. Siekiant užtikrinti šių santykių sėkmingumą darbe su klientu svarbu laikytis etinių ir vertybinių principų, kurių svarbiausias pagaba žmogui. Socialinis darbuotojas su klientu turėtų kurti bendradarbiaujančius santykius. Bendradarbiavimas padeda siekti bendrų tikslų, kas sudaro galimybę siekti pokyčio reikalingo kliento problemų sprendimui.

1.2. Socialinės rizikos šeima – daugiaprobleminė šeima

Šiuolaikinėje modernioje visuomenėje šeima išlieka viena iš svarbiausių institucijų, tačiau šeimos samprata yra gerokai pakitusi, todėl, kaip teigia Giddens (2005), nebegalime kalbėti apie „šeimą“, kaip apie vieną, universalų šeimos gyvenimo modelį, neatsižvelgdami į įvairovę, kurią šis terminas apima (Jančaitytė, 2011). Šeimos samprata kito priklausomai nuo laikmečio, kultūrinių, socialinių sąlygų, tradicijų, dvasinių vertybių. Šeimos gyvenimą veikia visuomenės raidos sąlygos, jos nulemia šeimos funkcijas, vaidmenis, santykių tarp sutuoktinių aspektus (Šeimos krizių prevencija, socialinės ir psichologinės pagalbos šeimai būdai, 2008).

Apžvelkime, kaip laikui bėgant kito šeimos samprata. Bajoriūnas (1994) pateikia 1934 m. Keliuočio suformuluotą apibrėžimą: „šeima – socialinė natūralistinės tvarkos institucija, besiremianti lyčių skirtumu ir koreliatyvinėmis, skirtingomis funkcijomis, kurios vyriausia misija ne vien pratęsti žmonių giminės amžinumą, bet ir sudaryti tam tikrą gyvenimo formą, kuri patenkina savo siekimus ir atlieka savo ypatingus uždavinius“ (Bajoriūnas, 1994, p. 18-19). Jau XX a. pradžioje šeimai buvo keliami ne tik giminės tęsimas, bet ir bendravimo, stiprios partnerystės ir bendros ateities tikslai. Vėlesniuose šeimos apibrėžimuose atsiranda santuokos aspektas. Autorius teigia, kad šeima – santykis tarp vyro ir moters, tėvų ir vaikų, kuris pagrįstas santuoka arba kraujo giminyste; narius vienija buities bendrumas, tarpusavio moralinė atsakomybė ir savitarpio pagalba.

Pasak Leonavičiaus (1993), šeima yra mažoji socialinė grupė, kuri susideda iš drauge gyvenančių tėvų ir vaikų, kartais ir kitų giminaičių, pagrįsta santuoka arba kraujo ryšiais; jos nariai tvarko bendrą ūkį, tarpusavio santykius daugiausia apsprendžia dorovine atsakomybe, savitarpio supratimu ir pagalba. Leliūgienė (1997) teigia, kad šeima yra santuoka arba kraujo ryšiais grįsta mažoji grupė, kurios narius sieja bendra buitis, bendra moralinė atsakomybė ir tarpusavio pagalba. Šeima yra viena iš seniausių žmonijos sukurtų institucijų. Ji egzistuoja tiek, kiek egzistuoja pati visuomenė ir yra pripažinta kaip seniausia jos grupė (Uzdila, 2001).

Indrašienės (2004, p. 99) teigimu, šeima yra žmonių bendruomenė, turinti savo pareigas ir atsakomybę, atlieka funkcijas, apimančias visas gyvenimo sritis, tarsi svarbiausia emocinio ir

materialinio rėmimo struktūra bei šeimos narių augimo ir gerovės garantas. Anot Miškinio (2003), „vaikas pirmiausiai šeimoje sužino, kas gera ir kas bloga, kas dora ir kas ne, ką galima ir ko nedera daryti. Jis perima šeimos gyvenimo būdą, dorovinę ir dvasinę kultūrą, elgesį, vertybes, bendravimo su kitais būdus (Miškinis, 2003).

Murdock (cituojuama Berns, 2009, p. 93) šeimą charakterizuoja kaip socialinę grupę, kurią sieja ta pati gyvenamoji vieta, ekonominė veikla bei giminės tęsimo funkcija. Tokiai grupei priklauso mažiausiai du skirtingų lyčių suaugusieji, kurių seksualiniai ryšiai yra socialiai įteisinti, bei yra vienas ar daugiau savų arba globojamų vaikų.

Šeimos svarba bei reikšmė pripažįstama ir Lietuvos Respublikos (toliau – LR) Konstitucijoje (1992), kurioje teigiama, kad būtent šeima yra visuomenės ir valstybės pagrindas. LR įstatymuose šeima apibrėžiama kaip sutuoktiniai arba bendrai gyvenantys asmenys, taip pat susituokęs asmuo, su kuriuo teismo sprendimu dėl sutuoktinių gyvenimo skyrium yra likę gyventi jų vaikai, arba vienas iš tėvų, jų vaikai ir įvaikiai iki 18 metų (Šeimos krizių prevencija, socialinės ir psichologinės pagalbos šeimai būdai, 2008, p. 9). Pagal Jungtinių Tautų ekspertų apibrėžimą, „šeima – tai dviejų ar daugiau kartu gyvenančių žmonių grupė, vedanti bendrą ūkį ir siekianti apsirūpinti maistu bei kitais pirmo būtinumo daiktais ir tam tikru būdu susijusi kraujo ryšiais, įsivaikintais vaikais arba vedybiniais saitais (įskaitant neregistruotas santuokas)“ (Kazlovas, 2007, p.126). 1989 m. Jungtinių Tautų vaiko teisių konvencijos preambulėje teigiama, kad „...šeimai, kaip pagrindinei visuomenės ląstelei ir natūraliai visų jos narių, ypač vaikų, augimo ir gerovės aplinkai, turi būti suteikta reikiama apsauga ir pagalba, kad ji galėtų prisiimti visas pareigas visuomenei“. Šeimoje formuojasi vertybės, nuostatos, elgesio įpročiai, dorovingumo, pilietiškumo, estetiškumo, tautiškumo pagrindai, individualios savybės.

Paminėti keletas šeimos apibrėžimų, leidžia daryti apibendrinimą, kad šeima yra daug daugiau nei grupė individų, turinčių bendrą fizinę ir psichologinę erdvę. Tai natūrali socialinė sistema su savomis susikurtomis taisyklėmis, paskirstytais ir prisiimtais šeimos narių vaidmenimis, skirtingomis tarpusavio bendravimo formomis, išstobulintais problemų sprendimo būdais, leidžiančiais efektyviai spręsti įvairias užduotis. Šios mikrokultūros nariai susiję giliais ir daugiasluoksniais ryšiais, susiformavusiais bendros istorijos, išorinio pasaulio suvokimo ir bendro tikslo pagrindu. Tokioje sistemoje individus sieja stiprūs, ilgalaikiai abipusiai ryšiai ir įsipareigojimai, kurių intensyvumas, bėgant laikui, gali kisti, bet vis dėlto išlieka visą šeimos gyvenimą. Gerai funkcionuojančios šeimos skatina savo narius savirealizacijai, suteikdamos laisvę ir saugumo bei globos jausmą ieškant savo kelio (Kazlovas, 2007). Nepaisant savo individualumo, šeimos nariai išlieka atsidavę šeimos grupei, formuojančiai bendrą įvaizdį. Šeimos nariai yra nepakeičiami, nes nepakeičiama pagrindinė vertybė šeimoje – jos narių tarpusavio santykiai.

Pasak Johnson (2003), šeima yra sistema, labiausiai daranti įtaką individo funkcionavimui, tai pirminė sistema, atsakinga už individo poreikių patenkinimą. Kuomet šeima atlieka jai priskiriamas funkcijas ir tuo pačiu tenkina savo narių poreikius, ji funkcionuoja sėkmingai. Funkcionalios šeimos sugeba įveikti krizes, ieško efektyvių problemų sprendimo būdų, prisitaiko prie besikeičiančių gyvenimo sąlygų ir toliau sėkmingai vykdo būtiniausias funkcijas (Rupšienė, 2001). Svirskaitė (1998) teigia, kad sėkmingai funkcionuojanti šeima sukuria vaikui psichologinio ir materialinio saugumo atmosferą.

Anot Skujienės ir Steponienės (2006), sparti mokslo ir technikos pažanga bei politinio ir ekonominio gyvenimo permainingos palietė daugelį gyvenimo sričių, taip pat ir šeimą. Susvetimėjimas šeimoje, vertybinių orientacijų praradimas, alkoholizmas, narkomanija, sekso propagavimas, vaikų nusikalstamumas verčia nerimauti (Maslauskaitė, 2005).

Visuomenės demokratizacijos procesas turėjo tiesioginės įtakos šeimos santykių raidai. Šiuolaikinėmis sąlygomis monogamija vis rečiau suvokiama, kaip viso gyvenimo principas ir užleidžia savo pozicijas teisei tuoktis pakartotinai. Dėl to prarandamas santuokinio, seksualinio ir reproduktyvaus elgesio vientisumas (Kazlovas, 2007, p.128).

Šiuolaikinėje visuomenėje stebimas šeimos, kaip socialinio instituto nuosmukio procesas. Šeimos sistemai keliami nemažai iššūkių, visuomenėje vyraujanti įtempta socialinė situacija lemia, kad ne visos šeimos geba įgyvendinti tradicinės šeimos misiją. Šeimos turi stengtis pritaikyti prie naujų sąlygų ir vykstančių permainingų ne tik visuomenėje, bet ir socialiniame – politiniame gyvenime. Šeimų gyvenimus stipriai įtakoja ekonominiai, socialiniai, politiniai pokyčiai. Paprastai išskylantys sunkumai paveikia tas šeimas, kurios turi materialinių ir psichologinių sunkumų. Šeimos siekia įveikti šiuos gyvenimo iššūkius, tačiau ne visos jų geba prisitaikyti prie pokyčių ir užtikrinti darną šeimą, o tai lemia socialinės rizikos šeimų atsiradimą.

Anot Leliūgienės (2003, p. 289), socialinės rizikos atsiradimo priežastys yra nepalankios ekonominės ir psichologinės sąlygos, sunkumai auklėjant vaikus, šeimos narių konfliktai, girtuoklystės, priklausomybės narkotikams, žiaurus elgesys šeimoje, pirmiausia – vaikų atžvilgiu. Autorės teigimu, socialinės rizikos šeimoms priskiriamos šeimos, kurių socialinis funkcionavimas dėl objektyvių ar subjektyvių priežasčių sutrikdytas. Jos neišvengiamai yra nevisavertiškumo būsenos. Socialinės rizikos šeimos dezorganizacija lemia tai, kad ji negeba funkcionuoti visuomenėje, atlikti jai priskirtų pareigų ir vaidmenų.

Socialinės rizikos šeimoje nuolat vyrauja konfliktai, netinkamas elgesys, fizinis, psichologinis ar seksualinis smurtas, o tarpusavio santykiai yra iškreipti ir labiau tarnauja vienas kito emocinės ir fizinės sveikatos bei gerovės žlugdymui nei palaikymui (Karvelytė, 2008).

Socialinės rizikos šeimos terminą vis dažniau siekiama pakeisti daugiaprobleminės šeimos samprata. Ši sąvoka vis dar nauja, nors užsienio autoriai dažniausiai vartoja ją. Daugiaprobleminės

šeimos terminas vartoti pradėtas 1950 m. socialinių mokslų tyrėjų ir praktikų. Jie šias šeimas apibrėžė, kaip chaotiško bendravimo šeimas, kurių problemos susijusios su visais šeimos nariais. Daugiaprobleminių šeimų gyvenimą įtakoja keletas problemų: vaikų nepriežiūra, alkoholizmas, narkomanija, nusikalstamumas, depresija ir kt. Pagrindinis bruožas, kuriuo pasižymi daugiaprobleminės šeimos yra dezorganizacija (Matos, Sousa, 2004).

Dažniausiai klaidingai daugiaprobleminės šeimos yra siejamos su mažomis pajamomis ir skurdu. Reikia paminėti, kad daugiaprobleminių šeimų galima rasti įvairiuose socialiniuose, ekonominiuose ir kultūriniuose kontekstuose (Cunningham, Henggeler, 1999).

Lietuvoje šiuo metu tiek mokslinėje literatūroje, tiek teisiniuose dokumentuose (įstatymuose) vis dar vartojama socialinės rizikos šeimos samprata. LR piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatyme (2011) socialinė rizika apibūdinama, kaip veiksniai ir aplinkybės, dėl kurių asmenys patiria ar yra pavojus jiems patirti socialinę atskirtį: suaugusiųjų socialinių įgūdžių tinkamai prižiūrėti ir ugdyti vaikus (įvaikius) stoka ar nebuvimas; vaikų (įvaikių) visapusiško fizinio, protinio, dvasinio, dorovinio vystymosi ir saugumo sąlygų neužtikrinimas; psichologinė, fizinė ar seksualinė prievarta; smurtas; išitraukimas ar polinkis išitraukti į nusikalstamą veiklą; piktnaudžiavimas narkotinėmis, psichotropinėmis medžiagomis, alkoholiu, priklausomybė nuo narkotinių, psichotropinių medžiagų, alkoholio, azartinių lošimų; elgetavimas, valkatavimas, skurdas ir benamystė; motyvacijos dalyvauti darbo rinkoje stoka ar nebuvimas. LR socialinių paslaugų įstatyme (2006) socialinės rizikos šeima apibūdinama, kaip šeima, kurioje auga vaikų iki 18 metų ir kurioje bent vienas iš tėvų piktnaudžiauja alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis ar toksinėmis medžiagomis, yra priklausomas nuo azartinių lošimų, dėl socialinių įgūdžių stokos nemoka ar negali tinkamai prižiūrėti vaikų, naudoja prieš juos psichologinę, fizinę ar seksualinę prievartą, gaunamą valstybės paramą naudoja ne šeimos interesams ir todėl iškyla pavojus vaikų fiziniam, protiniam, dvasiniam, doroviniam vystymuisi ir saugumui. Socialinės rizikos šeimai priskiriama ir šeima, kurios vaikui įstatymų numatyta tvarka yra nustatyta laikinoji globa (rūpyba).

Darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinėse rekomendacijose (2003) teigiama, kad socialinės rizikos šeimoje narių bendradarbiavimas ir emocinis bendravimas yra sutrikę, o šeimos neigiama aplinka neskatina sveiko ir produktyvaus asmenybės augimo ir pilnaverčio vystymosi. Socialinės rizikos šeimos nesugeba tenkinti vaiko emocinių ir fizinių reikmių, be to bendravimo būdas tokiose šeimose žymiai apriboja vaiko galimybes išreikšti poreikius ir jausmus. Vaikai, augantys šiose šeimose, turi labai žemą savęs vertinimą, nesitiki, kad jų poreikiai yra svarbūs ir gali būti patenkinti, neturi tinkamų socialinių įgūdžių. Tėvams neretai trūksta elementarių žinių, kaip maitinti ir prižiūrėti kūdikį, kaip išmokyti vaiką tvarkos, kaip padėti jam mokytis, kuo rengti ir pan. Vaikui augant, tėvai dažnai susiduria su problemomis dėl vaikų vystymosi ir amžiaus tarpsnių

ypatumų nežinojimo. Neretai tėvai nemoka valdyti savo pykčio, nesusigauja jausmuose, turi asmeninių problemų (Darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinės rekomendacijos, 2003).

Vaikai, augantys socialinės rizikos šeimose dažnai vaikatauja, elgetauja, nelanko mokyklos ar turi elgesio problemų mokykloje, piktnaudžiauja alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis ir toksinėmis medžiagomis, yra priklausomi nuo azartinių lošimų, yra įsitraukę ar linkę įsitraukti į nusikalstamą veiklą, yra patyrę ar kuriems kyla pavojus patirti psichologinę, fizinę ar seksualinę prievartą, smurtą šeimoje ir dėl šių priežasčių jų galimybės ugdytis ir dalyvauti visuomeniniame gyvenime yra ribotos. Tokie vaikai gali būti verčiami pasirinkti vieno iš konfliktuojančių tėvų pusę; mokomi neigti realybę – kai tėvai neigia, kad tai, ką vaikas mato ir/ar jaučia, yra tiesa (pvz., mama teigia, kad girtas tėvas yra tik pavargęs, rėkianti mama – nepikta, o mylinti ir jos nereikia bijoti bei pan.); ignoruojami, nevertinami, kritikuojami dėl to, ką jie galvoja ar jaučia; perdėtai kontroliuojami ir/arba globojami (tėvai nustato ypatingai griežtas sąlygas dėl laisvalaikio, draugų pasirinkimo, drabužių ir pan.); emociškai atstumti; atriboti nuo bendravimo su kitais šeimos nariais, nuo dalyvavimo bendruomeninėje veikloje; skatinami vartoti alkoholį ar/ir narkotines medžiagas; neprižiūrėti, alkani, purvini, neturintys priemonių ir galimybių lankyti mokyklą ir pan., t.y. netenkinami jų fiziniai ir dvasiniai poreikiai; patiriantys fizinę prievartą – mušami, spardomi, deginami; seksualiai tvirkinami (Darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinės rekomendacijos, 2003).

Socialinės rizikos veiksnių, t.y. veiksnių, galinčių sukelti nepageidaujamą poveikį žmogaus sveikatai, socialinei aplinkai, veiklai, yra daug, todėl socialinės rizikos šeimų gali būti įvairių (Andrašūnienė, 2007). Atsižvelgiant į vyraujančius socialinės rizikos veiksnius Darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinėse rekomendacijose (2003), išskiriami pagrindiniai socialinės rizikos šeimų tipai. Pirmas tipas, kai vienas arba abu tėvai turi žalingų įpročių ar kompulsijų (neįveikiamų potraukių). Kitas – tėvai grasina ar naudoja fizines bausmes, kaip pagrindinę disciplinos priemonę. Trečias – tėvai naudoja vaikus kaip savo nuosavybę, kurios pagrindinis tikslas tenkinti tėvų fizinius ir emocinius poreikius. Sekantis – tėvai netenkina arba grasina netenkinti vaiko gyvybiškai svarbių poreikių (aprūpinti valgiu, drabužiais, neleisti ilsėtis). Dar vienas tipas, kuomet vienas arba abu tėvai naudoja stiprią autoritarinę kontrolę, kaip auklėjimo priemonę. Paskutinis tipas, kai šeima fanatiškai seka tam tikrais tikėjimais ar stereotipais (religiniais, finansiniais, politiniais ir pan.), besąlygiškai reikalaujama vaiko paklusimo. Praktikoje sunku būtų išskirti minėtus tipus, dažniausiai jie sumišę ir šeima gali turėti kelių tipų požymius (pvz., tėvai vartoja alkoholį arba narkotikus, netenkina gyvybiškai svarbių vaiko poreikių, naudoja fizinį/emocinį smurtą).

Adlys (1995), apibrėžė pagrindines priežastis, dėl kurių šeimos tampa probleminėmis: per menki materialiniai ištekliai (skurdas, nedarbas šeimoje); tėvų nesugebėjimas suprasti savo vaikų poreikių; skyrybos ar vieno iš tėvų mirtis; problemos auginant vaikus (mokyklos nelankymas,

bendravimo problemos, valkatavimas, išitraukimas į nusikalstamas veikas, girtavimą, prostituciją ir pan.); asmeninių gebėjimų trūkumas įveikti situacijų problemas; žinių trūkumas (paprasčiausias nežinojimas kaip pasirūpinti vaiku: kur kreiptis pagalbos ir pan.); aplinkos ir asmeninių poreikių neatitikimo problemos (vaikai prisiima tėvų pareigas ir vaidmenis ar pan.); fizinis arba psichologinis smurtas šeimoje; vieno arba abiejų tėvų girtavimas; vaikų nusikalstamumas ir polinkis į savižudybes; teisiniu keliu šeimai priskiriami socialiniai darbuotojai; daugiavaikės šeimos piktnaudžiavimas pašalpomis (gimdo tik dėl pinigų nors vaikai ir lieka paleisti).

Dažnai socialinės rizikos šeimoje pagrindinė problema daro įtaką kitų susijusių problemų atsiradimui ir dar didesnei šeimos dezorganizacijai. Anot Adlys (1995) alkoholizmas ir narkomanija – svarbiausios priežastys lemiančios socialinės rizikos šeimų atsiradimą. Priklausomybės lemia tai, kad šeimoje smurtaujama, mažai dėmesio skiriama vaikų poreikiams, namuose trūksta pinigų. Socialinės rizikos šeimose smurtas pasireiškia todėl, kad tėvai yra nusivylę savo situacija ir jaučiasi bejėgiai, ką nors pakeisti. Neretai šis jų elgesys atsispindi vaikų elgesyje. Tėvų smurtas priverčia vaikus jaustis kaltais, nereikšmingais ir nepilnaverčiais. Tokiomis sąlygomis augdami vaikai tampa pernelyg jautrūs, nervingi, uždari, niekuo nesidomintys (Ignotavičienė, Žukauskienė, 1999). Netinkamas tėvų pavyzdys, skatina vaikus meluoti, nevykdyti pareigų, neatlikinėti pavestų darbų ir visa tai suvokia kaip priimtina elgesį.

Boyd (1992) vadovaudamasis Kizziar (1989) teigia, kad socialinės rizikos šeima dažniausiai būna uždara ir mažai bendrauja su aplinkiniais, o jos narių santykiuose trūksta supratimo ir užuojautos; jai būdinga neigti, kad šeima turi problemų ir kalbėjimas apie bėdas yra tabu. Socialinės rizikos šeima gana dažnai neigia stresinę situaciją, laukiama kol problemos pačios išsispręs, jai trūksta teigiamų nuostatų, menka savivertė. Dėl nepalankios šeimai situacijos dažnai kaltinama aplinka ir aplinkiniai, prarandamas aktyvus dalyvavimas, suvokimas, kad situacija gali pasikeisti (Socialinio bendradarbiavimo modelis, 2009).

Socialinės rizikos šeimose egzistuoja labai griežtos, nerašytos taisyklės. Keletas jų: negalima atvirai reikšti savo jausmų, žaisti ir linksmintis yra negerai, kalbėti apie seksą yra uždrausta, negalima būti egoistu, reikia aukotis dėl kitų šeimos narių gerovės ir pan. Šios taisyklės turi neigiamos įtakos šeimos nariams, tačiau jų tvirtai laikomasi. Tokios taisyklės paprastai užveria kelia atviram bendravimui šeimoje. Komunikacija šeimoje tampa neefektyvi, o tai sukuria barjerą, trukdantį šeimos nariams geriau suprasti vienas kitą (Satir, 1983).

Paprastai socialinės rizikos šeimos patirtis yra perduodama iš kartos į kartą, nes vaikai matydami tėvų pavyzdžius perima jų elgesio modelius ir pritaiko juos kurdami savo šeimas. „Žmonės iš socialinės rizikos šeimų dažnai patys būna užaugę panašiose šeimose arba vaikų globos namuose, todėl jie neturi elgesio modelių, kaip susidoroti su iškylančiomis problemomis“ (Socialinio bendradarbiavimo modelis, 2009, p. 53).

2005 – 2006 m. Socialiniame pranešime teigiama, jog 2005 m. į socialinės rizikos šeimų apskaitą šeimos pateko dėl šių priežasčių: girtavimo (9943 šeimos), tėvystės įgūdžių stokos (3122 šeimos), tėvų prievartos prieš vaikus (761 šeimos), netinkamo valstybės šeimai teikiamos paramos naudojimo (537 šeimos), neterminuoto tėvų valdžios apribojimo (283 šeimos), azartinių žaidimų (3 šeimos). Akivaizdu, kad daugelyje šeimų pagrindinis socialinės rizikos veiksnys yra alkoholizmas. 2006 – 2007 m. Socialiniame pranešime dar kartą tai patvirtinama. Teigiama, jog 60 % visų socialinės rizikos šeimose augančių vaikų, auga nuo alkoholio priklausomose šeimose. 2010 – 2011 m. Socialiniame pranešime (p. 129) pažymima, kad 2010 m. Vaiko teisių apsaugos skyriai girtavimą įvardija kaip vieną pagrindinių priežasčių, sąlygojančių didėjančią socialinę riziką šeimose (53 %). Antroje vietoje yra šeimos, kurios neturi socialinių įgūdžių. Mažiausią socialinės rizikos šeimų dalį sudaro šeimos, kurios netinkamai naudoja gautą paramą, taip pat šeimos, kurių vaikams nustatyta nuolatinė globa laikinai apribojus tėvų valdžią. Apžvelgus statistikos duomenis, darytina prielaida, kad socialinės rizikos šeimų problemos nesikeičia. Tėvų priklausomybės, neleidžia šeimoms sėkmingai funkcionuoti, užtikrinti saugią ir sveiką aplinką namuose savo vaikams.

Kyla klausimas, kas lemia socialinės rizikos šeimų skaičiaus mažėjimą? Socialinės rizikos šeimų ir vaikų skaičiaus mažėjimo tendencijas galime sieti tiek su šalyje vykdoma socialine politika, tiek su ekonomine bei demografinė situacija. Įsigaliojus naujai socialinės rizikos šeimų apskaitos tvarkai 2007 m. buvo peržiūrėtos ir naujai įvertintos Vaiko teisių apsaugos skyrių apskaitoje esančių socialinės rizikos šeimų bylos. Šeimos, neatitinkančios socialinės rizikos šeimos apibrėžime suformuluotų rizikos kriterijų, buvo išbrauktos iš socialinės rizikos šeimų apskaitos. Kita priežastis, lėmusi socialinės rizikos šeimų skaičiaus mažėjimą, socialinių paslaugų plėtra savivaldybėse bei nuo 2007 m. savivaldybėse su socialinės rizikos šeimomis dirbantys socialiniai darbuotojai. 2010 m. savivaldybėse buvo 688 socialiniai darbuotojai darbui su socialinės rizikos šeimomis. Šie socialiniai darbuotojai ne tik konsultuoja šeimas socialinės paramos klausimais, bet ir teikia joms specialiąsias socialines paslaugas (paprastai – socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo), kas padeda šeimoms susidoroti su iškilusiomis problemomis ir lemia socialinės rizikos šeimų skaičiaus mažėjimą (Socialinis pranešimas, 2010 – 2011). Ten pat teigiama, kad socialinės rizikos šeimų skaičiaus mažėjimo tendencija yra susijusi su gyventojų emigracija. Manoma, kad šeimų išvykimas iš Lietuvos lemia ir socialinės rizikos šeimų skaičiaus mažėjimą. Tikėtina, kad vaikų skaičiaus socialinės rizikos šeimose mažėjimas yra susijęs su bendra demografinė situacija šalyje.

Paprastai socialinės rizikos šeimose vyrauja kompleksinės problemos, kurių aktualiausias – priklausomybės (tiek nuo alkoholio, tiek nuo psichotropinių medžiagų), smurtas, nedarbas, skurdas. Dažnai socialinės rizikos šeimose neužtikrinamas vaikų pagrindinių poreikių patenkinimas: namuose trūksta maisto, nesudaromos tinkamos sąlygos vaikų ugdymui ir poilsui, neretai vaikams

trūksta šilumos ir meilės. Be to, šiose šeimose dažnai vyrauja konfliktinė atmosfera, kurią suformuoja kasdien patiriami neigiami išgyvenimai. Socialinės rizikos šeimos išgyvena ne tik krizę šeimoje, bet ir susiduria su prieštaringu visuomenės požiūriu, dažnai sulaukia kritikos ir pasmerkimo.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinės rizikos šeima, tai šeima, kurioje auga vaikų iki 18 m. ir kurioje vyrauja kompleksinės, dažnai persipinančios problemos: skurdas, nedarbas, socialinių įgūdžių stoka, susvetimėjimas, vaikų priežiūros, ugdymo ir elgesio problemos, psichologinis ir fizinis smurtas. Socialinės rizikos šeimų atsiradimą lemia keletas priežasčių, kurių pagrindinės priklausomybės, prasta ekonominė padėtis šeimoje. Socialinės rizikos šeimos – šeimos reikalingos kompleksinės specialistų pagalbos.

1.3. Socialinis darbas su socialinės rizikos šeimomis

Atkūrus nepriklausomybę Lietuva ryžtingai žengė demokratinės visuomenės kūrimo ir rinkos ekonomikos keliu. Ekonominiai, politiniai ir socialiniai pokyčiai paveikė daugelio Lietuvos žmonių gyvenimą (Guščinskienė, Kondrotaitė, 2006). Valstybė reaguoja į pasikeitusią šeimos padėtį visuomenėje ir į iš to kylančias socialines problemas bei plėtoja paramos šeimai politiką. Šeimos politika apibrėžiama kaip valstybės inicijuojamų ir/arba įgyvendinamų socialinių, ekonominių priemonių kompleksas, skirtas šeimai – jos struktūrai ir gyvenimo kokybei – modeliuoti (Maslauskaitė, 2005). Pagal LR įstatymus, paramos šeimai politiką formuoja ir įgyvendina įvairaus lygio socialinės institucijos ir struktūros: vyriausybės, vietinės valdžios, visuomeninės – bendruomeninės, privačios. Išoraitė (2007) teigia, jog pastaruoju metu paramos šeimai politika yra kreipiama ne vien į šeimą kaip socialinį institutą, bet vis labiau į individą.

Socialinė parama šeimai yra valstybės šeimos politikos dalis, kurios tikslas padėti šeimoms įveikti sunkumus, išspręsti tas problemas, kurių šeimos nariai negali išspręsti naudodamiesi vien tik savo ištekliais (VšĮ Vaikų laikinosios globos namai „Atsigrėžk į vaikus“, 2007).

Socialinė parama, kaip ir kitos svarbiausios valstybės vykdomos politikos, turi teisinį pagrindą. Parama šeimai integruota į daugelį pagrindinių socialinės paramos įstatymų. Valstybės parama šeimai konkrečiai įteisinta LR Konstitucijos (1992) 39 straipsnyje „Valstybė globoja šeimas, auginančias ir auklėjančias vaikus namuose, įstatymo nustatyta tvarka teikia joms paramą“. Guščinskienė ir Kondrotaitė (2006), remdamasi Europos socialine chartija (2002), teigia, jog joje taip pat nustatyta valstybės pareiga užtikrinti veiksmingą teisės į socialinės apsaugos įgyvendinimą, socialinės apsaugos sistemos tobulinimą. Valstybė privalo imtis priemonių, kad kiekvienas žmogus galėtų gauti atitinkamų valstybinių tarnybų tokią pagalbą, kokios gali prireikti, siekiant, jog būtų

galima išvengti jo paties arba šeimos nepritekliaus, pašalinti jį arba palengvinti. Kitaip tariant, siekiama užtikrinti būtinas sąlygas visapusiškai šeimos raidai.

Socialinės rizikos šeimų problematika aktuali ne tik Lietuvoje, bet ir daugelyje šiuolaikinio pasaulio valstybių, paskutiniame praėjo tūkstantmečio dešimtmetyje ratifikavusių Jungtinių Tautų Vaiko teisių apsaugos konvenciją (Guščinskienė, Kondrotaitė, 2006). Minėtoje konvencijoje, kurios dalyvė yra Lietuva, teigiama, kad valstybės, atsižvelgdamos į nacionalines sąlygas ir savo galimybes, turi imtis reikiamų priemonių ir padėti tėvams bei kitiems vaikų auklėjantiems asmenims įgyvendinti vaiko teisę turėti tokias gyvenimo sąlygas, kokių reikia jo fiziniam, protiniam, dvasiniam, doroviniam ir socialiniam vystymuisi. Taip pat, prireikus teikti materialinę paramą ir remti įvairias programas (Jungtinių Tautų Vaiko teisių konvencija, 1989). Kadangi socialinės rizikos šeimos yra daugiaproblemės, joms ši pagalba yra ypač reikalinga.

Vienas iš pagrindinių socialinės paramos tikslų – padėti tenkinti būtiniausius poreikius tiems asmenims, kurių gaunamos pajamos yra nepakankamos, o gebėjimas patiems pasirūpinti savimi dėl objektyvių, nuo jų nepriklausančių priežasčių yra ribotas. Dabartinė socialinės rizikos šeimų situacija yra tiesiogiai susijusi su vyriausybės vykdoma politika bei teikiamomis socialinėmis paslaugomis. Paramos šeimai politika Lietuvoje apima tiek tiesioginę paramą, teikiamą įvairių piniginių išmokų ar paslaugų forma, tiek netiesioginę paramą: formuojamos mokesčių lengvatos, plėtojama vaikų priežiūros sistema, stengiamasi sudaryti sąlygas šeimos ir profesinės veiklos derinimui. LR piniginių socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatymas (2011), LR Išmokų vaikams įstatymas (2011) ir kiti teisės aktai numato finansinę paramą mažas pajamas gaunančioms šeimoms.

Darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinėse rekomendacijose (2003) numatoma, kad pagalbos socialinės rizikos šeimai, išgyvenančiai socialinę psichologinę krizę ir esančiai rizikos grupėje dėl netinkamo elgesio su vaikais, problema turėtų būti sprendžiama iš karto dviem paralelinėmis kryptimis – prevencijos ir intervencijos.

Prevencija – tai sukūrimas ir stiprinimas tų visuomenės elementų ar struktūrų, kurios skatina šeimos augimą ir vaikų, kaip individų, galinčių laisvai galvoti bei moraliai veikti, ugdymą. Tai priemonių visuma, kurios padeda šeimai sėkmingai funkcionuoti ir konstruktyviai spręsti jų gyvenime kylančias problemas. Rimta prevencinė strategija turi orientuotis į ilgai trukusiančią asmens ir visuomenės kaitą, tačiau ji neįmanoma be trumpalaikių ir laiku panaudotų priemonių, t.y. greitos ir neatidėliotinos pagalbos šeimai krizinių išgyvenimų laikotarpiu (Darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinės rekomendacijos, 2003). Vykdydamas prevencinę veiklą socialinis darbuotojas turi propaguoti nesmurtinį elgesį, konsultuoti šeimą, aktyviai agituoti siekiant įstatymu garantuoti vaiko apsaugą nuo visokių formų išnaudojimo pačiose įvairiausiose jo aplinkose – namie, mokykloje, globos ir teisėsaugos institucijose. Bendraudami su klientais socialiniai

darbuotojai gali įvertinti įstatymų ir politikos įtaką individų, grupių ar visuomenės gyvenimui. Šiuo atžvilgiu socialinis darbas apima socialinės politikos ir praktikos tobulinimą (International Federation of Social Workers, 2002, cit. Jonynienės, 2005). Vykdamas prevencinę veiklą, reikėtų dirbti ne tik su rizikos grupės šeimomis, bet ir su kitomis šeimomis, kurios nėra registruotos VTAS įskaitoje – bedarbių, nepilnomis šeimomis, su šeimomis, esančiomis priklausomybės centrų įskaitose, teikti socialines paslaugas visiems šeimos nariams (Dromantienė, Šalaševičiūtė, 2006).

Intervencija yra šeimos išsaugojimui skirta veikla – veiksmai, nukreipti įveikti šeimos krizę, kuri gali vesti į vaiko atskyrimą nuo šeimos dėl jų žalojančio elgesio. Šie veiksmai yra skirti užtikrinti vaiko saugumą jo paties namuose, padėti šeimai įgyti naujų sveikų funkcionavimo įgūdžių, pagerinti tėvystės įgūdžius ir patenkinti būtinus šeimos poreikius – saugumą, pastovumą bei vaiko ir šeimos gerovę (Darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinės rekomendacijos, 2003).

Teikiant pagalbą socialinės rizikos šeimoms, socialinio darbuotojo veikla yra dvejopa: tiesioginė praktika (veikla su klientais) ir netiesioginė praktika (veikla su kitomis, ne kliento sistemomis). Tiesioginė praktika – tai pirminė veikla su šeimomis, sutelkta arba į sąveiką šeimos sistemoje, arba į tai, kaip šeimos funkcionuoja ir sąveikauja su asmenimis ir visuomenės institucijomis savo aplinkoje. Netiesioginė praktika pasireiškia veiksmais, taikomais ne klientams, o kitiems asmenims, stengiantis padėti klientams (Leliūgienė, 2005). Dirbant su socialinės rizikos šeimomis socialiniai darbuotojai atlieka veiklą, kurią apibrėžia socialinio darbo procesas. Socialinės pagalbos modelis numato dviejų priemonių tipų taikymą: individo aplinkos keitimą ir įtaką pačiam klientui per su juo nustatytus partneriškus tarpusavio santykius bei palengvinimą (Johnson, 2003). Minėto autoriaus teigimu, socialinio darbuotojo tikslas yra padėti šeimai išsiaiškinti problemą ir priimti bendrą sprendimą. Labai svarbu su šeimos nariais pasikalbėti ne tik apie problemos esmę, bet ir tikslus bei darbo kartu strategiją, jų vaidmenis.

Darbas su socialinės rizikos šeimomis arba multiprobleminėmis šeimomis ilgą laiką buvo aktuali tema socialinio darbo literatūroje. Rosenfeld, Sykes (1998) tvirtino, kad egzistuojančios paslaugos nepadeda sukurti ryšio tarp kliento ir socialinio darbuotojo, kuris būtų pagrįstas tarpusavio pasitikėjimu ir supratimu, ir kad teikiamos paslaugos nėra orientuotos į šių šeimų poreikius. Terminas „neatitikimas“ paslaugų srityje buvo naudojamas apibūdinti neatitikimui tarp socialinės rizikos šeimų poreikių ir išorėje numatytos pagalbos. Šis rezultatas reiškė tam tikrą užburimą nevirties ratą tiek socialiniam darbuotojui, tiek klientui.

Ilgą laiką ieškota atsakymo, kuris apibrėžtų kas lemia intervencijos sėkmę ar nesėkmę. Rosenfeld, Sykes (1998, p. 294) teigė, kad tik per mokymąsi apie klientų patirtį, suvokimą ir supratimą, tyrėjai gali mokytis/sužinoti apie tai, ko tokiems klientams ir kitiems, panašiams į juos, reikia ir kaip jiems gali būti geriausiai padėta. Žmogus konstruoja savo gyvenimą ne tik perimdamas socialinės aplinkos tradicijas, bet ir analizuodamas savo patirtį.

Socialinio konstravimo teorija, teigia, jog socialinis pasaulis yra nuolat kuriamas. Socialinio konstravimo atstovai Berger, Luckmann (1999) pasaulio pažinimą sieja su socialine aplinka, kuriančia tikrovės konstrukcijas, ypač bendradarbiavimą su kitais. Svarbiausiu uždaviniu laikoma ne tikrovės įsivaizdavimas, o metodų, kuriant tikrovės konstrukcijas, taikymas. Socialinio konstravimo požiūriu, nėra objektyvios realybės; subjektyvi realybė atspindi socialiniuose vaizdiniuose, kurie kuria naują realybę (Saraga, 1998). Tai reiškia, kad visuomenėje gali būti įvairios socialinės realybės teorijos, įvairūs reiškinių supratimai bei jų aiškinimai. Žmonių realybė yra sukonstruota pačių žmonių, tradicijų bei tarpusavio santykių. Ši teorija laikosi nuostatos, jog nėra vienos absoliučios tiesos ir tikrovės (Ruškus ir kt., 2005). Tikrovė yra suvokiama kaip socialinių procesų ir sąveikos produktas.

Socialinio konstravimo paradigma aiškina, kaip vyksta realybės konstravimas, todėl pasaulį galime pažinti būtent tirdami žmonių prasmes. Sąveikoje tarp dviejų žmonių atsiranda intersubjektyvumas, kadangi jie kuria bendras prasmes apie tai, kaip suvokia juos supantį pasaulį. Remiantis socialinio konstravimo idėjomis socialinės rizikos šeimų patirtis suvokiama kaip subjektyvus realybės konstravimas. Socialinio konstravimo teorija pabrėžia tai, jog nėra vienos tiesos, kad galimos daug „tiesų“ kalbant apie tą patį reiškinį. Tiesa yra sąlyginis žinojimas, kuris yra konstruojamas dalyvių dalyvaujančių tame procese.

Siūloma atkreipti dėmesį į kiekvienos šeimos ir paslaugų teikėjo istoriją, kuri dažnai apibūdinama, kaip grindžiama nepasitikėjimu, atsparumu, priešišku ir atšalimu (Schlosberg, Kagan, 1988). Pokyčiai reikalauja suvokimo, kad paslaugos turi atliepti šeimos poreikius ir norus (McKinny, 1970). Palaikant šią poziciją, buvo pasiūlyta ir taikyta keletas metodų siekiant palengvinti darbą su socialinės rizikos šeimomis: pasiekiamumas, apsilankymai namuose, neformalumas, darbuotojo atsiskleidimas ir eksperto pozicijos atsisakymas, prieinamumas bei lankstumas (Ribner, Knei-Paz, 2002).

Teikiant pagalbą socialinės rizikos šeimai, socialinio darbuotojo uždavinys yra nustatyti jos ryšių sistemą, išvelgti reikšmingas posistemas ir įtraukti jas į pokyčių, pagalbos procesą. Socialinis darbuotojas tampa tarpininku, advokatu, įgalintoju skatinančiu tinkamą individo ir aplinkos sąveiką (Vitkauskaitė, 2001). Remiantis interakciniu modeliu (Schulman, 1992) pagalbos procese labai svarbus socialinio darbuotojo ir asmens (šeimos) komunikavimas. Modelis remiasi prielaida, kad mūsų elgsena neretai įtakojama mūsų savijautos. Autorius išskiria tris aspektus, kurie yra reikšmingi teikiant pagalbą: 1) tarp asmens (šeimos) ir supančios aplinkos yra esminiai simbiotiniai tarpusavio santykiai; 2) iš asmens ir iš sistemos/aplinkos sistemingai pasireiškia kliūtys, kurios blokuoja savitarpio poreikius ir, prie kurių asmuo turi prisiderinti; 3) socialinis darbuotojas privalo/turi sugebėti gauti/surasti ir padėti pasiekti reikiamus resursus asmens (jo aplinkos)

pokyčiams (Schulman, 1992). Socialinis darbuotojas teikdamas paramą šeimai dažnai atsižvelgia į šiuos aspektus ir siekia juos panaudoti sprendžiamas šeimos problemas.

Socialinės rizikos šeimoje kylanti problema dažnai kompleksinė, neretai susiduriama su pasipriešinimu, nenoru keisti nusistovėjusį gyvenimo būdą ir įpročius. Daugeliu atveju, socialinės rizikos šeimos neigia savo problemas, nemotyvuotos ką nors keisti, yra susikūrusios savo gyvenimo taisykles, turi savą kultūrą ir bet kokia intervencija sutinkama priešiška. Kad ir kokioje aplinkoje žmogus gyventų, prie jos pripranta ir prisitaiko, o svetimo žmogaus atėjimas ir bandymas keisti neretai kelių kartų suformuotą gyvenimo būdą, susilaukia tik priešiško. Socialinio darbuotojo intervencija, siekiant sisteminio pokyčio, susiduria su kliūtimis, todėl socialinis darbas ne visada būna efektyvus (Indrašienė, 2005). Reikėtų siekti suprasti šeimos narių jausmus. Tam, kad socialinis darbuotojas galėtų motyvuoti socialinės rizikos šeimą pokyčiams jis turi rūpestingai pasiruošti pokalbiui su šeima, įgauti jos pasitikėjimą, stebėti tėvus ir jų neskubinti, leisti tėvams priimti pasikeitimus, pasidalinti problema, leisti tėvams pasirinkti, palaikyti ryšį su šeima (Liobikienė, 2006).

Sprendžiant socialinės rizikos šeimų problemas svarbus įvairių sričių specialistų ir vietinių bendruomeninių organizacijų bendradarbiavimas. Į pagalbos procesą svarbu įtraukti vietos bendruomenines, visuomenines, nevyriausybinės organizacijas ir valstybės institucijas. Dirbant su socialinės rizikos šeimomis socialiniam darbuotojui tenka tarpininkauti tarp kliento ir įvairių institucijų, pvz.; mokyklos, VTAS ir kt. Komandinis darbas, įvairių socialinių partnerių bendradarbiavimas socialinių paslaugų srityje dar nėra pakankamai išvystytas.

Socialinės rizikos šeimos neretai yra toks socialinio darbo klientas, kuriam reikia daugiau pagalbos nei siūsti, tarpininkauti, ginti, norint padėti pasinaudoti prieinamais ištekliais. Daugumai socialinės rizikos šeimų naudinga dalyvauti keičiant jų funkcionavimą trukdančias situacijas. Svarbu informuoti šeimą apie galimą paramą. Taip pat svarbia socialinio darbuotojo intervencijos pasirinkimo dalimi tampa gebėjimas įgalinti klientus pasinaudoti prieinamais ištekliais. Darbuotojas veikia taip, kad sujungtų klientus su ištekliais, galinčiais tenkinti jų poreikius ir šitaip pagerinti šeimos funkcionavimą bei gebėjimą susidoroti su problemomis (Johnson, 2003). Socialinis darbuotojas padeda šeimai, patardamas, kur jai kreiptis arba kartu vyksta su ja į reikiamas įstaigas, tarpininkauja dėl vaikų užimtumo organizavimo. Šioms šeimoms reikalinga pagalba tvarkant dokumentus, parūpinant vietas vaikams vaikų darželiuose ar mokyklose. Socialinis darbuotojas įvertinęs šeimos poreikius bei resursus gali įgalinti ją pasiekti reikiamus išteklius, nes klientai dažnai nežino, kur kreiptis, turi ribotą požiūrį į problemos sprendimą.

Kompleksinis darbas su visa šeima apsaugo ją nuo „iškritimo iš sistemos“. Šeima išgyvena krizę, ją įveikia ir vėl grįžta į visuomenę (Leliūgienė, 2005). Lietuvoje socialinės paslaugos teikiamos tik sudėtingiausioms socialinės rizikos šeimoms, kuriose problemos yra taip

išsisknijusios, kad labai sunku pasiekti, kokių nors rezultatų. Laiku suteikta pagalba krizinėje situacijoje atsidūrusiai šeimai yra labai svarbi. Tai padeda, pasinaudojant savo vidiniais resursais, vėl grįžti į visuomenę. Išsaugomas šeimos vientisumas ir išvengiama kritinių „nupuolimų“: nariai nespėja įprasti prie alkoholio ar narkotikų, greičiau atkuriami tarpusavio santykiai, pagerėja situacija šeimoje.

Apibendrinant galima teigti, kad siekiant užtikrinti pozityvų šeimos funkcionavimą socialinis darbuotojas dirba su šeima socialinį darbą. Socialinis darbuotojas kompleksiskai vertina šeimos socialinių paslaugų poreikį, apsibrėžia šeimos problemas ir savo kompetencijos ribose teikia paramą šeimai. Socialinis darbuotojas siekia įtraukti šeimą kuriant pagalbos planą, įgalinti ją veikti savarankiškai.

2. SĖKMINGŲ SOCIALINIO DARBUOTOJO – KLIENTO SANTYKIŲ IŠ KLIENTO PERSPEKTYVOS TYRIMO

METODOLOGIJA

2.1. Tyrimo epistemologija

Epistemologija siekia atsakyti į klausimus: kaip mes pažįstame pasaulį?, koks yra ryšys tarp klausinėjančio ir žinančiojo? Metodologijos pagalba siekiama atsakyti į klausimą, kaip mes įgyjame žinias apie pasaulį (Denzin, Lincoln, 1994)?

Tyrimė remiamasi subjektyvistine – interpretuojamąją epistemologijos pozicija. Subjektyvistinė epistemologija grindžia kokybinius tyrimus, kai vienas ar kitas socialinis reiškinys interpretuojamas remiantis dalyvių perspektyva. Tai indukcinė pozicija, kai dalyvių perspektyvos tampa teorinių konstrukčių pagrindu. Tyrimo objektas yra aiškinamas taip, kaip jį aiškina tyrimo dalyviai (Ruškus, 2010, p. 13). Darbe realybė matoma iš socialinės rizikos šeimos perspektyvos: kas lemia sėkmingus kliento – socialinio darbuotojo santykius pagalbos procese.

Tyrimo objektui atskleisti pasirinktas kokybinis tyrimo metodas. Kokybinis tyrimas leidžia atskleisti subjektyvius žmonių patirties aspektus, kurie ir konstruoja socialinę realybę. Kokybinis tyrimas padeda suprasti asmenį, jo elgesį ir jautimus bei fizinės, socialinės ir psichologinės aplinkos poveikį jam. Kokybinė tyrimo metodika suteikia galimybę nagrinėti klausimą platesniu aspektu, gauti įvairiapusę informaciją, praplėsti tyrimo problemą, išsiaiškinti unikalius faktus ir juos demonstruoti (Tidikis, 2003). Kokybinis tyrimas suteikia visišką minčių reiškinio laisvę, renkami išsamesni ir gilesni duomenys iš tyrimo dalyvių. Remiantis kokybiniu tyrimu, galima identifikuoti asmens patirčių esmę, atsižvelgiant į fenomeną, kaip jis apibrėžiamas tyrimo dalyvių (Žydžiūnaitė, 2007).

Moksliniam tyrimui autorė pasirinko kokybinio tyrimo metodą, kadangi šio tipo tyrimai padeda pažvelgti į pasaulį jame gyvenančių žmonių akimis. Taip pat laikosi prielaidos, jog socialinė tikrovė yra sukuriama jos dalyvių. Tyrėjas kuria kompleksinį, holistinį vaizdą, tiria individų elgesį natūralioje aplinkoje, nedarydamas įtakos tiriamai situacijai, ir tuo pačiu ieško paaiškinimų, padedančių geriau suprasti stebimus reiškinius. Kokybinis tyrimas yra toks suvokimo tyrinėjimo procesas, kurio metu tyrėjas ir tiriamasis yra vienodai reikšmingi. Tyrėjas yra tam tikras „instrumentas“, todėl jo vertinimas yra labai svarbus (Kardelis, 2007).

Atlikdama tyrimą tyrėja siekė pasižymėti tyrimo sėkmę nulemiančiais bruožais: kitų asmenų reiškiamų idėjų išvalga, elgsenos lankstumu, atliekant tyrėjo vaidmenis bei gebėjimą efektyviai sąveikauti su tyrimo dalyviais (Bitinas, Rupšienė, Žydžiūnaitė, 2008).

Kokybinis tyrimo metodas, leidžia išnagrinėti tyrimo klausimą, o tam reikalingas išsamus dalyko suvokimas bei paaiškinimas. Kokybinis tyrimas pabrėžia tyrinėjo kaip aktyvaus veikėjo vaidmenį, kuris gali papasakoti istoriją tyrimo dalyvių požiūriu, o ne būti ekspertu. Šio tyrimo dėka gauti duomenys itin naudingi socialiniam darbui, kadangi sukuria naujas žinias, kurios svarbios pagalbos socialinės rizikos šeimai teikimo procese.

2.2. Tyrimo duomenų rinkimo ir analizės metodai

Duomenys buvo renkami pokalbio forma, naudojant pusiau struktūruotą interviu. Pusiau struktūruoto interviu metodas, neformalus pokalbio pobūdis leido tyrimo dalyvėms laisviau reikšti mintis, akcentuoti patirtus išgyvenimus bendraujant ir bendradarbiaujant su socialine darbuotoja. Interviu siekiama suvokti informantų patirtį, sužinoti nuomones tiriamu klausimu, kurias jie išsako savais žodžiais. Kiekvienas žmogus vartoja tam tikrus terminus gyvenimo įvykiams aprašyti, savo požiūriui išsakyti (Bitinas, Rupšienė, Židžiūnaitė, 2008).

Individualaus pusiau struktūruoto interviu metu tyrimo dalyvėms buvo pateikti klausimai apie jų patirtį bendradarbiaujant su socialine darbuotoja. Interviu suteikė galimybę atskleisti tiriamųjų suvokimo, reikšmių, situacijų apibrėžimo ir realybės konstravimo būdus. Tiriamosios buvo skatinamos atsiverti iki tokio gylio, kuris padėtų atskleisti jų reikšmių esmę (Luobikienė, 2007). Ši autorė teigia, kad kalbėjimas yra svarbiausia socialinės sąveikos priemonė. Kalba apima tuos aspektus ir reiškinius, kurie socialiniame tyrime yra svarbiausi, o kategorijos yra formuojamos bei apibrėžiamos per kalbą. Anot Tidikio (2003) interviu turi tam tikrų privalumų, kurie suteikia galimybę pokalbio metu pasitikslinti tyrimo dalyvių išsakomas mintis ir suteikia papildomos informacijos, kurios nenumato tyrimui paruošti klausimai.

Interviu, priklausomai nuo tyrimo dalyvių savybių (kalbėjimo manieros, atvirumo, noro išsipasakoti), truko nuo 56 minučių iki 2 valandų 5 minučių. Tyrimo duomenims fiksuoti buvo naudojamas diktofonas, prieš tai gavus žodinį respondenčių sutikimą.

Pagrindinės interviu temos:

1. Gyvenimas iki šeimoje pradeda lankytis socialinė darbuotoja.
2. Tyrimo dalyvės bendravimas su socialine darbuotoja.
3. Pokyčiai šeimoje pradėjus lankytis socialinei darbuotojai.
4. Socialinio darbuotojo teikiamos pagalbos reikšmė.
5. Konsultavimo aplinkos svarba santykiui su socialine darbuotoja.
6. Asmeninio gyvenimo įvykiai/pokyčiai (nesusiję su socialinio darbuotojo teikiama pagalba) lėmę sąveikos sėkmę su socialine darbuotoja.

7. Aspektai padedantys kurti sėkmingą socialinio darbuotojo ir jo pagalbos reikalingo asmens veikimą.

8. Pasiūlymai socialiniams darbuotojams dirbantiems su socialinės rizikos šeimomis.

Tyrimo metu buvo užduodami ir papildomi tikslinamieji klausimai, kurie leido giliau pažvelgti ir plačiau atskleisti nagrinėjamą reiškinį. Tyrimo pradžioje atliktas žvalgomasis interviu, kurio metu pakoreguoti klausimai daugiau susieti su socialinės rizikos šeimos patirtimi.

Interviu metu neišvengiamai svarbu fiksuoti neverbalinę tiriamųjų kalbą. Stebėjimo metu galima gauti reikšmingos informacijos apie respondentų elgseną, jų aplinką, jautrias interviu temas. Nepriklausomai nuo naudojamos registravimo technikos, elgsena stebima kaip srautas veiksmų ir įvykių, kai jie vystosi natūraliai. Natūralistinio stebėjimo metu nemanipuliuojama, nestimuliuojamas elgesys tų, kurie yra stebimi, nenaudojamos iš anksto numatytos kategorijos ir klasifikacijos. Stebima situacija tyrimo tikslais nėra pertvarkoma, reguliuojama (Luobikienė, 2007).

Tyrimas buvo atliekamas Kaune, 2012 m. vasario – kovo mėnesiais. Tyrime dalyvavo penkios socialinės rizikos šeimoms priskiriamos klientės. Keturios tiriamosios sutiko tyrėją priimti savo namuose, viena – atvyko į tyrėjos darbo kabinetą. Inteviu tiriamųjų namuose leido su tiriamosiomis pabendrauti jų gyvenamojoje aplinkoje, tikėtina, kad tai sudarė galimybę joms jaustis laisviau, saugiau, atvirai reikšti mintis ir nuomones. Tyrimo duomenims rinkti naudotas diktofonas. Tyrimo dalyvės neprieštaravo šios priemonės naudojimui. Prieš įjungiant diktofoną, tiriamosioms paaiškinta, kad jis naudojamas siekiant išsaugoti interviu originalumą, neiškreipti tyrimo metu gaunamų duomenų.

Atsižvelgiant į tyrimo problemą ir objektą, gautiems tyrimo duomenims apdoroti pasirinktas grindžiamosios analizės metodas. Grindžiamosios teorijos, kaip tyrimo strategijos tikslas – sukurti ar atrasti teoriją, remiantis abstrakčia fenomeno analizės schema, susijusia su konkrečia tiriama situacija. Tai situacija, kurioje žmonės sąveikauja, atlieka veiksmus bei įsitraukia į procesą, konkretaus fenomeno kontekste. Šie tyrimai vykdomi įvairiose aplinkose (Bitinas, Rupšienė, Žydžiūnaitė, 2008, p. 266). Grindžiamosios teorijos pagrindas yra simbolinis interakcionizmas arba idėja, kad realybė yra socialiai konstruojama ir kildinama iš santykių ir sąveikų tarp žmonių; jos tikslas atskleisti išryškintą socialinę realybę. Laikomasi prielaidos, kad sąveikos yra dinamiškos ir laikui bėgant kinta, todėl ši teorija yra labai tinkama studijuojant procesus ir įvykius, kurie kaip tikimasi laikui bėgant gali keistis (Krysik, Finn, 2010).

Pasak Petružytės (2008), Straussas ir Corbin išskiria tris kodavimo etapus: atvirą, ašinį ir atrankinį. Atviras kodavimas yra analitinis procesas, kurio metu iš duomenų išskiriamos kategorijos, jų savybės bei dimensijos. Savybės – tai prasmių suteikimas kategorijoms, dimensijos – savybių kintamumas kategorijoje (Krysik, Finn, 2010). Ašinis kodavimas yra kitas etapas, savo pradžia įsipinantis į atvirąjį kodavimą; t.y. tarp šių dviejų etapų nėra aiškios ribos. Jo metu kategorijos yra

siejamos pagal jų savybes ir dimensijas. Tai atlikus pereinama prie atrankinio kodavimo. Tai procesas, kurio metu išskiriama aukštesnio abstrakcijos lygmens esminė kategorija. Atsižvelgiant į ją, kitos kategorijos integruojamos į vientisą teoriją.

Tyrimo duomenys buvo analizuojami pereinant skirtingus lygmenis. Iš pradžių analizuojamas kiekvienas interviu atskirai, išskiriant kategorijas. Išskyrus kategorijas, buvo daromas konceptualus jų kodavimas grupėmis, joms suteikiant bendras temas bei potemes, o joms platesnius pavadinimus. Temų, potemių kodavimas grupėmis leido skirtingus tyrimo duomenis integruoti į bendrą tyrimo duomenų interpretaciją. Išgryninus visus penkis interviu iki konkrečių temų bei potemių, jos interpretuotos darant praktines bei teorines išvalgas.

Interviu metu buvo vadovaujama šiais etiniais principais: tyrimo dalyvių laisvas apsisprendimas dalyvauti tyrime (tiriamosios prieš interviu buvo supažindinamos su tyrimo tikslu, gautas žodinis sutikimas dalyvauti tyrime, palikta galimybė, bet kuriuo momentu pasitraukti iš tyrimo, neatsakyti į jautrų klausimą); tolerancija (neteisiančiai priimamos tyrimo dalyvių nuomonės apie tyrinėjamą reiškinį, nesivadovaujama išankstinėmis nuomonėmis ir nuostatomis); konfidencialumas ir anonimiškumas (tyrimo dalyvių ir kiti interviu metu minėti vardai pakeisti, gautas žodinis dalyvių sutikimas naudoti diktofoną); teise žinoti, kas bus daroma su tyrimo metu gautais duomenimis (buvo paaiškinta, kad tyrimo duomenys bus naudojami rengiant magistro baigiamąjį darbą); teisingumo principu (su tyrimo dalyviais buvo elgiamasi oriai ir pagarbiai, nesudarant diskomforto, garantuojamas anonimiškumas).

Tyrimo validumas ir patikimumas. Norėdamas gauti patikimus duomenis tyrėjas turi turėti duomenų, žinių nagrinėjamiems reiškiniams aprašyti. Labai svarbus tyrėjo objektyvumas ir gebėjimas vengti išankstinių nuostatų ir nuomonių nagrinėjamu klausimu. Tyrėjas remdamasis tyrimo dalyvių pateiktais duomenimis, turi perteikti juo tyrimo dalyvių kalba, situaciją vertinti iš tyrimo dalyvių pozicijos (Bitinas, Rupšienė, Žydžiūnaitė, 2008). Analizuodama tyrimo duomenis darbo autorė stengėsi mąstyti kritiškai, atsiriboti nuo išankstinių vertinimų ir nuostatų.

2.3. Tyrimo imtis

Tyrimo dalyvės – penkios socialinės rizikos šeimoms priskiriamos klientės. Tyrimo imtis sudaryta taikant kriterinės atrankos metodą, kuomet tyrėja apibrėžė būtinus kriterijus, kuriuos turėjo atitikti tyrimo dalyviai. Kriterinė atranka taikoma tuomet, kai imties vienetai iš populiacijos yra atrenkami laikantis tyrėjo nustatytų kriterijų (Bitinas, Rupšienė, Žydžiūnaitė, 2008). Pagrindiniais atrankos kriterijais tyrime buvo: visų pirma, kad šeima, būtų įtraukta į socialinės rizikos šeimų, auginančių vaikus, apskaitą; antra – šeimai, daugiau nei 10 mėnesių, būtų teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos, trečia – pati šeima ir su šeima dirbantis socialinis

darbuotojas tarpusavio bendradarbiavimą apibūdintų kaip sėkmingą. Kuomet interviu metu gaunami duomenis pradėjo kartotis, baigti rinkti tyrimo duomenys. Siekiant užtikrinti tyrimo dalyvių konfidencialumą, jų vardai pakeisti, taip pat pakeisti interviu metu minėti vardai.

Tyrimo dalyvių charakteristika:

Barbora (39 m.), išsituokusi, augina penkis vaikus (13 m., 10 m., 7 m., 4 m., 7 mėn.). Barbaros šeima į socialinės rizikos šeimų, auginančių vaikus, apskaitą įrašyta dėl socialinių įgūdžių stokos ir vaikų nepriežiūros. Šeimai socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos teikiamos 1 m. 8 mėn.

Asta (45 m.), išsituokusi, šiuo metu gyvena su sugyventiniu. Moteris augina tris nepilnamečius vaikus (16 m. 5 m. 7 m.). Astos šeima į socialinės rizikos šeimų, auginančių vaikus, apskaitą įrašyta dėl girtavimo ir vaikų nepriežiūros. Šeimai socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos teikiamos 1m. 3 mėn.

Jolanta (38 m.), išsituokusi, viena augina sūnų (11 m.). Jolantos šeima, į socialinės rizikos šeimų, auginančių vaikus, apskaitą įrašyta dėl girtavimo, socialinių įgūdžių stokos. Šeimai socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos teikiamos 1 m. 6 mėn.

Gražina (24 m.), vieniša mama, augina vieną vaiką (2,5 m.). Šeima į socialinės rizikos šeimų, auginančių vaikus, apskaitą įrašyta dėl socialinių įgūdžių stokos. Gražinos šeimai socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos teikiamos 2 m.

Audra (23 m.), gyvena su draugu (vaikų tėvu), augina du vaikus (2 m., 10 mėn.). Audros šeima į socialinės rizikos šeimų, auginančių vaikus, apskaitą įrašyta dėl socialinių įgūdžių stokos ir vaikų nepriežiūros. Šeimai socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos teikiamos 1 m. 9 mėn.

3. SĖKMINGŲ SOCIALINIO DARBUOTOJO – KLIENTO SANTYKIŲ IŠ KLIENTO PERSPEKTYVOS TYRIMO REZULTATAI

3.1. „Man pagalbos reikėjo“

Atliekant tyrimą „Sėkmingi socialinio darbuotojo – kliento santykiai: kliento perspektyva“ buvo svarbu suprasti, kaip socialinės rizikos šeimoms priskiriamų klienčių kalboje atskleidžiamas pagalbos poreikis susidorojant su šeimoje iškilusiomis problemomis. Teikiant paramą socialinės rizikos šeimoms siekiama gerinti jų funkcionavimą. Visuomenėje kuriama vis daugiau institucijų teikiančių vienokią ar kitokią socialinę pagalbą, vis dažniau matome socialines reklamas skatinančias nebijoti kreiptis pagalbos. Socialinės rizikos šeimose dažniausiai vyrauja kompleksinės problemos ir joms reikalinga įvairiapusė parama. Kalbant su tyrimo dalyvėmis siekta atskleisti, kokios problemos buvo būdingos jų šeimoms iki ateinant socialinei darbuotojai ir kokia pagalba buvo tuo metu reikalinga. Socialinės rizikos šeimose šalia priklausomybių seka materialinis nepriteklis, skurdi buitį, rūpesčiai susiję su gyvenamuoju būstu, vaikų elgesio problemos. Šios problemos neretai tampa šeimų patekimo į rizikos grupę priežastimis. Tyrimo duomenų analizė atskleidė, kad viena iš įvardintų tapimo socialinės rizikos šeima priežasčių – gyvenimas vaikų globos namuose.

Kažkaip, kaip aš įsivaizduoju, kaip augau internate gal niekas nemokino, o gal aš.. Nesuprantu šito dalyko. Aš kaip buvau įpratus, kad už mane viską padarytų: atskaičiuotų, duotų. Atvažiavau į Kauną aštuoniolikos metų. Irgi rusų laikais, taigi atskaičiuodavo viską tau iš algos. Ir taip automatiškai kažkaip ten.. Vieną kartą pamokėjai, kitą nu ir taip.. Paskiau geriau apsirenkim, geriau pavalgysim, taip ir geriau gal ką nusipirksim. Taip gavosi, kad tada tada tada.. Paskui taip žinot ir tos skolos užaugo. (Asta)

Pasiruošęs savarankiškam ir socialiniam gyvenimui asmuo turi mokėti ne tik patenkinti savo poreikius (pasirūpinti sveikata, pajamomis, buitimi ir pan.), bet ir tapti pilnaverčiu visuomenės nariu (Našlaičių ir tėvų globos netekusių vaikų savarankiško gyvenimo įgūdžių ugdymo programos įgyvendinimo rekomendacijos, 2007). Asta savo pasakojime kalba, kad gyvenimas globos namuose jai nesuteikė galimybės įgyti kasdieniame gyvenime reikalingų įgūdžių, neišugdė jos savarankiškumo, dėl to jai nelengva priprasti prie tam tikrų visuomenėje nusistovėjusių kasdienio gyvenimo normų (savarankiškai spręsti problemas, mokėti mokesčius). Moteris tarytum kaltina globos namus, kad ten nebuvo mokoma savarankiško gyvenimo. Šis moters pasakojimas taip pat atskleidė, kad jai buvo reikalinga pagalba tinkamai planuojant finansinius išteklius, paskirstant prioritetus.

Kitos dvi tyrimo dalyvės taip pat savo gyvenimo istoriją pradėjo pasakoti nuo gyvenimo globos namuose, tačiau tapimą socialinės rizikos šeima siejo su netinkamo partnerio pasirinkimu ir dėl šio pasirinkimo šeimoje kylančiomis problemomis.

Baigėsi mano gyvenimas vaikų namuose. Man buvo sunku vienai gyventi. <...> Atsirado vaiko tėvas mano padangėj. <...> Dar iki sūnaus gimimo, jis su manimi negerai elgėsi. Mes gyvenom iš mano pinigų, nes jis nedirbo. Jis paimdavo mano kortelę ir viskas. Aš už butą nebemokėjau. Pinigus greitai išleisdavo. Valgyti neturėdavom. Jis vogti eidavo. <...> Paskui jis mane terorizuodavo. Visaip vadindavo, pinigų paimdavo. Telefoną atimdavo. Kartais, namie užrakindavo, kad niekur neičiau. Labai negerai su manimi elgėsi. (Gražina)

Sukako 18 metų, išėjau iš ten (globos namų – autorės pastaba (toliau – aut. past.)). Davė kambarį bendrabutyje. <...> Apsigyvenau su Virgiu. Virgis kartais išgerdavo, aš tai ne. Virgis dirbo, pinigų turėjom. Negyvenam niekada kaip turtuoliai, bet maistui ir kitkam užtekdavo. <...> Mokesčių nesusimokėdavom. Skolos pradėjo augti. (Audra)

Viena esminių sąlygų, siekiant harmoningos būsenos šeimos vidiniame gyvenime yra šeimos psichologinis mikroklimatas. Toks šeimos gyvenimo būdas, kuomet kiekvienas jos narys jaučia savo vertę, reikšmingumą, yra reikalingas, tai šeimos dvasinė darna ir tarpusavio susitarimas (Bajoriūnas, 1994). Ir priešingai – šeimoje, kurioje psichologinis klimatas blogas, žmogus jaučiasi suvaržytas, prislėgtas; tokioje aplinkoje susidaro daug konfliktinių situacijų, tarpsta egoizmas, abejingumas, susmulkėjimas, prastai organizuojama šeimos buitis ir kt. (Miškinis, 2003). Audros ir Gražinos pasakojimai, atskleidė, kad joms nepavyko sukurti darnos savo šeimose. Jos tapimą socialinės rizikos šeimomis siejo su partnerių netinkamu elgesiu (išnaudojimas, girtavimas). Moterų partneriai daugiau buvo linkę į savo poreikių patenkinimą, o ne stiprios ir darnios šeimos kūrimą. Šių moterų pasakojimai atskleidė, kad joms buvo reikalinga pagalba sprendžiant šeimos krizių problemas, reikalinga parama maistui, emocinis palaikymas.

Atliekant duomenų analizę išryškėjo tyrimo dalyvių netiesioginė priklausomybė nuo savo partnerių. „Netiesioginė priklausomybė – tai savo individualybės, asmenybės praradimo liga. Tai ypatinga priklausomybė (emocinė, socialinė, kartais net fizinė) nuo kito žmogaus“ (Bulotaitė, 1998, p. 28). Bitti (1997) nurodo charakterio bruožus, būdingus žmonėms, turintiems netiesioginę priklausomybę: nuolatinis rūpestis kitais, žemas savęs vertinimas, savo minčių jausmų ir jausmų išstūmimas, nuolatinė kito žmogaus kontrolė, emocijų neigimas, priklausomybės kitam žmogui poreikis, blogi tarpusavio santykiai, pasitikėjimo savimi ir kitais žmonėmis trūkumas, pyktis, jausmų sumaištis (gali būti labai atsakingi arba visiškai neatsakingi). Ši priklausomybė atsiskleidė Gražinos ir Audros pasakojimuose. Moterys patyrė partnerių išnaudojimą, netinkamą elgesį, tačiau nesugebėjo jiems pasipriešinti. Audra jau keletą kartų buvo palikta savo draugo, tačiau kas kartą jį priima į savo namus, nėra tvirtai apsisprendusi dėl savo santykių su vaikų tėvu ateities.

Man jau net nenuostabu, kad jis taip išeina ir vėl pareina. Negaliu sakyti, kad aš jį išvarysiu ir nebesimatysim. Vaikai tai jo, bendrauti turės. Nenoriu ir aš visiškai nutraukti su juo ryšius, bet dabar atrodo jo nebepriimsiu. (Audra)

Baimė ir nežinomybė yra vieni stipriausių faktorių neleidžiančių moterims priimti sprendimo išsiskirti. Nors ir patiria smurtą šeimoje moterims svarbu būti priklausomoms, jaustis reikalingoms bei demonstruoti savo rūpestį. Tikėtina, kad šių moterų žema savivertė trukdo joms palikti smurtaujančius vyrus, siekti savarankiško ir darnaus gyvenimo. Socialinės rizikos šeimoms priskiriamoms klientėms reikalingas emocinis ir psichologinis palaikymas ir pastiprinimas, siekiant spręsti šeimoje iškilusias problemas.

Asta, Gražina ir Audra turėjo gyvenimo globos namuose patirtį. Moterų istorijos atskleidė, kad gyvendamos globos institucijose neįgijo atsakomybės, reikiamos kasdieniame gyvenime (susimokėti mokesčius, tinkamai paskirstyti finansinius išteklius). Apsigyvenusios savarankiškai moterys savo gyvenimus susiejo su netinkamo elgesio partneriais, kas lėmė konfliktiškus ar net išnaudojančius santykius šeimoje, skurdą, nedarbą. Darytina prielaida, kad šios aplinkybės glaudžiai tarpusavyje susijusios bei turėjo įtakos šeimos tapimui socialinės rizikos šeima. Šioms šeimoms buvo reikalinga pagalba stiprinant šeimos narių tarpusavio santykius, planuojant biudžetą, ugdant savarankiško gyvenimo įgūdžius.

Kita grupė priežasčių, lėmusių tapimą socialinės rizikos šeimomis tyrimo dalyvių pasakojimuose buvo įvardijama, kaip skyrybos su vyru ir išėjimas iš namų. Skyrybos viena iš šeimoje patiriamų netekčių. Paprastai tai ilgas ir sudėtingas procesas, kurio metu tėvams ir vaikams reikalinga terapija ir palaikymas (Liobikienė, 2006). Kartu su šia netektimi šeima patiria ir kitus sunkumus susijusius su finansais, gyvenamąja vieta, rūpinimusi vaikais, emociniais – psichologiniais išgyvenimais, kas sukelia didelį stresą ir sunkina prisitaikymą (Šeimos krizių prevencija, socialinės ir psichologinės pagalbos šeimai būdai, 2008).

Net nežinau. Tai pirmiausia po to išsiskyrimo buvo nelengva. Nu kaip. Aš gi išėjau su vaiku iš namų. Tai reikėjo butą susirasti. Neturėjau pinigų, darbo. Vaikas mažas buvo. Apsigyvenau pas draugę. <...> mėgo moteris su stikliuku draugauti. Bet ką aš neturėjau, kur eiti. (Jolanta)

Vyras išvažiavo. <...> Aš iš miestelio atvažiavau į miestą pas pusseserę gyventi. Galvojau į miestą, darbą susirasiu ir viskas išsispręs. <...> O aš pas pusseserę ant žemės miegojau, nes neturėjau, kur gyventi. Buto nebuvo iš ko išsinuomoti, nieko neturėjau. <...> Pinigų nebuvo, vaikus iš sanatorijos pasiimti reikėjo po poros savaitių, gyventi neturėjau kur. Darbo nebuvo, darbo biržoje nestovėjau. <...> Prie viso to dar nėščia pasijutau. (Barbora)

Jolantos ir Barboros pasakojimai atskleidė, kad išsiskyrimai su gyvenimo vyrais apsunkino jų situacijas. Moterys prarado turėtą stabilumą. Joms reikėjo savarankiškai spręsti iškilusias problemas. Skyrybos buvo įvardintos, kaip kitų problemų priežastis („reikėjo butą susirasti, <...> neturėjau pinigų“, „neturėjau kur gyventi, <...> darbo nebuvo“). Susiklosčiusios gyvenimo aplinkybės, vertė Jolantą ir Barborą priimti esminius gyvenime sprendimus (skirtis su gyvenimo vyrais, išeiti iš namų), nepagalvojus apie jų įtaką tolesniam gyvenimui. Moterų pasakojimai

atskleidė, kad joms reikėjo pagalbos susirandant gyvenamąją vietą, gaunant socialines garantijas, stabilizuojant šeimos materialinę padėtį.

Šiose dviejose kategorijose tyrimo dalyvės labiau akcentavo išorines aplinkybes, t.y. namų neturėjimą, partnerių netinkamą elgesį, finansinius sunkumus, lėmusias jų šeimų priskirimą socialinės rizikos šeimoms. Tyrimo dalyvės pasakojimuose save atspindėjo, kaip susiklosčiusių aplinkybių įkaitės.

Pokalbių su tyrimo dalyvėmis tekstų analizė atskleidė, kad girtavimas visuose pasakojimuose buvo vardijamas, kaip esminė priežastis, nulėmusi šeimos priskirimą socialinės rizikos šeimoms. Girtavimas tyrimo dalyvių pasakojimuose atsiskleidė, kaip kasdienis gyvenimo būdas, bendravimo su draugais aplinkybė.

Jeigu negeri tai ne prie kompanijos, nebendrauji irgi pasikėlus. Tikrai sunku atsilaikyti. (Audra)

Nu tai ir vienu žodžiu, su viena kaimyne susipažinau.<...> Nu irgi vat taip tai kavytės, tai šampano, tai likerio va taip. (Asta)

Bendrabutis, visokios kompanijos. Išgerti pradėjau. <...> Kartais būdavo, kad ir visą savaitę be perstojo. Taip vat su kompanija, kai pradedi po pašalpu būdavo tai ir varai. Sakau, būdavo ir po savaitę geri. Ryte pagiriotis reikia, vėl išgeri ir taip sukasi ratas. (Jolanta)
Vyras dar stikliuką pakilnodavo, aš irgi kažkaip užsikabindavau. Padarydavom kartu. (Barbora)
Gerdavo jis <...>. (Gražina)

Bulotaitė, (2009) teigia, kad svaiginančių medžiagų vartojimas yra problemų priežastis ir pasekmė. Alkoholio vartojimas sąlygoja daugelį socialinių problemų; su juo siejami smurtiniai atvejai, nusikalstamumas, ištuokos, nedarbas ir kita. Tai patvirtino ir tyrimo dalyvių pasakojimai. Viena iš alkoholio nulemtų problemų šeimose tyrimo dalyvės įvardijo smurtą tiek jų pačių, tiek šeimoje augančių vaikų atžvilgiu.

Tada Virgis ir mušdavo <...>. (Audra)

<...> nervuotas, rankos kilnodavosi pačios. <...> Kai sumušė vaiką... (Gražina)

Gėrė jis labai daug, ranką pakeldavo. (Jolanta)

Giddens (2005) teigimu, vyrų smurtas prieš moteris sudaro antrą labiausiai paplitusį netinkamo elgesio šeimoje tipą. Vyrų smurtiniam elgesiui įtakos turi vyro maitintojo vaidmuo, kuris kelia įtampą, gyvenantiems skurdesnėse teritorijose, neturintiems darbo. Prievartą taip pat lydi alkoholis, sunki materialinė padėtis, bedarbystė (Vidrinskaitė, 2002). Pastebėtina, kad girtaujančioje šeimoje dažnai pasireiškia smurtas, bėrimai, agresyvūs santykių aiškinimasis. Leliūgienė (1997), Miškinis (2003) pažymi, kad girtavimas – viena pagrindinių smurto šeimoje ir šeimos iširimo priežasčių, nes vyksta žalingai alkoholį vartojančio žmogaus vertybinių orientacijų destrukcija. „Toks žmogus darosi kaskart egocentriškesnis, vis mažiau rūpinasi šeimos ir artimųjų likimu, darbu“ (Miškinis, 2003, p. 82–

83). Tyrimo dalyvių šeimoms buvo reikalinga pagalba sprendžiant priklausomybės nuo alkoholio problemą.

Gana dažnai alkoholio vartojimo problemų turinčioje šeimoje visiškai užmirštami vaiko interesai bei poreikiai, elementari vaiko priežiūra (pamaitinimas, apdangymas, higienos įgūdžių lavinimas), rūpinimasis vaiko fizine ir emocine sveikata. Dažnas vaikas patiria pozityvaus bendravimo šeimoje trūkumą: neretai yra ignoruojamas šeimoje, jo nesiklausoma, neišgirstami norai ir siekiai, nelavinami jo gebėjimai (Gudžinskienė, Gedminienė, 2011). Viena pagrindinių literatūroje minimų socialinės rizikos šeimose vyraujančių problemų – netinkama vaikų priežiūra arba apleistumas. „Apleistumas – tai reiškinys, kai šeimos nariui nesuteikiama tai, ko jam reikia normaliai vystytis, augti ir bręsti“ (Liobikienė, 2006, p. 92). Su vaiko apleistumo problema susidūrė Jolantos šeima. Jolanta girtavimą įvardijo, kaip savo asmeninę, o ne artimo žmogaus, priklausomybę. Moteris pažymėjo, kad ši priklausomybė trukdė jai tinkamai pasirūpinti sūnumi. Moteris mažai dėmesio skyrė vaiko poreikių patenkinimui, nesirūpino, kur, kaip ir su kuo jis leidžia laiką.

Vaiko nedažiūrėjau. <...> Būdavo ir nepavalgydinu. Nu paduodi ten ką nuo stalo, sumuštinį, kartais tik duonos. Tai taip jis ir buvo pagautas policijos prašantis pinigų prie maksės. Išėjo į lauką, galvojau kad su draugu. O jis ten pinigų ir valgyt prašė. (Jolanta)

Jolantos pasakojimas atskleidė ir dar vieną šeimos girtavimo nulemtą aplinkybę – apie šeimą sužino institucijos (policija, vaiko teisių apsaugos skyrius), kas turėjo lemiamos įtakos šeimos priskirimiui socialinės rizikos šeimų grupei. Tapačios situacijos atsispindėjo ir kitų tyrimo dalyvių pasakojimuose.

Tai į policiją tadaėjau, nes jie parvedė jį namo. Mane girtą rado. (Jolanta)

Pasikvietė mane į mokyklą. Pasakė mokyklos socialinė, kame reikalas, pas mane niekada anksčiau taip nebūdavo. Aš jai viską paaiškinau, kad nuo to, nuo to ir nuo to. Sako žiūrėkit. Taip ir prasidėjo viskas vaikų teisės, kad aš geriu, kad mano vaikai neprižiūrėti. (Asta)

Keletą kartų policiją į namus teko kviesti, nes Virgis pakelė ranką prieš mane. Paskui jie apsilankė, nes taip reikėdavo. Rado vėl namuose draugų, išgėrę buvom, vaikas mažas. Perdavė vaiko teisėm. O tada pas mus ir pradėjo ateiti socialinė darbuotoja. (Audra)

Paprastai Vaiko teisių apsaugos skyriaus specialistams gavus informaciją apie šeimą sprendžiamas klausimas dėl jos įtraukimo į socialinės rizikos šeimų, auginančių vaikus, apskaitą bei socialinių paslaugų šeimai reikalingumą. Dėl vienkartinų problemų šeimos nėra įrašomos į aukščiau minėtą apskaitą. Nuolat pasikartojančios ir ilgą laiką besitęsiančios problemos šeimoje (girtavimas, netinkama vaikų priežiūra), gali tapti šeimos įrašymo į socialinės rizikos šeimų, auginančių vaikus, apskaitą priežastimi.

Socialinės rizikos šeimoms priskiriamų klienčių pasakojimai atskleidė dar vieną problemą – sunkią šeimos materialinę padėtį. Visos tyrimo dalyvės pažymėjo, kad jų šeimos turi mažas

pajamas. Jolanta ir Barbora teigė, kad jų gyvenime buvo dienų, kuomet jos visiškai neturėjo oficialių pajamų, negaudavo socialinių išmokų. Moterų pasakojimai atskleidė, kad šeimos gaunamų pajamų joms neužtekdavo būtinausių poreikių patenkinimui.

Neturėjau <...> pinigų darbo. <...> Pinigų nėra. Mokesčių susimokėt negalėjau. <...> Butas nemokėtas, valgyt negaliu nupirkti. (Jolanta)

Pinigų nemokėjau normaliai susiskaičiuoti. Maistui pritrūkdavo, rūbams. Pašalpa maža, už butą sumokėdavau ir viskas. Du šimtai likdavo ir gyvenk. Labai sunku buvo. (Gražina)

Ir dabar būna, kad pritrūkstam pinigų, nes vaikam visko reikia. (Barbora)

Visų tyrimo dalyvių pasakojimuose buvo paminėta, kad jos turėjo arba turi išsiskolinimų už komunalines buto paslaugas. Darytina prielaida, kad išsiskolinimai susidarė dėl menkų šeimos pajamų, nedarbo.

Socialinės rizikos šeimoms priskiriamos klientės, kalbėdamos apie savo šeimų priskirimą socialinės rizikos šeimoms, minėjo keletą priežasčių, tačiau esminėmis būtų galima apibrėžti – girtavimą, gyvenimą globos namuose, netinkamus gyvenimo partnerius ir mažas pajamas. Moterų pasakojimai atskleidė, kad šios šeimos glaudžiai tarpusavyje susijusios, net gi sąlygojusios vienos kitas. Sprendžiant šias problemas socialinės rizikos šeimoms buvo reikalinga pagalba iš šalies.

Kalbantis su socialinės rizikos šeimoms priskiriamomis klientėmis buvo svarbu išsiaiškinti, kas jų šeimose iki ateinant socialinei darbuotojai buvo teigiamo, teikė pastiprinimą. Tyrimo dalyvės įvardijo skirtingus dalykus. Vienoms tai buvo vaikai, kitoms savi namai, dar kitoms artimųjų palaikymas ar vidinis tikėjimas, kad viskas gali pasikeisti.

Gerai buvo, kad vaikas su manimi buvo. Man jis labai brangus, kaip dabar pagalvoju. Gi nieko daugiau aš be jo neturiu. <...> Gero dar buvo, kad pusbrolis man padėdavo. Maisto atveždavo. Jis man ir drausmės duodavo. <...> Ai, nu dar savo namus gavau. (Jolanta)

Namus turėjau savo. <...> Draugę vieną turėjau, kuri man padėdavo, kai su Virgiu sunku buvo. <...> Vaiką visada prižiūrėjau. (Audra)

Gal dar mano tikėjimas, kad viskas gali pasikeisti, kurio ir dabar neprarandu, nors ir būna sunku. (Barbora)

Tyrimo dalyvės savo pasakojimuose atskleidė, daug šeimose vyravusių problemų, kurios vienaip ar kitaip trikdė šeimos funkcionavimą. Iš penkių tyrimo dalyvių, tik viena atvirai pripažino, kad jai buvo reikalinga pagalba.

Reikėjo, kad paaiškintų, nes aš ne viską žinojau. <...> Man pagalbos reikėjo. (Gražina)

Apibendrinant galima teigti, kad tyrimo dalyvės kalbėdamos apie savo gyvenimo patirtį neslepia šeimose vyravusių problemų. Tyrimo duomenų analizė atskleidė, kad šeimose vyravusios problemos buvo glaudžiai susijusios, neretai lemiančios vienos kitas. Šios problemos, vyravęs gyvenimo būdas, neleido moterims kurti šeimose pozityvių santykių, sudaryti tinkamų sąlygų vaikams augti ir vystytis. Nors tyrimo dalyvės kalbėjo apie šeimos problemas, tik viena atvirai

išreiškė, kad jai buvo reikalinga pagalba. Darytina prielaida, kad toks gyvenimo būdas, tyrimo dalyvėms buvo priimtinas, jos menkai ieškojo pagalbos, kas galėtų padėti susidoroti su iškilusiomis problemomis. Socialinės rizikos šeimoms priskiriamų klienčių pasakojimai atskleidė socialinio darbuotojo intervencijos kryptis, siekiant atstatyti socialinės rizikos šeimos funkcionavimą.

3.2. „Tikiuosi, kad visada turėsiu socialinę darbuotoją...“

Tyrimo dalyvės kalbėdamos apie socialinių darbuotojų teikiamą pagalbą akcentavo įvairius jų veikimo būdus. Derinant „atvirą“ ir „teorinį“ kodavimą šie veikimo būdai leido atskleisti keletą socialinio darbuotojo pozicijų. Kiekviena pozicija nusako savitą socialinių darbuotojų veikimo būdą ir skirtingą pagalbos aspektą.

Tyrimo dalyvių kalboje atsiskleidė keletas dominuojančių socialinių darbuotojų pozicijų: „mokytoja“, „reikalų tvarkytoja“ ir „gelbėtoja“. Šios pozicijos buvo glaudžiai susijusios su šeimų turimomis problemomis. Šioms pozicijoms buvo priskirtas toks socialinių darbuotojų elgesys, kuomet jos įsitraukdavo ir aktyviai dalyvavo sprendžiamoms šeimų problemoms.

Johnson (2003) remdamasis autoriais Teare ir McPheeters teigia, kad *mokytojas* – socialinis darbuotojas, kuris perduoda informaciją ir žinias bei padeda žmonėms tobulinti savo gebėjimus, stengiasi pakeisti stereotipinius įgūdžius, elgseną ar požiūrius į žmones bei grupes. Atlikdama tyrimo analizę, darbo autorė socialinės darbuotojos „mokytojos“ pozicijai, priskyrė tokį socialinės darbuotojos elgesį, kuomet ji klientei suteikia tam tikrų žinių, moko kaip veikti tam tikrose situacijose.

Ji man labai padėjo su pinigais susigaudyti. Ji man paaiškina, kaip kalbėti nuėjus į įstaigas. Pati aš taip nesudėliočiau. Ant lapuko, net užsirašau, kad nepamirščiau. <...> Ji moka man labai viską aiškiai paaiškinti. Paprastai ir aiškiai, nes aš ne viską kartais suprantu. Pakartoja man. Užrašo. Ir viskas aišku. Pinigus pamokė planuoti.<...> Ji man visų pirma patarė kaip Benutį vaikščioti mokyti. (Grażina)

...tokio patarimo, kaip čia elgtis vienoj ar kitoj situacijoj. Man kartais reikia, kad patartų. Su ja pasikalbu ir randu, kaip susitvarkyti su situacijom. (Jolanta)

...moka paaiškinti. <...> Mano socialinė darbuotoja moka viską aiškiai ir suprantamai paaiškinti. (Barbora)

O jinai perskaitė, kad taip ir taip. Pažiūrėjo į kompiuterį, atšvietė, visą schemą, kaip man važiuoti. Paaiškino viską. (Asta)

Tyrimo dalyvių pasakojimai atskleidė, kad joms dažnai trūksta žinių kaip elgtis skirtingose situacijose, jos baiminasi kalbėti nuvykusios į įstaigas, organizacijas. Duomenų analizė taip pat parodė, kad socialinės rizikos šeimoms priskiriamoms klientėms trūksta įgūdžių reikiama informacijai susirinkti, dažnai joms reikalingas paaiškinimas, patarimas. Šioje tyrimo dalyje dar kartą atsiskleidė socialinės rizikos šeimoms priskiriamų klienčių nesavarankiškumas bei tam tikra

priklausomybė nuo socialinių darbuotojų. Ši priklausomybė dar labiau stiprėjo socialinės darbuotojos „reikalų tvarkytojos“ ir „gelbėtojos“ pozicijose.

„Reikalų tvarkytojos“ pozicijai buvo priskirtas socialinės darbuotojos pagalbos būdas, kuomet ji tiesiogiai dalyvauja sprendžiant šeimos problemas.

Ir neįgalumą jam sutvarkėm su socialine. Per visus medikus, komisijas kartu ėjome. Labai man pakeitė gyvenimą, daug padėjo. <...> Reikalų taip nesusitvarkyčiau visų be jos. <...> Nuėjome kartu, užregistravome Beną į darželį <...> Labai gerai, socialinė palydėjo, lengviau man buvo. (Gražina)

Važiavome su ja į elektros tinklus, Kauno energiją. Visur sutartis rašėm, kad elektrą pajungtų, kad skolas mokėsiu. (Jolanta)

Padėjo man prisideklaruoti mieste, nes ten iš kaimo išdeklaravo. Ji man padėjo į teismą nueiti, nes vienai nedrašu buvo. (Barbora)

Paskui ji man padėjo susitvarkyti dokumentus dėl pinigų. <...> Paskui su socialine ir Mantuką operacijai užregistravom. Tyrimus visus padarėm. Ji mane palydėdavo. <...> Ji užregistravo pas gydytoją, viską suderino. (Audra)

Tyrimo dalyvės interviu metu atskleidė, kad joms buvo drąsiau veikti kartu su socialine darbuotoja, jausti jos palaikymą ir pastiprinimą. Interviu duomenys atskleidė, kad toks socialinės darbuotojos elgesys nebuvo vienkartinis, paprastai jis tęsiasi viso pagalbos šeimai proceso metu. Ši socialinės darbuotojos užimama pozicija skatina diskusiją: ar betarpiška socialinės darbuotojos pagalba ir aktyvus tiesioginis dalyvavimas sprendžiant šeimos problemas skatina socialinės rizikos šeimoms priskiriamų klienčių savarankiškumą? Socialinio darbuotojo veikimas daugiau turėtų būti nukreiptas šeimos įgalinimui savarankiškai spręsti iškylančias problemas.

Darbo autorė socialinės darbuotojos „gelbėtojos“ pozicijai priskyrė tokį socialinės darbuotojos veikimo būdą, kuomet ji pati tampa ištekliu ar tam tikrų paslaugų teikėja.

Beną pasaugojo, kol į parde nulėkiau. Kartais maistu paremia, kai gauna ir gali. (Gražina)

Socialinė tai man vat darbą padėjo susirasti. (Jolanta)

Ji man kaip ir su pinigais padėjo. <...> Buvo laikas kada su maistu sunku. Ir dabar būna, kad pritrūkstam pinigų, nes vaikam visko reikia. Tai ji maistu paremia, gauna iš Maisto banko ir man veža, nes būna, kad valgyti neturim pakankamai. Labai ji padeda su maistu. <...> Pasakiau socialinei, tai pasikalbėjo su ja, davė psichologo numerį. <...> Skalbimo mašiną suteikė. <...> Labai padėjo, nes skalbti daug reikia, rankom negalėčiau tiek. . (Barbora)

Socialinė porą kartų irgi maisto atnešė, maistelio mažiukei. (Audra)

Socialinio darbuotojo „gelbėtojo“ pozicija atskleidė, kad norėdamas padėti šeimai socialinis darbuotojas suteikia jai tuo metu reikalingus resursus ar priemones. Taip veikdamas socialinis darbuotojas padeda šeimai susidoroti su tuo metu jos funkcionavimą trikdančia situacija, suteikia „čia ir dabar“ reikalingą pagalbą. Galime išvelgti socialinio darbuotojo veikimą už šeimą. Pastebėtina, kad šios trys socialinio darbuotojo pozicijos aktyvų vaidmenį suteikia daugiau

socialiniam darbuotojui, o ne šeimai. Šeima šiose situacijose yra daugiau vartotoja ir kyla grėsmė, kad ji ir liks pasyvia vartotoja, nenorinčia įdėti pastangų atgaunant savarankiškumą funkcionuojant.

Darbo autorė analizuodama interviu medžiagą išskyrė dar vieną socialinio darbuotojo poziciją – „visažinis“. Tyrimo dalyvės socialinės darbuotojos žinojimą žymėjo, kaip vieną svarbiausių savybių.

Man atrodo ji viską žino. (Gražina)

Ai dar socialinė dėl visokių kompensacijų už šildymą pasakė. Ji labai daug žino. Tikrai apsišvietus toj socialinėj sferoj savo. Žino, ką tau patarti (Jolanta)

Gera ir kaip darbuotoja, labai daug žino, galiu su ja pasitarti. Ji man visą informaciją pasakė, kur nueiti, kokių dokumentų reikia, kiek kas kainuos. Tikrai daug pasakė šituo klausimu <..> Ji man ir tuos naujus pinigų įstatymus paaiškino, kas ir kaip. (Barbora)

Ši socialinio darbuotojo pozicija atskleidė tokį veikimo būdą, kuomet klientas gauna jam reikiamą informaciją būdamas pasyvus. Ši informacija leidžia klientui veikti greičiau, susitvarkyti aktualius jam klausimus, kitą vertus tai riboja jo veikimą, neskatina savarankiškai domėtis kaip susidoroti su viena ar kita iškilusia problema.

Socialinės rizikos šeimos yra toks socialinio darbo klientas, kuriam neužtenka tik paaiškinti, dažnai reikia palydėti, būti kartu. Ribner, Knei-Paz (2002), teigia, kad iš kliento perspektyvos „darymas“ kartu su klientu įgalina ir leidžia būti klientams labiau aktyviems ir stiprina išpūdį, kad socialinis darbuotojas tikrai supranta jų poreikius ir nori padėti. Žvelgiant iš socialinio darbuotojo profesionalo pozicijos, pastoviam veikime „su“ arba „už“ klientą, galima įžvelgti ryškų paternalizmą. Wulff, Pedersen, Rossenberg (2001), vadovaudamiesi Kanto pažiūromis, paternalizmo principą apibrėžė, kaip veikimą kitų žmonių vardu, manant, kad taip jiems bus geriau. Veikimas paternalistiniu principu nėra visiškai blogis. Tačiau šiuo atveju, susiduriama su socialinės rizikos šeimos savarankiško veikimo apribojimu. Taip pat kyla klausimas, ar tikrai toks paternalistinis veikimas padės socialinės rizikos šeimai įgyti jai reikalingų įgūdžių savarankiškam funkcionavimui? Paternalizmas yra priešingas su įgalinimu. Taigi, kas socialinės rizikos šeimai atrodo sėkmingu veikimu su socialiniu darbuotoju, nepadeda jai įgyti reikiamo pokyčio – savarankiškumo.

Pokalbių su tyrimo dalyvėmis teksto analizės atskleidė dvi socialiniam darbuotojui priskiriamas pozicijas susijusias su jo turima „galia“. Viena iš šių pozicijų „kontrolierius“. Šiai pozicijai buvo priskiriamas toks socialinio darbuotojo veikimas, kuomet jis domisi, kaip šeimai sekasi funkcionuoti, pasako tam tikrus patarimus ar draudimus.

Nu kaip tas jos pakontroliavimas, pasakymas, kad turiu vaiku rūpintis, negerti. (Jolanta)

Gal sakyčiau ir pakontroliuoti, pasižiūrėti kas, kaip, kur. Nes jinai vis tiek turi matyti, vis tiek turi rašyti, kas, kaip vyksta. (Asta)

Kontrolieriaus poziciją Astą susiejo socialinio darbuotojo funkcijomis – rinkti informaciją apie socialinės rizikos šeimas, esant reikalui ją pateikti suinteresuotoms institucijoms. Tyrimo dalyvės kalba atkleidė, kad jai yra suteikta žinių apie socialinės darbuotojos veikimą.

Dar viena iš socialiniam darbuotojui priskiriamų pozicijų buvo „valdininkas“. Ši socialinio darbuotojo pozicija atsiskleidė tyrimo dalyvėms pasakojant apie pirmuosius susitikimus su socialinėmis darbuotojomis. Paprastai šie susitikimai būna daugiau formalūs skirti šeimos problemoms išsiaiškinti ir situacijai įvertinti.

...butą apžiūrėjo, telefono numeriais pasikeitėme ir išvažiavo. (Barbora)

Tai popierius ten ji savo susirašė. Paskui pasakė, kad pas ją ateiti turėsiu į darbą, dar kažką pasirašyti. Taip pakalbėjo dar kažką. (Audra)

Atėjo socialinė. Pažiūrėjo namus, kaip gyvenam, kaip su maistu vaikui. Pasiūliau kavos, bet negėrė. Pabuvo apie valandą, popierius pildė. Daug jai pildyti reikia (šypsosi). Dokumentus pažiūrėjo: pasą, Benučio gimimo liudijimą. (Gražina)

Socialinei darbuotojai priskirta valdininkės pozicija atskleidė, kad ne visas socialinės darbuotojos laikas yra skirtas šeimos problemoms spręsti. Be darbo kartu su klientu socialinė darbuotoja turi ir kitų pareigų: išsiaiškinti šeimos situaciją, parengti reikiamus dokumentus, numatyti pagalbos planą šeimai.

Tyrimo dalyvių interviu analizė atskleidė, kad kalbėdamos apie vėlesnį bendravimą su socialine darbuotoja rizikos šeimoms priskiriamos klientės minėjo, kad joms socialinės darbuotojos tapo artimais žmonėmis. Socialinei darbuotojai apibūdinti vartoti žodžiai „mama“, „draugė“.

O dabar man ji kaip mama. <....> Man ji kaip mama. <...> Draugė, kuri padeda visais klausimais (Gražina).

Ji man tokia artima (Audra)

Dabar man ji kaip draugė (Jolanta)

Socialinės darbuotojos gretinimas su artimu žmogumi atskleidžia, kad tarpusavio santykiai tarp kliento ir socialinio darbuotojo yra geri, grįsti pasitikėjimu. Taip pat tikėtina, kad socialinės rizikos šeimoms priskiriamos klientės socialinį darbuotoją mato ne kaip institucijos atstovą, bet asmenį galintį suteikti joms reikalingą pagalbą. Užmezgus tokius santykius išskyla grėsmė vystytis kliento priklausomybei nuo socialinio darbuotojo. Dirbdamas su socialinės rizikos šeimomis socialinis darbuotojas turi išlikti profesionalas, nebijantis įsitraukti ir užmegzti santykių, būti iniciatyvus, bet kartu ir gebėti išlaikyti atstumą. Artumas yra įmanomas ir per atstumą (Gvaldaitė, Švedaitė, 2005).

Su artimo žmogaus pozicija glaudžiai susijusi ir kita socialinei darbuotojai priskiriama pozicija – „išklausoja“. Tyrimo dalyvės žymėjo, kad joms svarbu, jog gali pasikalbėti su socialine darbuotoja, kad yra išklausomos, neatstumiamos.

Man tai svarbiausia, kad ji klausosi manęs. Galiu su ja išsikalbėti. (Jolanta)

Aš prie jos pripratau, noriu pasikalbėti. Kalbamės apie viską. Jeigu negali kalbėti, tai pasako, kad negali. Susitari kitai dienai <...> Pasidarau ką ir einu pas ją pasakyti. Dažnai susitinkame. Pasikalbame. (Grażina)

...per laiką susibendravom. <...> Aš jai labai daug galiu pasakyti. <...> Tai socialinė ateidavo, kalbėdavo, kalbėdavo, kol man geriau pasidarydavo. Paskui aš pradėjau su ja kalbėtis. Prakalbino mane. <...> Visada paklauso, pakalba. (Audra)

Interviu metu gauti duomenys atskleidė, kad tyrimo dalyvės su socialinėmis darbuotojomis, kalba ne tik apie šeimoje vyraujančias problemas, bet ir tariasi dėl pirminių, buitinių klausimų sprendimo. Ribner, Knei-Paz (2001), teigia, kad dėl menku socialinių ryšių ir problemų šeimoje, socialinis darbuotojas socialinės rizikos šeimoms tampa vieninteliu paramos ir supratimo šaltiniu jų gyvenime. Paprastai labai svarbu būti išklaustyta, sulaukti reikiamo palaikymo ar patarimo, tai suteikia stabilumo, padeda visapusiškai įvertinti susiklosčiusias situacijas, priimti svarbius sprendimus. Intensyvus bendravimas su socialine darbuotoja padeda kurti pozityvų, mažiau formalų socialinio darbuotojo – kliento santykį, sudaro prielaidas šeimai siekti reikiamo pokyčio.

Socialinio darbo dėmesio centre yra darbuotojo ir kliento bendravimas, o jų darbo santykių tikslas – atlikti tas užduotis, kurios tenkintų kliento poreikį ar išspręstų jo problemas (Johnson, 2003). Socialinės rizikos šeimoms priskiriamos klientės girtavimą, kasdienių įgūdžių trūkumą, netinkamus gyvenimo partnerius ir mažas pajamas vardijo pagrindinėmis šeimos problemomis. Tyrime dalyvavusių socialinės rizikos šeimoms priskiriamų klienčių buvo klausta, kas pasikeitė šeimoje pradėjus lankytis socialinei darbuotojai. Dominuojantis atsakymas buvo susijęs su tinkama vaikų priežiūra.

Nu ką vaikas aišku dabar labai prižiūrėtas. Aš su juo ir pamokas ruošiu, ir visada pavalgęs, švarus. Vat vaikui tai viskas labai į gerą pradėjo eiti. Mokykla, dienos centras. Ir man lengviau ir jis užimtas. (Jolanta)

Paskui vaikai namo grįžo, tai juos į mokyklą užrašiau, priemones visas supirkau. Gimė mažoji, pagausėjo šeima. Rūpintis vaikais labiau pati pradėjau, nes, kai jie po sanatorijos grįžo, viskas pasikeitė. (Barbora)

Vaikai darželį lanko. (Asta)

Vaiku labiau rūpinuosiu. (Audra)

Socialinės darbuotojos atėjimas į šeimą paskatino socialinės rizikos šeimoms priskiriamas klientes daugiau dėmesio skirti vaikų priežiūrai, jų poreikių tenkinimui. Asta teigė, kad socialinė darbuotoja buvo ją perspėjusi dėl vaikų paėmimo iš šeimos „*Tai kai su socialine buvau susipykus dėl darželio. Tai man pasakė, kad gali vaikus paimti*“. Socialinis darbuotojas teikdamas pagalbą skatina šeimą kompleksiškai spręsti šeimos problemas. Pasiekus pokytį vienoje srityje, paprastai stebimas pokytis ir visoje šeimoje (pvz. mamai nustojus girtauti daugiau dėmesio skiriama vaikams ir namų priežiūrai).

Tiriamoji savo girtavimą įvardijusi, kaip kliūti jai tinkamai pasirūpinti vaiku, pažymėjo, kad su socialinės darbuotojos atėjimu į šeimą liovėsi piktnaudžiavusi alkoholiu.

Tai vat dabar alkoholiu nepiktnaudžiauju. Nu tik per šventes kokį taurę pakeliu. Tikrai nebegeriu. (Jolanta)

Kitos tiriamosios girtavimą įvardijusios kaip artimųjų, o ne savo asmeninę problemą, nepažymėjo, kad jų šeimose sumažėjo alkoholio vartojimas.

Tiriamoji pažymėjusi, kad socialinė darbuotoja padėjo susirasti darbą, kaip pokytį įvardijo tai, kad ji dirba. Asta darbą taip pažymėjo, kaip pokytį, kurį lėmė socialinės darbuotojos atėjimas.

Dirbu. (Jolanta)

Susiradau darbą. <...> Dabar jau trys mėnesiai kaip dirbu. (Asta)

Moterų darbo santykiai, joms leidžia užtikrinti bent minimalias šeimos pajamas, kurios leidžia spręsti šeimos turimus materialinius sunkumus. Jolanta pažymėjo, kad „už butą skolas moku“. Asta nors ir susirado darbą, tačiau pažymėjo, kad skolas už butą dengia iš gaunamų pašalpų „Biškį iš pašalpų mokam tas skolas“. Su socialinės darbuotojos atėjimu šeimoje vykstantys pokyčiai suteikia stabilumo, leidžia spręsti šeimos problemas.

Vienos tyrimo dalyvės pasakojimas atskleidė, kad socialinės darbuotojos atėjimas į šeimą paskatino ją keisti šeimoje nusistovėjusį gyvenimo būdą.

Nes vis tiek, kad jinai ir faina, ir nekreipia dėmesio. Bet vis tiek ateina socialinis darbuotojas. Kad ir žinai arba nežinai, bet jau tu visą laiką pasitempęs, kad būtų švaru, tvarkinga <...> Stengiuosi, kad namuose nebūtų jokių pašalinių žmonių. Kaip sugyventinis mėgdavo atsivesti visokių draugų. Kad būtų mažiau tų išgėrinėjimų, kad mažiau rūkytų. Mažiau būt visokių rėkavimų, nes sakau, kad vaikai. (Asta)

Asta tarytum jaučia atsakomybę prieš socialinę darbuotoją, nori prieš ją pasitempti, parodyti, kad ji gali pakeisti savo gyvenimo būdą, kad gali priimti jos šeimos gerovei palankius sprendimus.

Moterys kalbėdamos su socialinėmis darbuotojomis išsako savo nerimus, džiaugsmus, rūpesčius, tuo pat metu gauna grįžtamąjį ryšį iš socialinės darbuotojos, kuris joms suteikia pastiprinimą ir palaikymą. Tyrimo dalyvės pažymėjo, kad socialinės darbuotojos suteikta parama leido joms pasijusti emociškai stipriomis.

Jei ne socialinės toks psichologinis supratimas, nežinau ar čia sėdėčiau.<...> Aš sustiprėjau emociškai. Tokioj duobėj buvau. Tai socialinė man labai padėjo. Jeigu ne ji, gal čia nebesėdėčiau. Būdavo sėdžiu ir verkiu. <...> Grynai ateidavo ir kalbėdavomės. Kitaip nieko nebūtų buvę. Kalbėdavomės ilgai labai labai. Viską apkalbėjom ir mano gyvenimą, ir mano vaikus, ir vyrus, ir tėvus. Nežinau apie ką nesikalbėjom. Ji man tokį įkvėpimą davė. Gyvenimą naujom spalvom nuspalvino. (Audra)

Aš pastiprėjau emocionaliai. Toks emocionalus palaikymas atsirado. (Barbora)

Apibendrinant galima teigti, kad analizuojant interviu duomenis atskleista keletas pozicijų priskiriamų socialinėms darbuotojoms pagalbos procese. Dominuojančios „mokytoja“, „gelbėtoja“, „reikalų tvarkytoja“. Šios pozicijos buvo siejamos su tokiu socialinio darbuotojo veikimu, kuris tiesiogiai gelbsti sprendžiant šeimos problemas. „Išklausytojo“ pozicija socialinės rizikos šeimos priskiriamos klientėms svarbi tuo, kad suteikia galimybę išsikalbėti ir gauti emocinį palaikymą. Taip pat tyrimo dalyvių kalboje atsiskleidė paternalistinis socialinio darbuotojo veikimo principas, kuris socialinės rizikos šeimoms priskiriamų klientių buvo vertinamas, kaip priimtinas ir viena iš sėkmingų socialinio darbuotojo – kliento santykių vystymosi prielaidų.

3.3. „Mano socialinė darbuotoja tokia žmogiška“

Socialinis darbas – veikla, padedanti asmeniui, šeimai spręsti socialines problemas pagal jų galimybes ir jiems dalyvaujant, nežeidžiant žmogiškojo orumo ir didinant atsakomybę, pagrįstą asmens, šeimos ir visuomenės bendradarbiavimu (LR Socialinių paslaugų įstatymas, 2006). Tiek šeimai, tiek kiekvienam jos nariui, būdinga savireguliacija, gebėjimas įgyti žinių, mokymasis įveikti sunkumus, spręsti problemas. Socialinio darbuotojo siekis padėti asmeniui (šeimai) tapti savarankišku, autonomišku, gebančiu analizuoti, modeliuoti situacijos sprendimus (Vitkauskaitė, 2001). Anksčiau buvo minėta, kad socialinės rizikos šeimų skaičius yra kur kas didesnis nei socialinių darbuotojų teikiančių joms paslaugas. Šio tyrimo metu buvo svarbu išsiaiškinti, kokias socialinio darbuotojo savybes socialinės rizikos šeimoms priskiriamos klientės įvardijo, kaip sėkmingų santykių prielaidą.

Interviu metu gauti duomenys atskleidė, kad pirmųjų susitikimų metu tiriamosioms socialinė darbuotoja daugiau siejosi su „kontrolieriaus“ ir „valdininko“ pozicijomis. Vėliau šios nuomonės keitėsi ir socialinėms darbuotojoms buvo priskiriamos daugiau pozityvios pozicijos: „gelbėtoja“, „reikalų tvarkytoja“ ir panašiai. Kalbėdamas apie pirmąją patirtį susitikus su socialine darbuotoja socialinės rizikos šeimoms priskiriamos klientės socialinę darbuotoją apibūdino teigiamai.

Su Mantu švelniai elgėsi. Pašnekino švelniai, paglostė. Myli vaikus tikriausiai. (Audra)

...tokia šilta pasirodė (pauzė). Nu kaip šilta. Man tai geras žmogus <...> Tokia gera, šilta. (Jolanta)

Kaip žmogus ji man gera pasirodė. Tikrai gera man atrodė (Barbora)

Dviem tiriamosioms socialinės darbuotojos atrodė griežtos.

... tokia griežta ir pikta pasirodė. <..> o čia labai griežta atėjo (Gražina)

Griežta. Jos visa išvaizda tokia, kol nepabendrauji atrodo labai griežta (Audra)

Pirmųjų susitikimų metu asmuo stengiasi save pateikti teigiamai, užmegzti pozityvų kontaktą. Šie susitikimai neleidžia vienareikšmiai nuspręsti, koks bus tolimesnis bendravimas ir bendradarbiavimas. Interviu metu tyrimo dalyvės savo kalboje akcentavo, kaip socialinės darbuotojos bendrauja su jomis, su jų vaikais. Taip pat tyrimo dalyvės vertindamos socialinę darbuotoją atkreipė dėmesį į išvaizdą.

Socialinės rizikos šeimoms priskiriamos klientės, kalbėdamos apie „čia ir dabar“ patirtį su socialinėmis darbuotojomis akcentavo tiek profesines, tiek asmenines socialinės darbuotojos savybes.

Dabar man ji labai maloni ir suprantanti atrodo. Po kelių jos apsilankymų supratau, kad ji nepikta. <...> Nuoširdi, jautri, atsakinga, nemeluoja, pasako, kas nepatinka. <..> visada paklausia, kaip man sekasi, kaip jaučiuosi. Rūpinasi manimi. Ji labai švelni, draugiška. (Gražina)

Labai gera, pareiginga. Šilta ir tokia suprantanti viską. Aš tik gražiausius žodžius apie ją galiu pasakyti. Turi savo nuomonę (Jolanta)

O ką mano socialinė tai gera. Su atjauta tokia. Atjaučianti, supratinga. Sugeba padėti. Apsiskaičiusi. Kaip žmogus ji gera. Teisinga tokia. Apgalvojanti. (Audra)

Gera, draugiška, padedanti <...> Supratinga. <...> Mano socialinė darbuotoja labai žmogiška. Tikrai paprasta, žmogiška, sukalbama. Ji nori padėti. <...> Įsijaučia į mano problemas. Įsigilina gal net sakyčiau. Neina viskuo paviršiumi. Labai pasigilina. <...> O ji visada man savo pažadus ištesė. (Barbora)

Draugiškas. Nuoširdus toks. Suprantantis. (Asta)

Pokalbių su tyrimo dalyvėmis tekstų analizė atskleidė, kad joms labai svarbu jaustis vertingomis, kad jų poreikiai ir problemos būtų svarbios ne tik joms pačioms, bet ir socialinėms darbuotojoms. Socialinėms darbuotojoms apibūdinti tyrimo dalyvės taikė teigiamas savybes. Johnson (2003) cituoja Muller (1969), kuris teigia, jog geram socialiniam darbuotojui yra būtinas geras savybių derinys, nes tai yra neatskiriama kasdienio žmonių bendravimo dalis. Visos tiriamosios akcentavo socialinės darbuotojos supratingumą. Ši savybė glaudžiai siejasi su empatija. Suprasdamas kliento situaciją, socialinis darbuotojas gali priimti jos problematiškumą, atrasti stipriąsias puses ir panaudoti jas pokyčiui. Socialinės rizikos šeimoms priskiriamos klientės savo kalboje atskleidė, kad socialinio darbuotojo įsitraukimas sprendžiant jų šeimų problemas yra padedantis kurti sėkmingus santykius. Minėtas socialinės darbuotojos rūpestingumas, noras padėti suteikia klientėms žinojimą, kad jos nėra vienos savo sudėtingoje situacijoje, jomis bus pasirūpinta. Taip pat pastebėtina, kad tyrimo dalyvėms labai svarbus socialinės darbuotojos atvirumas, net ir kalbant apie nemalonius dalykus.

Nagrinėjant interviu metu gautus duomenis viena svarbiausių socialinės darbuotojos savybių kuriant sėkmingus tarpusavio santykius pažymėtina pagarba klientui. Socialinės rizikos šeimoms priskiriamos klientės savo kalboje atskleidė, kad socialinės darbuotojos su jomis kalbasi mandagiai, nemenkinančiai.

Ji niekada nerėkia, nebūna nepatenkinta (Gražina)

Ji nesibarė... Niekada nešaukė. Visada pasiklauso. Aš su ja kaip su žmogum pasikalbu. Man ji tokia paprasta <...> Nu ji taip ir kaip darbuotoja gerai pasako, ir kaip žmogus neįžeidžia ir pataria. (Jolanta)

Ramiai kalbėjo, be jokių priekaištų.<...> patinka, kad ji taktiška. Moka pasakyti, kad neužgautų, neįžeistų.<...> Be jokių prikišimų, kaip menkinimų. <...> Bet ramiai paaiškino. Ji visada su manimi kalbasi ramiai, net ir priekaištavimus ramiai sugeba pasakyti. (Barbora)

Tarpusavio sąveika lemia bendravimas. Bendraujant daroma tam tikra įtaka vieni kitiems: keičiami jausmai, požiūris ir elgesys. Galima sakyti, kad vieno žmogaus elgesys veikia kaip stimulus kito žmogaus elgesį (Bendravimo psichologija, 2001). Teikiant socialines paslaugas, bendraujant su klientais, labai svarbu sukurti atmosferą, kur žmogus nesijaustų menkinamas, kad nebūtų pažeidžiama jo garbė ir orumas. Socialinis darbuotojas tampa pozityvaus bendravimo pavyzdžiu.

Viena tiriamoji nurodė, kad jai labai svarbu, jog socialinė darbuotoja su ja tariasi dėl susitikimo. „*Kaip jinai pasiskambina, kada galiu ateiti, kada susitinkam, vat taip ir taip <...> Tai pasiderinam*“ (Asta). Socialinio darbuotojo demonstruojama pagarba kliento atžvilgiu atskleista, kaip dar viena prielaida padedanti kurti sėkmingus kliento – socialinio darbuotojo santykius.

Kitu svarbiu aspektu, kuriant sėkmingus tarpusavio santykius išskirta paprastą socialinės darbuotojos kalbą. Tiriamosios teigė, kad socialinės darbuotojos su jomis bendrauja paprastai, suprantamai, kaip „lygus su lygiu“.

Paprasti. Socialinė su manim labai paprastai kalba. Ne kaip kokia specialistė ten išsilavinus. Paprastai, suprantamai kalba. Nu kad paprastas žmogus supranti. Žino kokį žodį pasakyti, kaip pakalbėti su tavim. (Jolanta)

Kaip draugė. Man priimtina, kaip ji kalbasi su manimi. <...> Randa tokius žodžius, kad viskas būna suprantama. <...> Paprasta su mano socialine bendrauti. (Barbora)

Kalba normaliai ir tiek. Kaip paprastas žmogus. (Audra)

Ribner, Knei-Paz (2002), savo tyrime taip pat atskleidė, kad sėkmingiems tarpusavio santykiams pagalbos procese, labai svarbu, kad pagalbos gavėjas ir jos teikėjas jaustųsi lygūs, kad nebūtų jaučiamas bendravimo stilius „profesionalas – klientas“. Bendravimo stilius „lygus su lygiu“ padeda kurti artumo jausmą, kas stiprina tarpusavio santykius. Abiems pusėms suprantama kalba padeda išvengti nesusikalbėjimo, leidžia teisingai ir tiksliai suprasti vieniems kitus.

LR Socialinių paslaugų įstatyme (2006) numatoma, kad asmuo kuo daugiau socialinių paslaugų gautų savo namuose, o ne stacionarioje įstaigoje. Tai labai svarbu dirbant su socialinės rizikos šeimomis, nes perkelti visą šeimą į instituciją praktiškai neįmanoma. Socialinio darbo praktikoje darbas su šeima dažniausiai vyksta šeimos namuose, kur galima pabendrauti su visais šeimos nariai, pamatyti jų gyvenimo sąlygas, bendravimo stilius ir pan. Socialinės darbuotojos

lankosi namuose, dažnai kontaktuoja su klientais. Kalbėdamos apie susitikimų dažnį socialinės rizikos šeimoms priskiriamos klientės žymėjo, kad su socialinėmis darbuotojomis bendrauja bent kartą per savaitę arba pagal poreikį.

Susitinkame per savaitę kartą. (Gražina)

Nu mes dabar taip kas dvi savaites susitinkam. Man dabar užtenka, nes ir pati dirbu, tai ne tiek to laiko turiu laisvo. Bet taip tai ji pas mane, tai aš pas ją užsuku per dvi savaites kartą. (Barbora)

Matė, kad man blogai tai kasdien ateidavo. Kada negalėdavo visai paskambindavo. Du mėnesius gal taip diena iš dienos buvo. Dabar rečiau užėina. <...> Taip į savaitę ji kartą du ateina. Būna viduryje savaitės arba pradžioje ir pabaigoje. Pakankamai susitinkame. (Audra)

Kartais į mėnesį tris kartus, kartais vieną. Nu kaip reikia, kai reikia <...> Kai yra reikalas tai ir susitinki. (Asta)

Bendraujame apie porą metų. Dažnai susitinkame, per savaitę bent po kartą. Ji sakė, kad turi taip dažnai pas mane lankytis, nes jos darbas taip numato. (Jolanta)

Socialinio darbo praktikoje susitikimų dažnį su socialinės rizikos šeimomis paprastai lemia šeimos problemos, motyvacija spręsti problemas, gebėjimas tinkamai rūpintis vaikais. Dažnas bendravimas, padeda daugiau dėmesio skirti šeimos poreikiams ir rūpesčiais. Socialinės darbuotojos apsilankymai namuose Ribner, Knei-Paz (2002) atliktame tyrime buvo paminėti, kaip socialinio darbuotojo rūpestis klientu.

Tyrimo metu paaiškėjo, kad yra dvi fizinės erdvės, kur dažniausiai vyksta socialinio darbuotojo susitikimai su šeima: namai ir socialinio darbuotojo darbo vieta. Namai, tai aplinka, kur asmuo paprastai jaučiasi saugiai, ramiai. Kiekvienam svarbu turėti privatumą, jaustis savarankišku ir atsakingu už savo gyvenimą, priimamus sprendimus. Privačios erdvės pažeidimas neigiamai veikia asmenybę. Tyrimo dalyvės kalbėdamos apie susitikimus su socialine darbuotoja pažymėjo, kad dažniausiai jie vyksta tiriamųjų namuose.

Dažniau, pas mane ji ateina. Bendrabutyje pas daug ką eina. Pas mane irgi užėina. (Gražina)

Pas mane į namus ateina. Aš čia netoli nuo jos darbo gyvenu. Nu ir taip jos gi po namus vaikšto, toli ar arti. (Jolanta)

Taip į savaitę ji kartą du ateina. <...> Taip ateina. (Audra)

Ji pas mane į namus ateina. <...> ji pas mane ateina, nes aš su mažyle nelabai žiemą kurėjau, šalta jai. (Barbora)

Pas mane namuose. (Asta)

Kalbėdamos apie socialinio darbuotojo apsilankymus namuose tiriamosios reiškė teigiamus vertinimus. Namuose socialinės rizikos šeimoms priskiriamos klientės bendraudamos su socialinėmis darbuotojomis jaučiasi saugesnės, gali atvirai kalbėti.

Geriau kai namie pas mane kalbamės. Tai kaip ir sakiau čia niekas negirdi. (Gražina)

Namie viskas vietoje. Ramu. Niekas negirdi. Vaikai tik, jeigu būna namuose. <...>

Namuose ramu, pasikalbi, viskas aišku (Barbora)

Man geriau kai į namus ateina ir kalbamės, planuojam ką veiksime. Aš kažkaip atviriau namie su ja galiu kalbėti, aplinka ramesnė, nes pas ją ten vis žmonių yra. Man geriau su ja akis į akį namuose. (Jolanta)

Tyrimo duomenys atskleidė, kad tiriamosioms labai svarbu, kad pokalbių su jomis turinys būtų konfidencialus, niekas apart artimiausios aplinkos – vaikų – jo negirdėtų. Namai leidžia kurti pasitikėjimo santykį su socialine darbuotoja, užtikrina „paslapties“ išsaugojimą. Socialinio darbuotojo galimybė/pareiga, lankytis socialinės rizikos šeimoms priskiriamų klientų namuose yra prielaida leidžianti kurti sėkmingus tarpusavio santykius su socialine darbuotoja.

Tik viena tyrimo dalyvė teigė, kad jai nėra skirtumo, kur bendrauti su socialine darbuotoja namuose ar socialinės darbuotojos kabinete.

Man jokio skirtumo. Jokio. Jos bendradarbė netrukdo. Vis tiek visi žino, kas aš ateinu ir ko aš ateinu. <...> O darbe pas socialinę tai žmonės kultūringi, negi jie ten klausys ką tu kalbi. Kiekvienas dirba savo darbą. Man jie netrukdo. (Asta).

Astos gyvenimo draugas riboja moters galimybes bendrauti su socialine darbuotoja namuose, dėl to jai patogiau bendrauti socialinės darbuotojos kabinete. Taip pat moteris išreiškė didelį pasitikėjimą socialinės darbuotojos bendradarbėmis ir jų profesionalumu. Darytina prielaida, kad Asta sėkmingos santykio kūrimui, didelę reikšmę skiria socialinio darbuotojo profesionalumui.

Dvi tiriamosios socialinės darbuotojos darbo aplinką įvardijo, kaip trukdančią bendrauti.

Darbe pas socialinę, labai daug žmonių. Ten viskas vienoje patalpoje. (Barbora)

O pas ją tai kolegė šalia sėdi, tai taip žmonių yra. (Jolanta)

Nepalanki konsultavimo aplinka, neskatina kliento jaustis patogiai, atsiverti, dalintis savo patirtimi, rūpesčiais ir reikmėmis. Labai svarbu sukurti palankią konsultavimo aplinką, kas tikėtina padės ir sėkmingo santykio tarp socialinio darbuotojo ir kliento kūrimui.

Visos tyrime dalyvavusios moterys teigė, kad joms nekyla sunkumų dėl susitikimų su socialinėmis darbuotojomis. Buvo pabrėžiama, kad socialinė darbuotoja niekada neatstūmė, kad visada galima susitarti dėl susitikimo, o užsukus netikėtai, taip pat būti geranoriškai priimtai. Tai taip pat galima paminėti, kaip aplinkybę padedančią formuoti sėkmingus socialinio darbuotojo – kliento santykius.

Teikdamas paramą socialinis darbuotojas turėtų atsižvelgti į kiekvieno asmens individualius poreikius, jo unikalumą, turimą patirtį. LR socialinių paslaugų įstatyme (2006), pažymima, kad skiriant, teikiant ir valdant socialines paslaugas atsižvelgiama į tam tikrus principus, pirmiausia bendradarbiavimo (remiasi asmens, šeimos, bendruomenės, organizacijų, socialinių paslaugų įstaigų ir kitų institucijų bendradarbiavimu bei tarpusavio pagalba) ir dalyvavimo (sprendžiama kartu su socialinių paslaugų gavėjais ir jų atstovais). Labai svarbu, kad su šeima būtų

aptariama, kokios paramos jai reikia ir ko ji tikisi. Tiriamosios nurodė, kad su jomis buvo tartasi dėl paramos.

Socialinė darbuotojo manęs klausė, kokios paramos man reikėtų. Mes daug kalbėjom. <...> Mes aptarėm su socialine darbuotoja, kokios pagalbos man reikėtų. Siūlė ir Minesotos programą, bet aš nenorėjau būt uždaryta gydyt. Taip, aptarėm. (Jolanta)

Nu ta socialinė tai pastoviai klausia, ko man reikėtų, kokios pagalbos. O taip tai paklausia, pasiderina.<...> Nu reaguoja į tai, ko man reikia. (Barbora)

Su socialine tai apie problemas pakalbėjom ir apie tai, ko norėčiau. <...> Tai vat ji ir tą pagalbą, paramą siūlė. Aš jos biški klausiau, bet ji daugiau siūlė. (Audra)

Nu tartasi.. gal man pati socialinė daugiau viską siūlė, kad ir dėl tų maisto paketu, kad dokumentus tvarkykis, tą, tą. Viską pasakydavo. Jo, socialinė daugiau siūlė. (Gražina)

O su socialiniu tai irgi. Jis daugiau siūlė, klausė ar aš sutinku. Buvo tartasi, nu buvo tiesiog pasiūlymai. (Asta)

Tyrimo rezultatai parodė, kad socialinės darbuotojos priimdamos sprendimus, dėl šeimai reikiamos pagalbos stengėsi atsižvelgti į šeimos poreikius, siūlė problemos sprendimo būdus. Darytina prielaida, kad taip buvo skatinamas socialinės rizikos šeimoms priskiriamų klienčių dalyvavimas priimant su šeimos problemų sprendimu susijusius sprendimus. Šis socialinių darbuotojų elgesys buvo vertinamas teigiamai.

Bendravimas ir bendradarbiavimas yra dvipusis procesas, kuriame turi būti tiek vienos, tiek kitos pusės indėlis. Tyrimo duomenys atskleidė, kad socialinės darbuotojos prieinamumas, draugiškas, nežeidžiantis bendravimo tonas, lankymasis namuose, reikiamos paramos ir pagalbos suteikimas padeda kurti sėkmingus santykius su klientu. Svarbu buvo išsiaiškinti ir pačių socialinės rizikos šeimoms priskiriamų klienčių pozicijas, kuriant sėkmingus santykius su socialinėmis darbuotojomis. Kalbėdamos apie savo asmenines savybes lemiančias sėkmingus santykius su socialine darbuotoja visų pirma tiriamosios minėjo komunikabilumą.

Man patinka žmonės, kai kalba su manimi. (Gražina)

Aš tokia bendraujanti esu. Galiu daug kalbėti. Man patinka būti su žmonėm, su jais kalbėtis. (Jolanta)

Aš kalbu labai daug, tai gal tai. Daug klausinėju, aiškinuosi. Gal tai? (Barbora)

Gebėjimas ir noras bendrauti padeda klientėms išsakyti savo rūpesčius ir nerimus, jos yra išklausomos, gali su socialinėmis darbuotojomis aptarti šeimos situacijas, ieškoti problemų sprendimo būdų.

Kitu aspektu padedančiu kurti sėkmingus santykius su socialine darbuotoja buvo vardinamas socialinės rizikos šeimoms priskiriamų klienčių atvirumas.

Nepadarau – pasakau. Nemeluju. Nemėgstu, kai man meluoja, pati irgi nemeluju (Gražina)

Aš su ja atvirai. Nepadariau taip ir pasakau, tai kitą kartą jau ir padarau. (Jolanta)

Atvira, bet ne su visais. Su socialine – taip atvira (Asta)

Tiriamosioms atrodė teisinga, kad jos atvirai pasako socialinėms darbuotojoms apie neįvykdytus prisiimtus įsipareigojimus. Tokį elgesį gali paskatinti ir sąžiningas socialinės darbuotojos bendravimas. Abipusis pasitikėjimas ir atvirumas, padeda kurti sėkmingus tarpusavio santykius.

Pareigingumas buvo vardijamas, kaip dar viena socialinės rizikos šeimoms priskiriamų klienčių savybė padedanti kurti sėkmingus santykius su socialine darbuotoja.

Darau ką pasako ir ką susitariame. (Gražina)

Pasakau, kad padarysiu tai ir padarau. (Jolanta)

Nenoriu jos pavesti ir darau ką susitariame. Kartais labai nesinori, prisiverčiu. Taip save įtikinu, kad reikia, kad žmogus daug stengėsi. Tokią atsakomybę jaučiu. (Audra)

Šios trys pagrindinės dimensijos buvo vardijamos, kaip padedančios kurti sėkmingus santykius su socialine darbuotoja. Tyrimo dalyvės minėjo savo draugiškumą ir nuolankumą, taip pat, kaip padedančius kurti sėkmingus santykius su socialine darbuotoja. Socialinės rizikos šeimoms priskiriamos klientės savo gebėjimą konstruktyviai bendrauti vardijo aplinkybėmis, padedančiomis kuri sėkmingus socialinio darbuotojo – kliento santykius.

Socialinės rizikos šeimoms priskiriamų moterų – klienčių savimotyvacija siekti pokyčio šeimos gyvenime yra dar vienas aspektas padedantis kurti sėkmingą santykį su socialiniu darbuotoju.

Aš manau, kad mano pačios noras padeda siekti tų pokyčių. Žinoma, kad socialinė darbuotoja labai daug padeda. Tačiau... Be mano pastangų tikrai nebūtų tokių pokyčių. Aš stengiuosi, einu, darau, domiuosi. Nenumėčiau visko į šalį, o stengiausi ir tuos vaikus susirinkti ir auginti, ir namus žiūrių, ir mažoji kartu su manimi. Niekas jos nepaėmė, kaip kitoms nutinka. Žinot, mažas kūdikėlis, norisi, kad viskas būtų gražu, gerai. Kaip ji gimė, tai dar labiau pradėjau stengtis, kad tik viskas į gerą klostytųsi. Norisi nubraukti viską, kas buvo blogai ir pasistengti, kad viskas būtų gerai ateityje. (Barbora)

Taip tai žinokit ir pačiai atsibodo sėdėti namuose, būt tarnaitė. Vis tiek kai sėdi gi nieko nematai, tiktai keturis kampus matai, virtuvė, koridorius, tualetas ir viskas. Vis tiek, kažkaip susiradai vat darbą, nueini į žmones, bendrauji. Vis kai kitoks žmogus pasidarai vat pats. Iš vidaus atėjo toks, kad reikia kažką keisti. (Asta)

Pati kai susiimu, dar kažką padarau. (Audra)

Galima daryti prielaidą, kad paskatintos vidinio noro siekti pokyčių, moterys skatinamos ir bendradarbiauti su socialiniais darbuotojais, kurie taip pat motyvuoja pokyčiams, suteikia reikiamą pagalbą. Socialinio darbuotojo suteikiamas paskatinimas dar labiau stiprina vidinę motyvaciją siekti pokyčio ir keistis.

Tyrimo dalyvės turi sėkmingo bendravimo su socialinėmis darbuotojomis patirtį. Socialinio darbo metu socialiniam darbuotojui labai svarbu išsiaiškinti ko pati šeima tikisi ir pagal

galimybes atliepti šiuos poreikius. Tyrimo duomenys atskleidė, kad šeimoms labai svarbi parama, kuri garantuoja minimalų šeimos poreikių patenkinimą. Nemažiau svarbus ir tikslingai nukreiptas šeimos konsultavimas, skatinantis siekti pokyčio, įgalinti savarankiškai funkcionuoti.

Socialinis darbuotojas – profesionalas teikiantis paslaugas socialinės rizikos šeimoms. Siekiant tobulinti socialinių paslaugų teikimą socialinės rizikos šeimoms labai svarbu išsiaiškinti, ko pati šeima tikisi iš socialinio darbuotojo, kokį norėtų jį matyti. Atlikus tyrimo duomenų analizę galima išskirti tris svarbius aspektus: tai socialinio darbuotojo gebėjimas būti profesionalu, dėmesys kliento poreikiams, buvimas kartu su klientu.

Viena svarbiausiu savybių buvo vardijamas kliento neteisimas.

Reikia būti atkakliam tam socialiniam darbuotojui. Jis turi turėti daug kantrumo. Reikia, kad jis keltų pasitikėjimą savimi. <...> Blogai, kai pradeda tave niekinti, kaltinti, kad tu kaltas dėl tų visų bėdų. Tada būna blogai. <...> Dar svarbu, kad eitų su tavim. Nu kad padėtų ir į tą dienos centrą nueiti. Man tai net į anoniminius sakė padėtų nueiti, bet nėjom. Jis turi norėti padėti ir visaip siūlyti. (Jolanta)

<...> Jis turi išklausti ir remdamasis tuo bendrauti. Aš, manau, juos ten viso to moko, nes kitaip tai neišeis. (Barbora)

Kad suprastų tave. Išklaustyti. Nešauktų niekada. Padėtų. Ne tai, kad ant padėkliuko viskas konkrečiai, paaiškintų, padėtų, kad tas tas, kokie dokumentai, kad paskui nueini ir susitvarkai. <...> Turi savo turėti. Skaitau, jeigu aš būčiau socialinis darbuotojas, tai reikia žiūrėti, kaip pats žmogus, elgiasi, kad jį perprasti. Pirmoj eilėj, kas jis yra do žmogus. O paskui bandyt, žiūrėti, daryt. (Asta)

Pakantus, kantrus. Nenusiviltų ir norėtų padėti žmonėms. <...> Mokėtų tvardyti. Nešūkautų ant žmonių. Norėtų padėti ir stengtųsi tai daryti. Kad nesijaustum vienišas, nors turi socialinį darbuotoją. Jis turi padėti, o ne kankinti. (Gražina)

Reikia tokio supratimo ir iš jos pusės ir iš tavo. Kad galėtum pasikalbėti ir pasiguosti. Nu kad kartu galėtum būti. Juos tikriausiai moko, kaip kalbėti su pijokais, kaip su narkomanais. <...> Tie žmonės turi būti pasiaukoję, kitaip nieko nebus. <...> Su mumis nelengva. (Audra)

Tyrimo dalyvių atsakymai konstravo tokį socialinio darbuotojo portretą, kuriame tilptų atjauta, pagarba, supratimas, kantrumas, pagarba ir noras padėti. Tyrimo metu atskleista, kad socialinės rizikos šeimos iš socialinio darbuotojo tikisi profesionalumo, kad su kiekvienu žmogumi turi būti dirbama atsižvelgiant į to žmogaus poreikius, asmenines savybes ir kitas jo situacijos aplinkybes. Asmenys turintys socialinių problemų neretai jaučia gėdą, yra pažeidžiami, jiems svarbu suteikti reikiamą palaikymą ir paramą, padėti nesijausti vienišiams su juos ištikusiomis problemomis ir nelaimėmis.

Socialinis darbuotojas, praktikas su klientu turi dirbti partnerystėje, šeima turi būti matoma, kaip lygiateisė komandos narė (Healy, 2005). Sėkmingam socialinio darbuotojo – kliento santykio kūrimui svarbus abiejų pusių indėlis. Socialinės rizikos šeimoms priskiriamos klientės sėkmingą santykį su socialinėmis darbuotojomis lemiančiomis aplinkybėmis įvardijo darbuotojo diplomatiją, prieinamumą, apsilankymus namuose, atsižvelgimą į jų poreikius ir nuomones. Tyrimo dalyvės taip pat akcentavo savo asmenines savybes padedančias kuri sėkmingą santykį su socialinėmis darbuotojomis: atvirumas, gebėjimas bendrauti, atsakomybė, vidinis noras keistis.

DISKUSIJA

Atliekant kokybinį tyrimą tema „Sėkmingi socialinio darbuotojo – kliento santykiai: kliento perspektyva“ siekta išsiaiškinti, kaip socialinės rizikos šeimoms priskiriamos klientės atskleidžia santykių su socialiniu darbuotoju sėkmę. Tyrimo metu buvo svarbu apžvelgti ir keletą kitų aspektų: atskleisti, kaip moterys kalba apie paramos poreikį tapus socialinės rizikos šeimom ir kokios socialinio darbuotojo pozicijos pagalbos procese atskleidžiamos, kaip padedančios kurti sėkmingą socialinio darbuotojo – kliento santykį. Atliekant šį tyrimą darbo autorei buvo sudaryta galimybė ne tik giliau pažinti nagrinėjamą reiškinį, tyrimo dalyves, bet ir tobulinti interviu ėmimo, bendravimo, stebėjimo įgūdžius, kuriuos bus galima panaudoti tolimesnėje mokslinėje ir praktinėje veikloje.

Šis tyrimas buvo bandymas kurti teoriją apie tai, kaip socialinės rizikos šeimoms priskiriamos klientės konstruoja sėkmingus socialinio darbuotojo – kliento santykius. Siekiant atskleisti pokytį šeimoje pradėjus lankytis socialiniams darbuotojams, buvo svarbu išsiaiškinti prieš tai šeimoje buvusią patirtį. Tyrimo duomenys sutapo su mokslinėje literatūroje pateikiamu vienu esminių socialinės rizikos šeimos bruožų, kad socialinės rizikos šeimos tai daugiaprobleminės šeimos. Tyrimo dalyvės taip pat atskleidė savo šeimų daugiaproblemiškumą ir šių problemų tarpusavio priklausomybę.

Ribner, Knei-Paz (2002) atliko tyrimą „Sėkmingi pagalbos ryšiai kliento požiūris“. Šių autorių atliktas tyrimas atskleidė, kad socialinės rizikos šeimoms labai svarbus socialinio darbuotojo prieinamumas, veikimas kartu su klientu. Autoriai (2002), teigia, kad šeimoms palankiau bendrauti su socialinėmis darbuotojomis jų artimoje aplinkoje – namuose, o ne darbuotojo kabinete, taip sumažinamas pažeminimo, gėdos jausmas. Minėtos nuostatos pasitvirtino atlikto tyrimo metu, socialinės rizikos šeimos teigiamai vertina socialinės darbuotojos apsilankymus namuose, nes tai saugesnė aplinka darbuotojos ir kliento bendravimui. Tyrimo duomenys taip pat atskleidė, kad socialinės rizikos šeimoms priskiriamoms klientėms bendraujant su socialinėmis darbuotojomis svarbi pagarba ir pagalba sprendžiant jų problemas. Winefield, Barlow (1995) atliktame tyrime, atskleidė, kad klientai buvo patenkinti darbuotojais, kurie su jais elgėsi draugiškai ir rūpinosi jais kaip individualais.

Tyrimas buvo reikšmingas ir pačiai tyrimo autorei. Visų pirma tyrimo metu galėjau tobulėti kaip tyrėja. Kokybinio tyrimo metu labai svarbus tyrėjo vaidmuo, tinkamai pateikiami klausimai, kuriamas palankus mikroklimatas skatina tyrimo dalyviu atsiverti, atskleisti savo

suvokimą ir patirtį nagrinėjama klausimu. Bitinas, Rupšienė, Žydžiūnaitė (2008), pažymi, kad tyrėjas yra ir silpnoji tyrimo vieta, nes gali kelti grėsmę kokybinio tyrimo duomenų patikimui ir viso tyrimo objektyvumui. Iš tiesų, tyrimo autorei buvo sunku susilaikyti nuo savo nuomonės demonstravimo duomenų rinkimo metu. Tyrimo dalyvių pateiktos nuostatos prieštaravo socialinio darbo teorijos formuojamam praktikos supratimui. Tyrėjo gebėjimas atsiriboti nuo savo nuomonės ir nuostatų, suteikia galimybę dialogo su tyrimo dalyviais metu įgyti naujų žinių, sukonstruoti kitoki supratimą apie nagrinėjamą reiškinį. Buvo nelengva su tyrimo dalyvėmis kalbėti joms jautriomis temomis (smurtas šeimoje, gyvenimas globos namuose, sudėtingi santykiai su gyvenimo vyrais). Tyrimo autorė stengėsi suprasti moterų patirtis, empatiškai reaguoti į jų jausmus, išgyvenimus. Šis tyrimas taip pat autorei suteikė galimybę tobulinti duomenų analizės ir apdorojimo įgūdžius.

Tyrimas, kaip tyrėjai, leido suvokti, kad socialinio darbo žinios gali būti socialiai konstruojamos sąveikoje su tyrimo dalyviais. Interviu teko imti tyrimo dalyvių namuose, tai leido iš arti pažinti jų gyvenamąją aplinką, atskirais atvejais pamatyti santykius šeimoje. Paprastai namuose interviu metu būdavo vaikai. Tyrimo metu autorė stengėsi būti atvira, įsigilinti į tyrimo dalyvių patirtį. Autorė mano, kad tyrimo dalyvėms suteikta galimybė išreikšti savo patirtį, taip pat sudarė galimybę į savo šeimų situacijas pažvelgti kitu kampu. Pačiai autorei aprašant ir interpretuojant duomenis buvo sunku atsiriboti nuo turimo socialinio darbo su socialinės rizikos šeimomis patirties. Stengtasi turimą patirtį nustumti į šalį ir kitu žvilgsniu pažvelgti į interviu metu gautus duomenis.

Tyrimo metu gauti duomenys atskleidė, kad socialinės rizikos šeimoms teikiama socialinio darbuotojo pagalba neretai juos nugalina savarankiškai siekti pokyčio šeimos gyvenime, nes socialinis darbuotojas pernelyg aktyviai ir tiesiogiai dalyvauja sprendžiant šeimos problemas. Šis tyrimo metu atskleistas faktas, tyrimo autore skatina ieškoti kitokių socialinio darbuotojo veikimo būdų darbe su socialinės rizikos šeimomis.

Tyrimo autorė penkerius metus dirba su socialinės rizikos šeimomis bei darbuotojais teikiančiais paslaugas socialinės rizikos šeimoms. Atliktas tyrimas skatina pasidomėti socialinių darbuotojų veikimo būdais su socialinės rizikos šeimomis, atkreipti dėmesį į jų atliekamas funkcijas, jiems keliamus reikalavimus. Norisi skatinti pokytį socialinių darbuotojų veikime su socialinės rizikos šeimomis, kuris įgalintų šeimas įgyti didesnę savarankiškumą sprendžiant šeimose vyraujančias problemas. Tikėtina, kad tyrimo duomenys bus naudingi kitiems specialistams besidomintiems nagrinėjama reiškiniumi. Autorė neabejoja šio tyrimo naudingumu jai pačiai, nes tyrimas leido augti tiek kaip asmenybei, tiek kaip socialinio darbo praktikei. Tyrimo duomenys vertė susimąstyti, ar kaip socialinio darbo praktike autorė tinkamai atlieka savo funkcijas, atliepia socialinės rizikos šeimos poreikius.

Tyrimas taip pat turi neišnaudotų galimybių. Panašios krypties tyrimą būtų tikslinga atlikti iš socialinių darbuotojų perspektyvos, pažiūrėti, kaip jie suvokia „sėkmingus“ santykius tarp socialinio darbuotojo ir kliento. Galima būtų numatyti ir kiekybinį šios temos tyrimą.

IŠVADOS

1. Socialinės rizikos šeimoms priskiriamos klientės savo pasakojimuose apie tapimą socialinės rizikos šeimomis, atskleidė, kad šeimoje vyrauja keletas, vienos kitas lemiančių problemų. Esminėmis socialinės rizikos šeimų problemomis tiriamosios vardijo – girtavimą, kasdienių įgūdžių stoką, netinkamus gyvenimo partnerius ir mažas pajamas. Girtavimas socialinės rizikos šeimoms priskiriamų klienčių kalboje atskleistas, kaip kasdienis gyvenimo būdas, bendravimo aplinkybė bei sąlyga lemianti kitas šeimos problemas: smurtą, materialinius sunkumus, vaikų nepriežiūrą. Interviu metu tik viena tyrimo dalyvė minėjo, kad jautė poreikį socialinio darbuotojo pagalbai. Likusioms tyrimo dalyvėms gyvenimo situacijos atrodė sudėtingos, bet manė pačios galinčios susidoroti su iškilusiais rūpesčiais. Socialinės rizikos šeimose vyraujančio problemos atskleidė galimas socialinio darbuotojo intervencijos kryptis: kasdienių gyvenimo įgūdžių ugdymas, tarpininkavimas sprendžiant priklausomybės nuo alkoholio problemą, tėvystės įgūdžių ugdymas, pagalba įveikiant šeimos krizes.

2. Tyrimo metu atsiskleidė keletas socialiniam darbuotojui priskiriamų pozicijų pagalbos socialinės rizikos šeimai procese. Socialiniam darbuotojui priskiriamos pozicijos buvo siejamos su jo veikimo būdu sprendžiant šeimos problemas. Dominuojančios pozicijos „mokytoja“, „gelbėtoja“, „reikalų tvarkytoja“, kuomet socialinė darbuotoja aktyviai ir tiesiogiai dalyvauja sprendama socialinės rizikos šeimos problemas. Socialinio darbuotojo ir kliento santykių pradžioje buvo atskleista „valdininko“ pozicija. „Išklausytojo“ pozicija atskleista vēlesniame socialinio darbuotojo ir kliento santykių etape. Socialinės rizikos šeimoms priskiriamoms klientėms svarbu, kad socialinis darbuotojas aktyviai dalyvautų sprendžiant šeimos problemas, nes tai joms suteikia palaikymą ir pastiprinimą. Šis socialinio darbuotojo veikimo būdas buvo įvardintas, kaip prielaida sėkmingiems socialinio – darbuotojo kliento santykiams. Tuo pačiu atskleidžiamas paternalistinis socialinio darbuotojo veikimas, kuris neskatina socialinės rizikos šeimos savarankiškumo, o priešingai, gali lemti, kad ji ir toliau liks pasyvi socialinių paslaugų vartotoja.

3. Socialinės rizikos šeimoms priskiriamos klientės atskleidė, kad sėkmingiems socialinio darbuotojo – kliento santykiams svarbūs du esminiai aspektai: socialinio darbuotojo profesionalumas ir jo asmeninės savybės. Tyrimo dalyvės atskleidė, kad sėkmingus socialinio darbuotojo – kliento santykius padeda formuoti socialinio darbuotojo prieinamumas, kalbėjimas paprasta kalba, jautrumas kliento problemoms, apsilankymai namuose, empatija. Tyrimo dalyvės pažymėjo, kad joms labai svarbus socialinio darbuotojo atvirumas, tvirtos nuomonės turėjimas, palaikymas. Sėkmingi socialinio darbuotojo – kliento santykiai skatina socialinės rizikos šeimoms priskiriamų klienčių savimotyvaciją siekti pokyčio, tačiau neįgalina jų veikti savarankiškai.

REKOMENDACIJOS

Socialiniams darbuotojams, dirbantiems su socialinės rizikos šeimomis, rekomenduojama:

- Socialinio darbuotojo veikla turėtų būti orientuota ne tik į socialinės rizikos šeimų narių būtinausių poreikių tenkinimą iš pačių klientų perspektyvos, bet ir pasitikėjimo savimi skatinimą, savivertės didinimą bei gebėjimo savarankiškai spręsti problemas ugdymą. Savo darbe daugiau dėmesio skirti socialinės rizikos šeimos įgalinimui, vengiant paternalistinio veikimo būdo.
- Atrasti šeimos stipriąsias puses ir išnaudoti jas siekiant socialinės rizikos šeimos situacijos pokyčio. Išnaudoti klientų potencialą siekiant situacijos pokyčio. Bendradarbiaujantis dialogas tarp socialinio darbuotojo – kliento gali būti panaudotas socialinės rizikos šeimos sąmoningumo didinimui dalyvaujant pagalbos procese.
- Socialiniam darbuotojui atėjus į šeimą aiškiai apibrėžti priežastis, dėl ko jūs čia esate ir savo galimybes padėti, kad šeima aiškiai suvoktų jūsų galimybių ribas.

Socialinio darbo studentams, tyrėjams rekomenduojama:

- Atlikti sėkmingų socialinio darbuotojo – kliento santykių tyrimą iš socialinio darbuotojo perspektyvos dirbant su rizikos šeimomis Lietuvos kontekste.
- Atlikti socialinių paslaugų socialinės rizikos šeimoms efektyvumo tyrimus, siejant juos su socialinės rizikos šeimos savarankiškumu.

Socialinių paslaugų organizatoriams rekomenduojama:

- Socialinės rizikos šeimos toks socialinio darbo klientas, kuris reikalauja aktyvaus socialinio darbuotojo dalyvavimo pagalbos procese. Svarbu pasirūpinti ne tik socialinės rizikos šeimomis, bet ir paslaugas joms teikiančiais darbuotojais. Rekomenduojama sudaryti sąlygas darbuotojams turėti supervizijas.
- Įrengiant socialinio darbuotojo darbo vietą pasirūpinti, kad aplinka būtų pritaikyta individualioms konsultacijoms, konfidencialumo užtikrinimui.

Socialinės rizikos šeimoms rekomenduojama:

- Rodyti daugiau savarankiškumo sprendžiant šeimoje kilusias problemas.

LITERATŪRA

1. Adlys, P. (1995). *Šeimos ir vaikai Lietuvoje*. Vilnius: Unicef/UNDP.
2. Andrašūnienė, M. (2007). *Socialinio darbo terminų žodynelis: metodinė priemonė*. Vilnius: Vilniaus kolegija.
3. Bajoriūnas, Z. (1994). *Šeima ir jos funkcijos*. Vilnius: Žinijs.
4. Barker, R. L. (1995). *The Social Work Dictionary*: Washington: National Association of Social Workers
5. Berger, P.L., Luckmann, T. (1999). *Socialinės tikrovės konstravimas: žinojimo sociologijos traktatas*. Vilnius: Pradai.
6. Berns, R. M. (2009). *Vaiko socializacija, šeima, mokykla, visuomenė*. Vilnius: UAB Poligrafija ir informatika.
7. Bitinas, B., Rupšienė, L., Žydzūnaitė V. (2008). *Kokybinių tyrimų metodologija. Vadovėlis vadybos ir administravimo studentams*. Klaipėda.
8. Boyd, A. G. (1992). *When You Grow Up In a Dysfunctional Family*. Mudrashram Institute of Spiritual Studies. [Žiūrėta 2012-02-11]. Preiga per internetą <http://www.mudrashram.com/dysfunctionalfamily2.html> [žiūrėta 2012-03-23].
9. Bulotaitė, L. (2009). *Priklausomybių anatomija*. Vilnius: Tyto alba.
10. *Lietuvos Civilinis kodeksas, trečioji knyga „Šeimos teisė“* (2000). [Žiūrėta 2012-03-10]. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_1?p_id=107687
11. Cunningham, P., Henggeler, S. (1999). Engaging Multiproblem Families in Treatment: Lessons Learned Throughout the Development of Multisystemic Therapy. *Family Process*, 38, 265–281.
12. *Dabartinės lietuvių kalbos žodynas* (2000).
13. de Boer, C., Coady, N. (2007). Good Helping Relationships In Child Welfare: Learning from Stories of Success. *Child and Family Social Work*, 12, 32 – 42.
14. Denzin, N.K., Lincoln, Y.S. (1994). *Handbook of Qualitative Research*. CA: Sage Publications
15. Dromantienė, L.; Šalaševičiūtė, R. (2006). Vaiko teisių apsauga Lietuvoje: socialinių darbuotojų vaidmuo. *Socialinis darbas*, 5 (1), 79-88.
16. Giddens, A. (2005). *Sociologija*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
17. Gudžinskienė, V., Gedminienė, R. (2011). Vaikų augančių alkoholio vartojimo problemų turinčiose šeimose, patiriami psichologiniai, socialiniai ir mokymosi sunkumai. *Socialinis ugdymas*, 16 (27), 19-32.

18. Guščinskienė, J., Kondrotaitė, G. (2006). Socialinės rizikos šeimų problemos: Pagėgių savivaldybės atvejo studija. *Socialinis darbas*, 5 (2), 15-23.
19. Gvaldaitė, L., Švedaitė, B. (2005). *Socialinio darbo metodai*. Vilnius: VU.
20. Healy, K. (2005). *Social Work Theories in Context: Creating Frameworks for Practice*. Palgrave Macmillan. New York.
21. Ignotavičienė, S., Žukauskienė, R. (1999). *Rizikos grupės vaikai*. Vilnius: Leidybos centras.
22. Indrašienė, V. (2004). *Socialinio ugdymo technologijos*. Vilnius: Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla.
23. Išoraitė, M. (2007). *Socialinių paslaugų administravimas*. Vilnius: Saulelė.
24. Johnson, L. C. (2003) *Socialinio darbo praktika: bendrasis požiūris*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
25. Jungtinių Tautų vaiko teisių konvencija (1989). [Žiūrėta 2012-01-29]. Prieiga per internetą http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=19848&p_query=&p_tr2.
26. Kadushin, A. (1990) *The Social Work Interview*. New York: Columbia University Press.
27. Kardelis, K. (2007). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. (2-asis leid.). Kaunas.
28. Karvelytė, A. (2008). *Disfunkcinė šeima: bruožai ir vaikų vaidmenys*. Vilnius.
29. Kavaliauskienė, V. (2005). Socialinio darbo vertybių ir principų sistemos problemos. *Tiltai*, 1, 77-84.
30. Kavaliauskienė, V. (2008). Socialinio darbuotojo asmenybės sąvybės – santykio su profesija raiška. *Tiltai*, 26 (54), 87-102.
31. Kazlovas, A.A. (2007). *Socialinis darbas: profesinės veiklos įvadas (tarptautinis projektas)*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
32. Kiaunytė, A., Ruškus, J. (2010). Socialinių darbuotojų elgsenos modelių identifikavimas sprendžiant profesinius konfliktus. *Filosofija. Sociologija*, 2 (21), 112-121.
33. Kondrotaitė, G. (2006). Socialinės rizikos šeimos Lietuvoje: atvejo studija. *Filosofija. Sociologija*, 4, 55-60.
34. Krysik, J. L., Finn, J. (2010). *Research for Effective Social Work Practice*. New York and London.
35. Lafferty, P., Beutler, L. E., & Cargo, M. (1991). Differences Between More or Less Effective Psychotherapists: A Study of Select Therapist Variables. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 57, 76-80.
36. Leliūgienė I. (1997). *Žmogus ir socialinė aplinka*. Kaunas: Technologija.
37. Leliūgienė, I. (2003). *Socialinė pedagogika*. Kaunas: Technologija.
38. Leliūgienė, M. (2005). *Socialinė pedagogika: teorija ir praktika*. Vilnius: UAB „Baltijos kopija“.

39. Leonavičius, J. (1993). *Sociologijos žodynas*. Vilnius: Academia.
40. *Lietuvos Respublikos Konstitucija* (1992). [Žiūrėta 2012-03-10]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/home/Konstitucija/Konstitucija.htm>
41. Liobikienė, N. (2006). *Krizių intervencija*. Kaunas: VDU Socialinio darbo institutas.
42. *Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinių rekomendacijų patvirtinimo“* (2003). [Žiūrėta 2012-04-15]. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=225359&p_query=&p_tr2=.
43. *Lietuvos Respublikos Piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatymas* (2011). [Žiūrėta 2012-02-10]. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=413828.
44. *Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas* (2006). [Žiūrėta 2012-02-12]. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=270342&p_query=&p_tr2=.
45. LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Vaikų laikinosios globos namai „Atsigręžk į vaikų“. (2007). *Našlaičių ir tėvų globos netekusių vaikų savarankiško gyvenimo įgūdžių ugdymo programos įgyvendinimo rekomendacijos*. Vilnius
46. Luobikienė I. (2007). *Sociologinių tyrimų metodika*. Kaunas: Technologija.
47. Maslauskaitė, A. (2005). *Lietuvos šeima: tarp rinkos ir politikos*. Vilnius: Demokratinės politikos institutas.
48. Matos, A.R., Sousa, L.M. (2004). How Multiproblem Families Try to Find Support in Social Services. *Journal of Social Work*, 1, 65 – 80.
49. McKinney, G. E. (1970). Adapting Family Therapy to Multi-deficit Families. *Social Casework*. 51, 327-333.
50. Miškinis, K. (2003). *Šeima žmogaus gyvenime*. Kaunas: Aušra.
51. Payne, M. (1997). *Modern Social Work Theory*. London.
52. Payne, M. (1997). *What is Profesional Social Work*. Birmingham.
53. Petružytė D., Girdzijauskienė S., Gvaldaitė L. (2004). Subsidiarumo principas socialiniam darbuotojui sąveikaujant su klientu. *Socialinis darbas: mokslo darbai*. 2004, 3(2), 24–34.
54. Petružytė, D. (2008). Grindžiamosios teorijos metodologija: B. Glaserio ir A. Strausso versijų palyginimas. *Sociologija. Mintis ir veiksmas*, 1, 72-89.
55. Platt, D. (2008). Care or control? The effects of investigations and initial assessments on the social worker-parent relationship. *Journal of Social Work Practice*, 22(3), 301-315.
56. Prakapas, R. (2007). Socialinių darbuotojų santykiai su klientais: vertybis aspektas. *Socialinis darbas*, 6 (1), 62-67.

57. Ribner, D. S., Knei-Paz, C. (2002). Clients View of a Successful Helping Relationship. *National Association of Social Workers*, 2, 379-387.
58. Robinson, L. (1995) Interracial Communication and Social Work Practice: Some Issues and Guidelines for Social Work Trainers and Practitioners. *Journal of Practice and Staff Development*, 4 (4), 34–44.
59. Rosenfeld, J. M., Sykes, I. J. (1998). Toward „good enough“ Services for Inaptly Served Families and Children: Barriers and Opportunities. *European Journal of Social Work*, 1 285 – 300.
60. Rupšienė, L. (2001). *Šeimotyros įvadas: studijų knyga*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.
61. Ruškus J. (2010). Socialinio darbo magistro baigiamojo darbo rengimo metodinės rekomendacijos. Kaunas: VDU.
62. Ruškus J., Mažeikienė N., Blinstrubas A., Balčiūnas S. (2005). *Prekybos moterimis ir prostitucijos aukų rehabilitacija ir reintegracija*. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.
63. Ruch, G. (2005). Relationship-Based Practice and Reflective Practice: Holistic Approaches to Contemporary Child Care Social Work. *Child and Family Social Work*, 10, 111-123.
64. Saraga, E. (1998). *Embodying the Social: Constructions of Difference*. London: Routledge.
65. Satir, V. (1983). *Conjoint Family Therapy*. Palo Alto, CA: Science and Behavior Books.
66. Schlosberg, B. S., Kagan, R. M. (1988). Practice Strategies for Engaging Chronic Multiproblem Families. *Social Casework*, 69, 3-9.
67. Shulman, L. (1992). *The Skills of Helping Individuals, Families, and Groups*. 3rd ed. USA, Illinois, Itasca, F.E.Peacock Publishers, Inc.
68. Skujienė G., Steponienė A. (2006). *Šeimos etika*. Vilnius: Rosma.
69. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2010). *Socialinis pranešimas 2009 – 2010*. Vilnius.
70. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2008). *Socialinis pranešimas 2007 – 2008*. Vilnius.
71. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2006). *Socialinis pranešimas 2005 – 2006*. Vilnius
72. *Socialinio bendradarbiavimo modelis. Metodinė priemonė socialiniams darbuotojams ir jų padėjėjams* (2009). Kaunas: Šeimos santykių institutas.
73. Svirskaitė, I. (1998). Praktinės vaiko teisių apsaugos problemos. Iš Leonavičius, V. (Red.). *Vaikas visuomenėje ir jo socializacija*. Kaunas: Vytauto Didžiojo universiteto leidykla.
74. *Šeimos krizių prevencija, socialinės ir psichologinės pagalbos šeimai būdai* (2008). Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija.
75. Taylor, Z. (1999) Values, Theories and Methods in Social Work Education. *International Social Work*, 42 (3), 309–318.

76. Tidikis, R. (2003). *Socialinių mokslų tyrimų metodologija*. Vilnius: Lietuvos teisės universiteto leidybos centras.
77. Trevithick, P. 2003 Effective Relationship – Based Practice: a Theoretical Exploration. *Journal of social work practice*, 17(2).
78. Uzdila, J. V. (2001). *Menas kurti šeimą*. Šiauliai: Spektrika.
79. Vidrinskaitė, S. (2002). Smurtas prieš moteris. *Feminizmas, visuomenė, kultūra: straipsnių rinktinė*. Vilnius.
80. Vitkauskaitė, D. (2001). *Teoriniai socialinio darbo modeliai*. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.
81. Wulff, H. R., Pedersen, S. A., Rosenberg, R. (2001). *Medicinos filosofija*. Vilnius: Charibdė.
82. Žydžiūnaitė, V. (2007). *Tyrimo dizainas: struktūra ir strategijos*. Kaunas.
83. Битти, М. (1997). *Алкоголик в семье, или Преодоление созависимости*. Москва: Физкультура и спорт.

PRIEDAI

Interviu su tyrimo dalyve Jolanta; trukmė 1 valanda 24 minutės.

Tyrėja. Paprašysiu Jūsų trumpai pristatyti savo šeimą.

Jolanta. Mano šeima tai aš ir sūnus. Mes tik dviese. Jis pirmokas, aš dirbu valytoja viešbutyje. Taip dar dienomis einu uždarbiauti. Vat ir visa šeima.

Tyrėja. O artimųjų kokių turite?

Jolanta. Teta yra, pusbrolis, sūnaus močiutė. O daugiau tai nieko. Mama mirusi, tėvas nežinia kur geria. Gal dar gyvas. Nežinau, kur jis yra. Tai čia mano tėvas. Vaiko tėvas irgi palikau, kai vaikui buvo treji metai. Gėrė jis labai daug, ranką pakeldavo, tai aš jį ir palikau. Vieną dieną supratau, kad daugiau taip nebegaliu.

Tyrėja. Kaip priėmėte tokį sprendimą?

Jolanta. Ėmiau ir priėmiau (šypsosi). Ne... Sunku buvo apsispręsti. Viena likau su vaiku. Pagalvodavau, ką aš darysiu, kaip gyvensiu? Bet kai nežinau kelintą kartą vaikščiojau su fanarais nebeišlaikiau. O ir pusbrolis sakė, kiek tu kentėsi. Galiausiai apsisprendžiau. Palikau. Nedirbo, gėrė, mušėsi, vaikas mažai jam rūpėjo. Taip viskas ir baigėsi. Norėjo jis pareiti porą kartų, bet vis užgerdavo ir aš jį pravarydavau.

Tyrėja. Kaip jūs tuo metu gyvenote?

Jolanta. Kai vyrą išvariau buvo sunku. Skyrybos. Daug pinigų reikėjo ir nervų kainavo. Bet norėjau viską susitvarkyti, kad nesivilkėtų uodegos iš paskos.

Tyrėja. Tuo metu pas jus jau lankėsi socialinė darbuotoja?

Jolanta. Ne, nesilankė.

Tyrėja. Papasakokite, kaip jūs gyvenote iki to laiko, kol pas jus pradėjo lankytis socialinė darbuotoja.

Jolanta. Kaip aš čia gyvenau. Net nežinau. Tai pirmiausia po to išsiskyrimo buvo nelengva. Nu kaip. Aš gi išėjau su vaiku iš namų. Tai reikėjo butą susirasti. Neturėjau pinigų, darbo. Vaikas mažas buvo. Apsigyvenau pas draugę. Tai ji tokia labai plačios širdies buvo, bet mėgo moteris su stikliuku draugauti. Bet ką aš neturėjau, kur eiti. Pusbrolis kaime gyveno, ten nenorėjau važiuoti. Miestas viliojo (šypsosi). Tai ką likau pas draugę. Pusę metų pagyvenau ir gavau vat šitą butą, nes eilė stovėjau, tai savivaldybė davė. Labai džiaugiaus. Nu bet ką? Pinigų nėra. Mokesčių susimokėt negalėjau. Bendrabutis, visokios kompanijos. Išgerti pradėjau. Vaiko nedažiūrėjau (pauzė).

Tyrėja. Dažnai išgerdavote?

Jolanta. Oi kartais būdavo, kad ir visą savaitę be perstojo. Taip vat su kompanija, kai pradedi po pašalpų būdavo tai ir varai. Sakau, būdavo ir po savaitę geri. Ryte pagiriotis reikia, vėl išgeri ir taip sukasi ratas. O vaikas tai kartu. Būdavo ir nepavalgydinu. Nu paduodi ten ką nuo stalo, sumuštinį, kartais tik duonos. Tai taip jis ir buvo pagautas policijos prašantis pinigų prie „maksės“. Išėjo į lauką penkių metų, galvojau kad su draugu. O jis ten pinigų ir valgyt prašė. Tai į policiją tadaėjau, nes jie parvedė jį namo. Mane girtą rado. Tai tada ir baudą gavau (šypsosi). (Pauzė)... Gėriau, nes užsimiršdavau. Tos skyrybos irgi nervus tąsė. Išgeri tai viskas kitaip atrodė.

Tyrėja. O kaip atrodė?

Jolanta. Nu taip paprastai. Rūpesčių sumažėdavo atseit. Nu kai geri gi tiek negalvoji. Toks atseit kaip ir atsipalaidavimas. Ir tam vaikui mažiau visko reikia, atrodė. Aš gi ir valgyt tom dienom nieko nedarydavau, o jam penki metai buvo. Nežiūrėjau aš jo tada (pauzė).

Tyrėja. Kaip manote, dėl ko jums kilo visi šie sunkumai?

Jolanta. Neturėjau darbo tai ir viskas buvo blogai. Butas nemokėtas, valgyt negaliu nupirkti. Ta pašalpa labai greitai dingdavo. Visos tos bendriko kompanijos. Gėriau. Lengvai, be rūpesčių gyvent norėjau. Tai vat ir gyvenau (šypsosi).

Tyrėja. O tuo metu gal kas gero buvo?

Jolanta. Gerai buvo, kad vaikas su manimi buvo. Man jis labai brangus, kaip dabar pagalvoju. Gi nieko daugiau aš be jo neturiu. Gero dar buvo, kad pusbrolis man padėdavo. Maisto atveždavo. Jis man ir drausmės duodavo. Susiimdavau, bet... (šypsosi). Jis man geras buvo. Vyro nebebuvo, vat niekas ir nebemušė manęs. Ai, nu dar savo namus gavau. Čia irgi gerai buvo, nes pas draugę nebereikėjo gyventi, nes ten irgi vienas kambariukas buvo.

Tyrėja. Kaip jūs pirmą kartą susitikote su socialine darbuotoja?

Jolanta. Tai ji pas mane į namus atėjo.

Tyrėja. Žinojote, kad ji ateis?

Jolanta. Jo. Man vaiko teisės pasakė. Kai policija tada vaiką parvedė,ėjau į vaiko teises. Ten man ir pasakė, kad ateis socialinė darbuotoja. Gražiai tas iš vaiko teisių pašnekėjo. Aš tai nenorėjau, kad ateitų.

Tyrėja. Bet atėjo. Kaip jūs pirmą kartą priėmėte socialinę darbuotoją?

Jolanta. Nežinojau, kada jinai ateis. Atidariau duris, sako iš ten ir ten atėjau, pasikalbėti noriu. Tai ką į namus įsileidau, kambaryje pasodinau ir kalbėjau. Nenorėjau daug pasakoti. Bet ji sakė, kad ateis ir kitą kartą. Tai pagalvojau, kiek čia su ja teks bendrauti? Sakė, kad kartu reikės bandyti mano bėdas spręsti, kad namie viskas gerai vaikui būtų. Tai pasimečiau. Kažkaip nesąmoningai ir keistai pasirodė.

Tyrėja. Kokia ji jums pasirodė kaip žmogus?

Jolanta. Man ji tokia šilta pasirodė (pauzė). Nu kaip šilta. Ji nesibarė, bet ir neatrodė tokia jau visai gera. Galvojau, kad čia man dabar kontrolė bus. Man tai geras žmogus atrodė. Žinau, išėjo ji pradėjau verkti. Gėda pasidarė (pauzė).. dėl visos tos situacijos. Tokia silpna, neverta nieko pasijutau. Nu, kad su tom visom bėdom nesusidorosiu. Kažkaip sugriebė mane ta darbuotoja. Nu kažkaip ja pasitikėti norėjosi.

Tyrėja. O keitėsi jūsų nuomonė apie socialinę darbuotoją?

Jolanta. Labai tai nesikeitė. Nu kaip labiau ja pasitikėjau su laiku. Pamačiau, kad man padeda. Supranta ji mane. Niekada nešaukė. Visada pasiklauso. Aš su ja kaip su žmogum pasikalbu. Man tai svarbiausia, kad ji klausosi manęs. Galiu su ja išsikalbėti. Dabar man ji kaip draugė. Ta nuomonė, kaip buvo gera taip ir liko ir tik stiprėja ta gera nuomonė.

Tyrėja. O tai kaip dabar galėtumėte apibūdinti savo darbuotoją?

Jolanta. Labai gera, pareiginga. Šilta ir tokia suprantanti viską. Aš tik gražiausius žodžius apie ją galiu pasakyti. Man tai ji dabar labai patinka. Labai artimas žmogus pasidarė.

Tyrėja. Kas pasikeitė jūsų gyvenime, kai pas jus pradėjo lankytis socialinė darbuotoja?

Jolanta. Nu kaip, daug pasikeitė (pauzė). Aš žinojau, kad ji pas mane nevaikšto taip sau. Ateidavo pažiūrėt ar negeriu, ką darau, kaip darbo ieškau. Tai mane viskas sudrausmino. Aš kažkaip pati norėjau parodyti, kad galiu pakeisti. Nu darbą susirasti, negerti. Tai vat dabar alkoholiu nepiktinaudžiauju. Nu tik per šventes koki taurę pakeliu. Tikrai nebegeriu. Kas dar? Nu vat darbą susiradau. Dirbu. Čia tai irgi labai daug. Už butą skolas moku. Dar? Nu ką vaikas aišku dabar labai prižiūrėtas. Aš su juo ir pamokas ruošiu, ir visada pavalgęs, švarus. Vat vaikui tai viskas labai į gerą pradėjo eiti. Mokykla, dienos centras. Ir man lengviau ir jis užimtas. Labai gerai viskas pradėjo darytis, kai socialinė atėjo pas mus. Gyvenimas pasikeitė ir tik į gerą.

Tyrėja. Kokius pokyčius padėjo pasiekti socialinė darbuotoja, o kokie savaime įvyko?

Jolanta. Socialinė tai man vat darbą padėjo susirasti. Ji ten paskambino kažkur ar jai ir man pasiūlė eiti valytis į viešbutį. Jeigu ne socialinė tai tikriausiai darbo ir dabar neturėčiau. Čia jai kažkas netikėtai ten pasiūlė tai ir man pasisekė. Kaip dėl to gėrimo, tai aš galvoju, kad aš pati sustojau. Nu kaip tas jos pakontroliavimas, pasakymas, kad turiu vaiku rūpintis, negerti. Nu taip irgi prie to prisidėjo. (Pauzė) Nu tos skolos už butą.. Čia, kad moku tai ji man padėjo. Važiavome su ja į elektros tinklus, Kauno energiją. Visur sutartis rašėm, kad elektrą pajungtų, kad skolas mokėsiu. Gi man ir elektrą atkirpė buvo. Tai vat čia ji labai padėjo. Vaiku tai aš pati daugiau rūpintis pradėjau. Čia jau gal savaime gavosi. Mažiau geriu, kompanijų nebėra, tai ir vaikui daugiau laiko turiu. Tai aš juo daugiau pradėjau rūpintis. Ir santykiai su juo pagerėjo. Tai čia irgi savaime. Ir su giminėm geriau. Socialinė nieko nepatarė, o aš vat daugiau su jais bendrauju. Pusbrolis tai pas mus savaitgalį, tai aš pas jį savaitgalį su vaiku. Geresni santykiai pasidarė. Ai dar socialinė dėl visokių kompensacijų už šildymą pasakė. Tikrai ji man daug padėjo, kaip taip pagalvoji.

Tyrėja. Tikėjotės tiek daug pagalbos?

Jolanta. Nežinau. Ne, tada negalvojau. Dabar va taip, kai jūs paklausėt pagalvojau. Tai tikrai ji man daug padėjo. Pati kažin ar būčiau tiek pasiekus.

Tyrėja. Papasakokite apie savo bendravimą su socialine darbuotoja.

Jolanta. Bendraujame tai mes labai draugiškai. Aš žinau, kad visada galiu pas ją nueiti pasikalbėti kai man reikia. Žinot, kas man patinka, kad ji niekada nepastumia tavęs į šalį. Paskambini ar parašai, kad ateisi, tai ji visada suranda laiko. Dabar tai aš pas ją rečiau einu, bet buvo laikas, kai kas antrą dieną ėjau, nes vis kažkokių reikalų turėjau. Ir ji mane priimdavo. Porą kartų gal pasakė, kad negali priimti, bet paskui kitą dieną visada surasdavo laiko. Gaila, kad savaitgalį negalim bendrauti. Bet ir ji žmogus išėiginių jai reikia. Kiek su tais bėdom galima jai svetimom. Bet toks jau jos darbas.

Tyrėja. Sakote rečiau einate pas socialinę darbuotoją. Tai kaip dažnai susitinkate?

Jolanta. Nu mes dabar taip kas dvi savaites susitinkam. Man dabar užtenka, nes ir pati dirbu tai ne tiek to laiko turiu laisvo. Bet taip tai ji pas mane, tai aš pas ją užsuku per dvi savaites kartą.

Tyrėja. Susitinkate pas jus namuose?

Jolanta. Tai jo. Pas mane į namus dažniausiai ji ateina. Aš čia netoli nuo jos darbo gyvenu. Nu ir taip jos gi po namus vaikšto, toli ar arti. Man tai čia namuose dar geriau su ja kalbėtis. Nėra pašalinių ausų. O pas ją tai kolegė šalia sėdi, tai taip žmonių yra. Man geriau kai į namus ateina ir kalbamės, planuojam ką veiksime. Aš kažkaip atviriau namie su ja galiu kalbėti, aplinka ramesnė, nes pas ją tai ten vis žmonių yra. Man geriau su ja akis į akį namuose.

Tyrėja. Kokie jūsų pokalbiai su socialine darbuotoja?

Jolanta. Paprasti. Socialinė su manim labai paprastai kalba. Ne kaip kokia specialistė ten išsilavinus. Paprastai, suprantamai kalba. Man tai atrodo, kad mes lygios. Ji kažkaip gerai padaro jaustis prie jos. Žinot, kas man dar patinka, kad ji turi savo nuomonę. Patinka pasako, nepatinka pasako. Nebijo ir pikčiau pasakyti. Tokia kažkaip atvirai, be paslėptų minčių. Nu kad paprastas žmogus supranti.

Tyrėja. Kas dar jums patinka, kaip jūsų socialinė darbuotoja dirba?

Jolanta. Ji atsakingai dirba, man atrodo. Pažadus visada ištesė. Nu pasako, kad pasidomės dėl ko nors tai taip ir padaro. Žiūrėk, jau skambina ir sako, kad tu taip ir taip. Ji labai daug žino. Tikrai apsišvietus toj socialinėj sferoj savo. Žino, ką tau patarti. Ir dar ji man atrodo, moka prieiti prie žmogaus. Žino koki žodį pasakyti, kaip pakalbėti su tavim. Man patinka, kaip ji dirba.

Tyrėja. O ar yra dalykų, kurie jums nepatinka socialinės darbuotojos darbe su jumis?

Jolanta. Nu kad ne. Tikrai nežinau, ką jai galėčiau prikišti. Kad ji gerai dirba. Visos tokios darbuotojos tokios ir turėtų būti. O ne taip, kad į įstaigas būna baisu nueiti.

Tyrėja. O buvo jums taip?

Jolanta. Nu taip seniūnijoj. Tai ten varinėja, siuntinėja, iš aukšto kalba. Jau taip sunku ten nueiti būna, kai reikia pašalpa tęsti. Taip baisiai ten kalbasi. Nepalyginsi su mano socialine darbuotoja.

Tyrėja. Sakėt, kad socialinė darbuotoja jums gali pasakyti savo nuomonę. O jūs jai galite pasakyti, kas jums nepatinka, ką jūs apie socialinę darbuotoją galvojate?

Jolanta. (Pauzė). Aš su ja atvirai kalbu. Blogo aš apie ją nieko negaliu pasakyti. O gerus dalykus tai žinokit pasakau. Aš jai ir padėkoju, ir pasakau, kad ji gera. Kažkaip savaime gaunas. O blogų dalykų tai neturėjau, ką jai pasakyti.

Tyrėja. O ko jūs tikėtės iš socialinės darbuotojos?

Jolanta. Iš pačios darbuotojos tai supratimo ir pagalbos. Tos pagalbos, tai gal tokio patarimo, kaip čia elgtis vienoj ar kitoj situacijoj. Man kartais reikia, kad patartų. Su ja pasikalbu ir randu, kaip susitvarkyti su situacijom. Aš su ja ne tik apie problemas kalbu. Vat reikėjo dovaną pirkti direktorei. Nu kažkaip nežinau, nunešiu tą netinka, ana irgi taip ne kaip. Tai aš vat su socialine net tokiu klausimu galiu pasikalbėti. Man ji tokia paprasta, prieinama. Kartais ji taip bando išsisukti nuo atsakymo gražiai, kad nelabai čia gali patarti. Bet tai tada pasako pažiūrėk internete, kaip visos daro ir to užtenka. Nu ji taip ir kaip darbuotoja gerai pasako, ir kaip žmogus neįžeidžia ir pataria.

Tyrėja. O darbo su socialine darbuotoja tikslas koks jūsų yra?

Jolanta. (Pauzė, galvoja). Nu kaip pradžioj ji pradėjo vaikščioti, tai mane ten vaiko teisės į kažkokia rizikos sąrašą įrašė. Tai aš norėčiau, kad ji pasiūlytų mane iš jo pašalinti. Ji gali tai padaryti. Tai čia toks pagrindinis tikslas. O taip tai, kad gyvenčiau gražiai ir tiek. Dabar tikrai gražiai gyvenu ir ji man padėjo ir padeda taip gyventi. Tai, kad taip ir toliau būtų.

Tyrėja. Dabar pakabėkime apie jūsų savybes. Kokios jūsų savybės jums padeda bendrauti su socialine darbuotoja?

Jolanta. O čia tai taip (šypsosi)... Man savybės.... Nu aš tokia bendraujanti esu. Galiu daug kalbėti. Man patinka būti su žmonėm, su jais kalbėtis. Tai ir su ja aš nesipešu, o normaliai kalbu. Aš tokia užsispyrus esu. Pasakau, kad padarysiu tai ir padarau. Nu tai tas manau irgi padeda. Pažadu jai ir padarau. O tai jau irgi gerai. Ir ji manim pasitiki ir bendrauti geriau sekasi. Nes kai meluoja tai ką ten. Aš su ja atvirai. Nepadariau taip ir pasakau, tai kitą kartą jau ir padarau.

Tyrėja. Gal koki pavyzdį galite pasakyti?

Jolanta. Kai pasakiau ir nepadariau?

Tyrėja. Taip.

Jolanta. Pasakė, kad turiu dokumentus paimti dėl pašalpos iki tokios dienos. Atėjo tą dieną, o aš nebuvo paėmus. Ji ten nunešti turėjo į kažkokį skyrių. Nu tai ir pasakiau, kad nepadariau, nes pamiršau. Nu ji nešaukė, bet sakė, kad negerai, nes susitarėm ir ji buvo sutarus, kad priims. Tai taip nesmagu buvo. Bet kitą dieną nuėjau ir paėmiau. Kažkaip norisi stengtis, kai tau padeda, kai žmogiškai su tavim. Tai taip ir padarai, kad gėda nebūtų.

Tyrėja. Prieš socialinę darbuotoją, kad nebūtų gėda?

Jolanta. Taip prieš ją. Nes save gi retai gėdini (šypsosi).

Tyrėja. Kas dar be socialinio darbuotojo atėjimo į jūsų šeimą padėjo siekti sėkmingų jūsų šeimai pokyčių?

Jolanta. Kad man socialinė darbuotoja labai daug padėjo. Kas dar be jos (galvoja)? Gal kad dar draugas atsirado. Jis man labai palaikymą tokį teikia, kad vat reikia kažką daryti, kad reikia stengtis.

Tyrėja. Kaip jis atsirado jūsų gyvenime? Kada?

Jolanta. Prieš gerus aštuonis mėnesius. Jau socialinė pas mane vaikščiojo. Aš jam viską papasakojau, kaip gyvenu. Tai jis irgi turėjo supratimą, kas ir kaip. Pats ten biškį gėrė. Bet dabar jau pusę metų negeria. Susidraugavom taip mes ir bendraujam. Negyvenam kartu. Jis atvažiuoja, gyvena su mama. Dar kažkaip

nenoriu aš jo priimti. Bet jis man padeda (pauzė). Tai vat jo palaikymas dar daug padėjo. Jis man ir vaiku padeda pasirūpinti, jeigu aš ilgai dirbu tai jis vakarais pabūna. Ir pinigais biškį paremia, kai man sunkiau. Jis dirba. Jo, tas draugas man labai padėjo. Tai jis prie socialinės prisidėjo. Ir viskas tik geryn.

Tyrėja. Smagu girdėti, kad turite kas jus palaiko. O socialinė darbuotoja kokią paramą teikia?

Jolanta. Socialinė darbuotoja tai visą informaciją man teikia. Kur galima, ką. Kad ir dėl tos paramos į mokyklą, jei ne ji tai būčiau nežinojus. Ir dėl maisto davinių seniūnijoj. Nuėjau, susitvarkiau. Tai vat prašau ir pora kilogramų cukraus ir to kondensuoto, ir ryžių ir to ir to. Vis kaip mums dviese, jau gerai. Vat prašau, jau lengviau, pirkti nereikia. Kad ir tie mokinio parama. Nuėjom į „Maximą“, apsipirkom. Daugiau gal informuotas žmogus, pataria, pasiūlo ką tvarkytis, kokių dokumentų reikia. Jinai manęs ir paklauso. Nu tokią psichologinę pagalbą teikia. Ir su vaiku pasikalba. Dienos centrą vaikui pasiūlė. Darbą padėjo susirasti. Man daug ji padėjo.

Tyrėja. Kuo svarbi ta parama jūsų šeimai?

Jolanta. Kuo svarbi? Kad ir morališkai vat, kaip stūmoklis, dėl tų kaip sakiau, kad išgėrimų. Jau kažkaip nesmagu prieš žmogų, padeda ateina, lanko ten ir vat tą... Ir kažkaip taip piktnaudžiaut nesinori. Ir ir pagalba dėl dokumentukų tvarkymosi. Padeda ir man geriau jaustis. Palaikymą suteikia.

Tyrėja. Kokios paramos norėtumėt iš socialinio darbuotojo daugiau?

Jolanta. Nu man atrodo, ką aš galiu, tą ir gaunu, nes ką ten jau ir taip daug man padėjo. Padeda ir taip, jau kiek padarius, ką aš galiu ir dar reikalaut.

Tyrėja. Kaip vertintumėt paramą iš socialinio darbuotojo?

Jolanta. Labai teigiamai.

Tyrėja. Kokią funkciją jūsų šeimai atlieka socialinis darbuotojas?

Jolanta. Ir pakontroliuoja, kad negerčiau, ir painformuoja, ir morališkai paremia. Daug ką daro... Ir pinigėliais, ir kontrolę, kažko jau ko negalima, ar ką turėčiau susitvarkyti. Man ji ir paskatinimą, palaikymą teikia.

Tyrėja. Ar galėtumėte sakyti, kad jūsų veikimas su socialine darbuotoja yra sėkmingas?

Jolanta. Taip tikrai galėčiau pasakyti. Nu taip sėkmingas.

Tyrėja. O kas jums apskritai yra sėkmė?

Jolanta. Nu laimi loterijoje tai ir sėkmė.

Tyrėja. Bet su socialine darbuotoja tai loterijoje nelaimėjote, o vis tiek sakote, kad tas jūsų veikimas buvo sėkmingas.

Jolanta. Kaip čia pasakius, gal ir laimėjau. Nu čia tai tas sėkmingas, kad pasiekėm gerų dalykų. Aš dirbu. Pinigų uždirbu, vaikas prižiūrėtas. Namuose elektrą turime. Daug gerų dalykų pasiekėme su socialine darbuotoja. Tai tai sakyčiau ir yra sėkmė. Tie geri pasikeitimai, įvykiai yra sėkmė.

Tyrėja. Gal galite papasakoti kokią situaciją, kur tas jūsų veikimas su socialine darbuotoja buvo sėkmingas?

Jolanta. Nu net nežinau. Gal tas vaiko įtraukimas į dienos centrą. Aš galvodavau, kad tie dienos centrai tai ten jau visiem blogiem vaikam skirti. Nu, kur mušas, vagia, keikias. Tokiem galvojau. Ir kai man pasiūlė socialinė ten vaiką leisti, tai aš taip nustebau, nes mano vaikas tai visai toks kitoks. Nu ramus, nemušeika. Visai aš ten nenorėjau, kad jis eitų. Bet man socialinė papasakojo, kad tas dienos centras visai kas kitą. Kad vaikai ten pamokas ruošia, valgo, toks kaip užimtumas būna su jais. Dar į ekskursijas jie ten važiuoja. Stovyklos vasarą ir prie jūros. Aš to visai nežinojau. Nu tai vat man socialinė darbuotoja papasakojo. Aš paklausiau. Kažkaip nuomonė pasikeitė. Tada ji susitarė, kad aš su vaiku ten galiu nueiti pasikalbėti, pasižiūrėti, jeigu patiks vaikas galės lankyti dienos centrą. Nu tai ką dieną nuėjom pažiūrėjom. Vaikui patiko, jis pradėjo eiti ten ir dabar eina. Vat taip sėkmingai buvo.

Tyrėja. O kur ta sėkmė čia?

Jolanta. Tai vaikas dabar vat dienom užimtas. Pamatė jūrą, buvo išvažiuoęs. Aš tai būčiau negalėjus jam to duoti. Tai čia ta sėkmė. O ką ir aš dabar kitam galiu pasakyti, kas tas dienos centras ir ką ten daro. Mano nuomonė apie tai pasikeitė. Nes aš kitaip galvojau.

Tyrėja. O kaip vyko tas jūsų pokalbis su socialine darbuotoja apie dienos centrą? Kokios nuotaikos buvo?

Jolanta. Atėjo ji pas mane į namus ir pasiūlė. Nes kaip pradėjau dirbti, tai vaikas vienas po pietų jam užimtumo reikia. Mokykloje ten nėra kaip būti, tai ji ir pasiūlė. Tai vat. Aš tai taip nenoriai sutikau tą jos siūlymą. Nu man tie dienos centrai visai nežinomi buvo. Bet aš jos išklausiau. O nuotaika tai normali mano buvo. Aš ten nepykau ar dar kažką. Rami buvau.

Tyrėja. O socialinė darbuotoja?

Jolanta. O ji kaip visada su manimi ramiai. Ramiai kalbėjo, taip šiltai. Ji niekada nebūna pikta. Bet moka ir griežčiau pasakyti, bet nepiktai. Nu taip kažkaip moka kalbėti.

Tyrėja. Žinote, jūsų šeimoje buvo sunku, bet ir kitos šeimos turi dar didesnių sunkumų, narkotikai būna, vaikai kūdikiai maži neprižiūrėti, kartais smurtas šeimoje. Kaip manote, kaip turėtų dirbti tokiu atveju socialinis darbuotojas?

Jolanta. Kaip jis turėtų veikti, kad pasiekti sėkmės kaip ir su jumis? Padėti reikia visiems, bet kad tikriausiai ne visada pavyksta. Man tai atrodo reikia mokėti prieiti prie tokių žmonių. Reikia būti atkakliam tam socialiniam darbuotojui. Jis turi turėti daug kantrumo. Reikia, kad jis keltų pasitikėjimą savimi. Nu kad galėtum jam viską pasakyti ir gerą, ir blogą. Nu kas būna su tavim nutikę, kad tu galėtum pasakyti. Blogai, kai pradeda tave niekinti, kaltinti, kad tu kaltas dėl tų visų bėdų. Tada būna blogai. Man taip.. Nu jis turi būti ir toks biškį griežtas. To griežtumo reikia. Bet ne piktas. Tada ir viskas vystosi. Bet ir pats žmogus turi norėti daryti kažką. O kantrybės tai jam daug reikia. Nes gi jis ne pas vieną einą, o pas kelis. Tai sunku jam dirbti. O padėti tai daug reikia. Dar svarbu, kad eitų su tavim. Nu kad padėtų ir į tą dienos centrą nueiti. Man tai net į anoniminius sakė padėtų nueiti, bet nėjom. Jis turi norėti padėti ir visaip siūlyti. Kad neatstumti.

Tyrėja. Ačiū už jūsų laiką.

Interviu su tyrimo dalyve Barbora; trukmė – 1 valanda 19 minučių.

Tyrėja. Paprašysiu Jūsų trumpai papasakoti apie savo šeimą.

Barbora. Mes esame šeši: aš, vyresnė dukra, sūnus, jaunesnė dukra, tada sūnus ir jaunėlė dukra. Čia tokia netyčiukė gavosi (šypsosi). Vyras kaip jau ir nebesiskaito. Jis seniai gyvena Airijoje. Prieš pusė metų išsiskyrėme. Jo jau nebeskaičiuoju. Paskutinį kartą prieš metus buvome susitikę. Jis mažosios nematė dar. Skyrėmės laiškais susirašinėdami. Taip reikėjo daryti, nes aš kitaip pašalpų negaučiau. O jis pinigų atsiunčia, bet retai ir mums neužtenka. O dabar įstatymai, kad jeigu turi vyrą, jis dirba, tai ir jo pajamų reikia, kad pašalpą gautum. Nesvarbu, kad mes jau metus negyvenam. Aišku, iš kur ta dukra mažoji? Nuvažiavau į svečius pas jį ir parsivežiau. Sakau, tokia netyčiukė gavosi. Gyvenam. Aš mažąją auginu namuose ir sūnų jaunesnį. Kiti trys į mokyklą eina. Vyriausioji jau septintokė. Visa panelė (šypsosi). Sūnus penktokas ir dukra trečiokė. Daugiau nežinau, ką pridurti.

Tyrėja. O Jūsų tėvai, broliai, seserys?

Barbora. Tėvai kaime gyvena. Abu gyvi, bet bėdų su stikliuku turi. Labai geria, aš su jais nebendrauju. Gyvena kaime. Brolis yra. Jis dažnai atvažiuoja, man visokių gėrybių atveža iš kaimo. Pats kaime gyvena. Jis man ir vaikus pasaugo, kai reikia reikalus tvarkytis. Pusseserė mieste gyvena, su ja dar bendrauju. O daugiau tai nieko neturiu. Su vyro tėvais nebendrauju. Jiems irgi anūkų nereikia. Nesusiklostė mūsų santykiai, nei su vyru, nei su jo gimine.

Tyrėja. Kaip manote kas tai lėmė?

Barbora. Patį situacija tokia buvo. Pradžioje viskas gerai buvo. Vyras dirbo, pinigų buvo ir sutarėme neblogai. Gimė vaikai, viskas keitėsi. Čia ta krizė, darbų nebeliko. Vyras tai jis be išsilavinimo, aš irgi. Tai pirmus ir atleido iš darbo. Gyvenom tada miestelyje, ten darbų iš viso mažai. Vyras dar stikliuką pakilnodavo, aš irgi kažkaip užsikabindavau. Padarydavom kartu. Bet negerai mums buvo, pykdavomės. Paskui jam pasitaikė taip į Airiją išvažiuoti, tai jis ir išlėkė. Aš tada sūnaus laukiausi, pinigų reikėjo, išleidau. Galvojau bus geriau, bet ką ten niekas nepasikeitė. Charakteriai ne tokie buvo, kad sugyventume matyt. Gal meilė baigėsi. Tikrai net nežinau, kas negerai ten mums buvo. Bet buvo negerai.

Tyrėja. O kaip nutiko, kad pas jus pradėjo lankytis socialinė darbuotoja?

Barbora. Visa istorija bus. Socialinė darbuotoja pas mus lankosi jau antrus metus. Ten miestelyje irgi lankėsi, bet ten ji kitaip dirbo. Labai retai atėdavo. O dabar aš su socialine darbuotoja kas savaitę bendrauju. O pradėjo lankytis, tai kaip... Aš iš miestelio atvažiavau į miestą pas pusseserę gyventi. Vaikai tada buvo sanatorijoje. Atvažiavau į miestą, nes miestelyje nebegalėjau: visi aplinkui gėrė, mama ir tėvas pastoviai su priekaištais. Mes ten per porą namų gyvenom. Koliudavomės pusė miestelio skambėdavo. Aš visa išsibalansavus buvau, nebegalėjau taip gyventi. Skolos už butą ten didelės buvo, elektra nukirpta. Antstoliai pradėjo laiškus nešti. Nebegalėjau ten gyventi. Be darbo, vyro nėra, pinigų irgi. Galvojau į miestą, darbą susirasiau ir viskas išsispręs. Atvažiavau pas pusseserę. Pas ją jau lankėsi socialinė darbuotoja. Tai ji pamatė, kad aš atvažiavau. Pradėjo manimi domėtis. O aš pas pusseserę ant žemės miegojau, nes neturėjau, kur gyventi. Buto nebuvo iš ko išsinuomoti, nieko neturėjau. Pusseserė bendriکه gyvena, tai ten kambarys 18 kvadratų, o jie penki gyvena ir dar aš. Pinigų nebuvo, vaikus iš sanatorijos pasiimti reikėjo po poros savaitių, gyventi neturėjau kur. Darbo nebuvo, darbo biržoje nestovėjau. Dar ėjau, nukritau, ranką susilaužiau. Skilo ten langetę dėjo. Prie viso to dar nėščia pasijutau. Tokia sudėtinga situacija buvo.

Tyrėja. Tai ta situacija ir lėmė, kad socialinė darbuotoja pradėjo su jumis dirbti?

Barbora. Mane sutikusi gal trečią kartą ji pasakė, kad mums reikės bendrauti jeigu aš liksiu mieste gyventi. Bandė ji man grįžti į rajoną padėti, į krizių centrą. Mašiną suorganizavo.. Oi ne pinigų davė, kad važiuočiau ir ten gyvenčiau. Viską buvo suskambinusi. O aš nuvažiavau ten, susitvarkiau pašalpas ir grįžau į miestą. Nenorėjau į krizių centrą, nes ten negyvenimas. Tada negalvojau, kad vaikų neturiu, kur dėti, kad juos paimti gali. Norėjau į miestą ir atvažiavau. Kaip dabar pagalvoju, kaip tada viskas kitaip atrodė?

Tyrėja. O dėl ko kitaip atrodė?

Barbora. Norėjau pabėgti iš kaimo ir bėgau į miestą. Toks vienas tikslas buvo. Galvojau, kad tas miestas man išsivadavimas bus. Nes kaime nebegalėjau. Tie koliojimaisi, darbo nėra, vyras paliko vieną vargo vargti. Nebenorėjau taip. Tikslas buvo pabėgti nuo vargo, skolų, keiksmų. Tai bėgau į miestą. Tai kai į miestą atvažiavau po to išvažiavimo į krizių centrą, tai ir pradėjo su manimi socialinė bendrauti dažniau, dirbti.

Tyrėja. O tuo metu kas nors gero jūsų gyvenime buvo?

Barbora. Gero. Reikia pagalvoti. Kad ne, nebuvo. Pusseserė buvo, kuri priėmė gyventi kartu. Ji viena gal tai ir buvo. O daugiau tai tikrai nieko. Gal dar mano tikėjimas, kad viskas gali pasikeisti, kurio ir dabar neprarandu, nors ir būna sunku.

Tyrėja Papasakokite apie pirmą savo susitikimą su socialine darbuotoja, kuri dabar dirba su jūsų šeima.

Barbora. Tai šita jau antra darbuotoja. Pakeičiau gyvenamą vietą ir socialinė darbuotoja pasikeitė. Jos ten taip dirba pagal gatves. Džiaugiuosi, kad pasikeitė socialinė darbuotoja, nes su šita man geriau. Ana vyresnė buvo, o šita jaunesnė ir man priimtinesnė. O kaip susitikom, tai ką... Tai ji atvažiavo su ana socialine pasižiūrėti, kur aš gyvenu. Ji kaip ir susipažinti atvažiavo, kad aš žinočiau, kad pas mane kita socialinė ateis. Man taip ana socialinė darbuotoja paaiškino. Tai jos kartu atvažiavo, butą apžiūrėjo, telefono numeriais pasikeitė ir išvažiavo. Toks tas pirmas susitikimas buvo.

Tyrėja. Ką tuo metu apie ją pagalvojote?

Barbora. Žinokit taip nepamenu, ką aš ten galvojau. Žinojau, kad pas mane turės ateiti, nes padėtis tikrai sunki buvo. Kaip žmogus ji man gera pasirodė. Ramiai kalbėjo, be jokių priekaištų. Tikrai gera man atrodė.

Tyrėja. O laikui bėgant keitėsi jūsų nuomonė apie socialinę darbuotoją?

Barbora. Nuomonė tai gal ir ne. Aš ir toliau galvoju, kad ji gera kaip žmogus. Ji tokia pagalbininkė, padeda visada. Gera ir kaip darbuotoja, labai daug žino, galiu su ja pasitarti. Per laiką pasitikėjimas atsirado. Aš dabar su ja atvira daugiau, lengviau bendrauti pasidarė.

Tyrėja. Tai kaip dabar apibūdintumėte savo socialinę darbuotoją?

Barbora. Gera, draugiška, padedanti. Kaip dar? Ji dar ir griežta, reikalauja, kad aš daryčiau ką susitariame. Supratinga. Man patinka, kad ji taktiška. Moka pasakyti, kad neužgautų, neižeistų. Man atrodo, kad ji susipažino su manimi ir žino, kaip dabar reikia su manimi bendrauti. Ji gera specialistė.

Tyrėja. Kaip keitėsi jūsų gyvenimas pas jus pradėjus lankytis socialinei darbuotojai?

Barbora. Keitėsi tai labai. Atsirado tokia kontrolė. Tikrai (šypsosi). Žinau, kad turiu veikti ir spręsti problemas, nes galiu netekti vaikų. Jeigu bus sunku gyventi, nebus ko valgyti, vaikai gali atsirasti globos namuose, o to aš nenoriu. O gyvenimas tai pasikeitė. Paspaudžiau vyrą, atsiuntė pinigų, išsinuomavau butą. Socialinė padėjo, kad vaikai dar sanatorijoje pabūtų, kol aš susiradau, kur gyventi. Paskui vaikai namo grįžo, tai juos į mokyklą užrašiau, priemonės visas supirkau. Namuose tvarkausi. Kas dar... Su vyru išsiskyriau. Ne pats toks geriausias pokytis, bet kitaip nebegalėjau. Nes jis man pinigų nesiuntė, pragyventi nepadeda. Negaliu sakyti, kad visai nepadeda, bet tie du šimtai svarų per mėnesį man mažai. Ir tai jis nepastoviai juos siunčia. O per jį aš negalėdavau jokių pašalpų gauti. Socialinė mane labai paskatina. Ne tai, kad paskatina, toks palaikymas eina. Aš pastiprėjau emocionaliai. Išsikalbu su ja, bėdas pasakau. Toks emocionalus palaikymas atsirado. Pasikeitė gyvenimas labai. Kaip prieš tai buvo ir kaip dabar, tai kaip diena nuo nakties skiriasi.

Tyrėja. Kokius pokyčius padėjo pasiekti socialinė darbuotoja, o kokie savaime įvyko?

Barbora. Socialinė labai daug padėjo skyrybose su vyru. Ji man visą informaciją pasakė, kur nueiti, kokių dokumentų reikia, kiek kas kainuos. Tikrai daug pasakė šituo klausimu. Ji man kaip ir su pinigais padėjo. Reikėjo tokį dokumentą išsiimti, tai paskolino pinigų. Aš atidaviau paskui, gali patvirtinti ji (šypsosi). Be to dokumento niekas būtų nejudėję. Padėjo man prisideklaruoti mieste, nes ten iš kaimo išdeklaravo. Tai jeigu ne ji, jokios pagalbos pinigais negaučiau. Buvo laikas kada su maistu sunku. Ir dabar būna, kad pritrūksta pinigų, nes vaikam visko reikia. Tai ji maistu paremia, gauna iš Maisto banko ir man veža, nes būna, kad valgyti neturim pakankamai. Labai ji padeda su maistu. (Pauzė) Savaime aš butą išsinuomavau, darbuotoja nepadėjo. Gimė mažoji, pagausėjo šeima. Rūpintis vaikais labiau pati pradėjau, nes, kai jie po sanatorijos grįžo, viskas pasikeitė. Vyro nėra, likome tik aš su vaikais, labiau glaudžiamės vieni prie kitų. Su vyru tolimesni pasidarėme, savaime gavosi.

Tyrėja. Pakalbėjome apie pokyčius jūsų šeimai pradėjus bendrauti su socialine darbuotoja. Dabar gal galite papasakoti apie savo bendravimą su socialine darbuotoja?

Barbora. Bendraujame apie porą metų. Dažnai susitinkame, per savaitę bent po kartą. Ji sakė, kad turi taip dažnai pas mane lankytis, nes jos darbas taip numato. Bendraujame taip.

Tyrėja. Kokie jūsų pokalbiai su socialine darbuotoja?

Barbora. (Pauzė) Ilgi. Tikrai ilgi. Mes kalbamės apie valandą. Tikrai kiekvieną kartą bent po valandą, trumpiau neišeina. Pasikalbame kaip man sekasi gyventi, kaip susitvarkiau reikalus, kokių bėdų turiu, kaip jas reikia tvarkyti. Pasiteirauja, kaip vaikai, kaip jiems sekasi. Man priimtina, kaip ji kalbasi su manimi. Rūpestinga atrodo.

Tyrėja. O kaip ji kalbasi su jumis?

Barbora. Paprastai, kaip draugė. Ji negriežta, kaip kitos būna. Turėjau aš tokia, tai net kalbėtis nesinorėjo. O šita visai kitokia.

Tyrėja. Kuo ji kitokia?

Barbora. Ji draugiškai kalba, moka paaiškinti. Turi kantrybės jeigu aš ko nesuprantu, kelis kartus paaiškina. Su vaikais moka bendrauti. Ji prakalbina juos. Randa tokius žodžius, kad viskas būna suprantama. Ji tikrai ne valdininkė. Su manimi ji atvira, pasako, kokios pasekmės laukia, jeigu nepadarysiu reikalo vieno ar kito. Pasako, kuo nepatenkinta. Tas atvirumas padeda bendrauti. Nesišlykšti ji nemalonių dalykų. Dukra utėlių

turėjo, tai padėjo galvą jai pašukuoti nuo glindų, nes aš pasigimdžius mažylę, nespėjau jų visų apžiūrėti, pati be sveikatos buvau. Mano socialinė darbuotoja labai žmogiška. Pasakė, kad aš negaliu dabar sutvarkyti mergaitei galvos, tai ji padarys, kad vaikas į mokyklą galėtų eiti, valgyti gautų. Tikrai paprasta, žmogiška, sukalbama. Ji nori padėti.

Tyrėja. O yra dalykų kurie nepatinka, kaip socialinė darbuotoja dirba?

Barbora. Man nepatinka tai, kad ji viską patikrina. Ar tikrai buvau seniūnijoje? Ar tikrai pas vaikų mokytoja nuėjau? Man gal tas nepatinka. Dar nepatinka, kad ji su policijos pareigūnais atėjus du kartus buvo, man nieko nebuvo apie tai minėjus. Norėčiau, kad daugiau pasitikėtų, kad taip netikrintų.

Tyrėja. Sakėte jai, kad nepatinka jog ji patikrina viską?

Barbora. Žinokite pasakiau, nes man nepatinka, kad taip daro. Dėl policijos irgi paprieštaravau. Bet ji pasakė, kad.. kaip ten.. jos darbas toks ar panašiai.

Tyrėja. Kaip galvojate dėl ko ji tikrina?

Barbora. Nori įsitikinti, kad tikrai padariau. Tas pasitikėjimas sugadintas, nepasitiki.

Tyrėja. O kaip susigadino pasitikėjimas?

Barbora. Nuo to kaimo dar. Aš ten turėjau viską kitaip susitvarkyti, o padariau, kaip norėjau. Pamelavau truputį kelis kartus tai ir tikrina. Ji man pasakė, kad taip bus, bet jau galėtų sustoti tikrinti. Man tai nepatinka, bet nustos.

Tyrėja. Ko jūs tikitės iš darbo kartu su socialine darbuotoja?

Barbora. Ji man sakė, kad kai pas mane sumažės bėdų pas mane nebesilankys. Tai aš kaip ir laukiu tos dienos, man tai bus kaip ženklas, kad viskas susitvarkė mūsų šeimoje. Šiandien man atrodo, kad tokia diena negreitai ateis, bet socialinė sako, kad viskas galima pasiekti. Sieksiu, gal pasieksiu.

Tyrėja. O iš pačios socialinės darbuotojos ko tikitės?

Barbora. Paramos reikiamu momentu ir pagalbos.

Tyrėja. Gal kokį pavyzdį galite pateikti socialinės darbuotojos paramos?

Barbora. (galvoja) Kaip jau ir sakiau su maistu. Būna dienų, kad neturiu pinigų ir nežinau kaip gauti. Brolis maisto neatveža, jeigu darbų turi. Socialinei skambinu ir ji sako, kad nueičiau pasiimti maisto pas ją arba atveža, kartais pati. Dažniau mes einame. Aš arba vaikai. Jeigu ji neturi, su dienos centru pasiskambina, ten kartais gaunam paramos. Dabar dukra dietų laikosi, nors kuda. Nežinau, kas jai pasidarė, gal tos kruopos nusibodo. Pasakiau socialinei, tai pasikalbėjo su ja, davė psichologo numerį. Man vis pagalba, nereikia pačiai ieškoti. Skalbimo mašiną suteikė. Ten kažkas atidavė į jų skyrių, ji man atvežė. Labai padėjo, nes skalbti daug reikia, rankom negalėčiau tiek. Labai daug paramos man darbuotoja suteikė, galėčiau pasakoti ir pasakoti.

Tyrėja. Sakėte, kad socialinė darbuotoja draugiška, atvira. O kokios jūsų savybės padeda jums bendrauti su socialine darbuotoja?

Barbora. Oi nežinau (šypsosi). Aš kalbu labai daug, tai gal tai. Daug klausinėju, aiškinuosi. Gal tai? Aš taikiai su ja bendrauju. Tokie dalykai.

Tyrėja. Kur vyksta jūsų susitikimai su socialine darbuotoja?

Barbora. Ji pas mane į namus ateina. Aš pas ją į ofisą nueinu. Ten jie tarnyba vadinasi. Dažniausiai ji pas mane ateina, nes aš su mažyle nelabai žiemą kurėjau, šalta jai.

Tyrėja. O kur jums labiau patinka susitikti su darbuotoja?

Barbora. Man geriau, kai ji į namus ateina. Pasikalbame ramiai, jeigu reikia ir su vaikais pakalba. Man namuose labiau kalbėtis su ja patinka.

Tyrėja. Kaip manote dėl ko taip yra?

Barbora. Namie viskas vietoje. Ramu. Niekas negirdi. Vaikai tik, jeigu būna namuose. Darbe pas socialinę, labai daug žmonių. Ten viskas vienoje patalpoje. Namuose ramu, pasikalbi, viskas aišku (Pauzė).

Tyrėja. Kas dar be socialinio darbuotojo atėjimo į jūsų šeimą padėjo siekti pokyčių jūsų šeimoje?

Barbora. Aš manau, kad mano pačios noras padeda siekti tų pokyčių. Žinoma, kad socialinė darbuotoja labai daug padeda. Tačiau... Be mano pastangų tikrai nebūtų tokių pokyčių. Aš stengiuosi, einu, darau, domiuosi. Nenumėčiau visko į šalį, o stengiausi ir tuos vaikus susirinkti ir auginti, ir namus žiūrių, ir mažoji kartu su manimi. Niekas jos nepaėmė, kaip kitoms nutinka. Gal ji dar pastiprinimą davė, nauja pradžia. Taip ir norėjosi viską nuo pradžių pradėti.

Tyrėja. Ar teisingai suprantu, kad mažoji dukra jus paskatino siekti pokyčių?

Barbora. Sakyčiau taip. Ji man tarytum kvėpavimą suteikė, įkvėpimą. Žinot, mažas kūdikėlis, norisi, kad viskas būtų gražu, gerai. Kaip ji gimė, tai dar labiau pradėjau stengtis, kad tik viskas į gerą klostytųsi. Norisi nubraukti viską, kas buvo blogai ir pasistengti, kad viskas būtų gerai ateityje.

Tyrėja. Tarytum toks vidinis paskatinimas atsirado?

Barbora. Taip, tikrai taip viskas kyla iš vidaus, noras stengtis ir daryti, kad visiems būtų gerai.

Tyrėja. Džiaugiuosi, kad jūsų šeimoje yra varikliukas, kuris skatina jus siekti pokyčių. Gal jūs man galėtumėte papasakoti, kokią situaciją, kuomet manote buvo sėkmingai bendrauta su socialine darbuotoja?

Barbora. Sėkmingai bendrauta... Visada mes bendraujame sėkmingai. Jeigu taip paėmus vienas tokių sėkmingų bendravimų skyrybos buvo. Aš nusprendžiau, kad reikia spręsti šį klausimą. Ji man papasakojo apie visus skyrybų reikalus, kur reikia nueiti, kokius dokumentus paruošti, kaip gauti nemokama teisinę pagalbą. Mano socialinė darbuotoja moka viską aiškiai ir suprantamai paaiškinti. Ji man ir tuos naujus pinigų įstatymus paaiškino, kas ir kaip. Aš visą informaciją gavus, susitvarkiau popierius. Pasikonsultavau, dar su socialine kas man rūpėjo. Ji man padėjo į teismą nueiti, nes vienai nedrašu buvo. Kažkaip reikėjo palaikymo, nelengvas žingsnis buvo. Tai norėjosi pastiprinimo. Galiausiai išsiskyriau, kaip ir norėjau. Taip sėkmingai mes subendravom. Paprasta su mano socialine bendrauti. Aš galvoji, kad ji labai supratinga. Įsijaučia į mano problemas. Įsigilina gal net sakyčiau. Neina viskuo paviršiumi. Labai pasigilina. Tas bendravimas tada toks sėkmingas būna, nes ji stengiasi suprasti.

Tyrėja. O kaip vyko tas pokalbis su socialine darbuotoja?

Barbora. Kaip paprastai, ramiai. Be jokių šaukimų, kaip menkinimų. Ji visada su manimi kalbasi ramiai, net ir priekaištavimus ramiai sugeba pasakyti. Sakiau, ten tokį dokumentą buvome sutarę, kad paimsiu. Pažadėjau, bet nepadariau (šypsosi). Nemalonu buvo prisipažinti, kad nepadariau. Atrodė, kad vėl pavedžiau, kaip su tuo kaimu kai nuvažiavau. Neturėjau aš tada, kaip paimti to dokumento. Pritrūkiau pinigų, nes vaikams valgyti nupirkau už tuos pinigus, kur buvo tam dokumentui skirti. Pasakiau socialinei, tai ji nesupyko, bet mačiau, kad nesidžiaugė, nes aš tada turėjau pasidėti pinigų šitam dokumentui, kai gavau paramą. Ir buvom taip sutarę, bet aš juos išleidau. O ji visada man savo pažadus ištesė. Buvo nemaloni situacija. Bet ji nesibarė, ramiai paaiškino, kad tai tiesiog vilkins visą procesą. Pasikalbėjom, kad aš tikrai neturėsiu dabar pinigų iš kur paimti ir man tiesiog reikėjo kitaip pinigų skirstyti. Bet žinote, norisi ir tuos vaikus palepinti, kokį kąsni skanesni nupirkti. Išėjo taip. Bet sakau, socialinė nesibarė, pakalbėjo ramiai. Kaip ir tokia nesėkmė buvo.

Tyrėja. O kaip jūs suprantate, kas yra sėkmė?

Barbora. Kai viskas gerai susiklosto. Sėkmė, kai susikalbi, kai susitari, kai pasieki ką suplanavai. Tikriausiai tai būtų sėkmė. Aš taip galvočiau. Sėkmė ir su pinigais gali būti susijusi. Koks laimėjimas. Bet čia gal likimas daugiau?

Tyrėja. Ar galėtumėte sakyti, kad jūsų veikimas su socialine darbuotoja yra sėkmingas?

Barbora. Taip galėčiau sakyti, nes mes susikalbame. Pasiekėme daug pokyčių mano gyvenime ir dar manau, pasieksime, nes dar yra ką keisti.

Tyrėja. Kokią funkciją jūsų šeimai atlieka socialinis darbuotojas?

Barbora. Funkcija... Ji informuoja visų pirma. Suteikia palaikymą. Suteikia reikiamą paramą. Yra ir patikrinimo, bet jis savaime gaunasi. Patikrina ar viską susitvarkiau, ar maisto turiu. Bendrauja su manimi. Tai tiek.

Tyrėja. Jūsų šeimoje buvo sunku, bet ir kitos šeimos turi dar didesnių sunkumų, narkotikai būna, vaikai maži neprižiūrėti, kartais smurtas šeimoje. Kaip manote, kaip turėtų dirbti tokiu atveju socialinis darbuotojas? Kaip jis turėtų veikti, kad pasiekti sėkmės kaip ir su jumis?

Barbora. Jis turi būti ne valdininkas, o paprastas žmogus. Kai su žmogumi paprastai, tai man atrodo ir viskas pavyksta. Paprastai paaiškinti, kalbėti, ne kokiom tai mokslinėm frazėm. Mes visi esame paprasti, tai tas paprastumas ir leidžia susikalbėti. Jis turi išklausti ir remdamasis tuo bendrauti. Aš, manau, juos ten viso to moko, nes kitaip tai neišeis. Dar gal biolaukai turi sutapti, nes jeigu žmonės nesutinka, tai ir tos sėkmės nebus.

Tyrėja. Ačiū.

Interviu su tyrimo dalyve Asta; trukmė 56 minutės.

Tyrėja. Papasakokite apie savo šeimą.

Asta. Šiuo metu trys vaikai, aš ir sugyventinis. Dukra suaugus į Londoną išvažiavus pas savo vyrą. Mergaitę savo, su dukryte metukai laiko. O viens sūnus vat bausmę atlieką. Su juo tai Dieve, Dieve. Žinokit, jis man mažiukas jau pradėjo vaginėti. Piniginę padedi tai žėk jau 50 litų nėra, 100 litų nėra. Bėgi po miestą ieškai tu jo. Kartais pagaudavau, o kartais ir ne. Vedžiau aš pas psychologus jį. Iš pradžių dirbau dar čia trikotažas buvo, kur Maxima. Ir aš jo nepabaigiau vest. Pamaininis darbas. Vienu žodžiu, kai man paaiškino... pasakiau kame reikalas, tai man paaiškino, kad jūs meskit darbą. Jam labai patiko mašinos. Mašinos visas jo gyvenimas buvo. Ir kuo vaikas domisi sako, vedžiokit, žiūrėkit, pirkit. Tai sakau, kaip vedžiot, žiūrėt, pirkt, jeigu aš vat dirbsiu. Taip ir viskas pasibaigė. Kai paskui prasidėjo teismai, tai irgi taip pasižiūrėjo. Nu man žinot, neišėjo. Paskui kai prasidėjo draugai. Tai eidavau jo pasitikti netoli mokyklos, prie malūno. Paskambindavo socialinė. Tai tie draugai sužinodavo, kad aš ateinu pasitikti, tai jie prie mokyklos laukdavo. Ateina paklausia jeigu nėra namuose, tai jį gaudydavo. Tai žinot, jų ratas koksai būna?

Tyrėja. O kažkaip atitraukti nuo tų draugų bandėte?

Asta. Atrodo bandžiau, bet tai žinot, neaiškink, aš čia geriau žinau. Tai vat dabar ir sėdi. Dar du metai ir turėtų paleisti. Pareis namo, tada galvosim ką čia toliau. Ir su socialine apie tai pasikalbu. Tikiuos, kad pasimokęs bus.

Tyrėja. Gal galėtumėte daugiau papasakoti, kaip gyvenote iki to laiko kol pas jus pradėjo lankytis socialinė darbuotoja?

Asta. Normaliai. Vaikus auginau. Bandžiau dirbt vienur kitur vat. Su vyru. Dirbo. Nu aišku kol dar buvom neišsituokę, neypatingai buvo jis labai geras. Kaip reikėjo pagalbos man tai niekas jos nesuteikė. Nes tu tipo sėdi namuose, tu prižiūrėk, kad ir mušdavosi, kad ir gerdavo, kad ir daiktus nešdavo. Aš paskui aišku juos išsipirkdavau. Kreipiausi ir į policiją, kviečiausi. Sakiau kaip kas. Niekas. Nu ir paskiau pradėjom mes ir tie piktumai vyko viska. Bet aš neišgėrinėjau. Nu aišku būdavo, kaip ką ten per Naujus metus, ar per Kalėdas alaus atsigeri. Tai jau neskaitau, kad ten pijokavimas ten atsisėdęs. Nu tai ir vienu žodžiu, su viena kaimyne susipažinau. Jinai dirbo darželyje, virėja. Nu irgi vat taip tai kavytės, tai šampano, tai likerio va taip. Atsidaro šaldytuvą, sakau, iš kur tos grietinės tiek gavai pigios? Ai čia tiri tiri jinai taip vat. Vieną, kitą kart. Nu paskui pasako, kad iš darželio daug ką nešasi. Aš užpykau, kad jinai vagia nuo vaikų. Aš nuėjau pasakiau darželio ten auklėtojai, gyvena kitam name. Nu vat ir nuo to viskas ir prasidėjo pas mane tos socialinės viskas. Pasikvietė mane į mokyklą. Pasakė mokyklos socialinė, kame reikalas, pas mane niekada anksčiau taip nebūdavo. Aš jai viską paaiškinau, kad nuo to, nuo to ir nuo to. Sako žiūrėkit. Taip ir prasidėjo viskas vaikų teisės, kad aš geriu, kad mano vaikai neprižiūrėti. Vaikai prižiūrėti tikrai būdavo. Tipo vaikai ateina purvini. Kaip jie sakau purvini gali ateiti, jeigu pas mane yra automatinė. Pavalgę. Nesakau, kad ten jie valgė kaip karaliai, būdavo pavalgę.

Tyrėja. Tai jus kaltino, kad jūs išgėrinėjote ir, kad vaikų neprižiūrėjote?

Asta. Taip, kad aš vienus vaikus palieku, vienu žodžiu taip ir taip. Yra pas socialinę pareiškimas. Buvo pas pirmą socialinę darbuotoją, nes ji pirma pradėjo pas mane lankytis. Paskui pas antrą socialinę viskas atsirado, nes ten byla pereina.

Tyrėja. O kokių dar sunkumų turėjote tuo metu?

Asta. Nu tai skolos aišku. Už butą. Skolos labai didelės už butą. Kalbėjom su socialine, kad visų neišsimokėsi tų skolų iki gyvenimo pabaigos. Biškį iš pašalpų mokam tas skolas, bet ten be vilties jau. Nebent aukso puodą išloščiau. O taip tai ką aš žinau? Nu aišku, kartais ir pati kalta būdavau su socialine buvom apsiptykę. Tai čia dėl to, kad vaikų neleidau į darželį. Tai tada, tai tada, tai tada vat. O kai pagąsdino, kad atims tai greitai sutvarkiau, nes galvoju vaikai tai jau viskas man.

Tyrėja. O kaip tos skolos atsirado už butą?

Asta. Kaip tos skolos atsirado? Kaip aš su vyru susituokiau. Jis irgi dirbo dujotieky, ten kiek mokėjo, kiek nemokėjo. Kažkaip, kaip aš įsivaizduoju, kaip augau internate gal niekas nemokino, o gal aš.. Nesuprantu šito dalyko. Aš kaip buvau įpratus, kad už mane viską padarytų: atskaičiuotų, duotų. Atvažiavau į Kauną aštuoniolikos metų. Irgi rusų laikais, taigi atskaičiuodavo viską tau iš algos. Ir taip automatiškai kažkaip ten.. Vieną kartą pamokėjai, kitą nu ir taip.. Paskiau geriau apsirenkim, geriau pavalgysim, taip ir geriau gal ką nusipirksim. Taip gavosi, kad tada tada tada.. Paskui taip žinot ir tos skolos užaugo.

Tyrėja. Tai jums niekas nebuvo paaiškinę, kad reikia mokėti?

Asta. Aš nieko nekaltinu, taip jau kad.. Reikėjo man ir pačiai kažkiek mokėt.

Tyrėja. Tai sunkumų keletas buvo jūsų šeimoje. Ar pamenate patį pirmą susitikimą su socialine darbuotoja?

Asta. Aš nežinojau, kad jinai ateis (šypsosi). Socialinė visai nieko buvo. Man patiko. Tokia jinai reikli. Pasakė, pasakė, išaiškino, išaiškino. Viskas. Tokia nu... Ką aš žinau? Nu kaip ir kiekvienas žmogus dirba savo darbą. Šiaip. Ką aš žinau? Nieko, nu normaliai. Vat pirma socialinė, tai aš čia kaip, kas, čia kur yra. Nesupratau. Mes su ta socialine kažkaip nelabai sutarėm. Kažkaip nelabai mes su ja sutikom. Aš net neįsivaizduoju kodėl. Vat su šita socialine kažkaip gerai viskas.

Tyrėja. Koks žmogus jums pasirodė dabartinė socialinė darbuotoja?

Asta. Draugiškas. Nuoširdus toks. Suprantantis. Taip nu. Į gerą pusę nu net nežinau, kaip dar apibūdinti.

Tyrėja. O keitėsi jūsų nuomonė apie socialinę darbuotoją?

Asta. Nu normaliai viskas. Kaip buvo taip ir yra. Ji man iš karto patiko, tai čia niekas ir negali taip jau labai keistis.

Tyrėja. O kas pasikeitė jūsų gyvenime pradėjus lankytis socialinei darbuotojai pas jus?

Asta. Problemų jų kaip ir nėra. Ne. Problemų visą laiką jų buvo ir bus. Nu ką? Vaikai darželį lanko. Didesnis ir toliau tingi mokytis, nors čia tu nieko jau jam nepriversi. Jis skaityti nemoka, rašyti nemoka. Ir socialinė žino, ir mokykloj. Pirmokas jis. Nu vienu žodžiu. Kai vakar buvau mokykloje, kalbėjau su socialine darbuotoja tai tipo jam.. Mano tėvas nemokėjo skaityti, mano diedukas nemokėjo skaityti. O jinai tai gi pažysta jo tėvą, kaip jo patėvį tą. Tai jinai sako, gi aš mačius jį, jis moka ir skaityti ir rašyti. Kai vaikas nenori tai žinot jie visko prikalba. Susiradau darbą. Bet kaip čia savaime. Atsistojau į biržą. Paskui čia, kaip. Daržely, vesdavau vaikus ir čia tokia auklytė sako, reikia parduotuvėje valytojos. Viena kartą nueinu, sako nereikia. Kitą kartą – nereikia. Paskui skelbimas kabo, kad reikia valytojos. Tai vat taip. Nuėjau ir dirbu. Dabar jau trys mėnesiai kaip dirbu. Stengiuosi, kad namuose nebūtų jokių pašalinių žmonių. Kaip sugyventinis mėgdavo atsivesti visokių draugų. Kad būtų mažiau tų išgėrinėjimų, kad mažiau rūkytų. Mažiau būtų visokių rekvamų, nes sakau, kad vaikai. Paskus kaimynai, man nereikia tokių vat. Nu kaip stengiesi, kad būtų švaru, tvarkinga, ramu. Kad nebūtų tokių pašalinių žmonių. Socialinė darbuotoja taip paskatino. Šiaip norisi, kad ... Kiek jinai pagaliau gali vaikščioti. Irgi norisi savo asmeninį gyvenimą turėti, kad būtų kitaip. O jinai vis pas tave vaikšto. Kiek būsiu pensininkė ir dar vaikščios. Tai kažkaip norisi vat taip susitvarkyti, kad taip viskas susiklostytų, kaip ir buvo viską. Rimtų nurimtų ir tu gyveni savo gyvenimą, ir tau niekas į tavo gyvenimą nesikišą. Aš galvoju, vat 45 metai, turiu anūkę dar. Nu taip juokingai gaunasi, kad dar kažkas ateina. Tai norisi susitvarkyti ir kad nebeitų. Ką dar čia? Socialinė padėjo už butą su skolom. Pradėjom mokėti po truputį, bet vat... Butas kaip yra neišpirktas ir jisai, man atėjo laiškas, kad bus parduodamas iš varžytinių. Tai aš nuvažiauvau į įstaigą dėl buto, socialinė parodė man tą schemą, viską nubraižė. Parašiau prašymą, pareiškimą dabar tiksliai neprisimenu. Išdėsčiau viską kas kaip yra, kiek vaikų viską. Ir dabar sako, mes jums paskambinsim, kaip bus viskas spręsis. Pakolkas tylu. Tai nei kažkokį remontą galiu pasidaryti nieko. Dabar taip ir viskas stovi: vaikų nupeckiota, nudraskyta viskas, iškrapštyta. Tai vat dėl buto va taip viskas ir sustojo.

Tyrėja. Dabar gal galėtume pakalbėti apie bendravimą su socialine darbuotoja. Kaip dažnai jūs susitinkate?

Asta. Kartais į mėnesį tris kartus, kartais vieną. Nu kaip reikia, kai reikia. Nu arba pasiskambinu pasako ateikit arba pati ateisiu. Nu susitariam ir kaip kas galim. Kartais dažniau, kartais rečiau. Kai yra reikalas tai ir susitinki.

Tyrėja. O kur vyksta jūsų susitikimai?

Asta. Pas mane namuose. Ateinu vat pas ją į darbą.

Tyrėja. O kur jums yra geriau bendrauti su socialine darbuotoja namuose ar pas ją darbe?

Asta. Man jokio skirtumo. Jokio. Jos bendradarbės netrukdo. Vis tiek visi žino, kas aš ateinu ir ko aš ateinu. Tai čia... Namuose jeigu koridoriuje kalbi, tai kaimynai prikištų ausį ir klausyti gali. O darbe pas socialinę tai žmonės kultūringi, negi jie ten klausys ką tu kalbi. Kiekvienas dirba savo darbą. Man jie netrukdo.

Tyrėja. Kokie jūsų pokalbiai su socialine darbuotoja?

Asta. Ateina į namus pavyzdžiui, kai ateina, ar vaikai lanko darželį, kaip sūnus kalėjime, kaip aš: ar dirbu, ar sugyventinis dirba. Kaip dėl buto, nu vat visą tą, kas jai yra būtina, kad jinai žinotų. Tai taip viską.. Ar dirbu, ar ar.. Sakau, vat taip vat.

Tyrėja. Tai kokią funkciją jūsų šeimai atlieka socialinė darbuotoja?

Asta. Čia net nežinau. Chm.. kaip čia pasakius dabar taip.. Gal sakyčiau ir pakontroliuoti, pasižiūrėti kas, kaip, kur. Nes jinai vis tiek turi matyti, vis tiek turi rašyti, kas, kaip vyksta. Gal aš telefonu kalbėsiu normaliai, o ateina aš sėdžiu tokia (perkrepia veidą).. Tai irgi taip. Ir šiaip gal pasižiūrėti, gal pasikeitė kas bute aišku. Informuoja. Pasakė, kad dėl vaikų naujai reikia tvarkytis. Tai pasakiau, kad viską susitvarkiau. Taip domisi ar tą, tą pasidarei. Jinai pasiklausia, aš jai pasakau ką susitvarkau. Ir man jos pačios gaila, čia pas mane vaikščioti. Šitiek reikia vaikščioti. Aš jai sakau, pati ateisiu. Bet jinai, kaip senai pas mane būna atėjus, jin sako noriu pažiūrėti kaip gyvenat. Tai sakau, ateikit į tuos svečius. Taip.

Tyrėja. Kas jums patinka jūsų socialinės darbuotojos darbe?

Asta. Kaip jinai pasiskambina, kada galiu ateiti, kada susitinkam, vat taip ir taip. Aš negaliu, gerai jinai tada keičia laiką, tada ir tada susitinkam. Taip vat. Taip jinai niekad, kad vat būtinai šiandien ateikit, o aš negaliu. Tai pasiderinam. Taip kažkaip susiderinam, žmoniškai taip. Susikalbam.

Tyrėja. O yra dalykų, kurie nepatiktų socialinės darbuotojos darbe?

Asta. Ne. Tai, kad nėra tokių dalykų, kurie nepatiktų. Nu kai į polikliniką skambindavo tai nervuodavo, nes aš vaikų paskiepyti nenuvesdavau. Man kai reikia į polikliniką su vaikais, tai aš nežinau kas man darosi negaliu aš jų ten. Tai kai susiimu, susigriebiu. Nuvedu. Tada tegul skambina. Jeigu pas vaiką viskas tvarkoj, skiepai padaryti, dantukai sutvarkyti. Tegu skambina, o ką?

Tyrėja. O galėtumėte pasakyti socialinei darbuotojai kas nepatinka jos darbe?

Asta. Šiaip tai pasakyčiau. Bet.. pasakyčiau. Buvo atėję kartais lėkštės stovi, puodas neplautas. Kai galėsiu išsiplausiu. Šiuo momentu aš nenoriu. Atsigersiu arbatos, patingėsiu, nueisiu ir išsiplausiu. Nu tai čia kas. Tai aš pasakau socialinei.

Tyrėja. Apie socialinės darbuotojos savybes pakalbėjome. O dabar apie jus. Kokios jūsų savybės padeda jums kurti sėkmingą santykį su socialine darbuotoja?

Asta. Ai ką aš žinau. Kaip aš čia save galiu apibūdinti. Kiek žmonių, tiek tų nuomonių būna. Nu šiaip ką aš žinau? Klausau ką sako. Darau ką sako, nenoriu susipykti. Nes socialinė kai supyksta, jeigu supykdysi, tai bus labai negerai. Net nežinau, kaip pasakyti. Draugiška. Nu paklusni. Atvira, bet ne su visais. Su socialine – taip atvira.

Tyrėja. O dėl ko sakote, kad geriau nesipykti su socialine darbuotoja?

Asta. Čia vasarą, kai buvau užpykdžiusi tai uiiii. Ohoho.. Kai važiauvau su taksi, tai kai pasižiūrėjo galvojau, kad iš tos mašinos aš iškrisiu. Tada ji su darželio socialine buvo atėjus. Kad vaikus į darželį leisčiau. Tai kai pasakiau, kad jau leisiu, tą dieną neišleidau. Į polikliniką nenuėjau. Tada nuėjau į darželį pasakiau, kad jau neatvesiu, nes pažymos nesutvarkiau. Žinot, ten reikia pažymos iš gydytojo, tai kol sutvarkai. Tai vaikus iki dešimt reikia atvesti, o aš kol tą pažymą – nespėjau. Tai pasakiau darželio socialinei ir paprašiau, kad mano socialinei darbuotojai praneštų, nes ji turėjo skambinti. Tai taip ir buvo. Pasakiau pati, kad viskas tvarkoje, vaikai į darželį eis.

Tyrėja. O dėl ko ji tada ant jūsų supyko?

Asta. Kad aš jai pamelavau. Žadėjau vaikus anksčiau į darželį išleisti ir neišleidau. Viską jau buvome sutarę, kada nuvesiu, kur kreiptis, kokių pažymų reikia. O aš nieko nepadariau ir dar su taksi išvažiuoju. Aš nenorėjau sakyti, kad į svečius važiuoju. Tipo į polikliniką. Nu ir jinai, kai pamatė, tai kai atsisuko. Tai o jėzusmarija. Tai vat socialinės geriau nepykyti. Jeigu gražiai, draugiškai tai viskas liuks. Bet kiek mes bendraujam tai tik kartą aš mačiau socialinę tokią.

Tyrėja. Ko jūs tikėtės iš darbo kartu su socialine darbuotoja?

Asta. Mhm. Net nežinau. Man įdomu, kada jinai nustos vaikščioti. Tai kiek jinai čia vaikščios tai aš net nežinau. Sakiau, mes tuoj kaip šeimos nariai būsim. Žinokit, net nežinau, ko aš čia tikiuosi. Gerai viskas turi baigtis. Viskas susitvarkyti. Sugyventinis turėtų susirasti darbą. Bet tai kaip čia. Buvo čia nebuvo, žinot kaip su tais vyrais. Ir kai susituokę, visko būna. Susimokėt visas skolas už butą. Čia man jau atrodo būtų tokie du pagrindiniai. Pagrindas tos skolos dabar čia. Man atrodo didžiausios čia. Sūnus grįš, nu tai dar su tuo. Bet jis pilnametis skaityk. Tai vat mes apie jį pasikalbam. Tai aš skaitau pats pagrindas yra tos skolos už butą. Bet jos taip ir liks. Aš turėčiau darbą išsaugoti. Labai sunku, bet aš jį išsaugosiu. Vaikai darželį turėtų lankyti, eiti į mokyklą. Sutvarkytas nemokamas maitinimas mokykloje, pašalpa pratesta. Ai dar tas rizikos sąrašas. Aš kartais jau sapnuoju, kada man čia ateis ir pasakys viso gero.

Tyrėja. Kad iš sąrašo išbraukė?

Asta. Taip taip, kad jau pagaliau išbraukė. Dabar tai dar tikrai niekas nebrauks, bet manau, bus laikas, kai viskas pagerės, vaikai paaugs ir išbrauks.

Tyrėja. Vienus pokyčius padeda pasiekti socialinė darbuotoja, o kokie pokyčiai įvyko savaime jūsų gyvenime?

Asta. Taip tai žinokit ir pačiai atsibodo sėdėti namuose, būt tarnaitė. Vis tiek kai sėdi gi nieko nematai, tiktai keturis kampus matai, virtuvė, koridorius, tualetas ir viskas. Vis tiek, kažkaip susiradai vat darbą, nueini į žmones, bendrauji. Vis kai kitoks žmogus pasidarai vat pats. Iš vidaus atėjo toks, kad reikia kažką keisti. Aš ir anksčiau biržoj stovėjau. Siūlė man tą valytojos darbą, bet labai toli buvo važiuoti. O man skaityk ir vaikus nuvest. Nu gerai, kad ir palikčiau miegot, bet tai penktadienį reikia anksčiau pasiimti. Ir ant to kelio reikia turėti, ir ant talonėlio ar mikriuko ir ant pietų. O čia prie pat namų tai man. Penkios minutės ir darbe aš.

Tyrėja. O dar minėjote, kad vaikus žadėjo iš jūsų paimti?

Asta. Tai kai su socialine buvau susipykus dėl darželio. Tai man pasakė, kad gali vaikus paimti. Tai vat taip. Pradėjau leisti vaikus į darželį, pradėjau viską tvarkytis taip. Nu ir taip aprimo viskas.

Tyrėja. O už ką ruošėsi paimti jūsų vaikus?

Asta. Už tai, kad aš nu... Namuose valgyt buvo viską, bet jiems reikia mokytis, lankyt su visais vaikais. Nu aš jiems to tiek neduosiu, neišmokysiu. Nu ką aš daržely auklėtojos tai baigę viską. Ten raidę galiu, paspalvinti, bet neužsiimsiu tiek kiek darželyje. Dukra labai prastai kalbėjo, dar ir dabar prastai kalba. Sūnui paruošiamoji grupė, viskas tuo pačiu susidėjo.

Tyrėja. Gal galite papasakoti sėkmingą bendravimo su socialine darbuotoja atvejį?

Asta. Gal čia dėl to buto. Aš gavau laišką, atėjau pas socialinę darbuotoją, pasakiau, kad čia vat taip. O jinai perskaitė, kad taip ir taip. Pažiūrėjo į kompiuterį, atšvietė, visą schemą, kaip man važiuoti. Paaiškino viską. Nu ir nuvykau aš ten. Paskiau socialinei viską papasakojau, ką sakė. Ji man padėjo.

Tyrėja. Kas jums gyvenime yra sėkmė?

Asta. Tai kad aš jos nuo vaikystės nelabai ir turėjau. Sėkmė. Su pirmu nepasisekė gyvent. Kaip sako ta patarlė nuo vilko ant meškos. Su antru irgi. Oi nežinau. Sėkmė... Sėkmė, kad darbą radau. Kad pasisekė šitą bėdą išspręsti. Vyr. kasininkė dar maisto pigiau duoda namo parsinešti. Tai vat čia man pasisekė. O taip kokia sėkmė. Kad dukra į angliją išvažiavo, nes labai vargo su savo uošviene, į save nepanaši buvo.

Tyrėja. O su socialine darbuotoja kas yra sėkmė?

Asta. Tai kad mes susikalbam. Gražiai bendraujam. Pasiūlau kartais kavos ten ar arbatos. Bet jinai sako, dabar tikrai neturiu laiko, negaliu. Sakau, gal jum negalima. Sako, mum viskas galima, bet labai daug turiu apeiti žmonių. Kada nors sako prie progos. Normaliai viskas. Nu pokyčiai vyksta mano gyvenime. Irgi stengiuosi, kad viskas būtų gerai. Kad greičiau mane ramybėje paliktų. Nes vis tiek, kad jinai ir faina, ir nekreipia dėmesio. Bet vis tiek ateina socialinis darbuotojas. Kad ir žinai arba nežinai, bet jau tu visą laiką pasitempęs, kad būtų švaru, tvarkinga. Nu aišku ir pačiam malonu, kad tavo namuose švaru, tvarkinga, kad tave pagiria. Bet būna taip, kad ir kokia lėkštė padėta, oi nespėjau ar kaip. Dar kažkaip man niekad nepasakė, kad dėl ko nesutvarkyta.

Tyrėja. Kokių savybių turėtų turėti socialinis darbuotojas dirbdamas su šeimomis?

Asta. Kad suprastų tave. Išklaustų. Nešauktų niekada. Padėtų. Ne tai, kad ant padėkliuko viskas konkrečiai, paaiškintų, padėtų, kad tas tas, kokie dokumentai, kad paskui nueini ir susitvarkai. Nešauktų. Būtų draugiškas. Nu taip. Nu vis tiek. Su juo pasikalbi. Jis nebus kaip mama ir tėtė. Turi savo turėti. Skaitau, jeigu aš būčiau socialinis darbuotojas, tai reikia žiūrėt, kaip pats žmogus, elgiasi, kad ji perprasti. Pirmoj eilėj, kas jis yra do žmogus. O paskui bandyt, žiūrėt, daryt. Bent aš taip galvoju. Daug žmonių yra skirtingų.

Tyrėja. Dėkoju už jūsų laiką.

Interviu su tyrimo dalyve Gražina; trukmė 2 valandos 5 minutės.

Tyrėja. Paprašysiu Jūsų trumpai pristatyti savo šeimą.

Gražina. Tai aš ir sūnus. (pauzė)..

Tyrėja. Gal galėtumėte daugiau papasakoti, koks jūsų amžius ir panašiai?

Gražina. Man 24 metai, sūnui – du su puse. Jis dar mažas (šypsosi). Mano mažas vaikutis. Benutis lanko darželį. Nesenai pradėjo, bet jau priprato. (Pauzė). Aš pati mokausi, paskutiniam kolegijos kurse, būsiu virėja. Man patinka virti, būti virtuvėje. Tikiuosi pabaigusi susirasiu darbą ir bus lengviau. Dabar kartais pinigų pritrūksta, nes daug už butą mokame ir taip visko reikia. Gerai, kad už darželį mokėti nereikia. Tai būtų visai blogai. Nes ten daug mokėti reikia.

Tyrėja. Jūs šiuo metu nedirbate?

Gražina. Ne, nedirbu. Aš visai niekada nedirbau, nes neturėjau kada įsidarbinti. Kol gyvenau vaikų namuose ten nebuvo kaip įsidarbinti. Paskui išėjau, susiradau draugą ir Benutis labai greitai gimė. Nespėjau nė padirbti darbo. Bet kaip aš mokiausi kolegijoje. Dieniniam, paskaitos kasdien. Nebuvo kada dirbti.

Tyrėja. Kaip nutiko, kad teko gyventi globos namuose?

Gražina. Paprastai. Mano tėvas gėrė, mama – mirė kai man buvo 10 metų. Tėvas toliau gėrė. Pats ir nuvedė į globos namus. Vaiko teisių darbuotoja taip jam liepė, jeigu nesirūpins manim. O jis ir nesirūpino. Būdavo, kad namuose nėra ko valgyti, o tėvas girtas. Jam gerti labiau rūpėjo, valgyti namo neparnešdavo. Gert pirkdavo. Taip ir atsidūriau vaikų namuose.

Tyrėja. O artimieji?

Gražina. Nebuvo jų. Kaip tėvo tėvai kitam mieste gyveno jauni, aš jiems nerūpėjau, o mamos mama ligonis. Nenorėjo niekas vaiko su trūkumais. Taip mane tėvas ir atidavė į vaikų namus.

Tyrėja. Dėl ko sakote „vaiko su trūkumais“?

Gražina. Mano kalba mikčiojanti. Ta akis užkritusi, operacijos niekas nepadarė. Aš dabar neįgalumą turiu. Regėjimas prastas ir dar keletas bėdų su sveikata. Dėl to ir su trūkumais.

Tyrėja. Bet jūs šauniai kalbate. Jūs dabar viena auginate sūnų?

Gražina. Viena. Jo tėvas kalėjime. Labai džiaugiuosi, kad jo pavyko atsikratyti. Blogas žmogus buvo. Mane terorizuodavo, pinigus atimdavo. Vieną kartą jis užgavo ir Benutį. Sudavė jam per ranką, veidą. Mėlynės net buvo. Negeras žmogus jis. Vagiliavo, buvo teistas. Pradžioje su juo viskas ok klostėsi. Prisiviliojo jis mane. Paleido jį iš kalėjimo, atėjo pas mane gyventi. Savaiame viskas. Vaikas ir viskas. Jis mane pradėjo skriausti jau po mėnesio draugystės. Gerdavo jis, tada nervuotas, rankos kilnodavosi pačios. O aš jo neištrenčiau. Bijojau gal... Bet kai vaiką nuskriaudė, pasibaigė kentėjimas, nes jį suėmė.

Tyrėja. Pati kreipėtės į policiją?

Gražina. Aš su socialine nuėjau į policiją. Pasakiau jai, kad taip.. Vaiką nuskriaudė. Bet kaip tos mėlynės ten tokios buvo, kad nežinai kodėl. Nuo ko atsirado. Socialinė man liepė nueiti, išsiimti apdukciją ar kaip ten... Su ja nuėjau pareiškimą parašiau. Po mėnesio vėl jis mane ir vaiką primušė. Tada abiem apdukcijas ėmiau. Tada jis apsigovė ir pagavo jį. Per tris dienas viskas buvo. Nežinau, jeigu jo būtų nepaėmę, būtų buvę ragas. Toliau muštų ir muštų mus.

Tyrėja. Kada jūsų draugą suėmė?

Gražina. Prieš metus ir tris mėnesius kažkur. Tas laikas greitai bėga. Viską sudėjo jam tai sėdės tris su puse metų. Ne pirmas kartas su nusikaltimais, nepaleido jo. O jeigu būtų paleidę tai nežinau. Ramybės man nebūtų. Ir dabar baisoka. Išeis, kerštauti gali užsinorėti. Bendrauti, susitikti nenorėčiau. Net gatvėje nenorėčiau susitikti. Nežinai, kas jam galvoje verda. Bėdos bijau turėti.

Tyrėja. Tai nuo jūsų sūnaus sumušimo pas jus namuose ir pradėjo lankytis socialinė darbuotoja?

Gražina. Ne. Ji pas mane jau anksčiau vaikščiojo. Gal kokį pusmetį prieš tą sumušimą Benučio. Mes su socialine daugiau nei du metai bendraujame, gal dar ilgiau.

Tyrėja. Tai tuo metu kažkokių rūpesčių turėjote, kad socialinė darbuotoja pas jus pradėjo lankytis?

Gražina. Pas mane tada sudėtinga buvo, nes aš iš Kartų namų su Benučiu grįžau į bendrabutį gyventi. Man reikėjo padėti vaiką prižiūrėti, namus apsitvarkyti. Ne taip sakau. Reikėjo, kad paaiškintų, nes aš ne viską žinojau. Kartų namai nebelaikė manęs. Aš butą turėjau. Ten be namų tik laiko. Man pagalbos reikėjo.

Tyrėja. Gal galite daugiau papasakoti apie savo gyvenimą iki pas jus pradėjo lankytis socialinė darbuotoja?

Gražina. Daug pasakoti (šypsosi). Pabandysiu. Baigėsi mano gyvenimas vaikų namuose. Gavau bendrabutį. Palaikiau ryšius su vaikų namų socialine, bet ji pas mane kasdien neateidavo. Man buvo sunku vienai gyventi. Pinigų nemokėjau normaliai susiskaičiuoti. Maistui pritrūkdavo, rūbams. Pašalpa maža, už butą sumokėdavau ir viskas. Du šimtai likdavo ir gyvenk. Labai sunku buvo. Atsirado Benučio tėvas mano

padangėj. Pasakė, kad pamilo mane. Aš patikėjau. Jis buvo iš kalėjimo išėjęs už vagystę. Negalvojau nieko blogo. Galvojau man padės viską susitvarkyti, nes aš ne viską pati žinau kaip daryti. Man reikėjo protingesnio vyro. Pasakytų, ką ir kaip daryti. Prasidėjo šeimos gimimas. Viskas kartu ir miegojom kartu. Prisimiegojom. Dar iki Benučio gimimo, jis su manimi negerai elgėsi. Mes gyvenom iš mano pinigų, nes jis nedirbo. Jis paimdavo mano kortelę ir viskas. Aš už butą nebemokėjau. Pinigus greitai išleisdavo. Valgyti neturėdavom. Jis vogti eidavo. Aš nežinojau. Sakydavo, kad pas draugą pasiskolino, kad pas mamą buvo. O jis vagiliavo. Aš nežinojau. Tada gimė Benutis ir mane į Kartų namus apgyvendino. Galvojo, kad aš ne viską sugebėsiu pati su kūdikėliu. Taip ir būtų buvę. Nelengva vaiką vienai išmaudyti, viską susitvarkyti. Man labai gerai Kartų namuose buvo. Bet ten butą kai turi neleidžia gyventi ilgai. Pagyvenau pusę metų ten ir paleido mane namo. Tai tada ir atėjo pas mane socialinė darbuotoja. Man pasakė, kad ji padės viskuo ir aš į ją turiu kreiptis su klausimais. Man kažkas neaišku, einu pas ją aiškintis.

Tyrėja. Socialinė darbuotoja turėjo padėti jums kasdieniais klausimais?

Gražina. Taip. Nes man tikrai reikia pagalbos. Dėl kalbos man būna sunku nueiti į įstaigas, dokumentus užpildyti. Man reikėjo, kad daug paaiškintų ir padėtų. Ir dėl Benučio poliklinikos, gydytojų. Man labai reikėjo, reikia pagalbos. Aš jau sakiau turiu sveikatos problemų, man kartais sunku suprasti, ką man paaiškina. Reikia žmogaus, kad padėtų. Benutis paaugo man lengviau. O kai mažas buvo klausimų daug kildavo. Dabar pripratau prie jo. Lengviau.

Tyrėja. Kaip jūs pirmą kartą susitikote su socialine darbuotoja?

Gražina. Kartų namuose buvo susirinkimas ir ją pakvietė. Pasakė, kad ateis pas mane į namus ir padės man. Kaip sakė, taip padarė. Grįžau trečiadienį namo. O ketvirtadienį ji atėjo pasižiūrėti.

Tyrėja. Koks buvo jūsų pirmas susitikimas namuose?

Gražina. Ji pasiskambino iš ryto ir paklausė ar aš namuose. Susitarėm, kad ji ateis po valandos. Prisimenu tą dieną, nes tada Benučiui aštuoni mėnesiai suėjo. Jo tėvas tortą nupirko. Prisimenu taip. Atėjo socialinė. Pažiūrėjo namus, kaip gyvenam, kaip su maistu vaikui. Pasiūliau kavos, bet negėrė. Pabuvo apie valandą, visus popierius užpildė. Daug jai pildyti reikia (šypsosi). Dokumentus pažiūrėjo: pasą, Benučio gimimo liudijimą. Pakvietė po dienos pas ją į darbą ateitį. Arti visai. Reikėjo kažką pasirašyti.

Tyrėja. Draugas buvo tuo metu namuose?

Gražina. Taip.

Tyrėja. Kaip jis reagavo į socialinės darbuotojos atėjimą?

Gražina. Nepatenkintas buvo. Pasakė kai ji išėjo. Jam maišė. Žadėjo viską man padėti. Jis nenorėjo niekada, kad socialinė darbuotoja ateitų. Ateidavo, būdavom namuose, durų neatidarydavom. Neleisdavo atidaryti jis durų. Tipu nėra nieko. Jis labai nenorėjo su socialine kalbėti. Paskui jis mane terorizuodavo. Visai vadindavo, pinigus paimdavo. Telefoną atimdavo. Kartais, namie užrakindavo, kad niekur neičiau. Labai negerai su manimi elgėsi.

Tyrėja. O jums kokia pasirodė socialinė darbuotoja pirmą kartą kai atėjo pas jus į namus?

Gražina. Man ji tokia griežta ir pikta pasirodė. Aš Kartų namuose buvau pripratusi prie savo socialinės darbuotojos, o čia labai griežta atėjo. Kaip žmogus, iš veido ji man patiko. Jos akys labai geros. Tokios didelės. Iš karto užstrigo.

Tyrėja. O laikui bėgant keitėsi jūsų nuomonė apie socialinę darbuotoją?

Gražina. Dabar man ji labai maloni ir suprantanti atrodo. Po kelių jos apsilankymų supratau, kad ji nepikta. O dabar man ji kaip mama. Tikrai. Aš su ja dėl visko tariusi, apie viską pasikalbu. Man ji labai padėjo ir padeda dar. Kol gyveno Darius, tai jis nenorėjo, kad aš su socialine bendraučiau. O man labai jos reikėjo, nes dėl vaiko norėdavau pasitarti ir visko. Ji man visada padeda. Paklauso, paklausia, kas man neaišku ir viską. Pasako man ką daryti, kaip reikalus tvarkyti. Susidraugavom.

Tyrėja. Tai kaip dabar galėtumėte apibūdinti savo socialinę darbuotoją keletu žodžių?

Gražina. Nuoširdi, jautri, atsakinga, nemeluoja, pasako, kas nepatinka. Man ji kaip mama.

Tyrėja. Kas pasikeitė jūsų gyvenime pas jus pradėjus lankytis socialinei darbuotojai?

Gražina. Atsirado man draugė, kuri padeda visais klausimais. Aš jau sakiau ji man kaip mama. Ir amžius tinka. Galėčiau būti jos dukra. Ji man labai padėjo su teismais. Kai sumušė kreipiausi į policiją ir prasidėjo visi apklausos, teismai. Labai reikėjo, kad man padėtų kas nors. Ir ji labai padėjo. Ėjo su manimi į policiją, per teismą su Benučiu pabuvo. Ji visada buvo su manimi.

Tyrėja. O gal dar buvo kokių pokyčių su socialinės darbuotojos atėjimu?

Gražina. Taip labai. Aš išmokau pinigų skaičiuoti. Ji man viską taip aiškiai paaiškino, kad dalį reikia mokesčiams mokėti, kad maistui Benučiui ir man. Pasakė, kur rūbų galima pigiau nusipirkti. Ji man labai padėjo su pinigais susigaudyti. Valgyti aš mokėjau gaminti. Su Benučiu man buvo sunku. Nežinojau, ką jam galima valgyti ir ko negalima. Man niekas neaiškino. O interneto neturiu pasiskaityti. Socialinė pasakė, kad reikia košytės virti, kas dėti, kad vaikas sveikas augtų. Labai man padėjo. Ji man paaiškina, kaip kalbėti

nuėjus į įstaigas. Pati aš taip nesudėliočiau. Ant lapuko, net užsirašau, kad nepamirščiau. Benutis ir darželį pradėjo lankyti su socialinės pagalba. Ji man padėjo vietą surasti. Jam specialaus darželio reikia. Raidos sutrikimai pas jį. Tai logopedai dirba su juo. Aš pati taip negalėčiau. Ir neįgalumą jam sutvarkėm su socialine. Per visus medikus, komisijas kartuėjome. Labai man pakeitė gyvenimą, daug padėjo. Į gerą pakeitė.

Tyrėja. Socialinė darbuotoja daug padėjo. Gal kokie pokyčiai savaime įvyko jūsų gyvenime?

Gražina. Tikriausiai ne. Man socialinė viską padeda. Draugas kai išsikraustė, namuose ramiau pasidarė. Aš nusiraminau, daugiau savimi rūpinuosi. Gal taip pasikeitė.

Tyrėja. Jūs dažnai susitinkate su socialine darbuotoja?

Gražina. Susitinkame per savaitę kartą. Popierius dėl teismo kai tvarkėme, tai kas antrą dieną bendravome. Pasidarau ką ir einu pas ją pasakyti. Dažnai susitinkame. Pasikalbame. To karto per savaitę man būna mažai. Aš einu pas ją į darbą kartais dar kartą. Dabar kai rūpesčių mažiau, tai gerai. Rečiau ir susitikti reikia. Aš prie jos pripratau, noriu pasikalbėti.

Tyrėja. Kokie būna jūsų pokalbiai?

Gražina. Kalbamės apie viską. Man svarbu aš klausiu, ji pasako, pataria. Ilgai taip pasikalbam, po valandą mažiausiai. Žinot, gerai taip pasikalbam. Ji niekada nerėkia, nebūna nepatenkinta. Jeigu negali kalbėti, tai pasako, kad negali. Susitari kitai dienai. Pas jas ten daug žmonių ateina. Su visais sunku pakalbėti. Patinka, kad visada paklausia, kaip man sekasi, kaip jaučiuosi. Rūpinasi manimi.

Tyrėja. Tai kur dažniau susitinkate su socialine darbuotoja pas jus namuose ar jos darbe?

Gražina. Visaip būna. Dažniau, pas mane ji ateina. Bendrabutyje pas daug ką eina. Pas mane irgi užeina. Namuose ramiai pasiklabam. Jos darbe vienoj vietoj visos sėdi. Ten labai tyliai reikia kalbėti. Kiti viską girdi. Aš nenoriu, kad klausytųsi ir viską žinotų. Nevisiems pasakyti ateini. Bet ten gerai, kad tave žino. Nebuvo mano socialinės kai nuėjau, labai dokumentą atšviesti reikėjo. Kitos socialinės paprasčiau ir padarė. Gerai kai žino pas ką ateini. Kitos irgi tada padeda. Tikrai. O kalbėtis ten negerai. Jokios paslapties. Nes girdisi. Geriau kai namie pas mane kalbamės. Tai kaip ir sakiau čia niekas negirdi, .

Tyrėja. Kas jums patinka bendravime su socialine darbuotoja?

Gražina. Apie viską su ja galiu pasikalbėti. Man atrodo, kad ji viską žino. Kartais nežino. Paskui ateina ir jau žino ką man pasakyti. Kažkaip viską sužino. Ji moka man labai viską aiškiai paaiškinti. Paprastai ir aiškiai, nes aš ne viską kartais suprantu. Pakartoja man. Užrašo. Ir viskas aišku. Patinka man su ja bendrauti. Ji labai švelni, draugiška. Man atrodo atsakingai dirba. Myli savo darbą ir žmones.

Tyrėja. O yra kas nepatiktų socialinės darbuotojos darbe?

Gražina. Man nepatinka, kai ji su policija ar su vaiko teisėm pas mane į namus ateina. Nepatinka, nes jų daug būna, nepabendrausi normaliai. Bet socialinė sakė, kad taip turi būti. Turi tai turi. Man nepatinka tai.

Tyrėja. Kalbėjotės apie tai su socialine darbuotoja?

Gražina. Taip iš karto pasakiau. Ji paaiškino, kad taip darbe nurodyta. Ir viskas. Niekas nekeis tvarkos dėl manęs. Bet man nepatinka tai.

Tyrėja. Ko jūs tikėtės iš socialinės darbuotojos?

Gražina. Tikiuosi, kad ji man visada padės. Aš labai laiminga, kad ją turiu. Man be jos tikrai būtų sunku. Gyventi būtų sunku. Reikalų taip nesusitvarkyčiau visų be jos. Pagalba man jos tikrai reikalinga.

Tyrėja. Dabar pakalbėkime apie jūsų savybes. Kokios jūsų savybės jums padeda bendrauti su socialine darbuotoja?

Gražina. Kaip dabar apie save pasakyti? Aš draugiška. Visas bendrabutis tą žino. Man patinka žmonės, kai kalba su manimi. Nepatinka man pyktis. Pradeda virtuvėj panos pyktis aš išeinu, nesikišu. Manęs jos nekabina ir aš su jomis nesipykstu. Socialinės darbuotojos aš klausau. Darau ką pasako ir ką susitariame. Draugiška esu. Tas padeda tikrai bendrauti. Rūpestinga aš esu. Pasidomiu kaip sekasi socialinei darbuotojai. Atsakinga aš dar. Susitariame ir padarau. Nepadarau – pasakau. Nemeluojau. Nemėgstu, kai man meluoja, pati irgi nemeluojau. Viskas gal.

Tyrėja. Šios savybės padeda siekti užsibrėžtų tikslų su socialine darbuotoja?

Gražina. Tikrai padeda. Meluočiau, tai daug nepadaryčiau. Darai viską ir padarai.

Tyrėja. Gal galite papasakoti sėkmingą bendradarbiavimo atvejį su socialine darbuotoja, kuomet pasiekėte numatytą tikslą?

Gražina. Vienas atvejis toks man labai svarbus buvo. Kiekvienai mamai jos vaikelis pats geriausias ir brangiausias. Benutis man toks ir yra. Jis augo gerai, vystėsi gerai iki aštuonių mėnesių. Paskui pamačiau, kad jam kažkas ne taip. Metukų jis nekalbėjo nė vieno žodžio. Nemokėjo pasakyti mama, tete. Net tokių trumpų žodžių. Nesistengė vaikščioti. Kiti kimba, stojasi. O Benutis nedarė to. Aš vis tikėjau pradės. Pusantrų jis nekalbėjo. Pastatydavau – jis eidavo pasistiebęs, mano rankų įsikibęs, kelis žingsnius. Aš jį visur ir visada nešiodavau. Socialinė darbuotoja viską matė. Ji man visų pirma patarė kaip Benutį vaikščioti mokyti. Pabandžiau. Nepadėjo. Kitą kartą ji atėjo ir man papasakojo apie vaikus, kurie neauga taip kaip visi

vaikučiai. Kad jie lėčiau išmoksta vaikščioti, kalbėti, kažką daryti. Ji taip gražiai papasakojo. Ir pasakė, kad vaikui labai svarbu laiku padėti. Aš po to pokalbio labai susimąsciau. Ji man jau ne pirmą kartą apie tai užsimindavo, kaip apie Benutį kalbėdavome. Apie pagalbą tik pirmą kartą paminėjo. Susimąsciau. Kitą dieną pas ją nuėjau, susižinojau kokių tyrimų reikia. Ji tiksliai nepasakė. Užregistravo pas gydytoją. Paskui palydėjo. Parodė kur man eiti, pakalbėjo. Man sunku kalbėti. Gera gydytoja buvo. Ėjau pas ją kelis kartus. Ir pas kitus ėjau. Ištyrė Benutį, nustatė ligą. Raidos sutrikimas. Sulėtėjusi raida. Nuėjau pas socialinę, pasiklausiau kokia čia liga. Ji man medžiagos surado, pasiskaičiau. Ramiau pasidarė. Tikiuosi viskas pasitvarkys ateityje. Socialinė pasiūlė darželį. Nuėjome kartu, užregistravome Beną į darželį. Labai gerai, socialinė palydėjo, lengviau man buvo. Dabar Benutis jau pusę metų lanko darželį, pats vaikšto, bėgioja. Kelis žodžius pasako. Tikrai jam geriau. Taip pabendradarbiavome.

Tyrėja. Tai viso šio jūsų bendravimo koks tikslas buvo?

Gražina. Kaip... pasižiūrėti Benučio sveikatą, kas gerai, kas ne ir pagalbos kreiptis. Man taip atrodo.

Tyrėja. Kokios nuotaikos tada buvo socialinė darbuotoja, kai kalbėjotės apie visus reikalus?

Gražina. Apie vaikus kai pasakojo, ji labai jautri buvo. Net ašarą nubraukė. Gal pati turėjo tokių bėdų. Nežinau, nieko nesakė. Ramiai man paaiškino. Ir visur rami su manimi ėjo. Ji visada rami. Bet pasiekia savo ir akių nekabindama. Tikrai rami buvo.

Tyrėja. O jūs kokios nuotaikos buvotė?

Gražina. Aš buvau sunerimusi. Tikrai bijojau dėl Benučio. O jeigu jam rimta kokia liga. Bijojau. Pas gydytojus irgi su baimė ėjau. Gerai, kad socialinė kartu ėjo. Ji mane palaikė. Norėjau sūnui padėti.

Tyrėja. Ar tos nuotaikos padėjo toje situacijoje?

Gražina. Padėjo? Gal... nežinau. Turėjau sužinoti, kas yra sūnui ir jam padėti, kad paskui būtų nevelu. O socialinė stengiasi visiems padėti.

Tyrėja. O gal pamenate kokią nesėkmingą jūsų bendradarbiavimo atvejį su socialine darbuotoja? **Gražina.** (galvoja) Pamenu. Toks buvo.

Tyrėja. Gal galite papasakoti?

Gražina. Buvo kai pirmą kartą nusprendžiau į policiją kreiptis dėl Beno tėvo elgesio. Papasakojau socialinei kas nutiko. Buvo man baisu tada labai. Bijojau pasakoti, bet pasipasakojau. Ji man pasakė, kad turiu nueiti apdukcijos, pasakė kur. Aš turėjau ten nueiti ir pasiimti pažymą. Nuėjau. Tada socialinė suskambino policijos inspektorei, pasakė, kad ateisiu pareiškimo parašyti kitą dieną. Aš viena bijojau eiti. Tą kitą dieną socialinės nebuvo darbe, galvojau kartu nueisim. Jos neradau ir nenuėjau. Aš bijojau viena eiti.

Tyrėja. Tai sutrukdė pasiekti jūsų tikslą?

Gražina. Baimė sutrukdė. Labai bijojau viena eiti.

Tyrėja. Kaip socialinė darbuotoja reagavo, kai sužinojo, kad nenuėjote?

Gražina. Nesibarė. Tik pasakė, kad viskas buvo sutarta ir žmogus laukė. Kad negerai taip. Ramiai paaiškino. Aš pati suprantu, kad negerai. Aš bijojau ten eiti ir nežinojau, kaip draugas reaguos. Dėl to ir nepadariau, ką buvom sukalbėję.

Tyrėja. Pakalbėjome apie socialinę darbuotoja ir jus. O gal buvo dar kažkas, kas be socialinės darbuotojos kišimosi padėjo siekti sėkmingų jūsų šeimai pokyčių?

Gražina. Žinokit nežinau. Nežinau, kaip man viskas būtų susiklostę jeigu ji nebūtų atėjusi. Man Benutis labai svarbus. Dėl jo labai noriu gražių namų, jam nieko netrūktų ir viskas gerai būtų. Dėl sūnaus labai stengiuosi. Jis neleidžia nuleisti rankų, jėgų man suteikia. O daugiau tai niekas. Aš pati dar stengiuosi. Namuose ramu, aš atsigavau. Gal tai dar...

Tyrėja. Lengviau tapo kai likote su sūnumi?

Gražina. Tarsi akmuo nusirito nuo širdies. Tikrai. Ir gyvenimas gražesnis pasidarė. Tikrai. Visai kitaip. Negalvojau tokių pasekmių.

Tyrėja. Ką jums reiškia socialinio darbuotojo pagalba?

Gražina. Labai daug. Aš žinau, kad yra žmogus, kuris man padės ir tikiuosi, kad bus visada. Nenoriu jos prarasti.

Tyrėja. O nesijaučiate kontroliuojama?

Gražina. Tikrai ne. Aš negeriu, ką kontroliuoti. Manęs tikrinti nereikia. Kitas reikia. Žinau. Jos kitaip vaikais nesirūpina. Man tai pagalba iš socialinės eina. Palaikymas. Tikrai jokios kontrolės.

Tyrėja. Tai kokią pagalbą teikia socialinė darbuotoja?

Gražina. Kaip moralinę daugiau. Pinigų neatneša. Aš su ja pasikalbu. Pasakau kas neramu. Ji informaciją man suteikia. Palydi kur reikia. Kai buvo šalta tai ir Benutį pasaugojo, kol į parodę nulėkiau. Kartais maistu paremia, kai gauna ir gali. Pinigus pamokė planuoti. Tokią pagalbą.

Tyrėja. Jūs turite vienokių rūpesčių, kitos šeimos kitokių sunkumų, narkotikai būna, vaikai kūdikiai maži neprižiūrėti. Kaip manote, kaip turėtų dirbti tokiu atveju socialinis darbuotojas? Kaip jis turėtų veikti, kad pasiektų sėkmingo bendradarbiavimo kaip ir su jumis?

Gražina. Tegul būna visi kaip mano socialinė darbuotoja, tikrai bus viskas sėkminga. Su ja nesunku bendrauti, lengva kalbėti. Tikrai (šypsosi).

Tyrėja. Kokių savybių jis turėtų turėti?

Gražina. Būti socialinis darbuotojas. Kaip čia... Pakantus, kantrus. Nenusiviltų ir norėtų padėti žmonėms. Visi daro klaidų. Nereikia nurašyti tokių žmonių. Pakantus. Mokėtų tvardyti. Nešūkautų ant žmonių. Norėtų padėti ir stengtųsi tai daryti. Kad nesijaustum vienišas, nors turi socialinį darbuotoją. Jis turi padėti, o ne kankinti.

Tyrėja. Ačiū už pokalbį.

Interviu su tyrimo dalyve Audra; trukmė – 1 valanda 34 minutės

Tyrėja. Paprašysiu Jūsų trumpai pristatyti savo šeimą.

Audra. Šeima nedidelė mano. Du mažieji, dukrytė Erika, jai 10 mėnesių ir sūnelis Mantas 2 metukai, ir aš. Man 23 metai. Mantas nuo šių metų sausio 1 d. lanko darželį. Aš namuose auginu Erikutę. Tiek tikriausiai.

Tyrėja. Artimųjų gal kokių turite?

Audra. Ne. Kaip ... Aš užaugau vaikų namuose. Mama gyvena kaime, aš su ja mažai bendrauju, nes ji geria. Dėl to ir aš buvau atimta ir dar du broliai. Su jais nebendrauju, kažkur irgi kaime gyvena. Prieš trejus metus buvau sutikus. Tuo viskas ir baigėsi. Daugiau nieko nėra.

Tyrėja. O vaikučių tėtis kur?

Audra. Jis tai išėjo prieš porą mėnesių. Dabar jau sakiau paskutinį kartą. Ne pirmas kartas kai išeina. Aš vis jį priimu, bet dabar jau pavargau. Jam matai nepatinka, kad dukra naktimis nerami būna, kad verkia, kad Mantą iš darželio paimti reikia. Tai išėjo. Sakiau jau nepriimsiu.

Tyrėja. Ne pirmą kartą taip nutinka?

Audra. Ketvirtą. Jis kažkoks nesubrendęs, nesupranta, ko nori. Žodžiu. Vėjavaikis. Nei pasikalbėsi su juo nei ką. Ne šeimos žmogus ir tiek. Man jau net nenuostabu, kad jis taip išeina ir vėl pareina. Negaliu sakyti, kad aš jį išvarysiu ir nebesimatysim. Vaikai tai jo, bendrauti turės. Nenoriu ir aš visiškai nutraukti su juo ryšių, bet dabar atrodo jo nebepriimsiu.

Tyrėja. Dėl ko taip nusprendėte?

Audra. Kiek galima blaškytis, jis turi nuspręsti, nes jeigu taip vaikščios tai kada nori išeina, kada nori pareina. Man toks žaidimas netinka. Noris vaikams tėvo, kuris jais rūpintųsi, prižiūrėtų, o ne išeitų kada nori ir pareitų. Pavargau aš nuo jo tokio. Susitvarkys, kitas reikalas. O dabar tai nieko gero iš jo.

Tyrėja. Kas jums padeda pasirūpinti vaikais?

Audra. Turiu draugę, kuri kitam name gyvena. Jeigu reikia ji pasaugo man vaikus, jai reikia aš pasaugau. Ji mažiuką viena auginasi. Taip viena kitai ir padedame.

Tyrėja. Šaunu, kad turite draugę, kuri jums esant reikalui padeda. Norėčiau paklausti, kiek laiko pas jus lankosi socialinė darbuotoja?

Audra. Jau apie pusantrų metų bendrauju su socialine darbuotoja.

Tyrėja. Kaip jūs gyvenote iki to laiko, kol pas jus pradėjo lankytis socialinė darbuotoja?

Audra. Kaip... Gyvenau vaikų namuose. Sukako 18 metų, išėjau iš ten. Davė kambarį bendrabutyje. Apsigyvenau bendrabutyje, mokiausi pramonės mokykloje virėja konditere. Atsirado pas mane draugas. Baigiau aš tą mokyklą. Dirbti nepradėjau, nes jau laukiausi penktą mėnesį. Tai kas mane būtų priėmęs. Apsigyvenau su Virgiu. Gimė Mantukas. Viskas kaip ir normaliai buvo. Virgis kartais išgerdavo, aš tai ne. Virgis dirbo, pinigų turėjom. Negyvenam niekada kaip turtuoliai, bet maistui ir kitkam užtekdavo. Mokesčių nesusimokėdavom. Skolos pradėjo augti. Keletą kartų policiją į namus teko kviešti, nes Virgis pakelė ranką prieš mane. Paskui jie apsilankė, nes taip reidavo. Rado vėl namuose draugų ir vaiką mažą. Perdavė vaiko teisėm. O tada pas mus ir pradėjo ateiti socialinė darbuotoja. Problemų tada nu ką aš žinau, buvo bet, kad reikėtų socialinės tai neatrodė. Paskui tik viską pamačiau. Tada Virgis ir ranką pakeldavo, ir pinigų mažai uždirbo, ir išgerdavo. Kompanijos namuose lankydavosi. Aš pati mažai savimi rūpinausi, buitimi irgi. Tos kompanijos ir man tiko. Vaiką visada prižiūrėjau.

Tyrėja. Sakote, kad paskui tik viską pamatėte. Kas padėjo pamatyti?

Audra. Tarnybos visokios kai pradėjo lankytis, susidėliojo viskas į savo vietas. Nenormalu, kad namuose kasdien svečiai ateina, kad alaus po kelis butelius padaryti reikia. Specialistai kai pasikalba su tavimi biški matymas pasikeičia. Tikrai tikrai.

Tyrėja. Kokie specialistai?

Audra. Tai ir iš vaiko teisių ir socialinė darbuotoja. Policijos inspektorė. Tokie.

Tyrėja. Kaip manote, dėl ko jums kilo visi šie sunkumai?

Audra. Aš vaikų namuose užaugau, nelabai mokėjau buities tvarkytis, mokesčių mes ten niekam niekada nemokėjom. Valgyti tik profkėj išmokau gaminti. Virgio charakteris toks, kad išgeria ir rankos niežti. Reikia tuoj prie ko kabintis, muštis. Tai čia jo toks būdas. Bendrabutis dar viskas kartu. Jeigu negerai tai ne prie kompanijos, nebendrauju irgi pasikėlus. Tikrai sunku atsilaikyti. Taip viskas ir rutuliovosi.

Tyrėja. O tuo metu gal kas gero buvo?

Audra. Gero? Namus turėjau savo. Draugę vieną turėjau, kuri man padėdavo, kai su Virgiu sunku buvo. O daugiau tai nieko.

Tyrėja. Kaip jūs pirmą kartą susitikote su socialine darbuotoja?

Audra. Vaiko teisėse per susirinkimą šeimos. Būna tokia posėdžiai – susirinkimai. Nežinau, kaip tiksliai vadinasi. Ten pakvietė mus su Virgiu, vaiko teisiu inspektorė buvo, policija ir socialinę darbuotoją pakvietė. Ten susitikom pirmą kartą. Paskui ji pas mus į namus pradėjo vaikščioti.

Tyrėja. Žinojote, kada ji pirmą kartą ateis?

Audra. Tai pasakė, kad po to posėdžio per savaitę turi ateiti. Taip ir buvo. Ji kažkur po keturių dienų atėjo. Ir viskas.

Tyrėja. Kaip jūs pirmą kartą priėmėte socialinę darbuotoją?

Audra. Žinojau, kad ateis tai ką aš žinau. Normaliai priėmiau. Atėjo tai atėjo. Popierius surašė viską. Kavos nesiūliau, nes vis tiek tokia valdininkė atrodė atėjo. Dabar jau pasiūlau. Tada neišdrįsau.

Tyrėja. Gal pamenate apie ką kalbėjotės?

Audra. Dabar jau senokai buvo... Tai popierius ten ji savo susirašė. Paskui pasakė, kad pas ją ateiti turėsiu į darbą, dar kažką pasirašyti. Taip pakalbėjo dar kažką. Pamenu paklausė apie Mantą, kur gydos. Nelabai ir pamenu.

Tyrėja. Kokia jums tada pasirodė socialinė darbuotoja kaip žmogus?

Audra. Griežta. Jos visa išvaizda tokia, kol nepabendrauji atrodo labai griežta. Paskui apsipranti. O pirmą kartą tikrai griežta atrodė. Su Mantu švelniai elgėsi. Jam tada pusė metų buvo. Pašnekino švelniai, paglostė. Myli vaikus tikriausiai.

Tyrėja. Keitėsi jūsų nuomonė apie socialinę darbuotoją?

Audra. Labai keitėsi.

Tyrėja. Gal galite plačiau paaiškinti?

Audra. Per šitiek laiko tai aš pripratau prie jos. Kitos socialinės net nenorėčiau. Būna per atostogas ateina kita darbuotoja, tai man nepatinka. Bet tvarka tokia pas juos. O ką mano socialinė tai gera. Sakau, per laiką susibendravom. Tokia artima ji man pasidarė. Aš jai labai daug galiu pasakyti. Ji labai daug man padėjo. Antrą Erikutę, kai pagimdžiau, ji man labai padėjo. Depresija man ta po gimdymo prasidėjo. Tokios juodos mintys, net nuo stogo galvojau šoksiu. Ji laiku man padėjo. Virgis paliko mane po gimdymo, du vaikai. Vienas verkia, antras verkia. Baisu buvo. Aš pati nieko negaliu, sveikatos nėra. Pinigų neturėjau. Tokioj duobėj buvau. Tai socialinė man labai padėjo. Jeigu ne ji, gal čia nebesėdėčiau. Būdavo sėdžiu ir verkiu. Tai socialinė ateidavo, kalbėdavo, kalbėdavo, kol man geriau pasidarydavo. Paskui aš pradėjau su ja kalbėtis. Prakalbino mane. Man ir gėda buvo, kad Virgis paliko. Ir meilės reikėjo, kad pasirūpintų manimi kas nors. Mamos nėra, nieko nėra.

Tyrėja. Kokią pagalbą ji jums suteikė?

Audra. Žodinė. Grynai ateidavo ir kalbėdavomės. Kitaip nieko nebūtų buvę. Kalbėdavomės ilgai labai labai. Viską apkalbėjom ir mano gyvenimą, ir mano vaikus, ir vyrus, ir tėvus. Nežinau apie ką nesikalbėjom. Ji man tokį įkvėpimą davė. Gyvenimą naujom spalvom nuspalvino. Man tikrai lengviau pasidarydavo su ja pasikalbėjus. Paskui vakarais vėl taip sunkiau būdavo. Dieną vėl socialinė darbuotoja ateidavo, kalbėdavomės. Pakui ji man padėjo susitvarkyti dokumentus dėl pinigų. Pradėjau iš namų išeiti. Apie porą mėnesių niekur nėjau. Draugė maisto nupirkdavo ir viskas. Socialinė porą kartų irgi maisto atnešė, maistelio mažiukei. Aš pati niekur nėjau. Paskui su socialine ir Mantuką operacijai užregistravom. Tyrimus visus padarėm. Ji mane palydėdavo. Dabar jau porą mėnesių neblogai laikausi. Virgis parėjo į namus antrą kartą ir trečią išėjo. Dabar lengviau, bet nervuoja, kad toks mažvaikis. Jei ne socialinės toks psichologinis supratimas, nežinau ar čia sėdėčiau.

Tyrėja. Sakote psichologinis supratimas? Kaip tai galėtumėte paaiškinti?

Audra. Nu kaip... Ji moka kalbėtis su manimi, išklaudyti. Patarti. Niekada nepasakė, kad tu tokia anokia vaikų prisidarei, vyro neturi. Niekada taip nesakė. Visada paklauso, pakalba. Su atjauta tokia. Matė, kad man blogai tai kasdien ateidavo. Kada negalėdavo visai paskambindavo. Du mėnesius gal taip diena iš dienos buvo. Dabar rečiau užėina.

Tyrėja. Kokiais žodžiais dabar apibūdintumėte socialinę darbuotoją?

Audra. Atjaučianti, suprantanti. Sugeba padėti. Apsiskaičiusi. Kaip žmogus ji gera. Teisinga tokia. Apgalvojanti. Man labai ji patinka ir mes gerai sutinkam (šypsosi).

Tyrėja. Kas pasikeitė jūsų gyvenime, kai pas jus pradėjo lankytis socialinė darbuotoja?

Audra. Aš sustiprėjau emociškai. Pinigus visada susitvarkau. Turiu. Vaikais labiau rūpinuosi. Operaciją Mantukui padarėme. Viskas į gerą.

Tyrėja. Kokius pokyčius padėjo pasiekti socialinė darbuotoja, o kokie savaime įvyko?

Audra. Viskas tik su socialinės darbuotojos pagalba įvyko. Sakau, jeigu ne ji tai manęs čia gal ir nebūtų. Labai blogai man buvo tada. Ji padėjo išsikapstyti.

Tyrėja. Minėjote, kad su socialine darbuotoja rečiau susitinkate. Kokio retumo susitikimai?

Audra. Taip į savaitę ji kartą du ateina. Būna viduryje savaitės arba pradžioje ir pabaigoje. Pakankamai susitinkame.

Tyrėja. Ji pas jus į namus ateina?

Audra. Taip ateina. Aš pas ją darbe tik vieną kartą buvau.

Tyrėja. Ką manote apie tai, kad socialinė darbuotoja ateina į namus?

Audra. Manau, kad gerai. Nes man su dviem vaikais kažkur išsiruošti yra ką veikti. O jeigu dar depresija, kaip man buvo, niekur neišeini, pas ją nenuieitum.

Tyrėja. Kaip socialinė darbuotoja su jumis kalba?

Audra. Paprastai kalba. Kalba normaliai ir tiek. Kaip paprastas žmogus.

Tyrėja. O kas jums patinka, kaip jūsų socialinė darbuotoja dirba?

Audra. Mano manymu, mano socialinė darbuotoja dirba labai gerai. Nieko nepamiršta, atsimena. Kruopšti tikriausiai labai yra. Ji labai kaip sakyti pakenčianti, kaip pakanti. Aš ją su visokiom nuotaikom tiek privarginau, o ji nuo manęs nenusisuko. Kartais pagalvoju, kaip jai kantrybės užteko su manimi tiek vazotis. Ir mišinuką vaikui padarė, kai aš depresavau. Ji man tokia artima, paprasta.

Tyrėja. O ar yra dalykų, kurie jums nepatinka socialinės darbuotojos darbe su jumis?

Audra. Tikrai nieko nėra ir negalėčiau nieko pasakyti blogo.

Tyrėja. Ko jūs tikėtės iš socialinės darbuotojos?

Audra. Tikiuosi, kad ir toliau taip gerai dirbs su manimi ir turės kantrybės. Palaikymo man iš jos labiausiai reikia. Aš tokia tada stipresnė jaučiuosi. Palaikymo man reikia.

Tyrėja. O darbo su socialine darbuotoja tikslas koks jūsų yra?

Audra. Tie tikslai tai žinokit keičiasi kas keli mėnesiai. Ji ten tokia sutartį vis atsineša pasirašyti. Tai dabar turiu tinkamai rūpintis vaikais ir sveikata jų. O paskui sakė, jau pas mane rečiau visai vaikščios.

Tyrėja. Dabar pakabėkime apie jūsų savybes. Kokios jūsų savybės jums padeda bendrauti su socialine darbuotoja?

Audra. Mano savybės? Kaip čia... Ką aš žinau... Aš jos nevarau, priimu. Taip gal.

Tyrėja. O kokios jūsų savybės padeda siekti užsibrėžtų tikslų su socialine darbuotoja?

Audra. Nenoriu jos pavesti ir darau ką susitariame. Kartais labai nesinori, prisiverčiu. Taip save įtinkinu, kad reikia, kad žmogus daug stengėsi. Kaip čia... Tokią atsakomybę jaučiu. Pasakiau ir turiu padaryti.

Tyrėja. Buvo taip kad kažkada nepadarėte to ką buvote sutarę su socialine darbuotoja?

Audra. Buvo (parausta)... Susitarėme, kad Mantuką nuvešiu į ligoninę operacijai. Jam lūpą reikia operuoti. Ji užregistravo pas gydytoją, viską suderino. Ir ką aš nenuvežiau. Virgis tada antrą kartą išėjo, paliko mane ir viskas nieko negalėjau padaryti. Dieną prieš į ligoninę vežant. Tokia pažeminta buvau, kad nieko nedariau. Nepadariau...

Tyrėja. Kaip jautėtės dėl to?

Audra. Tada negalvoju, kad pavadžiau socialinę darbuotoją. Paskui gėda buvo. Virgis ne pirmą kartą išėjo. Jau turėjau priprasti. Negalėjau prisiversti tada eiti.

Tyrėja. Kaip reagavo socialinė darbuotoja, kad jūsų susitarimas nepavyko?

Audra. Ramiai. Tikrai. Pasakė, kad turėsime dar kartą tartis dėl priėmimo pas gydytoją ir tiek. Ji suprato, dėl ko aš nenuėjau. Vaikai jai svarbiausia, tai ji tada gražiai pasakė, kad turėjau dėl vaiko susiimti ir nuvesti pas gydytoją, nes ir taip tas reikalas užtemptas. Galėjau gal, nu nepadariau. Dabar jau padarėm operaciją. Padėjo ji man.

Tyrėja. Nesėkmingą situaciją papasakojote. Gal prisimenate kokią sėkmingą jūsų bendradarbiavimo su socialine darbuotoja situaciją?

Audra. Sunku pasakyti. Susitarėme ir padarėme? Taip. Buvo tokių situacijų ir daug tikrai. Gimimo liudijimą Erikutei kai ėmėme, pinigus kai tvarkėmės, pas psichologę kai ėjome. Tikrai buvo.

Tyrėja. Gal galite papasakoti plačiau vieną iš šių įvykių?

Audra. Tai gal apie Erikutės gimimo liudijimą. Mes su Virgiu nesusituokė, bet jis davė pavardę paskui. Tai kaip aš man reikėjo pinigų, išėmiau Erikutei gimimo liudijimą be tėvo pavardės. Virgis tada mus buvo palikęs, neturėjau kaip iš karto suteikti jai pavardę. Paskui Virgis atsirado. Sutiko duoti dukrytei pavardę. Klausiau pas darbuotoją, kaip tai sutvarkyti. Ji labai aiškiai viską paaiškino. Turėjome eiti pas notarą su Virgiu, tada į metrikacijos skyrių pakeisti dukrytei pavardę. Ji padėjo susirasti, man notarą per internetą. Paskambinau pati tam notarui, susitariau. Darbuotoja tik telefoną paskolino. Nuėjau su Virgiu pas notarą, pasiėmėme pažymą, kad jis duoda dukrytei tėvystę. Tada į metrikacijos skyrių. Būčiau gal ir nedavus Erikutei tėvo pavardės, bet darbuotoja paaiškino, kad pašalpu negausiu, nes įstatymai tokie. Kai ji viską aiškiai paaiškino, tai ir suteikiau tėvystę. Tokį tikslą pasiekiau.

Tyrėja. Kai tvarkėte šiuos reikalus, kaip su jumis bendravo socialinė darbuotoja?

Audra. Ramiai, viską paaiškino. Viskas gerai.

Tyrėja. Kokia jos nuotaika buvo?

Audra. Paprasta. Kaip gera jos nuotaika buvo, nepyko.

Tyrėja. O jūsų?

Audra. Aš galvojau duoti ar neduoti mergaitei tėvo pavardę. Abejojau, bet ji padėjo susiprasti.

Tyrėja. Kokią funkciją atlieka socialinė darbuotoja jūsų šeimai?

Audra. Informuoja. Palaiko. Padeda, kuo gali. Pagalbą teikia. Draugė sako, kiek čia eis ir tave kontroliuos? Aš tai nejučiu kontrolės. Man tai pagalba. Jeigu paklausia ar turiu valgyti tai ne kontrolė. Taip pasiteirauja kaip sekas ir viskas.

Tyrėja. Kas dar be socialinio darbuotojo atėjimo padėjo siekti sėkmingų jūsų šeimai pokyčių?

Audra. Niekas tik socialinė. Pati kai susiimu, dar kažką padarau. O taip.. Niekas tik socialinė.

Tyrėja. Kuo svarbi socialinio darbuotojo parama jūsų šeimai?

Audra. Man gyventi padeda. Sakau, jeigu ne ji gal manęs čia ir nebūtų. Tikrai gyventi padeda.

Tyrėja. Ar galėtumėte sakyti, kad jūsų santykis su socialine darbuotoja yra sėkmingas?

Audra. Kaip čia. Nu taip bendradarbiaujame.

Tyrėja. Kaip manote, kas padeda kurti tą bendradarbiaujantį santykį tarp socialinės darbuotojos ir šeimos?

Audra. Sunku čia pasakyti. Reikia tokio supratimo ir iš jos pusės ir iš tavo. Kad galėtum pasikalbėti ir pasiguosti. Nu kad kartu galėtum būti. Negerai bus jeigu kaltins viskuo. Arba kaip būna socialinės labai stengiasi, o žmogus ne. Vieną tokią situaciją tikrai žinau. Draugė tyčia nedaro, ką liepia socialinė darbuotoja. Sako vis tiek atstos kokią dieną. Ką atstos, vaikus susirinkti gali jeigu gersi. Reikia tokio supratimo, kad abipusis būtų. Tada ir bus tas bendradarbiavimas.

Tyrėja. Žinot jūsų šeimoje buvo sunku, bet ir kitos šeimos turi dar didesnių sunkumų, narkotikai būna, vaikai kūdikiai maži neprižiūrėti, kartais smurtas šeimoje. Kaip manote, kaip turėtų dirbti tokiu atveju socialinis darbuotojas? Kaip jis turėtų veikti, kad pasiekti sėkmės kaip ir su jumis? **Audra.** Labai sunku pasakyti. Juos tikriausiai moko, kaip kalbėti su pijokais, kaip su narkomanais. Aš taip galvoju. Tie žmonės turi būti pasiaukoję, kitaip nieko nebus. Su mumis nelengva.

Tyrėja. Ačiū už jūsų laiką.